Utazási feltételek

Kedves Utasunk!
A TUI Deutschland GmbH és a Wolters Reisen GmbH (Utazásszervező) részletes utazási feltételei az Ön és az Utazásszervező közötti jogviszonyt szabályozzák. Ezen az oldalon találja tájékoztatásául azok legfontosabb kivonatait. Az Utazásszervező részletes utazási feltételeit (nyomtatásban 58. kiadás) az utazási irodában kapja kézhez.

1. Jelentkezés, visszaigazolás

1.1. Az utazásra való jelentkezésével Ön kötelező ajánlatot tesz az Utazásszervezőnek az utazási szerződés megkötésére. Az **utazási szerződés** az Utazásszervezőre akkor válik kötelezővé, amikor az utazási irodán keresztül írásban visszaigazolja Önnek a foglalást és az árat. A visszaigazolást utazási irodáján keresztül kapja meg.

1.3. Ha a visszaigazolás az Ön jelentkezésétől eltér, az Utazásszervezőt az új ajánlat 10 napig kötelezi. Az utazási szerződés az új ajánlat alapján jön létre, ha Ön az ajánlatot e határidőn belül elfogadja.

2. Fizetés

2.1. Az ügyfelek pénzének biztosítása érdekében az Utazásszervező csődbiztosítást köteles kötni a Deutsche Reisepreis Sicherungsverein VVaG-vel /Német Utazási díj Biztosító Egyesület - Kölcsönös Biztosító Egyesület/ (DRS). A visszaigazoláson **biztosítási igazolás** található.

2.2. A szerződéskötéskor a visszaigazolás kiadása ellenében rendszerint a teljes ár 25%-ának megfelelő **előleg**, külön megjelölt top-ajánlatok, továbbá kiválasztott, rövid határidejű, ill. csökkentett árú különleges utak, takarékos utak és Discount Travel márkájú utak, valamint a Musicals & Shows katalógusból származó jegycsomagok esetén a teljes ár 40%-ának megfelelő előleg esedékes. Az utazásbiztosítások költsége az előleggel egyidejűleg teljes mértékben esedékes.

2.3. Az ár fennmaradó része akkor esedékes, amikor biztossá válik, hogy az Ön utazása – a foglalás szerint – teljesítésre kerül, és az útiokmányok vagy az Ön utazási irodájában állnak rendelkezésére, vagy megállapodás szerint megküldik Önnek.

2.4. Az előleg- és a hátralékfizetés, és adott esetben a sztornírozás összege a visszaigazolásból állapítható meg. A sztornírozás esetén fizetendő díjak (vö. 7. pont), az ügyintézési és átfoglalási díjak (vö. 8. pont), valamint az egyéni utazásszervezésért járó díjak (vö. 3.4. pont) és a felszólítási költségek (vö. 2.9. pont) mindenkor azonnal esedékessé válnak.

2.5. Fizetés az Utazásszervező részére

2.5.1. Beszedési megbízással történő fizetés esetén az Utazásszervezőnek (esetleg az utazási irodán keresztül) szüksége van az Ön bankszámlaszámára, címére, vagy adott esetben az okmányok átvevőjének címére, valamint az Ön beleegyezésére ahhoz, hogy a TUI Card vagy egyéb hitelkártyán keresztül történhessen a leemelés a folyószámláról. Az 1-2-FLY márka esetében a hitelkártyával fizetett összeg 1%-ának megfelelő fizetési tranzakciós díj keletkezik. A TUI Card, ROBINSON Card és GuteREISE CARD kártyával történő fizetésre ez nem vonatkozik.

2.5.2. Sok utazásszervezői márka esetén Ön hitelkártyával is kifizetheti utazását. Ezekben az esetekben a mindenkori hitelkártyát az utazási irodában való foglalás során az utazási irodának be kell mutatni. Ezenkívül az Utazásszervezőnek szüksége van (esetleg az utazási irodán keresztül) az Ön címére, vagy adott esetben az okmányok átvevőjének címére, valamint az Ön beleegyezésére ahhoz, hogy a TUI Card vagy egyéb hitelkártyán keresztül történhessen a leemelés a folyószámláról. Az 1-2-FLY márka esetében a hitelkártyával fizetett összeg 1%-ának megfelelő fizetési tranzakciós díj keletkezik. A TUI Card, ROBINSON Card és GuteREISE CARD kártyával történő fizetésre ez nem vonatkozik.

2.5.3. Általában az előleg összegét a szerződéskötést követő egy héten belül, a hátralékos összeget pedig kb. 4 héttel az utazás megkezdése előtt emeljük le, ez utóbbi esetben azonban nem a 2.3. pont szerinti követelmények teljesítését megelőzően.

2.6. Kivételes esetekben mind az előleg, mind pedig az utazás árának hátraléka – az útiokmányok kézhezvétele alkalmával – befizethető az utazási irodában készpénzben.

2.7. A megállapodás szerinti fizetési módok csak az utazás megkezdése előtti 35. napig módosíthatók. Az 1-2-FLY márka utazásainak esetében a fizetési mód megváltoztatása nem lehetséges.

3. Szolgáltatások, árak

3.1. Az, hogy mely szolgáltatásokban állapodtak meg a szerződésben, a szolgáltatásleírásokból (pl. katalógus, szórólap, Internet) és a visszaigazolás erre hivatkozó adataiból állapítható meg (vö. 1.1. pont 2. mondat). Az Utazásszervező szerződéskötés előtt a szolgáltatásleírásokat módosíthatja, amiről az utast a foglalás előtt természetesen tájékoztatja.

3.2. Üzemeltető légifuvarozó / közösségi lista
Az Utazásszervező a 2005.12.14-i 2111/2005/EK rendeletnek megfelelően köteles Önt a foglalás során az üzemeltető légifuvarozó/k kilétéről tájékoztatni. Ha a foglalás során az üzemeltető légifuvarozó még nem bizonyos, Önt először a valószínűleg üzemeltető légifuvarozó/k kilétéről kell tájékoztatni. Ha a kilét bizonyos, Önt megfelelően tájékoztatják. Az üzemeltető légifuvarozónak a foglalás utáni váltása esetén Önt a váltásról a lehető leggyorsabban értesíteni kötelesek. Az EU-ban üzemeltetési tilalom alá eső légifuvarozók listáját („közösségi lista") Ön a www.tui.com > Service & Kontakt /Ügyfélszolgálat és kapcsolat/ > Reisebedingungen etc. /Utazási feltételek stb./ > Wichtige Reiseinformationen & Gefährliche Airlines /Fontos utazási információk és veszélyes légitársaságok/ alatt találja.

3.4. Különleges kívánságok, egyéni utazásszervezés

3.4.3. airtours à la carte szolgáltatás
Az airtours márkanév alatt készséggel teljesítjük egyéni utazási kívánságait. Kijelölt úticélokra vonatkozó à la carte szolgáltatásunkat az airtours-ügyfeleknek személyenként 1.000,- € minimálártól kínáljuk, vagy foglalásonként legalább 5.000,- € teljes ártól, mindenkor az aktuális airtours-katalógusok szolgáltatásaiból összeállítva. Ezért foglalásonként 150,- € szolgáltatási díjat számítunk fel. A szolgáltatási díjat fix foglalás esetén beleszámítjuk az utazás árába. Ha egy foglalás nem valósul meg, a díjat nem térítjük vissza. Ez az à la carte szolgáltatás valamennyi utazási elemre vonatkozik, amely nem felel meg katalógusszolgáltatásnak.

3.4.5. Háziállatok vitele csak azokban az esetekben megengedett, amelyekben a szolgáltatásleírás azt kifejezetten engedélyezi.

4. Különös tudnivalók üdülőlakásokról és üdülőházakról
Az utazás ára rendszerint nem tartalmaz fakultatív, vagy fogyasztástól függő költségeket. Amennyiben a szolgáltatásleírásban másképpen nem említik, azokat közvetlenül a helyszínen kell fizetni. Az üdülőlakásban/üdülőházban csak a szolgáltatásleírásban megadott, és az utazás-visszaigazolásban feltüntetett számú felnőtt és gyermek lakhat. A megadott oda- és elutazási időpontok kötelező érvényűek. A kulcsok átadásakor az esetleges károkra, vagy a helyben fizetendő, fogyasztástól függő mellékköltségekre méltányos összeget (letétet) kérhetnek biztosítékul. Visszafizetése vagy elszámolása akkor történik, ha a lakóegységet és a leltárt az ott-tartózkodás befejeztével szabályszerű állapotban, kitakarítva visszaadták.

5. Gyermekkedvezmények
A gyermeknek az utazás megkezdésekor elért életkora a mérvadó. A foglalás alkalmával ettől függetlenül minden utazó gyermeket és életkorát közölni kell. A gyermekkedvezmények terjedelmét Ön a mindenkori szolgáltatásleírásban találja. 2 éven aluli gyermekeket átalánycsomagok keretében szervezett charter-repülőjáratoknál ülőhely igénye nélkül ingyenesen szállítják a repülőn, ha gyermekenként egy felnőtt kísérő személy utazik. Menetrend szerinti légi szállítást tartalmazó átalánycsomagok keretében, és csak repülési ajánlatot (charter- ill. menetrend szerinti járatot) tartalmazó ajánlatok esetén a 2 éven aluli gyermekekre vonatkozóan a repülési költségek 10%-át számítjuk fel, ha nem igényelnek saját ülőhelyet. Helytelen életkori adatok esetén az Utazásszervező jogosult arra, hogy az adatok alapján a helyes utazási árhoz képest fennálló különbözetet 50,- € ügyintézési díjjal növelve utólag beszedje. Önnek továbbra is lehetősége van a nem keletkezett, vagy lényegesen alacsonyabb ügyintézési költségek bizonyítására.

6. Teljesítés- és ármódosítások
6.1. Az egyes utazási szolgáltatásoknak a szerződéskötés után szükségessé váló, és az Utazásszervező által nem a kölcsönös bizalom ellen végzett módosításai és az utazási szerződés megállapodás szerinti tartalmától való eltérései csak annyiban megengedettek, amennyiben nem jelentősek, és a lefoglalt út általános jellegét nem befolyásolják hátrányosan.

7. Az Utas elállása az utazás megkezdése előtt/elállási díjak
Az átalányként megadott igény rendszerint (Önnek továbbra is lehetősége van a nem keletkezett, vagy lényegesen alacsonyabb költségek kimutatására) **személyenként/lakóegységenként** sztornírozások esetén:

7.5.1. Alapdíjak:
az utazás megkezdése előtti 31. napig az út árának 25 %-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól az út árának 40 %-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól az út árának 50 %-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól az út árának 60 %-a
az utazás megkezdése előtti 10. naptól az út árának 80 %-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól
az utazás megkezdésének napjáig, vagy ha az utazást nem kezdi meg, az út árának 90%-a;

7.5.2. Az alapszabályozás alóli kivételek:
A. Üdülőlakások / -házak / apartmanok, busszal és vonattal történő odautazás esetén is
az utazás megkezdése előtti 46. napig az út árának 25 %-a
az utazás megkezdése előtti 45. naptól az út árának 50 %-a
az utazás megkezdése előtti 35. naptól az út árának 80 %-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól
az utazás megkezdésének napjáig, vagy ha az utazást nem kezdi meg, az út árának 90%-a;
B. Hajós utazások/folyami hajóutak; különleges programok; aktív programok; golfcsomagok (amennyiben azokat az utazás nem tartalmazza a 7.5.1. értelmében); kempingező programok; motorok
az utazás megkezdése előtti 31. napig az út árának 25 %-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól az út árának 40 %-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól az út árának 50 %-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól az út árának 60 %-a
az utazás megkezdése előtti 10. naptól az út árának 80 %-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól
az utazás megkezdésének napjáig, vagy ha az utazást nem kezdi meg, az út árának 95%-a;
C. airtours-repülés
az utazás megkezdése előtti 31. napig az út árának 25 %-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól az út árának 50 %-a
az utazás megkezdése előtti 14. naptól az út árának 75 %-a
az utazás megkezdésének napjáig az út árának 95%-a;
D. Csupán közvetített belépőjegyek esetén, pl. musicalekre (vö. a Részletes utazási feltételek 1.5. pontjával) a mindenkori ajánlattevő sztornírozási feltételei érvényesek, amelyeket a foglalás során közölnek Önnel.
E. Külön megjelölt top-ajánlatokra, valamint kiválasztott rövid távú. ill. csökkentett árú ajánlatokra, különleges utakra, takarékos utakra, a Discount Travel márka útjaira, valamint a Musicalek és show-k című szolgáltatásleírásokból származó (3.1. pont) jegycsomagokra a következő sztornírozási díjak érvényesek:
az utazás megkezdése előtti 31. napig az út árának 40 %-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól az út árának 55 %-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól az út árának 65 %-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól az út árának 75 %-a
az utazás megkezdése előtti 10. naptól az út árának 85 %-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy ha az utazást nem kezdi meg, az út árának 95%-a.

7.6. A fenti feltételek nem érintik az Ön helyettes résztvevő állítására vonatkozó jogát (lásd a Részletes utazási feltételek 8.2. pontja).

8. Átfoglalás
8.1 Kívánságára az Utazásszervező, amennyiben végrehajtható, az utazás megkezdése előtti 31. napig, ill. a 7.5.2.A. pont szerinti utazások esetén az utazás megkezdése előtti 46. napig a visszaigazolás módosítását (átfoglalást) végez. Ezért személyenként 50,- €-t számít fel. Az Utazásszervező a 7.5.2.C. pont szerinti termékekre vonatkozóan, amennyiben végrehajthatók, az utazás megkezdése előtti napig végez átfoglalásokat. Ezért személyenként az ár 25%-át számítja fel. Későbbi módosítások, valamint a foglalás alapjául szolgáló katalógushirdetés érvényességi időtartamát meghaladó módosítások csak az utazási szerződéstől a 7.5. pont szerinti feltételekkel történő elállás után, egyidejű új jelentkezés esetén végezhetők. A reiseleicht, X1-2-FLY és XTUI márka utazásai esetén ez repülőút-átfoglalásokra, az utazás időpontjának, az úticélnak és az utazás megkezdésének módosításaira is érvényes.

10. Elállás vagy felmondás az Utazásszervező részéről
Azt, hogy milyen feltételekkel, és meddig bonthatja fel **az Utazásszervező** az utazási szerződést, az Utazásszervező Részletes utazási feltételei alatt találja, amelyek az utazási irodában, valamint a www.tui.com > Service & Kontakt /Ügyfélszolgálat és kapcsolat/ > Reisebedingungen etc. /Utazási feltételek stb./ alatt állnak az Ön rendelkezésére.

12. Orvoslás / árcsökkentés / felmondás
12.1. Ha valamely utazási szolgáltatást nem, vagy nem szerződésszerűen nyújtanak, úgy az Utas orvoslást követelhet. Az Utazásszervező oly módon is nyújthat orvoslást, hogy azonos vagy magasabb értékű pótszolgáltatást nyújt. Az Utazásszervező megtagadhatja az orvoslást, ha az aránytalan költségeket igényel.
12.2. Az Utas az utazásról való hazatérést követően **az utazás árának csökkentését** követelheti, ha az utazási szolgáltatásokat nem szerződés szerint teljesítették, és nem neki felróható okból mulasztotta el a hiba haladéktalan (vétkes késedelem nélküli) bejelentését.
12.3. Amennyiben az utazás hiba miatt jelentős hátrányt szenved, és az Utazásszervező méltányos határidőn belül nem nyújt orvoslást,
az Utas a törvényes rendelkezések keretén belül **az utazási szerződést** – saját érdekében, és bizonyítási okokból írásban ajánljuk – **felmondhatja**. Ugyanez érvényes, ha az Utastól nem elvárható, hogy az utazást valamely fontos, az Utazásszervező által felismerhető okból eredő hiba miatt igénybe vegye. Orvoslási póthatáridő csak akkor nem szükséges, ha az orvoslás lehetetlen, vagy azt az Utazásszervező megtagadja, vagy ha a szerződés azonnali hatályú felmondását az utas valamely különös érdeke megalapozza. Ha ezután a szerződést megszüntetik, az Utasnak a visszaszállítására vonatkozó igénye fennmarad. Az Utas az Utazásszervező felé az utazás árának csak az általa igénybe vett szolgáltatásokra eső részével tartozik, amennyiben ezen szolgáltatások érdekében álltak.

13. Felelősség
13.2. Az Utazásszervező szerződéses felelősségre az olyan károkért, amelyek nem személyi sérülések, az utazás ára háromszorosának megfelelő összegre korlátozott, a) ha az Utas kárát nem az Utazásszervező okozza gondatlanságával, sem súlyos gondatlanságával, vagy b) amennyiben az Utazásszervező az utasnál keletkező kárért egyedül egy szolgáltató hibájából felelős. A további felelősségkorlátozásokat Ön Részletes utazási feltételeinkben találja.
13.7.2. Amennyiben valamely helyi utazási vezetőség kivételesen nem elérhető, forduljon a szolgáltatóhoz (pl. bérbeadó, szállodatulajdonos stb.), vagy az Utazásszervezőhöz, ill. annak a mindenkori célterületen lévő helyi képviseletéhez. Ha az Utas neki felróható okból ezen kötelességét elmulasztja, úgy e körben nem illetik meg igények.

14. Igények kizárása és elévülés
14.1. Az utazás nem szerződésszerű teljesítése (német Ptk 651. § c-f) miatti igényeket az utazás szerződés szerint előirányzott végétől számított **egy hónapon belül** kell **az Utazásszervezővel szemben** (címet lásd lent, 17. pont után) érvényesíteni. Ezt saját érdekében írásban tegye. A határidő lejárta után az Utas már csak akkor érvényesíthet igényeket, ha a határidő betartásában nem neki felróható okból volt akadályoztatva. Az utazás végének napját az egy hónapos határidő számítása során nem számítják be.
14.2.1. Az Utasoknak az élet, a test vagy az egészség sérelméből eredő, német Ptk. 651.c-f. § szerinti igényei, amelyek az Utazásszervező vagy törvényes képviselője vagy az Utazásszervező teljesítési segédjének szándékos vagy hanyag kötelességszegésén alapulnak, két év múlva elévülnek. Ez egyéb károk térítésére vonatkozó igényekre is érvényes, amelyek az Utazásszervező vagy a törvényes képviselő, vagy az Utazásszervező teljesítési segédjének szándékos vagy durva hanyagságból bekövetkező kötelességszegésén alapulnak.
14.2.2. A német Ptk. 651.c-f. § szerinti összes többi igény egy év múlva elévül.
14.2.3. A fenti 14.2.1. és 14.2.2. bekezdés szerinti elévülés azzal a nappal kezdődik, amelyen az utazásnak a szerződés szerinti megállapodások szerint véget kellene érnie.
14.2.4. A tiltott cselekményekből eredő igények három év múlva elévülnek.
14.2.5. Ha az Utas és az Utazásszervező között az igényt megalapozó körülményekről folytatott tárgyalások függőben vannak, akkor az elévülés addig nyugszik, amíg az Utas vagy az Utazásszervező a tárgyalások folytatását meg nem tagadja. Az elévülés legkorábban a nyugvás végétől számított három hónappal következik be.
14.3. Az Ön utazási irodája az utazási szerződés megkötése alkalmával csak közvetítőként lép fel. Nem jogosult arra, hogy az utazás végeztével az Utas garanciális és kártérítési igényeinek bejelentését átvegye.

16. Adatvédelem
Az Ön által rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat elektronikus úton dolgozzuk fel, és annyiban használjuk fel, amennyire az a szerződés végrehajtásához szükséges. Ezenfelül a jövőben szeretnénk Önt írásban tájékoztatni aktuális ajánlatainkról, amíg számukra nem megállapítható, hogy Ön ezt nem kívánja. Ha Ön nem óhajtja tájékoztatások megküldését, szíveskedjen az Utazásszervező megadott címén az „Adatvédelem" részleghez fordulni. Ha személyes adatok feldolgozásához és felhasználásához az EU-n ill. az EGT-n kívüli külső szolgáltatót (ún. nem megfelelő adatvédelmet biztosító harmadik országban letelepedett felet) veszünk igénybe, az Ön személyes adatainak védelmét az úgynevezett „általános EU-szerződési feltételek" kikötése biztosítja.

17. Illetékes bíróság / Általános tudnivalók
A német jog érvényes. Az Utazásszervező elleni kereseteket annak székhelyén kell indítani. Más csak akkor érvényes, ha nemzetközi szerződés kötelezően mást ír elő.

További fontos részletek a Részletes utazási feltételekben találhatók. Ezek mindenkor érvényes változatát (jelenleg az 58. kiadás) Ön az utazási irodában, valamint az interneten (www.tui.com) „Service/Ügyfélszolgálat", „Reisebedingungen etc./Utazási feltételek stb." alatt éri el. Valamennyi ezen katalógusban megadott adat megfelel a 2011. májusi nyomtatott kiadásnak.

Utazásszervező:
TUI Deutschland GmbH
30620 Hannover
Cégjegyzék: Hannover HRB 56512

DRV tagja
Deutscher Reiseverband e.V.
/Német Utazási Szövetség/