

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. cikkeiben 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 utak szervezéséről szóló keretszerződés. A jelen utazási feltételek az Internetről is lehívhatók, a www.tui.com >Service & Kontakt > TUI AGB & Reisebedingungen oldalról. (A *weboldal fordítása*: www.tui.com > Szerviz & 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 kívánások, az utazás egyedi kialakítása, idegenvezetés
6. Légi szállítás
7. Szolgáltatás- és díjváltozások
8. Az utas visszalépése az utazás megkezdése előtt/sztoronó díjak
9. Átfogalmazás, 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 sajátjaiért kezeskedik, amennyiben ezt a kötelezettséget kifejezetten és külön nyilatkozatban vállalta.

1.3. Ön a szerződéskötéskor 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 szerződéskötés előtti tájékoztatási kötelezettségét teljesítette, és az ügyfél 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 módozatról, a minimális résztvevői létszámról és a sztoronóatányokról (Bevezető törvény a polgári törvénykönyvhöz (EGBGB) 250. cikk 3. § 1., 3-5. és 7. pontjai szerint) adott szerződéskötés 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, mihamlgy 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, amelyeket **távolsági értékesítés** formájában kötöttek meg (levelezés, telefon, telefax, e-mail, SMS, rádió, telemédia, online szolgáltatás 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 szerződéskötés 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 fizetésektelenség esetére szóló biztosítást kötött a Deutscher Reisepreis Sicherungsverein WaG (DRS) egyesülettel (magyar nyelvre fordítva: Német Utazási Díj-biztosító 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 törles összegei.

2.2. Szerződéskötéskor a visszaigazolás kiszolgáltatása ellenében rendszerint a teljes részvételi díj 25%-ának megfelelő **előleg** fizetendő. Az XTUI, X1-2-FLY, Fly & Mix és Ticket-csomagoknál, amelyek musical-/előadójegyiből és szállásból tevődnek össze, az előleg a teljes díj 40%-a. Az utazási biztosítások költségei teljes összegükben, az előleggel együtt esedékesek.

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 sztoronózás esetén fizetendő díjak (vö. 7. pont) és az ügyintézési és átfogalmazási díjak (vö. 8. pont) azonnal esedékessé válnak.

2.5. **Közvetlenül az utazásszervezőnek történő fizetés**

2.5.1. SEPA beszedési 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.

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. hétig 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 (sztoronódíjat) 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 együttutazó gyermek életkorát meg kell adni a foglaláskor.

A gyermekkedvezmény mértékét, kérjük, a mindenkori szolgáltatásleírásban tekintse meg.

A 2 év alatti gyermekeket a charter járatú repülőutakon üllőhelyre vonatkozó igény nélkül díjtalanul szállítjuk a csomag-megállapodások keretében, amennyiben gyermekként egy felnőtt kísérőszemély is vele utazik. Csomag-megállapodások keretében menetrend szerinti járatról történő szállítási esetén és a pusztán repülési ajánlatoknál (charter- vagy menetrend szerinti járat) a 2 év alatti gyermekek esetén - saját üllőhelyre 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 különbözöteket 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 rendszerint 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 kérésétől a 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 kívánások, az utazás egyedi kialakítása, idegenvezetés

5.1. Különleges kívánások

5.1.1. Az értékesítő helyek csak akkor fogadhatnak be különleges kívánásokat, 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 szerződés 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 lakóegységen belül csak azonos ellátási szolgáltatások foglalhatók. Ez érvényes az együtt utazó gyermekekre is.

5.1.2. **Egyedi**, a mindenkori szolgáltatás-leírásoktól eltérő **utazásokra** utasonként 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 az X1-2-FLY ajánlatok esetén nincs lehetőség repülőjáratok átfoglalására.

5.1.4. **Háziállatok** csak azokban az esetekben vihetnek 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. Örömmel meghosszabbítjuk az Ön tartózkodását, amennyiben az elhelyezési és hazaszállítási feltételek rendelkezésre állnak. A meghosszabbítás költségeit helyben kell fizetni. Kérjük, vegye figyelembe a visszaütazásával kapcsolatos díjszabási feltételeket, valamint az Ön utazási biztosításának érvényességi időtartamát, és az esetlegesen szükséges vízumot. Az XTUI és az X1-2-FLY ajánlatok esetén nincs lehetőség meghosszabbításra.

5.3. Helyi idegenvezető, kíséré

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 útitervén, 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) kilétéről. Amennyiben foglaláskor 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 **penzt, értéktárgyakat, műszaki eszközöket és gyógyszerket** kizárólag kézipoggyászban szállítsanak.

7. Szolgáltatás- és árváltozások

7.1. A szerződés kötés 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 **szerződés kötés 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 elállás kerül felajánlásra az ügyfélnek.

A repülőter változása miatti kiegészítő szállításra az útitervhez esetlegesen csatolt, repülőteri vonat-összeköttetésre szolgáló jegy („Zug-zum-Flug-Ticket”) áll az Ön 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 csomag szerződéstől, vagy egy pótagazason 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 pótagazason való részvételt kér, amennyiben ilyet 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 kivételével, ill. az azonos minőségű pótagazással kapcsolatos költségei alacsonyabbak, a különbözetet az ügyfél részére a BGB 651m §-ának (2) bekezdése alapján meg kell téríteni.

7.6. Hajóutak esetén az utazási idő és/vagy az útvonal 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 következmények akkor sem lennének elkerülhetők, ha minden elvárható előzetes intézkedést megtennének.

A visszalépési (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 szerzett. 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 mindenkori indulási repülőterén vagy indulási helyen, vagy ha az utazás az úti okmányoknak nem az utazásszervező által okozott hiányossága miatt nem kezdhető meg (pl. útlevel vagy szükséges vízum).

8.4. Az visszalépési díjakra megállapított átalányigények összegei **személyenként és lakóegységenként** az alábbiak:

8.4.1. Standard díjak

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 10. naptól	80%-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezdődik meg az utazás az utazás díjának	90%-a

8.4.2. Kivételek a standard szabályozás alól:

A) Apartmanok, apartmanházak, Caravan Parkok, busszal és vasúttal történő megközelítés esetén is, motorkerékpáros körutak, golfcsomagok (amennyiben nem a 8.4.1. pont szerinti utazások részei), airtours Private travel és TUI à la carte

az utazás megkezdése előtti 46. napig	25%-a
az utazás megkezdése előtti 45. naptól	50%-a
az utazás megkezdése előtti 35. naptól	80%-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezd meg az utas az utazást	90%-a
az utazás díjának	

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

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 10. naptól	80%-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezd meg az utas az utazást	95%-a
az utazás díjának	

C) A csupán közvetített belépőjegyek, pl. musicalekre szóló jegyek esetén a mindenkori szolgáltató szturnófeltételei érvényesek. A szolgáltató nevét foglaláskor közöljük Önnek.

D) Az XTUI, X1-2-FLY és Ticketcsomagoknál, amelyek musical-/előadásjegyből és szállásból tevődnek össze, a következő szturnódíjak érvényesek:

az utazás megkezdése előtti 31. napig	40%-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól	55%-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól	65%-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól	75%-a
az utazás megkezdése előtti 10. naptól	85%-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezd meg az utas az utazást	95%-a
az utazás díjának	

E) Külön megjelölt kiemelt ajánlatokra és kiválasztott, rövid határidejű, ill. engedményes díjú speciális ajánlatokra a következő szturnódíjak érvényesek:

az utazás megkezdése előtti 31. napig	25%-a
az utazás megkezdése előtti 30. naptól	45%-a
az utazás megkezdése előtti 24. naptól	65%-a
az utazás megkezdése előtti 17. naptól	75%-a
az utazás megkezdése előtti 10. naptól	85%-a
az utazás megkezdése előtti 3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, vagy amennyiben nem kezd meg az utas az utazást	95%-a
az utazás díjának	

F) A Wolters Reisen GmbH utazásszervező különleges termékeire (az „atraveo” és a „TUI Villas” márkatermékek kivételével) (körutakra a Gebecoval, valamint hajóutakra a Hurtigruten, Iceland pro Cruises, Hansa Touristik, Oceanwide Expeditions, G Adventures, Plantours Kreuzfahrten, Nicko Cruises és Gota Kanal cégekkel együttműködésben) eltérő feltételek érvényesek, amelyekről minden esetben tájékoztatjuk Önt a foglalás előtt.

A TUI Cars bérautókra csak az utazás előtt 24 órától kezdődően kerülnek szturnódíjak felszámításra, 90%-os mértékben.

8.5. Az utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy a fenti szturnódíjalánynál **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 vétele mellett konkrétan számszerűsíteni és igazolni.

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

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

9. Átfoglalás, csererésztvevő

9.1. Az Ön kérésére az utazásszervező - amennyiben kivételre alkalmas - 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 (átfoglalást végez). Átfoglalásnak 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.

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 számításra 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) érvényeségi időtartamán túlmenő módosítások csak az utazási szerződéstől való elállás után, a 8.4. pont szerinti feltételeknek megfelelően, egyidejű új jelentkezés mellett tehetőek meg. Továbbá az XTUI, X1-2-FLY és a külön megjelölt utazási csomagok esetén, amelyek menetrend szerinti járatok különleges díjszabását tartalmazzák, a repülőjáratok átfoglalása, az utazási időpont, a célállomás és az utazás megkezdésének módosításai mindig csak az utazási szerződéstől való elállás után, a 8.4. pont szerinti feltételeknek megfelelően, egyidejű új jelentkezés mellett tehetőek meg.

9.2. Az utazás megkezdése előtt, ésszerű határidőn belül az utas tartós adathordozón nyilatkozatot tehet arról, hogy az ő szerződésből eredő jogai és kötelezettségeibe egy **harmadik fél** lép be. A nyilatkozat minden esetben időben megtehető, ha az utazásszervezőhöz legkésőbb hét nappal az utazás megkezdése előtt beérkezik.

Az utazásszervező elutasíthatja az utas helyeti 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 csererésztvevő 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 csererésztvevő belépése miatt keletkező többletköltségekért a bejelentkezett résztvevő és a csererésztvevő 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 értékesítő helyén.

11. Az utazásszervező által történő elállás vagy felmondás

11.1. Az utazásszervező határidő betartása nélkül felmondhatja az utazási szerződést, ha az utas az utazást az utazásszervező ez irányú figyelmeztetése 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 számítnia 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 elállhat az utazástól, amennyiben a mindenkorai szolgáltatásleírásban, ill. a szerződés előtti tájékoztatóban és az utazás visszaigazolásában megadott minimális résztvevőszámot nem érte el. (Az 5. hétnél az elállásról szóló értesítés utashoz való beérkezése mértéktadó.) Az utazásszervező természetesen tájékoztatja Önt, amennyiben már korábbi időpontban látható, hogy a minimális résztvevőszám nem érhető el.

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

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

11.4. A külügyminisztérium utazásra vonatkozó figyelmeztetéseit 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**.

12.3. Amennyiben az utazásszervező a hiányosság bejelentésének vétkes elmulasztása következtében nem tud korrekciót alkalmazni, az utas sem mérséklési igényt (651m §), sem kártérítési igényt (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 igénybevételét, 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 haszталanul felhasználta 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 vétkesen 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 egyszerű 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 ilyenben nyugvó 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 igénybevétel 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 menetjegyét („Zug zum Flug”). A szállítást az adott szállító vállalat feltételei alapján történik, amelyeket kértésre rendelkezésre bocsátunk.

Az utazásszervezőnek az utazási szerződéses jog és a jelen Részletes Utazási Feltételek szerinti jogait és kötelezségeit a mindenkorai szállító 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 kötelezségzégésén alapul.

13.7. Együttműködési 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, szállodavezetéshez, a hajó vezetéséhez), 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 feltétlenül 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 idegenvezető nem jogosultak bármely igényt elismerni.

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

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

Az Európai Bizottság az alábbi oldalon <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> egy platformot biztosít a fogyasztói jogi viták online rendezésére.

A TUI D (Németország) és a Wolters Reisen GmbH (az „atraveo” és a TUI-Villas márkák kivételével) jelenleg nem vesz részt ebben az alternatív vitarendezést szolgáló önkéntes eljárásban. Ezért az OS-platformot sem tudják használni ügyfeleink.

- 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 célszág egészségügyi hatósági formáiról - beleértve a szükséges vízum megszerzéséhez szükséges külföldi határidőket - a szerződés kötés 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 képviselőt 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, Közép-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 elektronikusán dolgozzuk fel és használjuk, amennyiben azokat 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.
Céggjegyzék: Hannover HRB 62522
Telefon: 0511 567-111

és

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

Kinyomtatás ideje: 2018. június, 70. kiadás