

RÉSZLETES UTAZÁSI FELTÉTELEK

Kedves Utasunk!

Kérjük, szenteljen figyelmet az alábbi utazási feltételeknek, mivel foglalásával elismeri ezeket az utazási feltételeket, amelyeket a foglalás előtt eljuttatunk Önnek. Ezek a feltételek az utazásszervező TUI Deutschland GmbH és a Wolters Reisen GmbH (a továbbiakban „utazásszervező”) valamennyi utazási csomagjára érvényesek (az „atraveo” és „TUI Villas” márkák kivételével), valamint a célállomáson a helyi idegenvezetőnél lefoglalt kirándulásokra (12-13. pontok). A jelen utazási feltételek kiegészítik a Német polgári törvénykönyv (BGB) 651a-y §-ait és a polgári törvénykönyvhöz kapcsolódó Bevezető törvény (EGBGB) 250. és 252. cikkelyeiben foglalt törvényi előírásokat, és teljesítik ezeket. A jelen utazási feltételek nem érvényesek a közvetített egyedi szolgáltatásokra (pl. belépőjegyek mint egyedi szolgáltatások, a TUI hajós üdülései, a TUI Ticket Shop (TTS) szolgáltatásai), valamint a BGB 651w §-a szerinti kapcsolt utazási szolgáltatások közvetítésére. Ön ezekről mindig külön tájékoztatást fog kapni.

Ezen túlmenően a jelen utazási feltételek az üzleti utazásokra csak akkor érvényesek, amennyiben ezek alapjául nem szolgál üzleti utazás szervezéséről szóló keretszerződés. A jelen utazási feltételek az Internetről is leihívhatók, a www.tui.com > Service & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen oldalról. (A *weboldal fordítása*: www.tui.com > Serviz & Kapcsolat > TUI Általános Üzleti Feltételek és Utazási Feltételek)

1. Az utazási szerződés megkötése, idegen szolgáltatások
2. Fizetés
3. Gyermekkedvezmények
4. Apartmanokra, apartmanházakra, TUI Cars & Camper (TUI autó és lakóautó) szolgáltatásra vonatkozó különleges útmutatások
5. Különleges kivágások, az utazás egyedi kialakítása, idegenvezetés
6. Légi szállítás
7. Szolgáltatásváltozások
8. Az utazás visszalépése az utazás megkezdése előtt/szturnó díjak
9. Átfoglalás, utashelyettesítés
10. Utazási biztosítások
11. Az utazásszervező általi visszalépés és felmondás
12. Hiányosság bejelentése, jogorvoslat, mérséklés, felmondás
13. Kártérítés
14. Fogyasztói viták rendezése/Online vitarendezési (OS) platform és átruházás
15. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és egészségügyi rendelkezések
16. Adatvédelem
17. Általános rendelkezések

1. Az utazási szerződés megkötése, idegen szolgáltatások

1.1. Az utazásra történő jelentkezésével Ön kötelező ajánlatot tesz az utazásszervezőnek az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésére. Ennek az ajánlatnak az alapját az utazás meghirdetése és az utazásszervező adott útra vonatkozó kiegészítő információi jelentik, amennyiben ezek foglaláskor rendelkezésre állnak Önnek.

Az **utazási csomagszerződés** az utazásszervező elfogadási nyilatkozatának beérkezésével jön létre. Ez nem igényel meghatározott formát.

1.2. Az ügyfél az utas valamennyi szerződéses kötelezettségéért, amelyekre vonatkozóan a foglalást végzi, mint sajátjáiért kezkesedik, amennyiben ezt a kötelezettséget kifejezetten és külön nyilatkozatban vállalta.

1.3. Ön a szerződés-kötéskor vagy azt követően haladéktalanul **igazolást** kap az utazásról, amely minden lényeges adatot tartalmaz az Ön által foglalt utazási szolgáltatásról. Az igazolás mindkét fél egyidejű jelenlétében, elsősorban az utazási irodában, papír alapon adandó át,

egyébként, különösen az elektronikus ügyforgalomban, elegendő a tartós elektronikus adathordozón való megküldés. Amennyiben az igazolás eltér az Ön jelentkezésétől, úgy az utazásszervező új ajánlatra vonatkozó kööttsége 10 napig áll fenn. A szerződés ezen új ajánlat alapján jön létre, amennyiben az utazásszervező az új ajánlattal kapcsolatban utalt a módosításra, és a szerződés-kötés előtti tájékoztatási kötelezettségét teljesítette, és Ön az elfogadást az ajánlati kööttség idején belül az utazásszervezőnek kifejezett nyilatkozattal vagy előleg fizetésével kinyilvánította.

1.4. Az utazásszervező által az utazási szolgáltatások lényeges jellemzőiről, az utazás díjáról és valamennyi pótlólagos költségről, a fizetési módzatokról, a minimális résztvevői létszámáról és a szturnóátalányokról (Bevezető törvény a polgári törvénykönyvhöz (EGBGB) 250. cikk 3. § 1., 3-5. és 7. pontjai szerint) adott szerződés-kötés előtti tájékoztatások csak akkor nem részei az utazási csomagszerződésnek, ha a felek erről kifejezetten megállapodtak.

1.5. Az előjegyzések még meg nem hirdetett utakra vonatkozó jelentkezések. Ezek az elérhetőség függvényében alakulnak át tényleges foglalásokká, mihaml és amennyiben az utazás a kívánt utazási időszakban foglalható lesz.

1.6. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a BGB 312. §-ának (7) bekezdése, 312g §-a (2) bekezdése 1. mondatának 9. pontja alapján a BGB 651a és 651c §-ai szerinti azon utazási csomagszerződéseknél, amelyek **távolsági értékesítés** formájában kötöttek meg (levelezés, telefon, telefax, e-mail, SMS, rádió, telemédia, online szolgálatok útján), nem áll fenn a visszavonási jog, hanem csupán a törvényes elállási és felmondási jogok, különösképpen a BGB 651h §-a szerinti elállási jog (lásd ezzel kapcsolatban a 8. pontot is). Fennáll azonban a visszavonási jog, ha a BGB 651a §-a szerinti utazási szolgáltatásokról szóló szerződést üzleti helyiségeken kívül kötötték, kivéve, ha a szóbeli tárgyalásokat, amelyeken a szerződés-kötés alapul, a fogyasztó előzetes megrendelésére folytatták; az utóbbi esetben nem áll fenn a visszavonási jog.

2. Fizetés

2.1. Az ügyfelek befizetéseinek fedezetére az utazásszervező a fizetésképtelenség esetére szóló biztosítást kötött a Deutscher Reiseversicherungsverein WaG (DRS) egyesülettel (magyar nyelvre fordítva: Német Utazási Díjbiztosító Egyesület Kölcsönös Biztosítási Egyesület). A **biztosításról szóló igazolás** az utazás visszaigazolásán található. Ezen túlmenően a visszaigazoláson láthatók az előlegfizetés, a hátralévő fizetés és adott esetben a törlés összegei.

2.2. Szerződés-kötéskor a visszaigazolás kiszolgáltatása ellenében a teljes díj 25%-ának megfelelő **előleg** fizetendő, amennyiben a lefoglalt utazás légi szállítást is tartalmaz. Amennyiben a lefoglalt utazás nem tartalmaz légi szállítást, úgy 20%-os mértékű előleg fizetendő.

2.3. A **díj hátralévő része** az utazás megkezdése előtt 4 héttel válik esedékessé, amennyiben biztos, hogy az Ön utazása megvalósításra kerül a foglalásnak megfelelően, és az **útitervet** az Ön értékesítési helyén (pl. utazási irodában, online utazási irodában, Call Center útján) az Ön rendelkezésére bocsátották, vagy megbeszélés szerint megküldésre került. **Rövid határidejű foglalások** esetén (az utazást megelőző 30. naptól) az utazás teljes díja azonnal fizetendő.

2.4. A szturnórozás esetén fizetendő díjak (vö. 7. pont) és az ügyintézési és átfoglalási díjak (vö. 8. pont) azonnal esedékessé válnak.

2.5. **Közvetlenül az utazásszervezőnek történő fizetés**

2.5.1. SEPA beszédési megbízás keretében történő fizetés esetén az utazásszervezőnek (adott esetben az értékesítő helynek) szüksége van egy felhatalmazásra, amellyel Ön engedélyezi

a folyószámlájának beszedés útján történő megterhelését a fizetendő díj összegével (előleg és a díj hátralévő része). A felhatalmazás része az utazásról szóló visszaigazolásnak.

2.5.2. Az utazásszervező sok terméke esetén Ön hitelkártyával is fizetheti az utazását. Az utazásszervezőnek (adott esetben az értékesítő helynek) szüksége van az Ön címére, adott esetben az iratok elfogadójának címére, valamint az Ön jóváhagyására az összegnek hitelkártyájáról történő leemeléséhez. Az online forgalmazásban egyes esetekben további hitelesítési információ szükséges.

2.5.3. Az utazás megkezdését megelőző 30. napig Ön átutalással is fizethet a TUI Deutschland Reisen részére, a Wolters Reisen GmbH utazásszervező útjait (az „atraveo” és a TUI Villas” márkanevű termékek kivételével) az utazás megkezdését megelőző 8. hézig és csak internetes foglalás esetén fizetheti átutalással. Ehhez az utazásszervezőnek a foglalást végző személy családi és utónevére, teljes címére, telefonszámára és e-mail-címére van szüksége.

2.6. Fizetés az értékesítő helyen keresztül

Kivételes esetben mind az előleg, mind pedig az útiterv átvételekor a részvételi díj hátralévő részének fizetése teljesíthető az Ön értékesítő helyén.

2.7. A **megállapodás szerinti fizetési mód megváltoztatása** csak az utazás megkezdése előtt 35. napig, és csak a még nyitva levő fizetésekre lehetséges.

2.8. Amennyiben az **útiterv** legkésőbb az utazás megkezdése előtt 4 nappal nem jutott el Önhez, haladéktalanul forduljon értékesítő helyéhez. Rövid határidejű foglalásoknál, vagy az utazásnak az utazás megkezdése előtt 14. naptól történő módosítása esetén Ön útitervet kap ugyanarról az útvonalról, mint a hosszabb távú foglalásoknál. Saját érdekében kérjük, hogy az átvétel után gondosan tanulmányozza át az útitervet.

2.9. Amennyiben az esedékes fizetések nem vagy nem teljes összegükben kerülnek teljesítésre, vagy Ön a pótlólagos határidő megadásával történő felszólítás után sem fizet, úgy az utazásszervező elállhat az adott szerződéstől, kivéve, ha már ebben az időpontban jelentős hiányosság áll fenn az utazással kapcsolatban. Az utazásszervező az előző mondat szerinti, szerződéstől való elállás esetén a 8.2. és 8.5. pontoknak megfelelően kártérítésként visszalépési díjat (szturnódíjat) követelhet. Ha Ön esedékességük ellenére nem teljesíti a fizetéseket, az utazásszervező ezen felül fenntartja magának a jogot, hogy a második felszólítás esetén 1,50 EUR összegű felszólítási költségátalányt számítson fel. A fel nem merült vagy lényegesen alacsonyabb költségek igazolása Önnek jogában áll.

2.10. Kapcsolódó szolgáltatásokat, pl. vízum beszerzését stb. - amennyiben nincs erre vonatkozó megjegyzés - nem tartalmazza az utazás díja. Amennyiben ilyen költségek keletkeznek, úgy kérjük, hogy ezeket az értékesítő helynek fizesse meg.

3. Gyermekkedvezmények

E tekintetben a **gyermek** az utazás megkezdésekor betöltött **életkora** mértékadó. Ettől függetlenül minden egytutatózó gyermek életkorát meg kell adni a foglaláskor.

A gyermekkedvezmény mértékét, kérjük, a mindenkor szolgáltatásleírásban tekintse meg. A 2 év alatti gyermekeket a charter járatú repülőutakon ülőhelyre vonatkozó igény nélkül díjtalanul szállítjuk a csomag-megállapodások keretében, amennyiben gyermekként egy felnőtt kísérőszemély is vele utazik. Csomag-megállapodások keretében menetrend szerinti járatl történő szállítást esetén és a pusztán repülési ajánlatoknál (charter- vagy menet-

rend szerinti járat) a 2 év alatti gyermekek esetén - saját ülőhelyre való igény nélkül - a szolgáltató (légitársaság) költségei kerülnek továbbterhelésre.

Hamis életkoradatok megadása esetén az utazásszervező jogosult rá, hogy az ezen alapuló, a helyes díjhoz viszonyított különbözeteket és ezen felül 50,- EUR összegű ügyintézési díjat számítson fel.

A fel nem merült vagy lényegesen alacsonyabb költségek igazolása Önnek jogában áll.

4. Apartmanokra, apartmanházak-ra, TUI Cars & Camper (TUI autó és lakóautó) szolgáltatásra vonatkozó különleges útmutatások

A használatától függő járulékos költségeket, vagy az Ön által kért kiegészítő szolgáltatások ilyen költségeit az utazás részvételi díja rendszert nem tartalmazza. Amennyiben a szolgáltatás leírásában nem szerepel másként, úgy ezeket közvetlenül a helyszínen kell megfizetni.

Az apartmanban / apartmanházban / lakóautóban csak a szolgáltatás leírásában megadott és a visszaigazoláson feltüntetett számú felnőtt és gyermek lakhat.

A megadott érkezési és elutazási időpontok kötelező érvényűek. A kulcs átadásakor egy méltányos összeg kérhető biztosítékként az esetleges károk, vagy a helyben fizetendő, használatától függő járulékos költségek fedezetére.

A visszafizetés vagy elszámolás akkor történik meg, amikor tartózkodás befejezésekor a lakóegység kitakarítva, szabályszerű állapotban és a leltár szerinti eszközök visszaadásra kerültek.

5. Különleges kívánságok, az utazás egyedi kialakítása, idegenvezetés

5.1. Különleges kívánságok

5.1.1. Az értékesítő helyek csak akkor fogadhatnak be **különleges kívánságokat**, ha ezeket nem kötelező érvényűként jelölik meg. Az utazásszervező törekszik arra, hogy az Ön olyan különleges szolgáltatásokra vonatkozó igényét, amely nincs meghirdetve, pl. szomszédos szoba, vagy meghatározott fekvésű szoba, lehetőség szerint teljesítse. Az értékesítő helyek sem a szerződéskötés előtt, sem az után nem jogosultak arra, hogy az utazásszervező írásbeli igazolása nélkül a szolgáltatások leírásától, vagy a már megkötött utazási szerződésektől eltérő ígéretek tegyenek, vagy megállapodásokat kössenek, amennyiben erre nincsenek külön felhatalmazva.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy egy lakóegységben belül csak azonos ellátási szolgáltatások foglalhatók. Ez érvényes az együtt utazó gyermekekre is.

5.1.2. **Egyedi**, a mindenkorai szolgáltatás-leírásoktól eltérő **utazásokra** uszonként és hetenként egy maximum 50,- EUR összegű ügyintézési díj kerül felszámításra.

5.1.3. Az utas által a célállomás területén kért repülő- és/vagy szállodaátfogalások esetén az utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy az adott esetben keletkező többletköltségeken felül személyenként megfelelő összegű ügyintézési díjat számítson fel. Az XTUI és ltur ajánlatok esetén nincs lehetőség repülőjáratok átfoglalására.

5.1.4. **Házilátásokat** csak azokban az esetekben vehetnek magukkal az utasok, ha a szolgáltatás leírása ezt kifejezetten megengedi.

5.2. Az utazás meghosszabbítása

Amennyiben Ön hosszabb ideig kíván az üdülőhelyen maradni, kérjük, hogy mielőbb beszéljen a helyi idegenvezetőjével, vagy az utazásszervező helyi képviselőjével. Örméssel meghosszabbítjuk az Ön tartózkodását, amennyiben az elhelyezési és hazaszállítási feltételek rendelkezésre állnak. A meghosszabbítás költségeit helyben kell fizetni. Kérjük, vegye figyelembe a visszautazásával kapcsolatos díj-szabási feltételeket, valamint az Ön utazási

biztosításának érvényességi időtartamát, és az esetlegesen szükséges vízumot. Az XTUI és az ltur ajánlatok esetén nincs lehetőség meghosszabbításra.

5.3. Helyi idegenvezető, kísérő

Az ajánlatokban szereplő utazások esetén helyben is gondoskodunk Önről; a legtöbb üdülési területen az utazásszervező idegenvezetői, ill. az utazásszervező helyi képviselőin keresztül (pl. apartmanok bérbeadói).

Egyéb esetekben a kapcsolattartási adatokat Ön az útiterve, a www.meine-tui.info oldalon, a „MEINE TUI” okostelefon-alkalmazáson és a szállodájában találja meg.

Panaszok esetén kérjük, vegye figyelembe a 13.7.2. pont alatti különleges útmutatásokat.

6. Légi szállítás

6.1. Szállítást végző légi közlekedési vállalat / Európai repülésbiztonsági lista

A 2005.12.14-én kelt 2111/2005 számú EU rendelet értelmében az utazásszervező köteles tájékoztatni Önt a szállítást végző légi közlekedési vállalat(ok) kiletéről. Amennyiben foglalkos még nem áll rendelkezésre pontosan, hogy melyik légi közlekedési vállalat végzi a szállítást, úgy Önt ebben a tekintetben arról kell tájékoztatni, hogy valószínűleg melyik légi közlekedési vállalat végzi a szállítást. Mihelyt véglegesen rendelkezésre áll a szállítást végző légi közlekedési vállalat neve, Ön ennek megfelelően tájékoztatásra kerül. Amennyiben a foglalás után változik a szállítást végző légi közlekedési vállalat, úgy Önt erről minél előbb tájékoztatni kell.

Azoknak a légi közlekedési vállalatoknak a listája, amelyeket az EU-ban eltiltottak a működéstől („közösségi lista”, magyar szóhasználatban: európai repülésbiztonsági lista vagy tiltott légitársaságok európai listája) az alábbi internetes oldalon található: www.lba.de/Häufig_gesucht/Airlines_mit_Flugverbot (Gyakran keresett témák / Repülési tilalom alatt álló légitársaságok).

6.2. Közbenes leszállások

Az utazásszervező felhívja a figyelmet arra, hogy közvetlen járatoknál repülés- és programtechnikai okokból közbeeső leszállásokra kerülhet sor.

6.3. Nyomatékosan ajánljuk, hogy **pénzt, érték tárgyakat, műszaki eszközöket és gyógyszereket** kizárólag kézipoggyászban szállítsanak.

7. Szolgáltatásváltozások

7.1. A szerződéskötés előtt az utazásszervező bármikor módosíthatja a szolgáltatás-leírást, amelyről az utas a foglalás előtt természetesen tájékoztatásra kerül.

7.2. Lényeges utazási szolgáltatásoknak az utazási szerződés megállapodott tartalmától eltérő módosításai, amelyek a **szerződéskötés után és az utazás megkezdése előtt** válnak szükségessé, és az utazásszervező részéről nem eredményezik a kölcsönös bizalom sérülését, csak akkor megengedettek, amennyiben a foglalt utazás egészét nem befolyásolják hátrányosan. Az esetleges szavatossági igények érintetlenül maradnak, különösen, amennyiben a módosított szolgáltatások hiányosak.

7.3. A szolgáltatások módosításairól az utazásszervező köteles az ügyfelet tartós adathordozó útján, haladéktalanul azt követően tájékoztatni, hogy a módosítás okáról tudomást szerzett. Adott esetben díjmentes átfoglalás, vagy díjmentes ellátás kerül felajánlásra az ügyfélnek.

A repülőter változása miatti kiegészítő szállításra az útitervéhez esetlegesen csatolt, repülőteri vonat-összeköttetésre szolgáló jegy („Zug-zum-Flug-Ticket”) áll az utas rendelkezésére.

7.4. Az utazási szolgáltatás valamely lényeges jellemzőjének jelentős változása, vagy az ügyfél különleges elvárásaitól való eltérés esetén, amelyek az utazási csomag részévé váltak, az ügyfél jogosult, egy az utazásszervező által a

módosítás közlésével egyidejűleg megadott ésszerű határidőn belül vagy elfogadni a módosítást, vagy díjmentesen elállni az utazási csomagszerződéstől, vagy egy póttutazáson való részvételt kérni, ha az utazásszervező ilyen utat felajánlott neki.

Az ügyfél választhat, hogy az utazásszervező közlésére reagál vagy nem. Amennyiben az ügyfél reagál az utazásszervező felé, akkor vagy jóváhagyja a szerződés módosítást, vagy póttutazáson való részvételt kér, amennyiben ílyet felajánlottak neki, vagy pedig díjmentesen eláll a szerződéstől.

Amennyiben az ügyfél nem vagy nem a megadott határidőn belül reagál az utazásszervező felé, úgy a közölt módosítás elfogadottnak számít.

Erre az ügyfél figyelmét a 7.3. pont szerinti nyilatkozatban világos, érthető és kiemelt módon fel kell hívni.

7.5. Az esetleges szavatossági igények érintetlenül maradnak, amennyiben a módosított szolgáltatások hiányosak. Amennyiben az utazásszervezőnek a módosított szolgáltatások kivitelezési, ill. az azonos minőségű póttutazással kapcsolatos költségei alacsonyabbak, a különbözetet az ügyfél részére a BGB 651m 5-ának (2) bekezdése alapján meg kell téríteni.

7.6. Hajtúkat esetén az utazási idő és/vagy az útonal esetleges biztonsági vagy időjárási okokból szükségessé váló módosításairól egyedül a kapitány dönt.

8. Az utas elállása az utazás megkezdése előtt / sztorndíjak

8.1. Az ügyfél az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat az utazási csomagtól. Az elállási szándékot az utazásszervező felé ki kell nyilatkoztatni. Amennyiben az utazást utazásközvetítőn keresztül foglalták, az elállási szándékot felé is ki lehet nyilatkoztatni. Ajánlott, hogy az ügyfél az elállásra vonatkozó nyilatkozatát tartós adathordozón tegye meg.

8.2. Amennyiben az ügyfél az utazás megkezdése előtt áll el a szerződéstől, vagy nem kezdi meg az utazást, úgy az utazásszervező elveszti az utazás díjára vonatkozó igényét. Ehelyett megfelelő mértékű kártérítést követelhet az utazásszervező, amennyiben az nem felelős elállásért, vagy a rendeltetési helyen vagy annak közvetlen közelében nem léptek fel rendkívüli körülmények, amelyek az utazási csomag megvalósítását jelentősen hátráltatják; a körülmények akkor elkerülhetetlenek és rendkívüliek, ha nem állnak az utazásszervező irányítása alatt, és a következményeik akkor sem lennének elkerülhetők, ha minden elvárható előzetes intézkedést megtennének.

A visszalépi (szerződéslemondási) díjak a 8.4. pontban foglaltak szerint általában kerülnek megállapításra. Meghatározásuk az utazás részvételi díjának alapján történik, levonva az utazásszervező által megtakarított ráfordításokat, valamint levonva azt az összeget, amelyet az utazásszervező az utazási szolgáltatás más irányú felhasználásával szerez. Az alábbi átalányösszegekben figyelembe vételre kerül továbbá az elállási nyilatkozat és az utazás kezdete közötti időtartam. Az ügyfél kérésére az utazásszervező köteles megindokolni ezeket az összegeket. Ezen túlmenően az Ön számára nyitva áll annak bizonyítása, hogy az utazásszervezőt megillető díjak lényegesen alacsonyabbak, mint az általa követelt kártérítési átalány.

8.3. Az elállási díjakat akkor is meg kell fizetni, ha az utazás résztvevője az úti dokumentumokban megadott időpontokban nem jelenik meg időben a mindenkorani indulási repülőterén vagy indulási helyen, vagy ha az utazás az úti okmányoknak nem az utazásszervező által okozott hiányossága miatt nem kezdhető meg (pl. útlelve vagy szükséges vízum).

8.4. A visszalépi díjakra megállapított átalányigény összegei **személyenként és lakóegységként** az alábbiak:

8.4.1. Standard díjak

A) Utazás légi szállítással együtt

Az utazás díjának

az utazás megkezdése előtti 31. napig	40%-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól	60%-a
az utazás megkezdése előtti 14. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben az utas nem kezdi meg az utazást	80%-a

B) Légi szállítás nélküli utazás esetén

Az utazás díjának

az utazás megkezdése előtti 31. napig	20%-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól	40%-a
az utazás megkezdése előtti 14. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben az utas nem kezdi meg az utazást	80%-a

8.4.2. Kivételek a standard szabályozás alól:

A) Apartmanok/apartmanházak, Caravan Parkok, busszal és vasúttal történő megközelítés esetén is, motorkerékpáros körutak, airtours Private travel

Az utazás díjának

az utazás megkezdése előtti 46. napig	25%-a
az utazás megkezdése előtti 45. naptól	50%-a
az utazás megkezdése előtti 35. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben az utas nem kezdi meg az utazást	80%-a

B) Hajós utak, speciális programok, aktív programok, lakóautós (Camper) programok

Az utazás díjának

az utazás megkezdése előtti 31. napig	25%-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól	40%-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól	50%-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól	60%-a
az utazás megkezdése előtti 14. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezdi meg az utas az utazást	80%-a

C) A csupán közvetített belépőjegyek, pl. musicalekre szóló jegyek esetén a mindenkorai szolgáltató lemondási feltételei érvényesek, amelyekkel foglaláskor közlünk Önnel.

D) Azoknál a termékeknél, amelyek a „foglalástól kezdve 80% visszalépési díj” megjegyzéssel vannak ellátva, a visszalépési időpontjától függetlenül az utazási díj 80%-a fizetendő visszalépési díjként.

E) A Wolters Reisen GmbH utazásszervező különleges termékeire (az „atraveo” és a „TUI-villák” megnevezésű márkák kivételével) eltérő feltételek érvényesek, amelyekről minden esetben a foglalás előtt tájékoztatjuk Önt, és az aktuálisan érvényes feltételek megtalálhatók a www.tui-wolters.de/agb oldalon is: hajóutak a Hurtigruten társasággal, az Iceland Pro Cruises, a Hansa Touristik, az Oceanwide Expeditions hajóúttal, a Plantours hosszú hajóúttal, a Transocean hosszú hajóúttal, a Havila Kystruten és a Göta Kanal hajóúttal, valamint a finnországi téli programok.

F) A TUI Cars-bérrautókra csak az utazás előtti 24 órától kezdődően, vagy át nem vett bérrautó esetén kerülnek felszámításra visszalépési díjak, 80%-os mértékben.

8.5. Az utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy a fenti szternódiátalányoknál magasabb, egyedileg számított kártérítést követeljen, amennyiben az utazásszervező igazolja, hogy lényegesen magasabb ráfordításai keletkeztek, mint a mindenkor alkalmazandó átalányok. Ebben az esetben az utazásszervező köteles a követelt kártérítést a megtakarított ráfordítások és az utazási szolgáltatások esetleges más irányú felhasználásának figyelembe vételével mellett konkrétan számszerűsíteni és igazolni.

8.6. Amennyiben az utazásszervező ellátás miatt az utazás díjának részbeni vagy teljes visszatérítésére kötelezett, úgy ezt haladéktalanul, de mindenképpen legkésőbb az ellátási nyilatkozat beérkezésétől számított 14 napon belül köteles teljesíteni.

8.7. Az Ön arra vonatkozó joga, hogy az utazás kezdete előtt észszerű határidőn belül, tartós adathordozó útján tett nyilatkozattal csere-résztvevőt nevezzen meg (lásd a 9.2. pontot) a fenti feltételek által érintetlen marad. Az ilyen nyilatkozat minden esetben megtehetőnek számít, ha az utazásszervezőhöz nem később, mint hét nappal az utazás kezdete előtt beérkezik.

9. Átfogalás, csererésztvevő

9.1. Az Ön kérésére az utazásszervező - amennyiben kivitelezhető - az utazás megkezdése előtti 31. napig, ill. a 8.4.2. pont alatti utazásoknál az utazás megkezdése előtti 46. napig módosítja az utazás visszaigazolásában foglaltakat (átfogalást végez). Átfogalásnak minősülnek pl. az utazási időpontot, a célállomást, az utazás megkezdésének helyét, a szállást vagy a szállítást érintő módosítások. Ezért külön díj kerül felszámításra személyenként 50,- EUR összegben. Szolgáltatást nyújtók (pl. légitársaságok) felé keletkezett többletköltségek külön kerülnek elszámolásra. Ezért kérjük, hogy ügyeljen nevének helyes leírására az útlevelelnek megfelelően.

Ezen túlmenően az alábbiak érvényesek:

A szállítás, a szálláshely (kivéve a foglalt szálláshelyen belüli módosításokat), vagy az utazás időpontjának változtatása esetén az utazás díja teljesen újonnan kerül felszámításra a módosított szolgáltatásokra vonatkozóan, az akkor érvényes árak és feltételek alapján.

A lefoglalt szálláshelyen belüli módosítás (pl. a szoba kategóriájának, az ellátás jellegének vagy a szoba kihasználtságának módosítása) esetén a módosított szolgáltatások ára az előzőleg a foglalás alapjául szolgáló árak és feltételek alkalmazásával kerül újonnan megállapításra. A fenti határidők után történő módosítások (pl. repülőutak/standard díjai esetén az utazás kezdése előtti 30. naptól), valamint a foglalás alapjául szolgáló szolgáltatásleírás (1.1. pont) érvényességi időtartamán túlmenő módosítások csak az utazási szerződéstől való ellátás után, a 8.4. pont szerinti feltételeknek megfelelően, egyidejű új jelentkezés mellett tehetőek meg. Továbbá az XTUI, ltur és a külön megjelölt utazási csomagok esetén, amelyek menürend szerinti járatok különleges díjszabását tartalmazzák, a repülőjéretok átfogalása, az utazási időpont, a célállomás és az utazás megkezdésének módosításai mindig csak az utazási szerződéstől való ellátás után, a 8.4. pont szerinti feltételeknek megfelelően, egyidejű új jelentkezés mellett tehetőek meg.

Azon termékek esetén, amelyek a „foglalástól kezdve 80% visszalépési díj” megjegyzéssel vannak ellátva, nincs lehetőség átfogalásra.

9.2. Az utazás megkezdése előtt, észszerű határidőn belül az utas tartós adathordozón nyilatkozatot tehet arról, hogy az ő szerződéséből eredő jogaiba és kötelezettségeibe egy harmadik fél lép be. A nyilatkozat minden esetben időben megtehetőnek számít, ha az utazásszervezőhöz legkésőbb hét nappal az utazás megkezdése előtt beérkezik.

Az utazásszervező elutasíthatja az utas helyetti harmadik fél belépését, ha a harmadik fél az utazás szerződéses követelményeit nem teljesíti.

Amennyiben a bejelentkezett résztvevő helyére lép be harmadik fél, az utazásszervező jogosult 10,- EUR költségátalányt kérni a csere-résztvevő miatt nála keletkező ügyintézési költségek fedezetére. A szolgáltatásnyújtókkal (pl. légitársasággal) szembeni ténylegesen felmerülő többletköltségek külön kerülnek elszámolásra. Az utazásszervező köteles az utas részére igazolni, hogy a harmadik fél belépésével kapcsolatban milyen mértékben keletkeztek többletköltségek. Az utasnak továbbra is jogában áll igazolni, hogy a harmadik fél belépésével összefüggésben nem vagy lényegesen alacsonyabb összegben merültek fel költségek.

Az utazás részvételi díjáért, valamint a csere-résztvevő belépése miatt keletkező többletköltségekért a bejelentkezett résztvevő és a csere-résztvevő egyetemleges felelősséggel tartoznak.

10. Utazási biztosítások

Az utazásszervezők ajánlják egy átfogó utazási biztosításcsomag megkötését, különösképpen beleértve a lemondási (visszalépési) költségekre vonatkozó biztosítást (ez mindig megköthető külön is), valamint baleset vagy betegség esetén a hazaszállítási költségekre vonatkozó biztosítást. Kérjük, vegye figyelembe ezzel összefüggésben a mindenkorai szolgáltatásleírásokban

szereplő különleges ajánlatokat. A biztosítási védelemre vonatkozó részleteket megtalálja a jelen utazási feltételekhez csatolva, vagy átvetheti az Ön értékesítőjéhez.

11. Az utazásszervező által történő ellátás vagy felmondás

11.1. Az utazásszervező határidő betartása nélkül felmondhatja az utazási szerződést, ha az utas az utazást az utazásszervező ez irányú figyelemztetése ellenére tartósan zavarja. Ugyanez érvényes, ha az utas viselkedése olyan mértékben ellenkezik a szerződéssel, hogy a szerződés azonnali megszüntetése indokolt. Az utazásszervező ugyanakkor igényt tarthat az utazás díjára. A hazaszállítás esetleges többletköltségeit a zavaró utas saját maga viseli.

Az utazásszervezőnek azonban be kell számitania a megtakarított ráfordításokat, valamint azokat az előnyöket, amelyeket az igénybe nem vett szolgáltatások egyéb felhasználásából szerez, beleértve a szolgáltató esetleges visszatérítéseit.

11.2. Az utazásszervező az utazás kezdetét megelőző 5. hétig elláthat az utazástól, amennyiben a mindenkorai szolgáltatásleírásban, ill. a szerződés előtti tájékoztatásban és az utazás visszaigazolásában megadott minimális résztvevőszámot nem érték el. (Az 5. hétnél az ellátásról szóló értesítés utashoz való beérkezése mértékadó.) Az utazásszervező természetesen tájékoztatja az utast, amennyiben már korábbi időpontban látható, hogy a minimális résztvevőszám nem érhető el.

Az ellátási nyilatkozat haladéktalanul eljuttatásra kerül az utas részére. Az utazásra befizetett részvételi díjat Ön haladéktalanul, de mindenképpen legkésőbb az ellátási nyilatkozat megérkezésétől számított 14 napon belül visszakapja.

11.3. Az utazásszervező az utazás kezdete előtt elláthat a szerződéstől, amennyiben elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények miatt akadályozva van a szerződés teljesítésében; ebben az esetben az ellátás az ellátási ok tudomásra jutását követően haladéktalanul közölnie kell. Amennyiben az utazásszervező ellát a szerződéstől, elveszti az igényét az utazás megállapodás szerinti díjára.

11.4. A külügyminisztérium utazásra vonatkozó figyelemztetéseit Németországban a www.auswaertiges-amt.de internetes oldalon találja meg, vagy a (030) 5000-2000 telefonszámon tájékozódhat ezekről.

12. Hiányosság bejelentése, jogorvoslat, mérséklés, felmondás

12.1. Amennyiben valamely utazási szolgáltatás egyáltalán nem, vagy hiányosan kerül teljesítésre, az utas jogorvoslatot követelhet. Az utazásszervező megtagadhatja a korrekciót, amennyiben az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár.

12.2. Az utas az utazás díjának mérséklését kérheti, amennyiben az utazási szolgáltatások nem hiánytalanul kerültek teljesítésre, és az utas nem vétkesen mulasztotta el a hiány azonnali (vétkes késedelem nélküli) bejelentését. Az utazási díj mérsékléséből eredő jogok (német polgári törvénykönyv /BGB/ 651m §) a BGB 651j §-ától eltérően három éven belül évülnek el. Az elévülés kezdetére a BGB 199. §-ának (1) bekezdése érvényes.

12.3. Amennyiben az utazásszervező a hiányosság bejelentésének vétkes elmulasztása következtében nem tud jogorvoslatot alkalmazni, az utas sem mérséklési igényt (BGB 651m §), sem kárpótlási igényt (BGB 651n §) nem érvényesíthet.

12.4. Amennyiben a hiányosság jelentősen hátrányosan befolyásolja az utazási csomagot, és az utazásszervező megfelelő határidőn belül nem orvosolja ezt, az utas - saját érdekében és bizonyítási okokból írásos formában - felmondhatja az utazási szerződést. A korrekcióra vonatkozó határidő meghatározás csak akkor nem szükséges, ha az utazásszervező megtagadja a korrekciót, vagy ha azonnali korrekció szükséges.

Amennyiben a szerződés ezután megszüntetésre kerül, az utas igénye fennmarad a hazaszállításra, amennyiben a szerződés a szállítást is magában foglalta. Az utas csak a részvételi díj igénybevétel, ill. az utazási csomag befejezéséig még teljesítendő szolgáltatásokra jutó részével tartozik az utazásszervezőnek.

12.5. Az utazásszervező „TUI” márkájú repülő utakra érvényes pénz-visszafizetési garanciája miatt kérjük, vegye figyelembe az érintett szolgáltatások leírásaiban szereplő útmutatásokat.

13. Kártérítés

13.1. Utazási hiányosság esetén az utas az utazás díjának csökkentése (mérséklése), vagy a felmondás ellenére kártérítést követelhet, kivéve, ha a hiányosság az utasnak róható fel, vagy harmadik félnek róható fel, aki nem szolgáltató, és más módon sem részes az utazási csomagban foglalt szolgáltatások létrehozásában, és az utazásszervező számára nem volt előre látható vagy elkerülhető, vagy pedig elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények okozták. Az utas a szabadság hasztalanul felhasznált ideje miatt is kártérítést követelhet, amennyiben az utazás meghiúsul, vagy értékében jelentősen csorbul.

13.2. A felelősség korlátozása

Az utazásszervező felelőssége azon károkért, amelyek nem testi sérülések, a **részvételi díj háromszorosára korlátozódik**, amennyiben az utas kárát nem vétkenesen okozta.

13.3. Jogellenes cselekményt érintő kártérítési igények

Valamennyi az utazásszervezővel szembeni nem megengedett cselekményből származó kártérítési igényre, amely cselekmények nem szándékosan vagy súlyos gondatlanságon alapulnak, az utazásszervező anyagi károkért fennálló felelőssége a részvételi díj összegének háromszorosára korlátozódik.

A felelősség felső határának összegei mindig utasonként és utazásonként érvényesek. A Montreáli Egyezmény és a légi közlekedési törvény alapján esetlegesen ezen túlmenő igényeket a korlátozás nem érinti.

13.4. Az utazásszervező nem felelős a szolgáltatásokkal összefüggő azon zavarokért, személyi sérülésekért és anyagi károkért, amelyet idegen szolgáltatásként csupán közvetített (pl. kirándulások, sportrendezvények, színházlátogatások, kiállítások, szállítási szolgáltatások a meghirdetett kiindulási helyről a rendeltetési helyre), amennyiben ezeket a szolgáltatásokat kifejezetten és a közvetített szerződéses partner megadásával idegen szolgáltatásként olyan egyértelmű módon jelölték meg, hogy az utas számára felismerhetően nem az utazási csomag részét képezik.

Az utazásszervezővel szembeni kártérítési igény korlátozott vagy kizárt annyiban, amennyiben nemzetközi egyezmény, vagy ilyen nyelven jogi törvényi előírások alapján - amelyek a szolgáltató által teljesítendő szolgáltatásra alkalmazandók - a szolgáltató elleni kártérítési igény csak bizonyos feltételek vagy korlátozások mellett érvényesíthető, vagy bizonyos feltételek mellett kizárt.

13.5. A sport és egyéb szabadidős tevékenységekben való részvételért Önnek saját magának kell felelősséget vállalnia. A sportlétesítményeket, sporteszközöket és járműveket igénybevétele előtt tanácsos átvizsgálni. Azon balesetekért, amelyek sportesemények és egyéb szabadság alatti tevékenységek során keletkeznek, az utazásszervező csak akkor felelős, ha neki felróhatóan történt.

13.6. Amennyiben a meghirdetésben szerepel, úgy az Ön útiterve tartalmazza a német vasút (DB) repülőtérről történő utazási menetjegyet („Zug zum Flug”). A szállítás az adott szállító vállalat feltételei alapján történik, amelyeket kérésre rendelkezésre bocsátunk.

Az utazásszervezőnek az utazási szerződéses jogi és a jelen Részletes Utazási Feltételek szerinti jogait és kötelezéseit a mindenkor szál-

lító vállalat feltételei nem korlátozzák.

Minden utas maga felelős az **indulási repülőtérről megfelelő időben történő érkezésért**, kivéve, ha a késés az utazásszervező szándékos vagy súlyosan gondatlan kötelesegszegésén alapul.

13.7. Együtműködési kötelezettség, reklamáció

13.7.1. Szerződészegés esetén az utas köteles a törvényi előírások keretein belül közreműködni az **esetleges károk elkerülésében vagy azok mérséklésében**.

13.7.2. Amennyiben kifogásra van oka az elvárásokkal szemben, úgy ezt az 5.3. pont 1. mondatának értelmében haladéktalanul helyben kell közölnie az idegenvezetővel, ill. az 5.3. pont 2. mondatának értelmében a kapcsolattartóval, és jogorvoslatot kell kérnie.

Amennyiben az idegenvezető, ill. a kapcsolattartó nem elérhető, forduljon a szolgáltatóhoz (pl. a szállítást végző vállalathoz, szállodavezetőhöz, a hajó vezetőjéhez), az utazásszervezőhöz (a kapcsolati adatokat lásd a lentebb), ill. azok helyi képviselőihez, vagy az Ön utazásközvetítőjéhez. A szükséges telefon- és telefaxszámokat, valamint e-mail-címeket az útiterven, vagy a szolgáltatás leírásán (1.1. pont) találja meg, ill. az információs mappában, a szállodában. Az apartmanok és apartmanházak vendégeit kérjük, hogy feltétlen kérjenek jogorvoslatot a megadott kapcsolattartónál.

Repülő utaknál a poggyászból vagy értékekben keletkezett károk, vagy kézbesítési késedelmek esetén az utazásszervező azt ajánlja, hogy ezeket sürgősen helyben, de poggyász esetén legkésőbb a kár felfedezésétől számított 7 napon belül, értékek esetén 14 napon belül az átvételtől számítva, késedelem esetén legkésőbb 21 nappal az után, hogy az utas rendelkezésére bocsátották a poggyászt, vagy a javakat, **kárbejelentő** (P.I.R. - Property Irregularity Report) útján jelezni kell az illetékes légitársaságnak. A légitársaságok rendszerint elutasítják a kártérítéseket, ha a kárbejelentő nem került kitöltésre.

Egyébként a poggyász elvesztését, sérülését, vagy téves helyre vitelét az idegenvezetőnek, vagy az utazásszervező helyi képviselőjének kell jelenteni.

13.7.3. Az idegenvezetőt nem jogosultak bármely igényt elismerni.

13.8. Elévülés

Az ügyfél BGB 651n §-ának (1) bekezdése szerinti kártérítési igényei - a főlegesen felhasznált szabadság miatti igények kivételével - a BGB 651j §-ától eltérően, három éven belül évülnek el. Az elévülés kezdetére a BGB 199. §-ának (1) bekezdése érvényes.

Az utazásszervező törvény szerinti kártérítési igényei, amelyek az utazás lebonyolítása során az ügyfélnek átengedett dolgok megváltozása vagy elromlása miatt keletkeznek - az utazás befejezése után hat hónapon belül évülnek el.

14. Fogyasztói viták rendezése/ Online vitarendezési (OS)-platform és átruházás

14.1. Fogyasztói viták rendezése/Online vitarendezési (OS)-platform

A TUI Deutschland GmbH és a Wolters Reisen GmbH jelenleg nem vesz részt a fogyasztói viták rendezéséről szóló törvény szerinti - részüköről önkéntes - alternatív vitarendezési eljárásban. Ezért ügyfeleink nem vehetnek igénybe ilyen eljárást, és az Európai Bizottság által a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> oldalon rendelkezésre bocsátott, a fogyasztói jogi viták online rendezésére szolgáló platformot sem használhatják.

14.2. Az utazásszervezővel szembeni igények átruházása kizárt. Ez nem érvényes az együtt utazó családtagok között, vagy egy együtt jelentkező csoport együtt utazó tagjai között.

15. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és egészségügyi rendelkezések

15.1. Az utazásszervező valamennyi útlevel- és vízumkövetelményről, valamint a célsz ország egészségügyi hatósági formáiról - beleértve a szükséges vízum megszerzéséhez szükséges körülbelüli határidőket - a szerződéskötés előtt, valamint adott esetben az esetleges változásokról az utazás megkezdéséig tájékoztatja az ügyfelet/utast.

15.2. Az utas saját maga felelős valamennyi az utazás megvalósítása érdekében fontos előírás betartásáért. Mindazok a hátrányok, különösképpen az visszalépési költségek fizetése, amelyek ezen előírások be nem tartásából erednek, az utast terhelik, kivéve, ha azok az utazásszervező vétkes félretájékoztatásán, vagy a tájékoztatás hiányán alapulnak.

15.3. Amennyiben Ön megbízta az utazásszervezőt a vízum beszerzésével, az utazásszervező nem felel azért, hogy az adott diplomáciai képviselő időben megadja a szükséges vízumot, és az időben megérkezzen, kivéve, ha a késedelem az utazásszervező hibájából következik be. A vízum stb. illetékes hatóságnál történő megszerzéséhez kb. 8 hetes időtartammal kell számolnia.

15.4. Kérjük, nézze meg a szerződés előtti tájékoztatóban, hogy az Ön utazásához útlevel szükséges-e, vagy elegendő a személyi igazolvány, és kérjük, ellenőrizze, hogy útlevelének, vagy személyi igazolványának érvényességi időtartama elegendő-e az utazáshoz. A gyermekeknek saját úti okmányra van szükségük.

15.5. A vám- és deviza-előírásokat a különböző országokban nagyon szigorúan kezelik. Kérjük, tájékozódjon pontosan, és feltétlenül tartsa be az előírásokat.

15.6. Különböző országok meghatározott oltási bizonyítványokat követelnek meg, amelyek nem lehetnek 8 napnál frissebbek, és 3 évnél régebbiek (himlő), ill. 10 évnél régebbiek (sárgaláz). Ilyen oltási bizonyítványokat a német hatóságoknak is be kell mutatni, amennyiben Ön bizonyos országokból (pl. Afrika, Közél-Keletről) tér vissza. A megfelelő információkat megtalálja a szerződés előtti tájékoztatóban, és forduljon ezzel kapcsolatban értékesítési helyéhez.

16. Adatvédelem

Az Ön által rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat elektronikus módon dolgozzuk fel és használjuk, amennyiben azok a szerződés teljesítéséhez szükségesek. Az Ön valamennyi személyes adatát a német és az európai adatvédelmi jog szerint dolgozzuk fel. Adatainak kezelésével kapcsolatban további információkat talál Adatvédelmi nyilatkozatunkban, a www.tui.de/Datenschutz internetes oldalon.

17. Általános rendelkezések

Az utazási szerződés egyes rendelkezéseinek érvénytelensége nem vonja maga után a teljes utazási szerződés érvénytelenségét. Ugyanez érvényes a jelen utazási feltételekre.

A jelen Utazási Feltételek és útmutatások az alábbi utazásszervezőkre érvényesek:

TUI Deutschland GmbH
30625 Hannover
Karl-Wiechert-Allee 23.
Célgjegyzékszám: Hannover HRB 62522
Telefon: 0511 567-111

és

Wolters Reisen GmbH
(az „atraveo” és a „TUI-Villas” márkák kivételével)
28801 Stuhr
Postfach 11 51
Célgjegyzékszám: Walsrode HRB 110468

Kinyomtatás ideje: 2019. május, 72. kiadás

