

Szerződés, mely létrejött egyrészről az UNIVERSO TOUOPERATOR Utazási Iroda - székhelye: 1135 Budapest, Mohács utca 8/b., telefonja: +36 30 629 8384, e-mail címe: info@universo.hu, adószáma: 21165922-2-41, MKEH engedély száma: U-000181/2001, továbbiakban Utazási Iroda, mely szerződött partnerei megbízottjaként utazás és szálláshely közvetítő tevékenységet végez, másrészl a 13. pontban szereplő UTÁZÁSI SZERZŐDÉS-ben megnevezett Utas között, az alábbi feltételek mellett:

1. JOGSZABÁLYOK

Utazási Iroda által szervezett utazásokra a Ptk. 1. és 415-416 §-a, valamint az utazási szerződésről szóló 2018/2008. (XI.28.) Korm. rendelet, továbbá a 472/2017 (XII. 28.) újabb Korm. rendelet, (hatályba lépett: 2018. VII. 1.), mely kiegészül a 346/2024. (XI. 19.) 34/A. § (4) bekezdésében foglalt rendelkezésekkel. Egyéb tekintetben jelen szerződésben (ÁSZF) foglalt részvételi feltételek az irányadók.

2. UTÁZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE ÉS RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

Utazási szerződés akkor jön létre, amikor az Utas az Utazási Iroda ajánlata szerinti szolgáltatásokat írásban megrendel, a megrendelésre vonatkozó meghatározott előleget vagy részvételi díjat megfizette, az Utazási Iroda a megrendelést elfogadta, azaz azt visszaigazolta.

Amennyiben az Utazási Iroda a **jelentkezést csak feltételeken fogadja el** (lekérés, opciós foglalás), az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az Utazási Iroda az Utast a megrendelésének elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az Utazási Iroda befizetést nem fogad el (kivéve, ha azt lekésési díj ellenében teszi, mely nem jár vissza!), azaz az Utas a jelentkezését bármikor visszavonhatja.

Az Utazási Szerződést írásban kell megkötöni, és azt papír alapon vagy ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták (e-mail) vagy más történő adathordozón az Utas rendelkezésére bocsátani.

Az Utas visszaigazolása (aláírása) az ily módon kötött szerződésnél is elengedhetetlenül szükséges. **Távollévők esetén (online foglalás) az utazási szerződés akkor jön létre, ha az Utas az utazási szándékát írásban jelzi, a jelentkezés az Utazási Irodához megérkezik, az Utas az előleget, vagy a meghatározott részvételi díjat megfizeti, majd az Utazási Iroda a megrendelést nyilvántartásba veszi és a fentiekben leírt módon azt írásban visszaigazolja.**

Amennyiben a megrendelő harmadik személy nevében jár el (több megrendelő, együtt utazó társaság), úgy csak egy szerződés készül és az azt aláíró az összes többi megrendelő megbízásának is tekintendő. Az aláíró erről köteles az általa képviselteteket tájékoztatni, mivel a szolgáltatások mibenlétéért, valamint esetleges elállás, kötberek vagy kártérítés esetén ő tartozik felelősséggel a többiekért is.

Az Utas személyes, különleges kéréseit, kívánásait, amelyek a megrendelt szolgáltatással kapcsolatosak, az utazási szerződés megkötésekor köteles az Utazási Iroda tudomására hozni.

Amennyiben az Utazási Iroda ezeket elfogadta, úgy azt az Utazási Szerződésbe foglalja.

Az utazási iroda csak azon szolgáltatások teljesítéséért felel, melyeket a tájékoztató prospektusában, árlistájában, honlapján, Facebook oldalán vagy más hirdetőanyagokban megjelentetett, vagy amiket egyedi, írásos megrendelés esetén - a szerződésben külön elvállalt, visszaigazolt, ill. melyekre vonatkozóan a későbbiekben az Utasnak a Vouchert vagy Részvételi jegyet kiadta.

A levelezés során rögzített információk is a megállapodás részei.

A jelentkezők megadott adatokért (név, létszám, gyermek életkora, elérhetőségek stb.) az Utas vállalja a felelősséget (pl. gyermek pontos születési ideje az elérhető kedvezmények árhoz stb.)

Közvetített utak/szolgáltatások esetén (pl. repülő, buszos társas utak vagy egyéb, társirodától vásárolt szolgáltatások) a mindenki utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak, így megrendeléskor azokat kell az Utasnak aláírni/elfogadni!

3. UTÁZÁSI TÁJÉKOZTATÓ

A szerződés tárgyát (utazás helye, időpontja, szolgáltatások meghatározása/leírása, teljesítés módja, részvételi díj összege, helyszínen fizetendő stb.) az Utazási Iroda által közzétett **mindenki utazási tájékoztató** (nyomatott vagy elektronikus katalógus, árlista, weblap, Facebook bejegyzés, hírlevél, egyéb hirdetés vagy eseti ajánlat ill. visszaigazolás) valamint az **Utazási Szerződésben és a levelésben foglaltak tartalmazza**, melyek mind a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Az Utas a szerződés aláírásával elismeri, hogy a rá vonatkozó utazási tájékoztatót megismerte, az abban rögzített feltételeket tudomásul vette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

4. MÓDOSÍTÁSOK

Az Utazási Iroda fenntartja a jogát esetleges változtatásokra melyeket a tájékoztatóiban közzétett, ha valamely oknál fogva a külföldi partner előre nem látott feltételeinek változása miatt erre szükség mutatkozik. (pl. a meghirdetett szálláshely kategórián belüli cseréje, az egyes szolgáltatások azonos jellegűvel és értékével történő helyettesítése). Erről köteles az Utast tájékoztatni. **Amennyiben az Utas a változtatásokat akár hallgatólágon is tudomásul veszi, úgy a szerződés ennek megfelelően módosul.**

Az Utazási Iroda ezen változásokat azonban nem ismeri el lényeges módosításnak, ezért ilyen esetben az Utast nem illet meg a költségtérítés nélküli szerződéstől való elállás joga, vagy visszatérítés.

Abban az esetben, ha az **Utas a változással nem ért egyet**, úgy azt az értesítéstől számított 3 napon belül köteles írásban jelezni az Utazási Iroda felé és az itt megadott kötbérfeltételek mellett visszalépnet.

Az Utas részéről történő bármilyen **adminisztratív jellegű módosítás** esetén (amennyiben az nem érinti az úticélt, a szolgáltatás lényegi elemeit ill. a már visszaigazolt időpontot, melyre a szolgáltató partner felé már kötbérfizetési kötelezettség állhat fenn) megrendelésenként 10.000 Forint/egyszeri, minden további módosítás után 5.000-5.000 Forint eljárás díjat köteles fizetni.

5. RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díj az adott szállásfoglalás vonatkozásában a kiadott mindenki ajánlatban/tájékoztatóban szereplő külföldi szolgáltatás árát, az Utazási Iroda szervezési díját, esetleges egyéb költségeit, továbbá az Áfát tartalmazza.

A ezen felül felmerülő **helyszínen fizetendő kötelező vagy fakultatív költségek**, külön kerülnek meghatározásra és közzétételre.

Az Utazási Iroda az **egy hétnél rövidebb időtartamú foglalkozások esetén lekérés díjat** számít fel, melynek összege min. 5.000 Ft/megrendelés.

Az Utazási Iroda fenntartja a forintban meghirdetett árának megváltoztatási jogát, amennyiben az Euro-Forint árfolyam ezt indokolja. Ezt jelezheti internetes honlapján vagy a már befizetett utast közvetlenül értesíti. A részvételi díj az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a már befizetett Utas esetében az utazási szerződésben foglaltakhoz képest a fent megnevezett okból sem emelhető.

Amennyiben a részvételi díj emelése a 8 %-ot meghaladja, vagy az Utazási Iroda az utazási szerződést lényegesen módosítani kívánja, az Utas az erről kapott értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől és az eredetivel azonos értékű, helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy kötbér határidőn kívül kérheti a részvételi díj visszafizetését.

Abban az esetben, ha a részvételi díj már teljes összegben befizetésre került az Utazási Iroda - ha azt vállalja és hirdetményében úgy teszi közzé - árgaranciai is vállalhat.

A közvetített szolgáltatások áraira a mindenki utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak.

6. BIZTOSÍTÁS

Az Utazási Iroda által meghirdetett szállásokra vonatkozó részvételi díjak **semmilyen biztosítást nem tartalmaznak**. Utazás előtt javasoljuk az ún. **BBP**, azaz „**balaslet- betegség és poggyászbiztosítás**” valamint esetleges visszalépésre vonatkozó **Ütlemondási biztosítás** megkötését. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül felel.

7. FIZETÉSI FELTÉTELEK / HATÁRIDŐK

Megrendeléskor az Utas utazási előlegként a teljes részvételi díj 40 %-át köteles megfizetni.

A teljes részvételi díj megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtt 30 nappal esedékes. Azon belüli jelentkezés esetén már a teljes részvételi díjat kell megfizetni.

Az Utazási Iroda az előleg ill. teljes részvételi díj **megfizetésének feltételeit (számlák és határidő) a fentiekől eltérően is kikötheti (un. "egyedi részvételi feltételek")**, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződése ettől eltérő kötelezettségeket ró rá, továbbá, ha az általa vagy a partnere általa meghirdetett előfoglalási ill. más „akciók” más határidőkhöz- feltételekhez kötöttek.

Az Utazási Iroda nem köteles az Utas figyelmét az Utazási Szerződésben szereplő fizetési határidőkre külön felhívni. Az Utas tudomásul veszi, hogy a szerződésben jelzett fizetési határidő **de nem tartása, vagy nem fizetése esetén**, az Utazási Iroda megtagadhatja az utazást és ezzel kapcsolatosan minden jogi és anyagi felelősség az Utast terheli. **Késedelmes fizetés esetén** az Utazási Iroda kötbért számolhat fel, ill. a határidőhöz kötött akciók, kedvezmények automatikusan érvényüket veszítik.

A bankon keresztül történő pénz beérkezéskor az Utazási Iroda külön visszaigazolást nem küld, hacsak az Utas azt írásban kifejezetten nem kéri.

8. VOUCHER

A szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt (voucher vagy részvételi jegy) az Utazási Iroda a teljes részvételi díj megfizetése ill. számlájára történő beérkezése után, de legkésőbb az utazás megkezdését megelőzően 7 nappal elektronikusan vagy megállapodás szerint postán küldi meg.

9. ELÁLLÁSI (LEMONDÁSI) FELTÉTELEK, BÁNATPÉNZ

Az Utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt kizárólag írásban tett nyilatkozattal állhat el. **Amennyiben egy már megrendelt és az Utazási Iroda által már leszervezett, visszaigazolt szállást, szolgáltatást ill. az arra vonatkozó közösen megkötött utazási szerződést az Utas a szerződéskötés napját követően, de még 60 napon kívül visszamond, úgy az Utas az Utazási Irodának a befektetett munkájáért bánatpénzt köteles fizetni, melynek összege 20.000 Ft + Áfa.**

Az utazás megkezdése előtti **60 napon belül történő visszalépés esetén** viszont az alábbi kötbérfizetési kötelezettségek állnak fenn ill. kerül visszatartásra a részvételi díjból:

- 60-35 naptári nap között	10%
- 34-22 naptári nap között	40%
- 21-16 naptári nap között	60%
- 15-08 naptári nap között	80%
- 07-00 naptári nap között, vagy meg nem jelenés esetén	100%

Fentieket a külföldi közreműködővel történt megállapodás módosíthatja („Egyedi részvételi feltételek!”), mely az Utassal kötött szerződésben kerül megadásra és elfogadásra. Semmilyen visszatérítés nem illeti meg azt az Utast, aki azért nem tud részt venni az utazáson, mert a mindenkorli vonatkozó előírásokat (érvényes úti okmány, járványügyi előírások, vám szabályok stb.) nem ismeri, nem tartotta be vagy az utazás előtt ill. folyamán saját érdekkörében felmerült okból lép vissza a szerződéstől.

10. HIBÁS TELJESÍTÉS

Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező Utazási Iroda felel. Amennyiben az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (részvételi díj) arányosan leszállítani, de mentesül a kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében mindent megtett és úgy járt el, ahogy az elvárható volt. **Nem köteles a díj csökkentésére**, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásból vagy az érdekkörében felmerült okokból nem vette igénybe vagy kifogásolja.

Az Universo Utazási Iroda az egyes szálláshely szolgáltatók nevében jár el, ezért azok magatartásáért felelősséggel nem tartozik. Az Utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás **vélt, vagy valós hibás teljesítése esetén** haladéktalanul köteles kifogását a Voucheren szereplő helyszíni szolgáltatóval (partneriroda vagy szállásadó) közölni, ill. tájékoztatni arról az Utazási Irodát (elérhetőségei a Voucheren ill. a magyar nyelvű Részvételi jegyen), hogy az a szükséges intézkedéseket teghesse.

A közlés késedelmeiből eredő kárért az Utas felelős.

Amennyiben a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolja, úgy az **Utas a panaszát még a helyszínen köteles teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe foglalni** és jegyzőkönyv egyik példányának átvételét a helyszíni szolgáltatóval átvetetni, függetlenül attól, hogy az a panaszával az egyetért vagy sem.

A jegyzőkönyv felvételében - nyelvi nehézség esetén - az Utas az Utazási Iroda segítségét kérheti. A vélt vagy valós nem szerződésszerű teljesítésből eredő **kárigényét az Utas köteles** haladéktalanul, de legkésőbb az utazás befejezését követő 8 napon belül az Utazási Irodának írásban bejelenteni - a fent leírt, helyszínen felvett - a probléma mibenlétét igazoló jegyzőkönyv egyidejű becsatolása mellett.

Ennek hiányában az Utazási Iroda a kárigényt nem tudja elbírálni.

Az Utazási Iroda vállalja, hogy a bejelentett kárigényt, a bejelentést követő 30 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről az Utast írásban értesíti.

11. VIS MAIOR

Ha az Utazási Iroda ellátására általa nem befolyásolható, ellenőrzésén kívül eső, el nem hárítható olyan **külső körülmény** miatt (pl. járvány, váratlan körülmény, háborús esemény, sztrájk, természeti csapás, ország lezárás- technikai akadály) kerül sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott ill. nem is láthatott előre, nem köteles az Utas felmerült kárát megtéríteni. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amelyet a külpolitikáért felelős minisztérium "utazásra nem javasol", és a szerződött külföldi partner elfogadja a visszalépést (leutazható "Voucher"), úgy azt az Utazási Iroda felajánlja s ha azt az Utas elfogadja, a felek a szerint módosítják az utazási szerződést.

12. JOGVITA

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az esetleges felmerülő vitás kérdéseket megkísérik békés úton rendezni. A Felek jogvita esetén alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

13. MELLÉKLETEK

Az **UTÁZÁSI SZERZŐDÉS** mely mind az Utazási irodával, mind az Utassal s az általa megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb adatokat tartalmazza, az **UTÁZÁSI TÁJÉKOZTATÓ** (3. pont) és a **HASZNOS TUDNIVALÓK**, mely elengedhetetlenül fontos és hasznos információkat tartalmaz a szolgáltatások igénybevételének körülményeiről (bejelentkezés, biztonsági letét stb.), jellegéről, az **Utazási Szerződés elválaszthatatlan részét képezik**. Utóbbi az Utazási Iroda honlapján elérhető/letölthető. Azok ismeretének hiányából adódó kellemetlenségekért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal és panaszát nem fogadja. **Az Utas az Utazási Szerződés aláírásával egyidejűleg nyilatkozik**, hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat (ÁSZF), valamint a Hasznos Tudnivalókat megismerte és azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el. Erre vonatkozóan külön aláírása már nem szükséges.

A jelen ÁSZF és a Hasznos Tudnivalók visszavonásig érvényesek.

Az utazási tájékoztatókban előforduló **tartalmi és elírási hibákért** irodánk nem vállal felelősséget. Az **eltérések pontosítása** a mindenkorli adott ajánlatban ill. visszaigazolásban, de legkésőbb a ténylegesen aláírandó szerződésen megtörténik. Az egyes felületeken megjelenített ill. az ajánlatokhoz mellékelt **képek csak illusztrációk.**

ÉRKEZÉS / ELUTAZÁS

Az Utas minden külön értesítés nélkül köteles az utazáson való részvételhez szükséges okmányok beszerzéséről intézkedni (pl. érvényes úti okmány- gyermek is!), annak érvényességéről és a célszág előírásainak való megfeleléséről meggyőződni.

Az Utas maga felelős továbbá az útlevel, vízum (ha szükséges), vám (behozatali-kivételi), deviza, illetve közegészségügyi előírások betartásáért, a célszág utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő közlekedési szabályainak személetben tartásáért, továbbá az életmód-, étkezési- és más helyi szokások iránti előzetes tájékozódásért s azok tiszteletben tartásáért.

- Olaszországban **érkezők** a vendégeknek a kiadott magyar nyelvű Résztvételi jegy, vagy ha ilyen nincs, úgy a Voucheren (szolgáltatási utalvány) megjelölt helyen és időpontban kell jelentkezniük.
- A kötelező helyi rendőrségi **bejelentéshez** le kell adniuk egy személyazonosító okmányt (útlevel, személyi igazolvány vagy más) és ki kell tölteniük egy bejelentőt, melyet a partner előre is kérhet (online bejelentéssel).
- Az utazási dokumentumokban jelzett **helyszínen fizetendőket** (rezi, végtakarítás, foglalási költség, üdülőhelyi díj, Kaució=letét stb) érkezők kell leróni. A letétéről nyugtát kell kapjanak, ezt őrzik meg, mert ennek bemutatása ellenében kérhetik majd vissza. A Kauciót a résztvételi díjjal együtt előre is kérhetik és banki átutalással fizetik vissza.
- Helyszínen fizetendő az üdülőhelyi díj.** Ezen a címen üdülőhelyenként változik, szálláshely típustól/besorolástól, időszakot/időtartamától és a vendég életkorától függően (gyermek lehet mentes) apartmanokban 1,00-4,00 Euro/fő/éj, szállodákban 2,00-5,00 Euro/fő/éj összeget kérhetnek.
- A **turnusok** Olaszországban általában szombati váltással kezdődnek. Ez attól eltérő vagy kérhető lehetőségek - külön jelezzük!
- A **szálláshely elfoglalása** a szállodai szobák esetén általában 14.00 óráig lehetséges, az apartmanok viszont csak a helyi iroda délutáni nyitvatartási idejében, azaz általában 15:30-19:30 óra között foglalhatóak el. Utóbbi szálláshelyenként változó és a magyar nyelvű "Résztvételi jegy"-en kerül pontosításra. Ettől eltérni az előző turnus eltávozás utáni takarítás és a szieszta időszak miatt nincs lehetőség!
- Apartmentok esetén a **megadott érkezési időt feltétlenül be kell tartani**, mert a helyi iroda a jelzett időpontban mindenképpen bezár és a kulcsot aznap már nincs módjukban átvenni!
- Amennyiben érkezésük bármely ok miatt akadályozott (azaz csak mások tudnak érkezni, mint az a szabályos turnusváltásban meghatározott), úgy azt kérjük feltétlenül írásban és időben előre jelezni! Elfogadásához a fogadó partner megerősítése szükséges.
- Saját elhatározásból történő későbbi érkezés vagy korábbi távozás esetén a vendég által befizetett résztvételi díjból visszatérítés nem jár, még akkor sem, ha az Utas azt előre jelezte.
- A **szállást elhagyni** az elutazás napján a résztvételi jegyen megadott időpontig, de általában legkésőbb délelőtt 9:00 óráig kell.
- Távozáskor az apartmanokat tisztára/rendes állapotban kell átadni.** A háztartási hulladék eltávolítására, valamint a mosogatóra - még ha takarítási díj fizetési kötelezettség is áll fenn - a "turnusvégi takarítás" nem terjed ki! Nem megfelelő végtakarítás esetén a szállásadó fenn tartja a jogot, hogy a kauciót részben vagy egészen visszatartsa.
- Bejelentés nélküli távozás** esetén apartmanok esetében a kaució (=biztonsági letét) visszatartásra kerül!

ÉRTÉKEK / BIZTOSÍTÁS

- Javasoljuk, hogy **külföldi utazáshoz kössenek biztosítást** esetleges utazásképesség és előforduló problémák esetére (ún. BBP).
- A **helyszínen fokozottan vigyázzanak értékeikre!** Apartmanok esetén amikor nincsenek a lakásban (ill. javasolt éjszakára is) az ajtókat, ablakokat, mindig gondosan zárják be vagy az erkélyajtó spalettáját rögzítik! A szállodákban használják a széfet (lehet fizetés!). Szem előtt vagy őrizenlenül hagyott értéktárgyakért sem a fogadó iroda, sem a szálláshely felelősséget vállalni nem tud.
- Pénz elvesztése/ellopása esetén a biztosító sem térít.

SZÁLLÁSOK / BESOROLÁS

- Az ajánlatainkban szereplő olasz szálláshelyek zömmel csak nyáron üzemelő ún. **"nyaraló" apartmanok és szállodák**, melyek legnagyobb része a színvonalát tekintve "standard" kategóriába sorolható, azaz kialakításuk, berendezésük, felszereltségük átlagos.
- Ezeketől eltérő, egyszerűbb vagy nívósabb szálláshelyeket is találunk** kínálatunkban, a szolgáltatásaiknak megfelelő olcsóbb vagy magasabb áron! Kérjük ennek megfelelően válaszszanak! Felhívjuk figyelmüket, hogy a medencés létesítményeknél adott esetben a magasabb ár nem a szálláshely magasabb színvonalát, hanem a medence üzemeltetéssel kapcsolatos plusz költségeket tükrözi.

OLASZ SZÁLLÁSHELYEK BESOROLÁSA

A **kategorizálás** (csillagok) az adott ország hivatalos besorolásán alapul, mely esetenként eltérhet a hazai standardtól, ezért saját értékelésünket szerint módosíthatjuk.

1-2*: Egyszerű szálláshelyek (basic, economy) - esetenként nem, vagy csak részlegesen felújított, régi bútorzattal, ill. egyéb, de funkcionális berendezéssel rendelkezők.

3-3*Sup.: Középkategóriás szálláshelyek (standard, standard+ vagy Superior), melyek az átlagos igényeknek megfelelőek, esetenként plusz szolgáltatásokkal is (az ajánlatban külön jelezve), de olykor felár ellenében.

4-5*: Színvonalas szálláshelyek igényesebb, magasabb felszereltségű, újabb építésű vagy felújított létesítményekben, az átlagosnál több szolgáltatással, melyekért felárat kérhetnek. (Légtékonkondió, széf, mini hűtő stb.)

BERENDEZÉS / FELSZERELTSÉG

- Az **átlagos olasz apartmanok és rezidenciák** berendezése a helyi hagyományokat, a tulajdonos ízlését és anyagi lehetőségeit tükrözi, mely eltérő lehet a nálunk megszokottól, amivel számolni kell!
- Az apartmanok **„alap” berendezés/felszereltsége**: konyhasarok, sűrű nélküli tűzhely (főzőlapok), konyhapult alá beépített, közepes méretű hűtőszekrény (120 literes, zömmel csak nyitott jégkocka tartóval, nincs fagyaszto rész), nappali-étkezőrész (annyi hagyományos „alap” edény és evőeszköz, ahány főre a lakás hitelesítve van), fürdőszoba- zömmel zuhanyzós, esetenként a zuhanyrózsa a falba építve és előfordulhat, hogy nincs külön zuhanytálca (a víz a burkolatra folyik).
- Hálószoba vagy szobák** - az egy-nél több szobás apartmanokban az egyik szobában általában emeletes ágy van és a szoba kisebb is a többinél, az ágyak helyi szokás szerint lehetnek fémvázas, puha matracos fekhelyek. A **nappaliban** - az étkező részzel azonos légtérben lévő dívány lehet fémszerkezetű kinyitható ágy, a szokványosnál keskenyebb matracral, fotelágy vagy szekrényből lenyitható ágy is, melyek „fekhelyként” kerülnek ugyan figyelembevételre, azonban kisebb súlyú gyermeknek ajánlottak - felnőttek kényelmetlenek!
- A **lakásokban csak annyian lakhatnak, amennyire az hitelesítve van, ahány ágyra az árát megfizették**, ill. a hirdetőmunkában szerepel. A létszámra a kisgyermek is beszámítanak! Ezért megrendelőskor kortól függetlenül kérjük a teljes létszámot jelezni! Csecsemők esetében (max. 2 évesig) kötelezően előírhatják a kisagy igénybevételét (van ahová vihető, másutt előrendelendő és a helyszínen fizetendő - felár ellenében!).
- A TV, ahol van, nem minden esetben SAT (1 db/lakás és általában a nappaliban). Széf, mikró, mosó- ill. mosogatógép, légtékonkondió **nem a lakások alapartozékai**, ezért ezek csak magasabb árkatégoriájú apartmanokban fordulnak elő, ahol a berendezések használatáért esetenként külön díjat kérnek. Ezt hirdetőmunkáinkban jelezzük.
- Wi-fi** az apartmanokban nem általános, a szállodákban várható el, de ott is előfordulhat, hogy csak a közösségi terekben és általában fizetés!
- Egyedi igényeket**, mint baba ágy, etetőszék- előzetesen jelezni kell s ahol megoldható ott rendelkezésre bocsátják, de feláért.
- Előfordulhat, hogy az **áramfogyasztást** az ár - takarékosági okokból - csak egy bizonyos fogyasztás mennyiségig tartalmazza (jelezzük!), azon felül a fizetendő külön kerülnek meghatározásra. Több elektromos berendezés egyidejű használata esetén áramkimaradást idézhetnek elő (kivérk a biztosítékok) - kérjük erre ügyeljenek!
- Az **apartmanok esetében az ágyakhoz takaró (pléd) ill. párna van (kivétel külön jelezzük)**, de **ágynemű huzatot, lepedőt vinni kell (vagy feláért előrendelhető)!** Törölköző, konyhai textíliák, tisztító-, mosó- és mosogatószer a lakásokban nincsenek!
- A nyári szálláshelyek ált. május elején nyitnak, ezért az időjárásról függően az első turnusoknál a bezártság szaga érezhető lehet és apróbb beütemelési nehézségek előfordulhatnak - melyet helyben orvosolnak, ha jelzik! A lakások nem fűthetők- erre készüljenek!
- A **lakás elfoglalásakor kérjük, hogy ellenőrizzék annak tartozékait** (leltár!) és ha hiányosságot, vagy meghibásodást észlelnek, azt a lehető legkorábban időn belül jelezzék a helyi partnernek, még az kijávitihassák ill. pótolhassák, azaz a problémájukat hogy a helyszínen megoldják. **Elmulasztott, vagy késleltetett helyszíni hibajelzészt hazakerés után nem áll módunkban elbírálni!**
- Amennyiben nem teszünk meg, úgy a fogadók úgy tekintik, hogy mindent rendben találtak s a távozás előtti lakásátvételkor általuk észlelt **esetleges kárt, vagy hiányt** a Kaució (biztonsági letét) terhére térítik meg Önöktől.
- A lakások helyiségeinek és berendezési tárgyainak **rendeltetés- szerű használatából** adódó károkozást s ezért a helyszínen kirott kár- térítési kötelezettségeket irodánk nem tudja felbírálni.

SZOLGÁLTATÁSOK

- Szállodai elhelyezés esetén a szobák elfoglalása** általában 14.00 óráig lehetséges és 9.00-10.00 óráig kell kiköltözni. Előfordul, hogy a takarítás vasárnap szünetel! A **reggeli** olasz szokásoknak megfelelően lehet kontinentális (vaj, dzsem, kávé- tea, péksütemény), de önkiszolgáló rendszerben. Ettől eltérő ellátás (bővített reggeli: felvágott, sajt, legfeljebb 3*-tól felfelé várható el ill., ha azt külön jelezzük).
- A **főétkezés** három fogasos fix vagy választható menü, mely italt nem tartalmaz. Az ételek mennyiségükben (kevesebb!) és ízvilágukban is eltérhetnek a hazaitól. Mivel irodánk ezt nem tudja befolyásolni ilyen címen reklamációt sem áll módunkban elfogadni!
- Irodánk csak a megkötött szerződésben szereplő szolgáltatásokat köteles biztosítani.** Minden egyéb ezen felül igénybe vett szolgáltatást, ha az fizetés vagy fakultatív, az Utas a helyszínen köteles megfizetni.
- Amennyiben a szállás ára magában foglalja a **strandszervizt**, azt az ajánlatban külön jelezzük. Ez lakóegységként (szoba vagy apartman) 1 db napernyőt és 2 db nyugtágot vagy napozószekeket jelent (lehet 1-1 db) a szálláshely meghatározott (kijelölt) strandszakaszán, általában a hátsó sorokban (előre lekötött, nincs mód változtatni rajta, legfeljebb feláért!).
- Medencés apartmanok vagy szállodák** esetében a medencék általában június közepe és szeptember közepe között üzemelnek. Ugyanígy a **strandszerviz** is időjárás függő. A medencék körüli napágyak lehetnek fizetősök és korlátozott számban állnak rendelkezésre!
- Az **apartmanok** általában, a **szállodák** nem minden esetben rendelkeznek **parkolóhellyel** (vagy garázzsal). Egy lakáshoz vagy szobához legfeljebb egy db átlagos méretű parkolóhely biztosított. Ennél nagyobb kocsit érdemes előre jelezni, mert problémát okozhat, ha nem fér be. Ez esetben a parkolóhely nem garantált, vagy pedig fizetés! A szállodák parkoló kapacitása esetenként nincs arányban a szobák számával ("korlátozott"-ként jelezzük!), ilyenkor a helyek érkezési sorrendben töltődnek. Ahol a kocsihely nem biztosított vagy nem elégséges ott **örzött parkoló ill. garázs bérlet** lehetséges általában helyszíni foglalással/fizetéssel.

SZOKÁSOK / HÁZIREND

- A **szálloda-éttermi fogások mennyisége, tálalás módja eltérhet a nálunk megszokottól** - erről érdemes előre tájékozódni. Szokás pl., hogy a kijelölt asztalunknál a főétkezésekhöz textil szalvétát biztosítanak, melyet személyre szólóan megöröznek és többször is használatba adnak. A megrendelt, de el nem fogyasztott palackos italokat kérésre felcímkézik és másnap újra kiteszik az asztalra.
- Mediterrán szokás** szerint a létesítményekben ált. 12.30 és délután 15.30 óra között ún. "szieszta" (= csendes pihenő) időt tartanak. Ilyenkor a medencéket sem lehet használni.
- Augusztus 15. és környéke** a "Ferragosto" - Olaszországban az általában nyári szabadságolások ideje. Ebben az időszakban fokozott zsúfoltságra és zajkeltésre lehet számítani mindenütt.

ÁRAK / HELYSZÍNEEN FIZETENDŐK

- Apartmentok esetében ún. **„kaució”** (= biztonsági letét) megfizetése kötelező, melyet a lakások rendben történő leadásakor visszakapnak. Erről írásos igazolást kapnak/adnak (ha nem, úgy kérjenek!), amit javasolunk megőrizni a befizetett összeg igazolása érdekében!
- Az esetleges egyéb, **helyszínen kötelezően fizetendőket** az adott szálláshelyre vonatkozó utasprogram ártáblájához kapcsolódóan vagy a Résztvételi jegyen mindenkor jelezzük. Az üdülőhelyi díj összege a 4. pontban jelzettek szerint változó!
- Szállodai elhelyezésnél **gyermek ár** csak két teljes árú fizetővel egy szobában, 3-4. ágyon történő pótagyás elhelyezés esetén érvényes. Az életkor meghatározásánál a be nem töltött életév = mérvadó!
- Gyermek ingyenes szállása esetén is egyes szállodákban az **elutazást követően fizetendő** (ezt külön jelezzük).
- Számos szálláshelyen, ahol ezt jelezzük **kisméretű háziállat vitelle** (előzetes bejelentési kötelezettség, ill. esetenként helyszíni takarítási díjfizetés ellenében) engedélyezett.
- Ünnepek, kiemelkedő események idején, vagy **egy hétnél rövidebb foglalás esetén**, felárat kérhetnek, amit lekérdezők jeleznek.

ÉSZREVÉTELEK / REKLAMÁCIÓ

- Irodánk csak az utazási szerződésben foglalt** és az utazási tájékoztatóban (árlista) ill. más hirdetőmunkában és írásos ajánlatban feltüntetett **szolgáltatások biztosításáért vállal felelősséget**. A kiadványokban (elektronikus is) **közvetett fotók, valamint a levelezés során megküldött képek** azonban **csak minták** - nem képezik a szerződés tárgyát!
- Az interneten látott, ill. más utazásszervező által megjelenített tartalmi eltérésekből adódó reklamációt nem tudunk elfogadni!
- Az olaszországi szállodák **kategóriába** sorolása esetenként eltérhet a magyarországi normáktól. Ezen túlmenően azonos kategórián belül is **lehetnek lényeges minőségi különbségek** (fűtés, kilátás, magasabb emelet), mely általában tükröződik az árban. Bizonyos **kiemelt üdülő-régiók** (pl. Toszkána, Riviera) ill. a **memlék-élvárosok** szállásainak ára világhírnevük okán nem mindig van arányban a besorolásuktól elvárhatóval - ott magát a helyet is megfizetik!
- Irodánk minden szállástípusban és árkatégoriában rendelkezik kínálat**tal (az egyszerű - olcsótól, a középkategóriásokon át, a színvonalas - drágábbig). Ez lehetőséget biztosít arra, hogy Önök az igényük és anyagi lehetőségeikhez mérten válaszszanak.
- Áraink mindenkor tükrözik az „ár-érték arányt”**. Választásuknál tehát számoljanak azaz, hogy az olcsóbb ár mindig gyengébb minőséget, a magasabb pedig színvonalasabb szálláshelyet takar! Rossz választás esetén utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni!
- Hazaérkezés utáni reklamációt** kizárólag a helyszínen felvett és a helyi partnerrel, vagy a szállásadóval hitelesített/átvetett "jegyzőkönyv" becsatolása mellett áll módunkban elbírálni! (lásd. ÁSZF) Benyújtási határidő a hazaérkezést követő max. 8 napon belül.

FONTOS TUDNIVALÓK!
IRODÁNK VALAMENNYI SZÁLLÁSHELYEN A HELYI PARTNERÉN KERESZTÜL BIZTOSÍTTJA AZ ASSZISZTENCIÁT!

Tartózkodásuk alatt, ha bármilyen segítségre volna szükségük, forduljanak bizalommal a **"Voucheren"** (1. pld. az Utasnál maradj!), vagy az esetenként kiadott magyar nyelvű **"Résztvételi jegy"** feltüntetett, a szolgáltatását biztosító szálláshelyre, illetve helyi irodához. **Több világnyelvet beszélnek.**

A kint tartózkodásuk során adódó - esetlegesen nyelvi nehézségek miatt nem megoldható problémáival - irodánkat is hívhatják! **Hétköznapi munkaidőben** (10:00-18:00 óráig), **vagy hétvégén turnusváltáskor** (ügyeleti szám): +36-30/629-8384
email: info@universo.hu

Amennyiben fentiekkel nem élnek, úgy utólagosan reklamációt nem tudunk elfogadni!



UNIVERSO
 UTÁZÁSI IRODA
 szállásfoglalás-közvetítés