



# KEN-EDI Travel

## ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEK

A KEN-EDI 2006. Bt. / KEN-EDI Travel (Székhely: 1182, Budapest, Bója u. 12., Cg. 01-06-773396, adószám: 22271408-2-43 BKH nyilvántartási szám: U-001074), a 281/2008 (XI.28.) Korm. rendelet szerint utazási szolgáltatásait felajánló katalógusában, honlapján közzéteszi az általános utazási és fizetési feltételeiről szóló tájékoztatást, általános tájékoztatót, mely az utazási szerződés részét képezi, annak elválaszthatatlan melléklete. A KEN-EDI Travel által szervezett külföldi utazásokra a jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben a fenti Korm. Rendelet és a Ptk. 415-416 §-ai az irányadóak.

### I. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉ

Az utazási szerződés az utas és a KEN-EDI Travel között a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az előleg befizetésével és ezzel egy időben, az utazási feltételek elfogadásával jön létre. Interneten történő foglalás esetén az utazási feltételek elfogadása megrendelő részéről a megrendelőlap minden rovatának kitöltésével, elküldésével és az előleg befizetésével, Ken-Edi Travel részéről a visszaigazolás és mellékleteinek elküldésével történik meg. Ha az utas nem személyesen jár el, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a KEN-EDI Travel nem köteles vizsgálni, hogy a 3. személy jogszerűen képviseli-e az utast, őt a KEN-EDI Travel az utas képviselőjének tekint. Ebben az esetben, az utazás megkezdéséig, az utast terhelő kötelezettségek, az utas javára szerződést kötő 3. személyt terhelik. Az utazás időtartamát, az egyes részszolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját és a részvételi díjat a KEN-EDI Travel által közzétett programfüzet(ek), szórólapok vagy annak melléklete(i), illetve a KEN-EDI Travel által kiadott, a hátoldalon szereplő „utazási szerződés” nyomtatvány, részvételi jegy, voucher, programleírás tartalmazza, fentiek az utazási szerződés részét képezik. Az adatokban bekövetkezett változásokról a KEN-EDI Travel saját irodájában történt befizetés esetén közvetlenül, interneten keresztül történt foglalás esetén e-mailen, szerződött utazási irodában történt befizetés esetén közvetlenül, az ügynöki irodán keresztül utasait tájékoztatja.

### II. A DÍJFIZETÉS FELTÉTELEI ÉS A RÉSZVÉTELI DÍJAK ÉRVÉNYSÉGE

- A részvételi díj a programfüzetben, tájékoztatásban megjelölt szolgáltatások árait foglalja magában. A részvételi díjak 320 Ft-os Euro árfolyamig és 460 Ft-os üzemanyag (gázolaj) árig érvényesek.
- A KEN-EDI Travel által közölt részvételi díjból a jelentkezéskor előleget kell fizetni, indulás előtt 30 nappal pedig a részvételi díj hátralékát is ki kell egyenlíteni. A befizetendő előleg a mindenkori részvételi díj 40%-a. Egynapos utak esetén a teljes összeg fizetendő, előlegfizetésre lehetőség nincs. Felhívjuk utasaink szíves figyelmét, hogy a hátralék tárgyában külön értesítést nem küldünk. A hátralék befizetésének elmulasztása esetén KEN-EDI Travel a megrendelést törölheti. A hátralék befizetésével egyidejűleg esedékes a jelentkezéskor megrendelt kapcsolódó szolgáltatások kiegyenlítése is. Ha a jelentkezés az utazást megelőző 30 napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-a fizetendő.
- Amennyiben az előleg befizetésétől a teljes részvételi díj befizetéséig eltelt időszak alatt a közzétett díjakban változás állna be, úgy a KEN-EDI Travel az I. pontban leírtak szerint értesíti utasait.
- Belföldi vagy külföldi árváltozás, fuvardíj, valamint a valutaárfolyam megváltozása miatt a KEN-EDI Travel, legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal, a részvételi díjat felemeli. Ha a részvételi díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, az utas a díj emeléséről kapott értesítéstől számított 3 napon belül, írásos nyilatkozatban elállhat a szerződéstől és a befizetett részvételi díj teljes egészében részére visszajár. Az elállási szándékot írásban (ajánlott levélben vagy személyesen átadva) a befizetés helyén kell jelezni.
- KEN-EDI Travel meghatározott feltételekhez kötött akciós részvételi díjakat is meghirdethet. Az akciós részvételi díjak csak a meghirdetett feltételek mellett a meghirdetett akciós időszakban vehetők igénybe. Korábban történt foglalásokra az akciós részvételi díjak visszamenőleg nem érvényesíthetők.
- Ha az utas utazása során a KEN-EDI Travel programjában nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást vesz igénybe, köteles annak árát a helyszínen, az iroda képviselőjének közlése szerinti pénznyomban befizetni.
- Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor útlevel-, vám-, devizajogszabályokat, valamint a fogadó ország törvényeit betartani. Ezek elmulasztásából eredő költségek és károk az utast terhelik.
- Az utazáson való részvétel kizárólag a KEN-EDI Travel által kibocsátott, nyomtatott részvételi jegy, voucher birtokában lehetséges, mely csak az iroda vagy annak megbízottja beleegyezésével ruházható át. Részvételi jegy nélkül utazáson való részvétel nem lehetséges.

### III. A szerződés megszűnésének és módosításának esetei és jogkövetkezményei

- A KEN-EDI Travel az utazáshoz szükséges legkisebb létszám (35 fő) hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig, kártérítés nélkül - a befizetett összeg visszatérítése mellett - a szerződéstől elállhat.
- Amennyiben az utazás vis major, háború, járvány, terrorizmus, sztrájk vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják vagy meghiúsítják, ezért és az utazás, ebből adódóan a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért az iroda felelősséget nem tud vállalni és az ez okból jelentkezett többletköltségek az utast terhelik. Az ilyen okokból bekövetkezett változásokért az iroda kártérítési felelősséggel nem tartozik, de a befizetett részvételi díjat 30 napon belül köteles visszafizetni.
- Az utas részéről történő módosítás esetén az út indulását megelőző 8. napig a KEN-EDI Travel foglalásonként 500,-Ft kezelési költséget számol fel. Az út indulását megelőző 7. naptól kezdődően a módosítás miatti kezelési kgt. egynapos utak esetén 1000 Ft/foglalás, többnapos utak esetén 3000 Ft/foglalás. Az utazási szerződés megkötése után az időpont vagy szálláshely módosítás lemondásnak minősül és a III/4. pont rendelkezései irányadóak.

4. A szerződéskötéstől a megrendelt szolgáltatás kezdőnapjáig, az utas által visszamondott utazásokra az utasnak a KEN-EDI Travel részére az alábbi költségeket kell megfizetnie:

Az utazás megkezdése előtt legkésőbb

- 61. napon 500 Ft/fő kezelési költség
  - 60-35. napon a teljes részvételi díj 10%-a
  - 34-22. napon a teljes részvételi díj 25%-a
  - 21-8. napon a teljes részvételi díj 50%-a
  - Az utazás napját megelőző 7. naptól kezdve az utazás kezdő napjáig, illetve az utazáson való meg nem jelezés esetén, a teljes részvételi díj 100%-a.
- Ha az utas vagy közeli hozzátartozója az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, akkor a III/4. pontban meghatározott költségeket kell fizetnie.
  - Ha az utas az utazás során viselkedésével oly mértékben zavarja utastársait, hogy ezzel utastársainak kellemetlenségét okoz, ennek következményeként az egész program zavartalan lebonyolítását akadályozza, vagy az utazáshoz igénybevett járművet nem rendeltetészerűen használja, kárt okozhat vagy kárt okoz, úgy az utazásból azonnal hatállyal kizárható. Ilyen esetben utas a hazajutásáról saját maga gondoskodik, semmilyen kártérítésre, részvételi díj visszatérítésre nem tarthat igényt.
  - Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt.
  - A lemondási idő alatt azt az időpontot kell érteni, amikor a Megrendelő az utazás lefoglalásakor kapott iratait, részvételi jegyét személyesen, e-mailen vagy ajánlott levélben az irodába eljuttatja.
  - Lemondás és módosítás ügyében kizárólag az utazási szerződésen szereplő megrendelő vagy írásos meghatalmazottja járhat el.

### IV. TOVÁBBI FELTÉTELEK

- A KEN-EDI Travel a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatásokat közreműködő (fuvarozó, szálloda) útján teljesíti, de mentesül a felelősség alól, ha bizonyítható, hogy úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben töle elvárható volt. A KEN-EDI Travel nem vállal felelősséget olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyeknek ellenértéke az indulást megelőzően nem került befizetésre.
- Az utas poggyászának őrizetéről saját maga gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából a KEN-EDI Travel átvette.
- Az utas - a szerződés hibás teljesítése esetén - kifogásait a helyszínen haladéktalanul köteles a KEN-EDI Travel képviselőjének bejelenteni, hogy a felmerült probléma mielőbb orvosolása kerülhessen. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős. Amennyiben a helyszínen nincs KEN-EDI Travel képviselő, úgy szíveskedjenek a KEN-EDI Travel főirodáját a legrovidebb időn belül értesíteni. KEN-EDI Travel a Megrendelőt legkésőbb a részvételi jegy átvételével egyidőben tájékoztatja a célszágban lévő képviselő elérhetőségeiről illetve a KEN-EDI Travel ügyeleti telefonszámáról. Abban az esetben, ha a kifogás a helyszínen nem nyert orvoslást, úgy azt az utas, az utazás tényleges befejezését követő 8 napon belül, írásban köteles a KEN-EDI Travel tudomására hozni, és bejelentéséhez köteles csatolni a kifogásra okot adó cselekményről a kísérővel, az iroda megbízott képviselőjével vagy a szolgáltató által a helyszínen felvett és igazolt dokumentumokat és jegyzőkönyveket. Ezek elmulasztása esetén utas semmilyen kártérítésre nem jogosult.
- A szerződésszegéssel okozott kárt a KEN-EDI Travel köteles megtéríteni. Ken-Edi Travel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége maximum a befizetett részvételi díj összegének kétszereséig terjed. A kártérítés kötelezettsége alól mentesül abban az esetben, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összes körülményeinek gondos vizsgálatát követően általában elvárható.
- A KEN-EDI Travel nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okokból nem vett igénybe valamilyen szolgáltatást. vagy utazását saját elhatározásból megszakította. Saját elhatározásból igénybe nem vett szolgáltatásra reklamációt KEN-EDI Travel nem fogad el.
- Az utazás lefoglalásakor befizetett részvételi díjhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások elmaradása (utas hibáján kívüli) esetén Ken-Edi Travel utólagosan csak abban az esetben téríti vissza azok ellenértékét, ha az utas ezt a tényt a helyszínen lévő Ken-Edi Travel képviselővel vagy partnerirodával igazoltatja. A fakultatív programra forintban előre befizetett díjat, amennyiben az, kellő számú jelentkező hiányában, kedvezőtlen időjárás, természeti viszonyok, technikai akadályok, műszaki okok miatt elmarad, az iroda visszatéríti.
- A KEN-EDI Travel fenntartja a jogot a szálloda (szálláshely) kategórián és régióon belüli változtatására, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére, kivételes esetekben (vis major, időjárás, stb.).
- A részvételi díjon felül az utasok útlemondási biztosítást és betegség-, baleset-, poggyász-biztosítást köthetnek. A feltételek alapja a Biztosítóval kötött mindenkori érvényes megállapodás. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért közvetlenül az utas felel. Kárigény felmerülése esetén az utas közvetlenül jár el a Biztosítóval.
- A KEN-EDI Travel a kezesi biztosításra vonatkozó szerződését az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt-vel kötötte meg. Kötvénytárgy: VBB78218/138108, 138109
- A KEN-EDI Travel által szervezett utazással kapcsolatos perben a felek alávetik magukat a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.

Jelen utazási szerződés a 2018. január 1. után induló, valamennyi KEN-EDI Travel által szervezett társas- és egyéni utazásra érvényes.



A tájékoztató fontos információkat tartalmaz, az utazási szerződés melléklete, annak elválaszthatatlan része, ezért kérjük, feltétlenül olvassa el. Megrendelő az utazási szerződés aláírásával, tudomásulvételével egyúttal az általános tájékoztatóban leírtakat is tudomásul veszi.

### UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az irodánk által szervezett programokra való jelentkezés kizárólag utazási szerződés megkötésével lehetséges. Az utazási szerződés szerződő felek egyező, közös akaratával jön létre. Utazási szerződés megkötésére egyik fél sem kötelezhető. Utazási szerződés aláírása történhet: személyes foglalás esetén a szerződés aláírásával, internetes foglalás esetén a megrendelő lapon lévő ikon kipipálásával, az e-mailen küldött visszaigazolás és mellékleteinek elfogadásával, illetve a részvételi díj befizetésével. Az utazási szerződéshez Megrendelő nevére, értesítési címére telefonszámára, illetve a vele együtt utazók útiokmányban szereplő teljes nevére és életkorhoz kötött kedvezmény igénybevétele, illetve bizonyos szolgáltatások, szállodák foglalása esetén az utasok pontos születési dátumára van szükség. Ezek hiányában utazási szerződés nem köthető. FONTOS! A Magyarország határát átlépő programoknál (függetlenül attól, hogy egynapos vagy többnapos útról van szó) mobiltelefonszám nélkül nem tudunk megrendelést elfogadni, tekintettel arra, hogy nem tudjuk elérni külföldön utasunkat, ha esetleg késik, nem találjuk. A Megrendelő adataiban történő változásról kérjük, értesítsék irodánkat, mert ennek elmaradása esetén – amennyiben szükség esetén el kell érniük Megrendelőt és ez nem sikerül – irodánkat semmilyen felelősség nem terheli. Kiskorú személy megrendelésre, utazási szerződés aláírására nem jogosult.

Megkötött utazási szerződéssel kapcsolatban bármilyen módosítást kizárólag az utazási szerződésen szereplő Megrendelő, vagy írásos meghatalmazottja intézhet. A foglalással kapcsolatban bármilyen információt csak a Megrendelő részére adunk ki.

Módosítás, lemondás irodai nyitvatartási időben lehetséges. Amennyiben szállodai elhelyezést is érintő lemondás történik, melynek következtében a foglaláson szereplő létszám és a hozzá kapcsolódó szobatiszta is megváltozik, nem biztos, hogy az újonnan kialakult szobatiszta típusot biztosítani tudjuk. Ilyen esetben csak az adott szoba teljes lemondása oldható meg.

### RENDELETEK, SZABÁLYOK

Az utazásszervezési tevékenység, valamint a nemzetközi és belföldi autóbusszos személyszállítói tevékenység végzését egyaránt belföldi, nemzetközi és uniós törvények, rendeletek szabályozzák. A törvényekben, rendeletekben leírtakat irodánk betartja, programjait ezeknek megfelelően szervezi.

### RÉSZVÉTELI DÍJ

Minden programnál külön meghatározásra került, mit tartalmaz az alap részvételi díj. A meghirdetett kedvezmények mindig az alap részvételi díjból érvényesíthetők. Irodánk fenntartja magának a jogot arra, hogy bizonyos időszakokban akciókat, kedvezményes foglalási lehetőségeket hirdessen meg. Az adott kedvezmény, akciós ár mindig az akció meghatározott időtartama alatt, az akció leírásában meghatározott feltételek szerint érvényes. Az akciós időszakon kívül történt foglalásokra nem érvényesíthető.

### ÚTIOKMÁNYOK, VÁMSZABÁLYOK

Azoknál a programoknál, melyek átlépik Magyarországot határát, mindenütt jelezzük, hogy magyar állampolgároknak (életkortól függetlenül, gyermekeknek is!) az utazáshoz milyen útiokmányra van szükségük. Kérjük, indulás előtt ellenőrizték, hogy az utazáshoz szükséges érvényes útiokmány (útlevél, személyi igazolvány) birtokukban van-e. Az utazáshoz eredeti útiokmányra van szükség, színes fénymásolat nem megfelelő. Az útiokmányokat csak rendőri, határőrizeti szervek ellenőrizhetik, cégünk alkalmazottai útiokmányt nem kérhetnek az utazáson részt vevőktől, de indulás előtt az autóbusszon felhívják a figyelmet arra, hogy mindenki ellenőrizze mégegyszer útiokmánya érvényességét. Azon utasunk, akit érvénytelen útiokmány miatt a határon autóbusszunkról lezállítanak, saját maga gondoskodik hazautazásáról, költségeit saját maga vállalja, részvételi díj visszatérítése nem jogosult. Kérjük, tartsák be az adott országokra vonatkozó vámszabályokat. A vámszabályok megszegése esetén az adminisztráció miatt az autóbussz többórás várakozásra is kényszerülhet. Ilyen esetben irodánk felelősséget nem tud vállalni, a megbírságot személy helyett a büntetést nem fizeti ki.

### RÉSZVÉTELI JEGY

AZ UTAZÁSON VALÓ RÉSZVÉTEL KIZÁRÓLAG A KEN-EDI TRAVEL ÁLTAL KIÁLLÍTOTT NYOMTATOTT RÉSZVÉTELI JEGGYEL LEHETSÉGES. Irodában történt foglalásnál a részvételi jegyet nyomtatva kiadjuk, internetes foglalás esetén a teljes összeg kiegyenlítését követően emailen küldjük, melyet ki kell nyomtatni. A RÉSZVÉTELI JEGY A RAJTA SZEREPELŐ UTASOKAT JOGOSÍTJA UTAZÁSRA. A RÉSZVÉTELI JEGY A KEN-EDI TRAVEL ENGEDÉLYE NÉLKÜL MÁSHOZ KÖZÖLNI NEM LEHETSÉGES. Kérjük, fokozottan figyeljenek a részvételi jegy meglétére. Részvételi jegy nélkül az utazáson való részvétel nem lehetséges. FONTOS! Az autóbussz előre kiállított utaslistáján szereplő neveknek egyezniük kell a buszon utazóknak, azaz a részvételi jegyen szereplő utasok neveivel. Amennyiben valaki a részvételi jegy hiánya miatt, vagy amiatt, hogy nem ő szerepel a részvételi jegyen, nem tud elutazni, részvételi díj visszafizetésre nem tarthat igényt, kártérítésre nem jogosult.

### BIZTOSÍTÁS

A részvételi díjak biztosítást nem tartalmaznak, biztosítás kötés nem kötelező, de mi mindenkinek javasoljuk, hiszen külföldön a legkisebb orvosi ellátás is nagyon sokba kerül, ha valaki nem rendelkezik biztosítással. Irodánkban, illetve honlapunkon az Online Biztosítás menüpontban betegség-baleset-poggyászbiztosítás és útlemondási biztosítás is köthető,

munkatársaink szívesen segítenek a legmegfelelőbb biztosítás kiválasztásában. Biztosítási káresemény esetén a biztosítónál csak és kizárólag a Biztosított járhat el. Amennyiben az út során Biztosított igénybe kívánja venni a Biztosító segítségét, a Biztosítóval való megálapodásban, kötvényben leírtak szerint kell eljárnia.

### AUTÓBUSZOK, JÓ TANÁCSOK

Autóbusszos programjainkat a létszámuk megfelelő, felsőkategóriás, légkondicionált, a szigorú nemzetközi szabályoknak mindenben megfelelő autóbusszokkal bonyolítjuk. Többnapos utak esetén az autóbusszok egymás mellett ülésai dönthetők, az ülések hátoldalának alján lábtartó található. Busztípustól függően az ülések egymástól széthúzódnak vagy már elve széthúzott állapotban megfelelő távolságra vannak egymástól. Egy napos utak esetén az ülések egymástól nem minden esetben húzhatók el és nincs minden esetben az ülések hátoldalának alján lábtartó. Az ablakok osztása busztípusonként változó, erre vonatkozóan igényt nem tudunk elfogadni.

Autóbusszainkra, helyfoglaláskor konkrét ülőhelyet választhatnak felár nélkül, a szabad helyek függvényében. Az ülőhelyeket a részvételi jegyen szerepeltetjük. Autóbusszcseré esetén az ülőhely változtatás jogát fenntartjuk, ebből adódó reklamációt nem tudunk elfogadni. Az autóbusszok minden ülése egyforma, függetlenül attól, hogy az autóbussz elején, közepén vagy végén található. Az ülések egymástól való távolsága autóbussztípusonként eltérő lehet. Az ülések közötti távolságot nem irodánk vagy az autóbussz üzemeltetője, hanem az autóbussz gyártó cégek határozzák meg, így ülések közötti távolsággal kapcsolatos észrevételekkel az autóbussz gyártó céghez érdemes fordulni. Autóbussztípustól függően az ülések hátoldalán újságtartó hálók találhatóak. A hálókba csak újságok, iratok helyezhetők, üvegek, egyéb nagy tárgyak nem. Kérjük, szíveskedjenek az autóbusszokat rendeltetészerűen használni. Az autóbusszok nem emeletesek. A WC-vel felszerelt buszok WC-je környezetvédelmi és higiéniai okok miatt nem használható. Az utazás során filmvetítés nincs. Autóbusszainkon a dohányzás nem megengedett. Az utastérbe szűrő-, vágószerszám, olyan eszköz, mely sérülést okozhat nem vihető fel, ott nem használható.

Javasoljuk, hogy saját kényelmük érdekében az autóbusszra az utastérbe csak annyi csomagot vigyenek fel, amely az ülés alatt, illetve a kalaptartóban elfér. Az autóbussz folyosóján csomagot elhelyezni a balesetveszély miatt nem megengedett. Az autóbusszok csomagterébe az út során nem használható csomagok elhelyezhetők. Az autóbusszok csomagterében személynként egy bőrönd és egy kezitáska elhelyezésére van lehetőség. Hűtőtáska csak a csomagterében helyezhető el, az utastérbe nem vihető fel. Autóbusszvezetőink a csomagokat mindig az autóbusszról való leszállási sorrendben pakolják be a busz csomagterébe. Természetesen mindig megkérdezzük, hogy a csomagot átadó utasunk hol száll majd fel, mivel útközben, illetve az út során lévő leszállási helyszíneken nincs lehetőség a teljes csomagtér újra ki- és bepakolására. A csomagokat az autóbusszvezetőnk nem névreszólóan, tételesen veszik át, a csomagok állapotát ellenőrizni nem áll módjukban. Erkezkor a csomagokat folyamatosan pakolják ki a csomagtérből, nincs lehetőség annak ellenőrzésére, hogy az adott csomagot valóban a jogos tulajdonosa viszi el vagy sem. Megkérünk mindenkit, hogy saját csomagját kérje el az autóbusszvezetőtől.

Utazás az autóbusszon csak az autóbussz ülésein lehetséges. Az autóbussz folyosóján, az ülések között a földön feküdni, állva utazni, menetközben a buszon sétálni balesetveszélyes és tilos. Ilyen esetben az autóbussznak félre kell állnia, útját mindaddig nem folytathatja, míg minden utas az ülőhelyére nem ül le. Az autóbusszokon lévő biztonsági öv használata az autóbusszon utazók számára nem kötelező, mindenki saját felelőssége, hogy használ-e biztonsági övet vagy sem.

Autóbusszos programjainkon (beleértve a belföldi és a külföldi járatokat is) minimum 120 cm magas gyermek vehet részt.

### ÚTVONALAK, HATÁROK, VEZETÉSI IDŐK

Irodánk autóbusszos nyaralásokat, körutazásokat, városlátogatásokat, kirándulásokat, csobbanásokat szervez. Ezek nem menetrendszerű járatok, a kiindulási országon és a célországon kívül az autóbusszra felszállni, a csoporthoz csatlakozni nem lehet. Azok az utasok jogosultak az egész út során az autóbusszon való utazásra, akik a kiindulási országban az autóbusszal elindultak, ezáltal az utaslistán szerepelnek.

Az autóbusszok útvonalát irodánk határozza meg. A programok összeállításánál az autóbusszvezetők vezetési és munkaidejét szabályozó AETR rendelkezéseket kötelezően figyelembe kell vennünk. Ennek egyik fontos előírása, hogy amennyiben az autóbussz telephelyről való elindulása és oda visszaérkezése között több mint 12 óra telik el, a napi program során egyszer kötelezően az autóbussznak egy helyben, mozdulatlanul 3 órát állnia kell. Az autóbusszok útvonalát, illetve a programok sorrendjét irodánk megváltoztathatja. Az autóbusszok az adott országokban előírt és számukra megengedett sebességgel haladhatnak. Azon programoknál, melyek olyan határokon haladnak keresztül, ahol útiokmány ellenőrzés, vízum ügyintézés van, a határokon akár több órás várakozás is előfordulhat. Forgalmi viszonyokból, határon való várakozásból adódó késésekért irodánk felelősség nem terheli, ebből adódó reklamációt nem fogadjunk el.

### FEL- ÉS LESZÁLLÁSI HELYEK

Foglaláskor a fel- és leszállási helyszínt a programnál meghirdetett helyszínek közül ki kell választani. Így kötjük meg az utazási szerződést, ez a felszállási helyszín és időpont szerepel a részvételi jegyen. Egy foglaláson belül egy felszállási helyszínt választható. Autóbusszaink a meghirdetett felszállási helyszíneken abban az esetben állnak meg, ha az adott helyszínről foglalás történt. Létszámtól függetlenül megállunk a meghirdetett felszállási helyszínen, ha arra érvényes foglalás, kiadott részvételi jegy van. Felszállási hely módosítását személyesen irodánkban, interneten történt foglalás esetén e-mailen lehetséges.



Indulás előtt 7-3 munkanapon belüli felszállási hely módosítás díja egynapos utak esetén 1000 Ft/foglalás, többnapos utak esetén 3000 Ft/foglalás. Indulás előtt 2 munkanapon belül felszállási hely módosítást nem tudunk elfogadni.

Autóbuszaink csak a meghirdetett felszállási helyszíneken vehetnek fel és tehetnek le utasokat. Ezek a helyszíneken kívül fel- és leszállás szerződésszegésnek minősül, ebből adódóan nem lehetséges, ezért ezt ne kérjük az autóbusz személyzetétől.

### TALÁLKOZÁS, INDULÁS

Találkozás, indulás a részvételi jegyen szereplő időpontok szerint történik. A találkozási helyszínre, időpontra való odajutást illetve az onnan történő hazajutást mindenki önállóan, saját költségén intézi. Irodánk utazási költségtérítést nem fizet korai indulási és késői hazaérkezési időpont esetén sem.

Egy adott időpontban általában több autóbuszunk is indul. Az autóbuszokon szerepel a program nevét, úticélt tartalmazó kiírás, mindemellett a népligeti indulásnál munkatársaink segítik utasaink tájékozódását és megmutatják, melyik busznál kell jelentkezniük. Az autóbuszok a megadott találkozási időpontok előtt sorban megérkeznek. Idegenvezetőink mindaddig nem kezdhetik meg a beszállítást, amíg minden autóbusz a számára kijelölt végleges helyre be nem állt. Az autóbuszokra a beszállítást legkésőbb a találkozási időpontban megkezdjük. Az autóbuszokra történő felszállás az autóbusz közepén lévő ajtónál lehetséges az idegenvezetőnél történő bejelentkezés után. Az autóbusz első ajtaján felszállás nincs. Tisztelettel kérjük Önöket, szíveskedjenek a TALÁLKOZÁSI IDŐPONTRA az autóbuszhoz megérkezni, mert az autóbuszok az indulási időpontban ELINDULNAK.

Csoportjainkat a kirándulások során előre meghatározott időpontokra jelöltük be, így amennyiben utasunk nem érkezik meg a megadott időpontban a megadott helyszínre, és ügyeleti telefonszámunkon jelzi, hogy késik, úgy az indulási időponthoz képest maximum 5 percet tudunk várni, majd az autóbusz elindul. Függetlenül attól, hogy a késés milyen okból történik. Amennyiben a hiányzó utas ügyeleti telefonszámunkon nem jelzi, hogy késni fog, úgy az autóbusz nem vár, az indulási időpontban pontosan elindul. Fent felsorolt esetekben az utazásról lemaradt utas részvételi díj visszafizetésére nem tarthat igényt. Az esetlegesen a visszaindulási helyszínen maradt utas a hazajutásáról saját maga gondoskodik, költségeit viseli.

Kérjük, hogy programjaink során is figyeljenek az idegenvezető által megadott találkozási időpontokra. Az idegenvezető, mint az utazási iroda képviselője meghatározza a találkozási helyet és időpontot, ez mint szerződéses kötelezettség, vonatkozik az utasra. Ha az utas saját hibájából lemarad a csoporttól, mert nem jelenik meg a megbeszélthelyen és időpontban, akkor az idegenvezető nem köteles várakozni, joggal feltételezheti, hogy az utas a saját akaratából nem jelent meg, különösen akkor, ha az utas nem hívta az ügyeleti telefonszámot. Nem tudunk késő utasra várni, mivel nem szeretnénk a pontosan érkező utasainkat megvárni és kitenni annak, hogy esetleg a várakozás miatt a következő programról elkéssenek. Amennyiben valaki úgy érzi, hogy nem tud visszatérni a megadott találkozási helyszínre, időben jelezze ügyeleti telefonszámunkon, hogy segíteni tudjunk. Idegenvezetőink nem adják meg saját mobilszámukat utasainknak, hiszen előfordulhat, hogy éppen idegenvezetést, városnézést tartanak és telefonjuk kikapcsolott állapotban van. Azt sem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy nem hagyhatják félbe a városnézését és hagyhatják ott a csoportot, mert valaki esetleg eltévedt. Emiatt a részvételi jegyen lévő ügyeleti telefonszámunkon várjuk segítség kérés esetén utasaink hívását. Munkatársaink szívesen segítenek, azonnal intézkednek. Kérjük, hogyha valaki eltévedt, hívja ügyeleti telefonszámunkat és mondja meg az utca, tért, stb nevét, ahol éppen áll. Így könnyen tudnak munkatársaink segíteni. Indulás előtt a mobil szolgáltatónál érdemes rákérdezni, hogy a mobil szolgáltatás külföldön működik-e. Kérjük, hogy foglaláskor minden esetben adjanak meg mobiltelefonszámot, melyen a program során szükség szerint keresni tudjuk Önöket. Fontos, hogy a mobiltelefon bekapcsolt, működőképes állapotban legyen az út során.

### PIHENŐK AZ UTAZÁS SZÁMÁRA

Autóbuszaink non-stop külföldi utak, csobbanójáratok esetén 3-4 óránként tartanak kb. 30-45 perces pihenőket. A pihenők hosszának meghatározásakor az autóbuszvezetők részére előírt kötelező pihenőidőre is tekintettel vagyunk. A pihenőket mindig olyan helyeken tartjuk, ahol WC, mosdó áll utasaink rendelkezésére. A WC használatért bel- és külföldön egyaránt a legtöbb helyen fizetni kell az adott ország hivatalos fizetőeszközével. Azoknál a programoknál, melyek több országon keresztül is áthaladnak, érdemes minden érintett ország pénzemét vinni.

Egynapos autóbuszos kirándulások esetén, amennyiben az egyhuzamban buszon töltött idő a 2 órát meghaladja, igény szerint egy kb. 20 perces pihenőt tartunk az út során oda- és visszaúton egyaránt.

A pihenő az autóbuszon dolgozó személyzetre (idegenvezetőre és autóbuszvezetőre) is vonatkozik. Amikor a személyzet a buszról leszáll, a buszt bezárja, a buszon senki nem tartózkodhat, mindenkinek le kell szállnia az autóbuszról. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, amikor a csoport megérkezik egy adott helyszínre és a busz beáll a parkolóba. Ebben az esetben is kérjük az autóbuszt elhagyni, mert az autóbuszvezető nem tartózkodik folyamatosan a parkolási idő teljes időtartama alatt az autóbuszban.

Kérjük, hogy fentieket a foglalás előtt feltétlenül vegyék figyelembe. Amennyiben valakinek egészségügyi okokból ez nem megfelelő, kérjük, ne vegyen részt autóbuszos utazáson, mert többszöri, sűrűbb megállásokat nem tudunk a programokba iktatni.

### ÜGYELETI TELEFONSZÁM

A részvételi jegy bal felső sarkában ügyeleti telefonszám is szerepel. Bármilyen intézkedés csak ügyeletünkön keresztül történhet.

Kérjük, hogy az ügyeleti telefonszámot indokolt esetben, esetlegesen felmerült probléma esetén azonnal hívják, szívesen segítünk.

Az ügyeleti telefonszámon helyfoglalás, általános utazási irodai tájékoztatás, talált tárgy információ nincs, ezen a számon utazáson részt vevő hozzátartozót nem tudnak elérni.

### IDEGENVEZETŐ, CSOPORTKISÉRŐ

Azoknál a programoknál, melyeket idegenvezetővel hirdetünk, idegenvezető utazik a csoporttal. Egy autóbuszon egy idegenvezető utazik, függetlenül a csoport létszámától. Ahol külön jelöltük, az utazás során Önökkel utazó idegenvezetőn kívül helyi idegenvezetőt is biztosítunk. Vannak olyan nevezetességek – belföldön és külföldön egyaránt – melyek csak helyi vezetéssel látogathatók. A helyi vezetés – nevezetességtől függően történhet: helyi idegenvezetővel, audioguide-dal, papír alapú információs anyaggal. Kérjük, hogyha valakit nem érdekel a helyi vezetés, ne beszélgesen a vezetés közben, mert zavarhatja az idegenvezetőt és azokat is, akik szívesen hallgatják, amit a helyi vezető mond. A helyi vezető végig fogja mondani mindazt, amit az adott nevezetességről fontosnak és érdekesnek tart.

Azoknál a programoknál, melyeket csoportkísérővel hirdetünk, idegenvezetés nincs. A csoportkísérő az oda-visszaút során az autóbuszon teljesít szolgálatot. Feladata az utazással kapcsolatos tudnivalók ismertetése, adminisztráció elvégzése, pihenők után valamint oda- és visszainduláskor a létszám ellenőrzése, szükség esetén intézkedés. Napközben nem tartózkodik a csoporttal.

A társasutazásokon való részvétel is feltételez némi önállóságot. Programjaink során a szabadprogram időtartamát mindenkinek önállóan kell eltöltenie, idegenvezető nélkül.

A nyaralóprogramoknál idegenvezetőink az oda- és visszautazás során, illetve a fakultatív kirándulások időtartama alatt a csoporttal tartózkodnak, de nyaralni, jól érezni magát mindenkinek önállóan kell, hiszen ehhez idegenvezetőre nincs szükség. Amennyiben bárkinek, bármilyen problémája, kérése van, jelezze ügyeleti telefonszámunkon, azonnal segítünk. Ha a probléma megoldásához idegenvezetőre van szükség, odaküldjük a segítséget kérő utasunkhoz.

Városlátogató programoknál, körutazásoknál idegenvezetőink a program teljes időtartama alatt a csoporttal tartózkodnak (kivéve szabadprogram).

A társasutazások során idegenvezetőink mindig pontosítják a másnap, illetve a napközbeni indulási időpontokat. Idegenvezetőink tapasztaltak, ismerik a programjainkat, pontosan tudják, hogy mikor kell elindulni ahhoz, hogy mindenható időben odaérjenek és a programok zavartalanul lebonyolódjanak. Gyakran előfordul, hogy egy adott útra egyszerre több busz is indul. Nem szabad elvárni, hogy minden idegenvezető szó szerint, percre pontosan ugyanazt mondja el, hiszen minden idegenvezető a saját személyiségét is beleadja az általa előadottakba, saját maga alakítja ki az idegenvezetés menetét.

Minden idegenvezetőnk tudása legjavát adja, így minden busz összes utasa színvonalas idegenvezetésben részesül.

### BELÉPŐK, FOTÓZÁS

A részvételi díjak a program során esetlegesen felmerülő belépőjegyek költségét NEM tartalmazzák. A nevezetességek meglátogatása NEM KÖTELEZŐ. Külföldön, a helyszínen vásárolandó belépőjegyek ára az adott ország hivatalos fizetőeszközöként megjelölt valutában fizetendő. Javasoljuk, vigyenek aprópénzt magukkal, mert a nagyobb címletből történő visszaadás általában csak nehézkesen oldható meg. Ahol nyugdíjas, diák stb. kedvezményes belépőjegy vásárolható, belépéskor kérik a kedvezményre jogosító igazolványt.

Olyan nevezetességek is vannak, ahol csak az adott ország nyugdíjasai érvényesíthetnek nyugdíjas kedvezményt. Csoportos jegyárak esetén nyugdíjas kedvezmény nem mindenhol érvényesíthető.

A várható belépőjegy árak csak tájékoztató jellegűek, az előző év ari alapján adjuk meg, ezek esetleges változását irodánk befolyásolni nem tudja. Amennyiben a belépőjegyárakban változás történik, honlapunkon az adott programnál jelezzük. Tájékoztatjuk Önöket, hogy a jegypénztáraknál kiírt belépőjegyárak nem minden esetben egyeznek meg a csoportokra vonatkozó belépőjegyárakkal, hiszen csoportok esetén a legtöbbszór vezetés, foglalási díjat is fizetünk kell. A nevezetességek, látnivalók üzemeltetői a gyorsabb ügyintézés miatt csoportok esetén kérik, hogy az idegenvezető gyűjtse össze utasainktól a belépőjegyek díját és egyben fizesse ki a pénztárnál. Ezt idegenvezetőink – ha utasaink megbízzák – megteszik, de a pénz átadására nem kötelezünk senkit. Külön, egyénileg is megvásárolható a belépőjegy, ha valaki nem kíván a csoporthoz, az esetleges vezetéshez csatlakozni. Idegenvezetőink a belépőjegyekről, esetlegesen templomokban fizetendő adományokról számlát nem kérnek, elszámolást utasaink felé nem készítenek. Ezzel kapcsolatban reklamációt nem tudunk elfogadni. Amennyiben valaki nem bízik meg az idegenvezetőben, számlát, elszámolást kér minden egyes belépőről, adománnyról, kérjük, intézze önállóan a belépőjegy vásárlását, mely külföldön minimális helyi nyelvtudással könnyedén megoldható. Vannak olyan programok, ahol a belépőjegyek irodánkban megvásárolhatók (ezt az adott programnál külön jelöljük). Ezeknél a programoknál javasoljuk a belépőjegyek irodánkban történő megvételét, mert csak annyi utast tudunk lejelenteni az adott nevezetességbe történő belépéshez, ahányan a belépőjegyet irodánkban befizették. Ezen a létszámon felül nem minden esetben tudnak további utasokat a bejelentett csoporttal egyidőben beengedni. Idegenvezetőink az előre lejelentett utasaink belépőjét veszik át az erre kijelölt pénztárnál. Azon utasaink, akik a helyszínen kívánnak belépőt vásárolni, ezt – általában másik pénztárnál – egyénileg intézik és fizetik. Vannak olyan programok, amelyek esetén helyszíni belépőjegy vásárlásra nincs lehetőség, ezeknél a programoknál igény esetén irodánkban kell a belépőjegy költségét forintban befizetni. Amennyiben valaki nem jön el egy adott útra és belépőjegyet, fakultatív kirándulást fizetett be foglaláskor, a belépőjegy vagy fakultatív kirándulás árának visszatérítésére nem tarthat igényt. A nevezetességek jelentős részében a fényképezés nem megengedett, vagy külön fotójegy megvásárlásához kötött. Megkérünk mindenkit, hogy ahol nem lehet, vagy ha



nem vásároltak fotójegyet, ne fotózzanak. A nevezetességek nagy részét bekamerázták, így pontosan látják, ha valaki fényképeket készít. Ilyen esetben mindaddig nem engedik ki a csoportot, míg az engedély nélkül fényképet készítő/k fényképezőgépből, telefonjából stb. ki nem törölték a fotókat.

### NEVEZETESSÉGEK

Minden nevezetesség üzemeltetője, tulajdonosa fenntartja magának a jogot arra, hogy esetleges rendezvény, fesztivál, felújítási munkák stb. miatt (vagy akár gazdasági megfontolásból) az adott nevezetesség egy részét, vagy akár a nevezetesség teljes egészét a látogatók elől elzárja. Előfordulhat, hogy egy adott nevezetesség egy éppen aktuális rendezvény (futóverseny, kerékpáros verseny stb.) következtében kialakult útlezárás miatt nem közelíthető meg. Amennyiben egy adott nevezetesség szezon közben véglegesen vagy időszakosan bezár, úgy irodánk az emiatt meghíúsuló programot egyéb más programra cserélheti, erről értesítést nem küld. Esetleges étterem bezárást, felújítási munkák miatt az étteremváltoztatás (és ebből adódóan a menüsor változtatás) jogát fenntartjuk. Fent leírt esetekben irodánkat felelősség nem terheli, ezzel kapcsolatban reklamációt nem tudunk elfogadni.

### PRAKTIKUS TANÁCSOK

A kirándulások során a városnézések gyalogosan történnek, így javasoljuk, kényelmes cipőben induljanak utónak. A barlangokban nyáron is hűvös van, így érdemes kardigánt, pulóvert vinni. Pl. barlangokban, vízeséseknél a nedvességből adódóan csúszhat a talaj, így szandál, magassarkú cipő viselését ezeken a helyeken nem ajánljuk, zárt cipő viselését javasoljuk.

Felhívjuk figyelmüket arra, hogy az autóbuszok nem minden nevezetességet, barlangot, várat tudnak a bejáratig megközelíteni. A legtöbb esetben 300-500 méterre található a kijelölt buszparkoló, innen kell az utat sétálva megtenni. A várak általában dombon, magaslaton vannak, így nem mindig teljesen sík terepen kell sétálni. A várakban lift nincs, lépcsőkön kell közlekedni – általában a vár helyi vezetője által diktált tempóban.

Programjainkat úgy állítottuk össze, hogy ezek egy bármilyen korú, a korának megfelelő átlagos egészségi állapotú ember számára ne legyenek megerőltetőek.

Tisztelettel megkérünk mindenkit, mérje fel saját egészségi állapotát, képes-e a kiválasztott programon problémamentesen végigmenni. Amennyiben mozgássérült, mozgásában korlátozott utasnak foglalt a Megrendelő, kérjük, ezt foglaláskor jelezzék, mivel a szállodák nem akadálymentesítettek és vannak olyan programok, melyeknél a külső körülmények, helyi viszonyok nem teszik lehetővé, hogy a program mozgássérült utas számára teljes egészében megvalósítható legyen. Nem jó, ha az induláskor szembesülünk azzal, hogy mozgássérült utas utazik a programon, mert akkor már nem tudunk intézkedni, esetleg másik utat javasolni. Munkatársaink szívesen segítenek mindenkinek a számára legmegfelelőbb program kiválasztásában.

### ELLÁTÁS

Programjaink részvételi díjai a leírásban meghatározott ellátást tartalmazzák. Többnapos utaknál egy szobán belül egyféle ellátás választható.

Az egy napos kirándulásoknál konkrét – esetenként választható – előre összeállított, két-háromfogásos ebédet foglalunk csoportjainknak. Ettől eltérni, egyéni igényeket figyelembe venni nem tudunk. A programoknál megadott menüsorok tájékoztató jellegűek. A legtöbb kirándulásnál úgy állítottuk össze a főételeket, hogy legyen közte húsmentes étel. A vegetáriánus főétel igényt foglaláskor előre jelezni kell. Ezt külön jelöljük az adott programnál. Itt csak abban az esetben tudjuk a vegetáriánus menüt biztosítani, ha ezt foglaláskor külön jelezték és a részvételi jegyen feltüntetésre került.

Az éttermekben (beleértve a szállodák éttermeit is) csoportok részére előre megterítenek annyi főre, ahány főből áll csoport. Csak a megbeszített helyeket foglalhatjuk el. Annnyian ülünk le egy asztalhoz, ahány főre azt megterítették, ne rendezzük át az asztalokat, ne üljünk olyan asztalhoz, amelyet nem csoportunk részére tartanak fenn. Négyfős asztalokhoz négyen, hatfős asztalokhoz hatan stb. foglaljanak helyet. Az asztalokhoz történő leülést, kérjük, önállóan oldják meg. A többfős társaságoknak javasoljuk, hogy ne utoljára menjenek be az étterembe, mert nem biztos, hogy együtt tudnak majd ülni. Ne várják idegenvezetőnk segítségét, hogy másokat átültesse. A szállodákban a csoportok részére általában külön terítenek. Ez nem diszkrimináció, ez egy jó bevált szokás. Az étkezések időpontját mindig a szállodák határozzák meg, ebbe irodánknak beleszólása nincs.

Vidám-zénes programjainknál (libanap, disznótoros) a nagy létszám miatt az asztaloknál névvezető táblákkal jelöljük, ki hol foglaljon helyet. Kollégáink a helyszínen segítenek mindenkinek, hogy melyik asztalnál találja meg a nevét. Az egy foglaláson szereplő utasokat természetesen egy asztalhoz ülteszük. Amennyiben nem egy foglaláson vannak, de egy asztalnál szeretnének korábban foglalni ismerőseikkel ülni, úgy kérjük, foglaláskor ezt feltétlenül jelezzék, mert a helyszínen asztalbeosztást módosítani már nem tudunk.

A programoknál megjelölt ellátás italfogyasztást nem tartalmaz (kivéve, ahol ezt külön jelöljük). Az italt mindenki a helyszínen a felszolgálónál rendeli és fizeti az adott ország hivatalos pénznemében. Az éttermekben nem tesznek az asztalokra kancsóban csapvizet. Bizonyára látják kedves vendégeink, hogy az ebédet tartalmazó részvételi díjaink is igen kedvezőek. Köszönhető ez annak, hogy az éttermek igyekeznek számunkra eladható árakat adni, mivel tudják, sok utast viszünk az adott étterembe és utasaink mindig fogyasztanak az ebédhez valamilyen italt. Amennyiben valaki csapvizet kíván fogyasztani, úgy az éttermek felszolgálási díjat számítanak fel. Azoknál a programoknál, ahol fakultatív étkezési lehetőséget hirdetünk, azon vendégeinknek, akik nem kértek étkezést, az étkezés időtartama alatt szabadprogram van. Számukra ebben az időben külön programot nem szervezünk.

Néhány tudnivaló a programoknál megjelölt ellátásokkal kapcsolatban:

*Kontinentális reggeli* – személyenként 2 db péksütemény, vaj, dzsem vagy méz.

*Bővített kontinentális reggeli* – személyenként 2 db péksütemény, vaj, dzsem vagy méz, két szelet sajt és két szelet felvágott.

*Menü vacsora* – egyforma menüt szolgálnak fel mindenkinek, menüválasztás nincs.

*Vacsora menüválasztással* – minimum kétféle menüből lehet választani.

*All inclusive ellátás* – korlátlan étel- italfogyasztás reggeltől-estig, az all inclusive ellátásban szereplő italokat a szálloda határozza meg.

*Ultra all inclusive ellátás* – az all inclusive ellátás szállodánként változó, különféle szolgáltatásokkal kibővíve.

*All inclusive light ellátás* – korlátlan étel- és italfogyasztás az étkezések időtartama alatt, az all inclusive ellátásban szereplő italokat a szálloda határozza meg.

Svédasztalos étkezés esetén a legtöbb étteremben, szállodában nem a vendégek, hanem a svédasztalnál álló felszolgálók szedik a vendégek tányérjára a kiválasztott ételeket, ezáltal az ételek kiszolgálása gördülékenyebbé, kulturáltabbá válik. Fontos tudni, hogy a svédasztalos étkezés nem jelent teljesen korlátlan fogyasztást és a svédasztal folyamatos újratöltését. A svédasztal egy ún. felszolgálási forma. A szállodák a svédasztalra kitett ételmennyiséget az utaslétszámnak megfelelően határozzák meg, többféle ételből lehet választani, el lehet dönteni, ki mit szeretne fogyasztani. A kitett ételek választéka – akár reggeliről, akár vacsoráról van szó – nem változik minden nap. Csak rajtunk múlik, mennyire tesszük változatossá saját étkezésünket. Ha valaki minden nap minden egyes ételből eszik, annak étkezése egyhangú lesz. Érdemes minden nap más-más ételt választani a kitett ételek közül.

A svédasztalos étkezés nem jelenti azt, hogy az összes kitett ételfajtából mindenki korlátlanul fogyaszthat. Kérjük, hogy erre legyenek tekintettel, hiszen ha az étkezés kezdődőpontjára megérkező utasok minden ételből megpakolják tányérjukat, nem jut majd a később érkezőknek. Ilyen esetben reklamációt nem tudunk elfogadni. Az olaszországi szállodákban egyre gyakoribb, hogy svédasztalos reggelinél a vajakat, dzsemeket, péksüteményeket, müzliket, italokat stb. svédasztalos rendszerben teszik ki, szabadon szedhetők, de a felvágottakat, sajtokat felszolgálják, melyből lehet még kérni a felszolgáló személyzettől. Az olaszországi szállodákban – szállodai besorolástól függetlenül – egyre gyakrabban adnak az étkezésekhez műanyag poharat. Ez a benne lévő ital élvezeti értékét nem befolyásolja, nem fogják üvegpohárra cserélni. Szállodákban, éttermekben higiéniai okokból gyakran használnak letörölhető vagy eldobható asztalterítőt.

A szállodák étterméből ételt, italt kihozni nem szabad. A félreértések elkerülése végett ne menjünk étkezni nagyobb táskával, hátizsákkal, szatyorral, hiszen erre az étkezésnél nincs szükség. Ne tegyük ki magunkat annak a kellemetlenségnek, hogy az étterem kijáratánál kinyitattják a bevitt táskát, szatyrot. Amennyiben az étteremből történő étel kihozása miatt a szálloda az utas felé szankciót alkalmaz (pl. szolgáltatás igénybevételének korlátozása, kihozott étel kifizetése), ezért irodánkat felelősség nem terheli, a következményeket utas vállalja.

A többnapos városlátogatásoknál, körutazásoknál – ahol az alap részvételi díj reggelis ellátást tartalmaz – lehetőség van vacsora befizetésére. A vacsora igénylése nem kötelező, ezt lehetőségként biztosítjuk utasaink számára az éttermi áraknál kedvezőbb áron. A vacsora adagok menü adagok, a csoport részére készülnek, nem választhatók. Az ételeket a szállodák szakácsai készítik a helyi szokások szerint. Sem az adagok méretére, sem az étel ízesítésére, választékosságára irodánknak nincs ráhatása. A felszolgált étel mennyiségére, ízére illetve a választékra vonatkozóan reklamációt nem tudunk elfogadni. Akinek egyéni igénye, elképzelése van a vacsorát illetően, akár adaggal, akár ízesítéssel, alapanyagokkal kapcsolatban, annak nem javasoljuk a csoportos étkezést.

Előfordul, hogy egy szállodában, étteremben más csoportok is étkeznek velünk egy időben. Ne hasonlítgassuk az általunk kapott szolgáltatást, ellátást a másik csoportok által kapott szolgáltatással, ellátással, mert elképzelhető, hogy másik csoport más szolgáltatásra, ellátásra fizetett be. Mi csoportjaink azokat a szolgáltatásokat, ellátást kapják, melyre befizettek.

Amikor külföldre utazunk, nemcsak az adott ország kultúrájával, szokásaival hanem gasztronómiájával is megismerkedünk. (Pl. Olaszországban előételként tészta ételt esznek, nem a leves a jellemző.) A szállodákban, éttermekben európai étellel találkozhatunk, de az ételeket az adott nemzet konyhájának szokásai szerint készítik el. A különféle országok szállodáinak ellátását ne hasonlítsuk össze, mert még azonos szállodakategórián belül is különbözőek lehetnek.

Külföldön nem valószínű, hogy magyaros étellel fogunk találkozni. Kérjük, ne hasonlítsák az ételek elkészítését ahhoz, ahogy Önök otthon készítik, hiszen ahány nemzet, annyi szokás és nem várhatjuk el, hogy szokásaikat miattunk megváltoztassák.

### SZÁLLODÁK

A szállodák besorolását mindig az adott országban érvényes besorolási kategória szerint adjuk meg. Irodánknak nincs jogalapja arra, hogy az adott ország szálloda szövetsége által kiadott szállodai besorolást megváltoztassa. Amennyiben valaki nem ért egyet egy szálloda besorolásával, nem irodánknak, hanem az adott ország szállodaszövetségének jelezze, bizonyára szívesen fogadják az építő jellegű javaslatokat. Az nem lehet reklamáció alapja, hogy valaki nem ért egyet a szállodai besorolással. A szállodai szobák felszereltségét a nyaralásuknál az adott programoknál jelöljük. A szobák felszereltségénél mindig azt írjuk le, ami a szobában van. Amit a felszereltségnél nem szerepeltetünk, az nincs a szobában. (Pl. ha a felszereltségnél hűtő nem szerepel, akkor a szobában hűtő nincs.) A



körutazásoknál, városlátogatásoknál a szobákban a létszámnak megfelelő ágy, komód vagy szekrény, TV, zuhanyozós fürdőszoba az alapfelszereltség, törölközőt adnak. WI-FI nem minden szállodában alapfelszereltség, vannak szállodák, ahol a WI-FI használatért fizetni kell. A 4 emeletes vagy annál alacsonyabb szállodákban általában nincs lift. A legtöbb szállodában a kétágyas és 2+1 ágyas szobák mérete azonos. 3. ágyra vonatkozó kedvezmény nem minden szállodában van. A pótágy általában egy heverőnél valamivel kisebb méretű kihúzható fotelágy. Főként a mediterrán országokban – szálloda kategóriától függetlenül – a szobákban gyakori a kópadló, az ágyak kerete fém, ezen található a matrac. Az egyágyas szobák mérete a kétágyas szobákhoz viszonyítva kisebb, fekvése általában kedvezőtlenebb, előfordul, hogy másik épület falára néz. Az egyágyas szobák magasabb ára nem azt jelenti, hogy magasabb színvonalú szolgáltatást nyújt, hanem azt, hogy nem kell a szobán senkivel osztozni, az egyágyas szobában egy fő kerül elhelyezésre. A szállodai szobák mérete – még ugyanazon szállodán belül sem mindig azonos, hiszen az épület adottságaiból következően méretbeli különbségek lehetnek. A szállodai szobák alvásra, pihenésre alkalmasak, egyéb szabadidős tevékenység végzésére nem. A szobák (különösen Olaszországban, Franciaországban, Görögországban) viszonylag kisméretűek. A szállodai szobák méret különbségei miatt sem a szállodák, sem irodánk nem tud reklamációt elfogadni. Kérjük, ne töltsék egymás szobáinak méregetésével, összehasonlításával nyaralásuk, pihenésük idejét. Katalógusunkban a szállodai szobákról szerepeltetünk képet/képeket. A szállodák összes szobájának fényképét sem a katalógusban, sem a honlapunkon nem tudjuk megjelentetni. A szállodák szobáinak bútorzata, a kárpitok, textilek színe szobánként változó lehet. A szállodák allergiáért ágygyműt nem tudnak biztosítani.

A mediterrán országokban a fürdőszobákban nem mindenütt van zuhanytálca. Zuhanyzóskor a zuhanyzó kövezett padlóján kialakított összefolyón folyik le a víz.

A szállodákban a számukra kötelezően előírt fertőtlenítőt is tartalmazó mosószerrel mosnak. Ne várjuk az otthon megszokott öblítőillatot a textiliákon.

Figyeljünk a szállodai szobákban, fürdőszobákban elhelyezett kiírásokra. Vannak szállodák, ahol környezetvédelmi okokból a törölközőt csak akkor cserélik, ha azt a földre ledobjuk.

Fontos tudni, hogy a szállodák csak a széfben elhelyezett értékekért vállalnak felelősséget. Szállodától függően a széfek a szobákban vagy a szálloda recepcióján található, a széf-bérlést egyénileg a recepciót lehet intézni.

A szállásváltoztatás jogát – minimum azonos kategórián és régióon belül – fenntartjuk, erről értesítést nem küldünk, a változást honlapunkon szerepeltetjük.

Autóbuszaink a szállodákat a buszok részére kijelölt szabad parkolóhelyek függvényében tudják megközelíteni. A buszok részére nem a recepció előtt jelölnek ki parkolóhelyet, így szállodától függően a recepciótól 100-400 méterre tudnak a buszok megállni. Innen kell utasainknak a csomagokkal a recepcióhoz sétálni. A szállodák a csomagokért személyzetet nem küldenek, mindenkinek saját magának kell a csomagját a szállodáig elvinni, illetve onnan a buszhoz visszahozni. Csomagoláskor érdemes ezt figyelembe venni.

A szállodákban nemcsak a mi utasainkat szállásolják el. Ne várjuk el, hogy minden szállodában csak mi legyünk és a szálloda személyzete csak hozzánk alkalmazkodjon, hiszen mások is laknak a szállodában.

A szállodákban és környékükön – különösen a nyári időszakban, illetve különféle helyi rendezvények esetén – sokszor nagy élet van. Szól a zene, a vendégek és a helyi lakosok is vidáman szórakoznak. Nem alkalmazkodnak hozzánk, jól érzik magukat, van, amikor késő estig. Ez bizony néha zenével, zajjal jár. A tapasztalat az, hogy vendégeink ezen nem bosszankodnak – miért is tennék – hanem ők is jól érzik magukat. A szállodák környékén napközben építkezések is folyhatnak, mely esetekben zajjal is járhat.

Tekintettel arra, hogy a vendégek szállodai rendszerbe való rögzítése szobánként kb. 20 percet vesz igénybe, a szállodákban bevett szokás, hogy az utasoktól bejelentkezéskor elkérjük az útiokmányt, kiadják a szobakulcsot, majd miután mindenki bejelentkezett, rögzítik az utasok adatait a szálloda szabafoglalási rendszerbe. Ezt követően az útiokmány a recepció visszakereshető. Amennyiben valaki nem akarja útiokmányát a recepció leadni, úgy azután kapja meg szobakulcsát, miután a többi, útiokmányát leadó utas bejelentkezését elintézték. Ezután kezdik meg az útiokmányt le nem adó vendég regisztrálását. Ilyen esetben a bejelentkezést már önállóan kell intézni, mivel idegenvezetőnk a bejelentkezett utasokkal megy a szobákat elfoglalni. Az útiokmány le nem adásából eredő várakozásért, esetleg emiatt a vacsora kezdetéről való késésért az útiokmányt le nem adó utasok felé semmilyen felelősség sem a szállodát, sem irodánkat nem terheli.

#### TÁRSÍTÁSSAL KAPCSOLATOS TUDNIVALÓK

Egyedül utazó kedves utasaink társítását kétágyas szobákban vállaljuk, így az alap részvételi díjon felül semmilyen felárat nem kell fizetniük. A foglalások érkezési sorrendjében azonos nemű, egyedül utazó utasokat társítunk. Társítással kapcsolatos egyedi igényeket (pl. életkor, dohányzás, érdeklődési kör) figyelembe venni nem tudunk, mivel utasainktól csak az utazási szerződés megkötéséhez szükséges adatokat kérjük. A társított utasok adatait egymásnak adatvédelmi szabályzatunk értelmében nem adjuk ki. Azzal kapcsolatban, hogy a társított utasok esetlegesen nem jönnek ki jól egymással, sajnos nem tudunk felelősséget vállalni, de az sem a mi érdemünk, bár nagy örömünkre szolgál, ha a társításból adódóan barátságok születnek.

#### ADRIAI CSOBBANÓJÁRATOK

Az adriai csobbanójáratok leírásánál megadott érkezési időpontokat az előző év tapasztalatai alapján határoztuk meg, ezek tájékoztató jellegűek, hiszen egy 600-800 km-es út során az érkezési időpontot az aktuális időjárás, forgalmi helyzet (pl. dugó miatti lassú haladás) befolyásolhatja. Időjárás, forgalmi helyzetből adódó esetleges késés esetén irodánkat felelősség nem terheli. Autóbuszaink a tengerparttól – úticéltól függően - 300-600 méterre állnak meg, itt történik a le- és felszállás.

Az autóbuszról történő leszállást követően a busszal már csak visszainduláskor találkozhatnak

utasaink, tekintettel arra, hogy a buszok a legtöbb csobbanójárat esetén a buszok számára kijelölt, a leszállási helyszíntől esetenként több km-re lévő parkolóban parkolhatnak. Azokat a holmikát, melyekre napközben nincs szükség, az autóbuszban lehet hagyni.

Fontos tudni, hogy az autóbuszról esős időben is le kell szállni, fedett helyet nem tudunk utasainknak biztosítani. Javasoljuk, hogy vigyenek magukkal váltás ruhát, valamilyen meleg ruhát, melyet esetleges hűvösebb idő esetén fel tudnak venni. Csobbanójáratunk leírásánál a 2017-es év árai alapján a várható napágy bérleti, esetleges zuhanyozási költségeket tájékoztatásul megadjuk Önöknek. A napágyak napi bérleti díjait a bérbeadó cégek, vállalkozók határozzák meg, emelik illetve csökkentik a szezon, valamint a turisták mennyiségének megfelelően. Ebbe irodánknak beleszólása nincs.

A csobbanójáratok visszaindulási időpontjai fix-ek. Rossz idő esetén sem tudunk előbb visszaindulni, mivel az autóbuszvezetőnek az előírt pihenőidőt biztosítani kell. Abban az esetben, ha egy csobbanójárat több csobbanó helyszínt (üdülöterületet) is érint, úgy visszainduláskor a forgalmi helyzetből adódóan a 2., 3. stb. helyszínen az autóbusz részéről esetleges késés előfordulhat. Ilyen esetben kérjük, legyenek türellemmel, csoportkísérőnk a foglaláskor megadott mobilszámokon értesíti a várakozó utasokat. Célszerű foglaláskor olyan mobilszámot megadni, amelyet az utazók az út során bekapcsolt állapotban magukkal visznek.

#### TENGERPART

A tengerpart szállodáktól való távolságát minden programunknál tájékoztató jelleggel megadjuk. A tengerőtől való távolság és a választott strandtól való távolság nem minden esetben azonos. Természetesen több úton is megközelíthető minden tengerpart, mindenki saját maga választja ki a számára legmegfelelőbb útvonalat. Homokos tengerpartoknál a nagyon meleg nyári időszakokban, amikor eső, szél nincs, előfordulhat, hogy a víz partközeli része algásodik. Emiatt irodánk nem hibáztatható, ezzel kapcsolatban reklamációt nem tudunk elfogadni.

#### IDŐJÁRÁS

Programjaink rossz idő esetén is indulnak. Utasaink részéről történő lemondás esetén általános szerződési feltételeink III/4. pontjában leírtak az irányadók.

#### TISZTELETTEL KÉRJÜK, MEGKÖSZÖNJÜK

Autóbuszunk személyzete is azon dolgozik, hogy minden a legjobban sikerüljön és Önök jól érezzék magukat. Udvariasan, kulturáltan viselkednek, beszélnek Utasainkkal. Köszönjük a nevükben is, ha mindenképp így viszonyul hozzájuk.

Sajnos az utóbbi időben az a tapasztalat, hogy vannak, akik nem tudják otthon hagyni problémáikat, ebből adódóan utazásuk során nem tudják jól érezni magukat, agresszíven, kiabálva próbálnak mindent kérdezni, intézni.

Tisztelettel megkérünk mindenkit, aki utazásra fizet be, próbálja meg jól érezni magát, hagyja otthon esetleges gondjait. Aki ezt nem tudja megtenni, inkább ne induljon társasutazásra, hiszen nemcsak saját maga, de utastársai utazására, nyaralására, de még az idegenvezető munkáját is tönkretelheti. A részvételi jegy utazásra, a befizetett szolgáltatások igénybevételeire jogosít, de az iroda munkatársaival, idegenvezetőivel, autóbuszvezetőivel, a szállodák és éttermek alkalmazottaival való kiabálásra, agresszív viselkedésre nem. Higgyék el, a „kérem” és „legyenszíves” szavakkal sokkal több mindent el lehet érni. Megértésüket köszönjük.

#### KIS DOLOG, DE FONTOS!

Programjaink szervezése során igyeckszünk a lehetőségekhez képest - a ránk vonatkozó előírásokat is figyelembe véve - mindent úgy összehelyezni, hogy utasaink a lehető legelőgénytelleg legyenek. Azonban nem tudunk a WC-k elhelyezkedéséhez, nyitvatartási idejéhez, darabszámához igazodni és érthető, hogy a WC-keket üzemeltető cégek sem igazodnak hozzánk. A WC használatért a legtöbb helyen – belföldön és külföldön egyaránt – fizetni kell, így érdemes aprópénzt vinni a program során érintett országok pénznemeiből. Az éttermekben, múzeumokban általában egy, max. két WC van.

#### KÖZÖSSÉGI OLDALAK, FÓRUMOK, KAPCSOLATTARTÁS

Közösségi oldalakon keresztül küldött üzenetben foglalással kapcsolatos semmilyen ügyintézés nem lehetséges, a különféle fórumokon, közösségi oldalakon beérkezett kérdéseket, véleményeket nem tudjuk figyelemmel kísérni, ezeket nem tudunk válaszolni. Kérdés, kérés, vélemény nyilvánítás ügyében keressenek minket irodánkban, telefonon, vagy e-mailen. Kérjük, bármilyen formában veszi fel velünk a kapcsolatot, minden esetben adja meg nevét.

#### TALÁLT TÁRGYAK

Kérjük Önöket, hogy leszálláskor ügyeljenek csomagjaikra, tárgyaikra, ne maradjanak az autóbuszon. Az esetlegesen az autóbuszon maradt tárgyakért irodánk felelősséget nem vállal, de természetesen rákérdeznénk, hogy a buszon felejtett tárgyat megtalálták-e és értesítjük utasunkat.

A megtalált tárgyat a tárgy tulajdonosának kell az autóbusz telephelyéről elszállítania.

Az autóbuszok telephelye nem minden esetben budapesti helyszín.

Az esetlegesen irodánkban leadott talált tárgyakat max. 1 hónapig őrizzük meg.

#### ÉS AMIRŐL NE FELEDKEZZÜNK EL...

Csoportos utazáson több, különféle karakterű, stílusú utasunk vesz részt és utazik együtt. Kérjük, legyünk tekintettel egymásra, hiszen mindenki szeretné az utazás során jól érezni magát. Irodánk munkatársai is azon dolgoznak, hogy minden jól sikerüljön a program során és utasaink élményekben gazdagon térjenek haza az általuk választott utazásról.