

UTAZÁSI SZERZŐDÉS
ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

HATÁLYOS: 2026.január 28. napjától

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1 A Szerződés

1.1 A Szallas Group Zrt. („**Szolgáltató**”) többféle szolgáltatást nyújt magánszemély és jogi személy ügyfelei részére. A Szolgáltató a jelen általános utazási szerződési feltételekben („**ÁSZF**”) meghatározottak szerint utazásszervezési és a 4. pontban meghatározott teljesítési segéd szolgáltatásokat nyújt. A Szolgáltatónak a Honlap üzemeltetőjeként nyújtott információk társadalommal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó tevékenységét nem a jelen ÁSZF, hanem a Honlapon Ajánlatokat megjelenítő partnereire vonatkozó általános szerződési feltételek és a <https://www.maiutazas.hu/altalanos-vasarlasi-feltetek>, valamint a <https://www.szallasguru.hu/altalanos-vasarlasi-feltetek> oldalak alatt elérhető vásárlási feltételek szabályozzák.

1.2 Az (i) ÁSZF együttesen (ii) az utazási csomagra vonatkozó tájékoztatóval („**Tájékoztató**”) és (iii) az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)ra („**Szolgáltatás**”) vonatkozó és egyedi feltételeket tartalmazó Visszaigazolással, és (iv) a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légítársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató, stb.) közreműködőknek („**Közreműködők**”) az adott Szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatával vagy egyéb szerződéses feltételeivel („**Közreműködő Feltételei**”) együttesen képezi a Szolgáltató és az Utazó között létrejött utazási szerződést („**Szerződés**”). Az (alábbiakban meghatározott) Utazó és Utazásközvetítő közötti bármilyen megállapodás nem képezi a Szolgáltatásokra vonatkozó, a Szolgáltató és az Utazó közötti Szerződés részét.

2 Amennyiben az ÁSZF, a Tájékoztató, a Visszaigazolás és/vagy a Közreműködő Feltételei között összeütközés lenne, akkor elősorban (i) a Visszaigazolás, majd (ii) a Tájékoztató, majd (iii) az ÁSZF, és végül (iv) a Közreműködő Feltételei az irányadó.

3 Ha csak a jelen ÁSZF mást nem mond, a Szolgáltató a Szerződésben utazásszervezőként jár el.

3.1 A Szolgáltató adatai:

Cégnév:	Szallas Group Zrt.
Székhely:	3525 Miskolc, Régiposta utca 9.
Cégjegyzékszám:	05-10-000701
Adószám:	32362903-2-05
Bankszámlaszáma:	Citi Bank 10800007-50000000-15093005
Iroda cím:	1037 Budapest, Montevideo utca 9.
Telefonszám:	00 36 20 415 4446
E-mail cím:	travel@maiutazas.hu

3.2 A vagyoni biztosítást nyújtó biztosító adatai:

Biztosító neve:	Európai Utazási Biztosító Zrt.
Biztosító címe:	1132 Budapest, Váci út 36-38.
Biztosító elérhetősége:	1132 Budapest, Váci út 36-38., Tel.: 452-35-80; Fax: 452-33-12; ugyfelszolgalat@eub.hu
Kijelölt hatóság, amelyet utazásszervező fizetésképtelensége miatt bajba jutott utazók megkereshetnek)	Budapest Főváros Kormányhivatala; Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemességfelmérési Főosztály; Idegenforgalmi és Központkezelési-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.; e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu; telefonszám: 00 36 1 458 5538)

4 A jelen pontban meghatározott dokumentumok nem képezik a Szerződés részét, illetve az itt meghatározott esetek nem minősülnek Szerződés részének.

4.1 A Szerződésnek nem képezik részét azok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem a Szolgáltató ad ki és azok a Szolgáltató-ra nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.

4.2

A Honlapon található ún. fakultatív utazási vagy egyéb szolgáltatásokra (programokra) („**Fakultatív Programok**”) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív Programok nem képezik a Szerződés részét és azok díját a Részvételi Díj nem tartalmazza. A Fakultatív Programra vonatkozó szerződés az arra való jelentkezés helyétől és idejétől függetlenül az Utazó és a Fakultatív Programok szolgáltatója között jön létre. A Fakultatív Programokra általában az utazás helyszínén lehet jelentkezni. Amennyiben a Fakultatív Programra az utazás megkezdése előtt jelentkezni lehet, az Utazó azt megteheti a Szolgáltató közreműködésével is, amely esetben a Szolgáltató nem utazásszervezőként, hanem teljesítési segédként jár el. A Fakultatív Programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak, azok teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.

4.3

Amennyiben a Szolgáltató utazási csomagnak, ill. utazási szolgáltatásegyüttesnek nem minősülő egyedi szolgáltatásként közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb egyedi turisztikai szolgáltatást (pl. belépőjegy kulturális, vagy sporteseményre stb.) közvetít az Utazó részére, akkor az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás (pl.: légítársaság, busztársaság) és az Utazó között jön létre. A Szolgáltató ennek a szerződésnek nem részese, ezen jogviszonyban nem utazásszervezőként, hanem a Ptk. szerinti tartós közvetítőként jár el. A szolgáltatás teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.

4.4

Az Utazó köteles az utazás időtartama alatt érvényes Utasbiztosítással rendelkezni, amelyről az Utazó köteles gondoskodni, és amelyet igényelhet a Szolgáltatón keresztül, illetve attól függetlenül is köthet Utasbiztosítást (utóbbi esetben a Szolgáltató nem köteles és nem is ellenőrzi az Utasbiztosítás meglétét). A Szolgáltató felhívja az Utazó figyelmét, hogy Utasbiztosítás hiányában az Utazót ért és okozott károk teljes egészében az Utazót terhelik. A Szolgáltató, mint ügynök közreműködésével az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel köthető Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás a Honlapon, az egyes Ajánlatoknál közzétettek szerint. A biztosítási feltételek a biztosító honlapján (<https://eub.hu/>) érhetők el. A Szolgáltató az Ajánlatban tájékoztatja az Utazót az Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az fedezett kockázatokról és a biztosítási díjakról. Storno Biztosítás megkötésére legkésőbb az utazás indulási napját megelőző 31. napig van lehetőség, és a biztosítás díja nem igényelhető vissza. Amennyiben az Utazó a Szolgáltató közreműködésével köt biztosítást, valamint, ha a Szolgáltató az Utazó javára szóló - az utazásszervező és - közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Kormány rendelet 8. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti - biztosítást kötött, a Szolgáltató köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

II.

FOGALMAK

A jelen ÁSZF-ben meghatározott nagybetűs szavak a következő jelentéssel bírnak, azzal, hogy az egyes számú szavak alatt azok többes számú változatát, a többes számú szavak alatt pedig azok egyes számú változatát is értelemszerűen érteni kell:

Ajánlat	jelenti a Honlapon a Szolgáltató által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatokat.
ÁSZF	jelenti a jelen általános utazási szerződési feltételeket.
Felek	jelenti az Utazót és a Szolgáltatót.
Honlap	jelenti maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalakat.
Jegyzőkönyv	a 41. pontban meghatározott jelentéssel bír.
Kormányrendelet	jelenti az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletet.
Közreműködő	jelenti a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légítársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató stb.) közreműködő utazási szolgáltatókat.
Közreműködő Feltételei	jelenti a Közreműködők egyedi vagy általános szerződéses feltételeit, házirendjét, szabályzatát stb., amely a megrendelt Szolgáltatások igénybevételére állapíthatnak meg szabályokat.
Ptk.	jelenti a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt.
Részvételi Díj	jelenti a Szerződés alapján fizetendő ellenértéket a 12. pontban foglaltak szerint, az ott meghatározott kivételekkel.
Storno Biztosítás	a 6.2a)(iii) pontban meghatározott jelentéssel bír.
Szerződés	az 1. pontban meghatározott jelentéssel bír.
Szolgáltatás	jelenti az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatásokat.
Szolgáltató	jelenti a Szallas Group Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (székhely: 3525 Miskolc, Régiposta utca 9.; cégjegyzékszám: 05-10-000701; adószám: 32362903-2-05)
Tájékoztató	jelenti a Kormányrendelet 1. és 2. számú melléklete szerinti, utazási csomagra vonatkozó tájékoztatót, elektronikus úton kötött szerződések esetén a 6.1 pontban meghatározottak szerint.
Utasbiztosítás	a 6.2a)(iii) pontban meghatározott jelentéssel bír.
Utazási Csomag	a Kormányrendelet 2.§ 6. pontjában meghatározott jelentéssel bír.
Utazásközvetítő	jelenti a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. tv. 2.§ 26. pontja szerinti utazásközvetítői tevékenységet folytató vállalkozást, amely a Szolgáltatóval kötött megállapodás alapján és abban foglalt keretek és korlátozások

	betartásával jogosult Szerződés(ek)e)t létrehozni Utazó(k) és a Szolgáltató között.
Utazó	a Szolgáltatóval a Szerződést megkötő személy.
Utevr.	jelenti az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 3/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletet.
Úti Dokumentumok	jelenti az Szerződésben meghatározott utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(k)a)t, ideértve a Szolgáltató közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot
Visszaigazolás	a Szolgáltató által a 6.5 pont szerint küldött e-mail-es visszaigazolás, amellyel a Szolgáltató a megrendelt Szolgáltatások ellátást elvállalja, és amellyel az elektronikus úton kötött Szerződés létrejön.

III. AZ UTÁZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉ

5 Ajánlat

5.1 A Szolgáltató által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatait („Ajánlat”) a maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalakon („Honlap”) teszi közzé. A Honlapot, mint felületet a Szolgáltató üzemelteti, de a Honlapon több utazási vállalkozó termékei is elérhetők. A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások esetében a Honlapon az Ajánlat leírásban az „Az utazás szervezője” rész alatt minden esetben feltüntetésre kerül „Szallas Group Zrt.” megjelölés. A Szolgáltató egyes Ajánlatait Utazásközvetítők is jogosultak a Szolgáltatóval megállapodott formában és korlátok között közzétenni, kínálni és promotálni, amely esetben az Utazásközvetítő köteles feltüntetni, hogy az Ajánlat utazásszervezője a Szolgáltató.

5.2 A Honlapon az Ajánlat tartalma az Ajánlaton elhelyezett „Megnézem” gombra kattintva érthető el, Utazásközvetítő igénybevétele esetén az Ajánlatok tartalmáról az Utazásközvetítő köteles megadni a szükséges tájékoztatást és információt. Az Ajánlatok olyan adott időtartamban elérhető Szolgáltatások, illetve Szolgáltatáskombinációk, amelyek az egyes Szolgáltatás elemek összekapcsolásával speciális utazási kedvezmények igénybevételére adhatnak lehetőséget, de azok a Szolgáltatás egyes elemeire külön-külön nem elérhetők. A Szolgáltató nem minden esetben közvetlenül a szálláshely-szolgáltatókkal áll kapcsolatban, hanem online gyűjtőrendszerekkel. A Szolgáltató munkatársai az adott héten elérhető minél kedvezőbb ár elérése érdekében folyamatosan figyelik az egyes online gyűjtőrendszerekben elérhető szállás, repülőjegy és egyéb szolgáltatási ajánlatokat, amelyek a hirdetési ciklusban folyamatosan változnak. Ezek alapján a Szolgáltató által kínált Ajánlatok árait a Honlapon, illetve az Utazásközvetítők által elérhető rendszerben a fogyasztók tájékoztatása céljából különböző rendszerességgel frissítik. Tekintettel az árak esetleges, Szolgáltató hatáskörén kívüli változására, ezen közzétett árak a Szolgáltatót nem kötik a Szerződés létrejöttéig, azaz az Ajánlat megjelenítése ajánlati kötöttségét nem jelent a Szolgáltató oldalán, azaz a Szolgáltató nem köteles az Ajánlatban írtak szerinti feltételekkel szerződni.

5.3 A Szolgáltató a kedvezményeket, akciót tartalmazó Ajánlatokat, illetve az Ajánlatnak az egyébként érvényes áráktól, ill. az általában szokásos feltételeitől történő esetleges egyéb eltéréseket minden esetben kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal látja el. Az ilyen kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal el nem látott szokatlan tartalom, feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony vagy magas ár, nyilvánvaló számítási hiba stb.) tévedésre, ill. a számítógépes rendszer meghibásodására utal, melynek előfordulása az elvárható mértékű karbantartás és felügyelet biztosítása ellenére sem zárható ki. Kérjük, hogy ilyen eset észlelésekor, a Megrendelés, vagy egyéb nyilatkozat megtétele előtt tisztázás céljából lépjen kapcsolatba az Szolgáltatóval. A tévedésből, ill. a számítógépes rendszer hibájából eredő téves adatok szerződéskötés alapjául nem szolgálhatnak.

5.4 Az Ajánlatban szereplő helyszínen igénybe vehető és fizetendő szolgáltatások köre és ára tájékoztató jellegű, azok a Közreműködő döntése, valamint a Közreműködő szolgáltatására vonatkozó jogszabályi változások (pl. idegenforgalmi adó változása) alapján változhatnak.

6 A Honlapon keresztül történő elektronikus szerződéskötés

6.1 Tájékoztató

Utazási Csomagok esetében (i) a Szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén az https://www.maiutazas.hu/doc/utazasi_csomagra_vonatkozó_tájékoztató.pdf link alatt elhelyezett formanyomtatvány tartalmazza a Kormányrendelet 14.§ (1) bekezdésében foglalt általános tájékoztatást, (ii) az Ajánlat leírása pedig a Kormányrendelet 14.§ (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatást (amelyek együttesen alkotják a Tájékoztatót).

6.2 Megrendelés

a) Az Utazónak az Ajánlat ismertető oldalán a „Megrendelem” gombra kattintást követően felugró oldalon lehetősége:

(i) megadni a megrendeléshez szükséges részletes információkat (pl. Megrendelő és utasok adatai), Fizetési Mód szakaszokban a kapcsolattartásra szolgáló és az egyéb ott meghatározott adatokat. Az Utazó felelős az adatok pontos, helyes és valóságnak megfelelő megadásáért. Amennyiben az Utazó az adatokat nem pontosan, helyesen vagy valóságnak megfelelően adja meg, akkor az ebből eredő károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli; és

(ii) megadni az Utazó által választott egyedi feltételeket, illetve elfogadni (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket;

(iii) megrendelni baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást („Utásbiztosítás”), és/vagy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítást („Storno Biztosítás”). A biztosítások díja biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő a Szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

(iv) kiválasztani a rendszer által automatikusan kalkulált előzetes előleg megfizetésének módját, amennyiben erre lehetőség van. A rendszer által kalkulált összegek tájékoztató jellegűek, egyes egyedi feltételekkel (pl. gyermekkel történő utazás) a rendszer nem tud kalkulálni, illetve a megrendelt Szolgáltatások elérhetőségét a rendszer nem tudja azonnal ellenőrizni. Ebből kifolyólag a díjak és az előleg összege változhat.

b) Az Utazó az adatok és választott feltételek megadását, illetve (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket elfogadását követően a „Megrendelem” gomb megnyomásával kezdeményezi a Szerződés megkötését („Megrendelés”). A Megrendelés elküldésével az Utazó elismeri és igazolja, hogy az Ajánlatot, a jelen ÁSZF-et, a Tájékoztatót, illetve a Közreműködők Feltételeit (ha ilyen van) megismerte, megértette, és elfogadta.

c) Az Utazóval való kapcsolattartás és tartós adathordozón történő kommunikáció céljából az Utazó köteles kapcsolattartási e-mail címet is rögzíteni a Megrendelésen. Az e-mail címben bekövetkező esetleges változásról az Utazó köteles a Szolgáltatót e-mailben haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató az adatváltozásról szóló értesítést követően csak az új e-mail címet használja az Utazóval való kapcsolattartásra. Az Utazó kifejezetten vállalja az általa megadott e-mail címre érkező küldemények fogadását.

d) Az előleg összege kiegyenlíthető (i) bankkártyával azonnali fizetéssel, (ii) a Megrendelés elküldését követő 1 napon belül banki átutalással a Szolgáltatónak a 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára, és/vagy (iii) maiUtazas.hu ajándékutalvány beváltásával. Az előleg bankkártyás fizetés esetén a sikeres bankkártya tranzakció időpontjában, míg átutalás esetén a Szolgáltató bankszámláján történt jóváírás időpontjában, az ajándékutalvány beváltása esetén pedig a sikeres beváltás időpontjában minősül megfizetettnek.

e) A Szolgáltató a Megrendelés beérkezéséről e-mailben automatizált értesítést küld az Utazónak, amely csak a Megrendelés beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglaltak teljesítésének elvállalását. Ezen értesítés tartalmazza:

(i) a Megrendelés egyedi azonosítóját (terméksorszám), és

(ii) az előleg befizetéséhez szükséges tudnivalókat, amennyiben erre még nem került sor.

f) Az előleg beérkezéséről a Szolgáltató emailben értesítést küld az Utazónak, amely csak az előleg beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglaltak teljesítésének elvállalását.

g) Amennyiben az előleg nem érkezik be a Megrendelés elküldését követő 1 munkanapon belül, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződéskötésre irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés törésre kerül.

h) Az Utazó a Megrendelés és az előleg beérkezésétől számított 3 munkanapig köve van a Megrendeléséhez, a Szerződés létrejötté esetén pedig csak a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek mellett lehet felmondást gyakorolni.

i) Ha az Utazó harmadik személy utazó(k) érdekében (is) ad Megrendelést, akkor a Megrendelés elküldésével felelősséget vállal azért, hogy ezen harmadik személyek érdekében és nevében jogosult jognyilatkozatot tenni és a Szerződést megkötni. Ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről és megfelelő tájékoztatásáról az Utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő Utazót jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik (pl. kötelező oltás). Amennyiben az Utazó nem csak megrendelőként jár el, hanem személyesen is igénybe veszi a Szolgáltatást, a Szolgáltató akkor is kizárólag az Utazó jognyilatkozatai szerint köteles eljárni, ha az Utazó további harmadik személy utazó(ka)t adott meg a szerződéskötés során. Amennyiben az Utazó kizárólag megrendelőként jár el, és a Szolgáltatást az általa megadott harmadik személy utazó(k) veszik igénybe, az Utazó meghatalmazza a megadott személyeket, hogy a Szerződéssel kapcsolatban a Szolgáltató felé a jelen ÁSZF keretei között jognyilatkozatot tegyenek (pl. módosítás, törlés), amelynek teljesítésére a Szolgáltató köteles, kivéve, ha a harmadik személy utazó(k) nyilatkozatai egymással ellentétben állnának, amely esetben a Szolgáltató az Utazó jognyilatkozatát kéri és kizárólag azt veszi figyelembe, visszajelzés hiányában pedig a Szolgáltató az ellentétes nyilatkozatok megtétele előtti feltételek szerint köteles eljárni. Amennyiben a Szerződés kapcsán bármilyen visszatérítésre vagy kártérítés fizetésére kerülne sor a Szolgáltató részéről, akkor azt a Szolgáltató az Utazó részére teljesíti akkor is, ha az Utazó egyébként harmadik személyek nevében járt el.

j) Amennyiben az Utazó több olyan megrendelést is lead, amely esetében az utasok adatai megegyeznek, és az utazási

	időpontokban részben vagy egészben átfedés van, akkor a Szolgáltató kizárólag az elsőként leadott ilyen megrendelést fogadja el a jelen ÁSZF szerinti megrendelésként, a többi megrendelést pedig figyelmen kívül hagyja.	7.1	A jelen 7. pontban külön nem szabályozott kérdésekben a 6. pontban foglaltak értelemszerűen irányadók.
6.3	Visszajelzés a Megrendelésre	7.2	Amennyiben a Utazásközvetítő hozza létre a Szolgáltató és az Utazó között, az Utazásközvetítő és az Utazó közötti jogviszonynak és szerződésnek a Szolgáltató nem lesz részese. Az Utazásközvetítő cselekedeteiért, mulasztásáért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.
	a) A kedvezményes Ajánlatok, illetve Utazási Csomag esetén az egyes szolgáltatás-elemeinek hozzáférése a közvetlen szolgáltatásnyújtó által limitált számú, és az egyes Ajánlatokban lévő elemek a Szolgáltatótól független más szolgáltatók által is lefoglalhatóak. Mindezekre figyelemmel a Szolgáltató nem tud garanciát vállalni arra, hogy a Megrendelés időpontjában az Utazó által megrendelt utazás még elérhető, illetve adott áron elérhető.	7.3	Az Utazásközvetítő felelős mind elektronikus úton között mind nem elektronikus úton kötött Szerződés esetén:
	b) A Megrendelés és az előleg beérkezése után a Szolgáltató ellenőrzi, hogy az aktuális időpontban rendelkezésre áll-e szabad hely az Ajánlati leírásban és a Megrendelésben foglalt feltételekkel. A Szolgáltató a Megrendelés és az előleg beérkezését követő 3 munkanapon belül köteles az Utazó részére e-mailben visszajelezni, hogy:	a)	az Utazót az Ajánlat tartalmáról, a Tájékoztatóról és a jelen ÁSZF rendelkezéseiről részletesen tájékoztatni és azok feltételeit az Utazóval igazolható módon elfogadtatni;
	(i) szabad helyek rendelkezésre állása esetén a Megrendelést Visszaigazolja a 6.5 pontban foglaltak szerint; vagy	b)	a Megrendelést az Utazó nevében a Szolgáltató részére eljuttatni, és az Utazót tájékoztatni, hogy a Megrendelés leadása az utazó részéről a Megrendelés leadását követő 3 munkanapig ajánlati kötöttséget keletkeztet;
	(ii) szabad helyek hiányában a Megrendelés módosítását kezdeményezi (lásd 6.4 pont), vagy	c)	a Visszaigazolást az Utazó részére igazolható módon átadni;
	(iii) a Megrendelésben foglalt Szolgáltatásokat nem tudja vállalni és a Megrendelés módosítását sem kezdeményezi, amely esetben a már befizetett előleget 5 munkanapon belül visszafizeti. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségértérítésre nem tarthatnak igényt.	d)	a fizetendő Előleget, a Részvételi Díj egyéb elemeit, illetve az Utazó által fizetendő egyéb díjakat és költségeket beszédni és azokat a Szolgáltató részére továbbítani;
	(iv) Az Utazónak haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató felé, ha legkésőbb Megrendelés és az előleg beérkezését megerősítő e-mail értesítés (6.2 h) pont) kézhezvételét követő 3 munkanapon belül nem érkezett számára visszajelzés.	e)	az Utazóval szükséges mértékben folyamatosan kapcsolatot tartani;
6.4	Megrendelés módosítása	f)	Az Utazó és a Szolgáltató között a Szerződést érintő valamennyi kérdésben közvetíteni.
	a) Szabad hely hiányában a Szolgáltató a lehetőségek függvényében törekszik arra, hogy másik utazást ajánljon az Utazó számára, melyről e-mailben értesíti az Utazót (amely értesítés egyben módosított Tájékoztatónak is minősül). Amennyiben az Utazó az ajánlott utazást meg kívánja rendelni, és ezt a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben e-mail útján közli a Szolgáltatóval, akkor a Megrendelés feltételei ennek megfelelően módosulnak, és a Szolgáltató jogosult és köteles az Utazó által már befizetett előleget a módosított Megrendelésre átkönyvelni.	7.4	Utazásközvetítő igénybevitelével történő szerződéskötés esetén Felek között a Szerződés az alábbi együttes feltételek teljesülésével jön létre:
	b) Abban az esetben, ha a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg több, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor az Utazó köteles az előleg hiányzó összegét a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőn belül megfizetni a Szolgáltató 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára. Amennyiben a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg kevesebb, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor a többletet a Szolgáltató jogosult és köteles a V. pontban részletezett Részvételi Díjban jóváírni.	a)	az ÁSZF és a Visszaigazolás Utazó általi, igazolható elfogadása a Szolgáltató Visszaigazolásra vonatkozó ajánlati kötöttségének határidején belül;
	c) Amennyiben (i) az Utazó az ajánlott utazást nem rendelni meg a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben, vagy (ii) az előleg különbözet nem érkezik be határidőben, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződéskötésre irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés vagy a módosított Megrendelés törésre kerül. Ebben az esetben az előleg összegét a Szolgáltató 3 munkanapon belül visszafizeti az Utazó részére. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségértérítésre nem tarthatnak igényt.	b)	a Szerződés feltételei szerint az előleg (vagy a Részvételi Díj) Utazó általi megfizetése a vonatkozó határidőn belül az Utazásközvetítő részére, illetve Szolgáltató bankszámláján történő jóváírása.
	d) A továbbiakban a Megrendelésen a módosított Megrendelést is érteni kell.	IV.	KÖZREMŰKÖDŐK SZOLGÁLTATÁSAI ÉS KÖZREMŰKÖDŐK FELTÉTELEI
	e) Kiegészítő szolgáltatás - például repülés utazásnál extra poggyász - utólagos megrendelése az indulás időpontját megelőző 5 napon belül nem lehetséges.	8	A Szolgáltató által kínált Utazási Csomagok – eltérő megjelölés hiányában – az Utazó számára legkedvezőbb ár elérése érdekében a 10. és 11. pontban bemutatott, ún. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, és „nem módosítható” repülőjegyeket és szállásokat tartalmaznak. Ezen repülőjegyek, illetve szállások ellenértékét a 10. és 11. pontokban írottakra tekintettel a Szolgáltató sem köteles visszatéríteni az Utazó részére abban az esetben, ha az Utazó az általános felmondási joga alapján a Szerződést felmondja, vagy az Utazási szerződés tárgyát képező Szolgáltatás(oka)t saját érdekkörében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe, továbbá a ténylegesen utazó személy nevének módosítására sincs lehetőség. Ezen repülőjegyek, illetve szállások díját az Utazónak abban az esetben is meg kell fizetnie, illetve visszatérítési igény nélkül véglegesen viselnie kell, ha a Szerződést az Utazó az általános felmondási joga alapján felmondja, vagy a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás(oka)t saját érdekkörében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe (beleértve a 22. pont szerinti esetet).
	6.5	9	A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett Közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzeti közti egyezmény korlátozza.
	Visszaigazolás és a Szerződés létrejötte	10	Legítársaságokra vonatkozó rendelkezések
	a) A Szerződés akkor jön létre, ha a Megrendelés és az előleg beérkezése után a Szolgáltató a Megrendelésben foglalt Szolgáltatások ellátását elvállalja és ezt e-mailben visszaigazolja az Utazó részére („Visszaigazolás”).		Az Utas tudomásul veszi, hogy a légi személyszállítási szolgáltatást az utazási ajánlatban megjelölt légítársaság nyújtja, és az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával egyidejűleg magára nézve kötelezőnek fogadja el az adott légítársaság által alkalmazott általános szerződési feltételeket.
	b) Az Utazó köteles a Visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a Visszaigazolás tartalma a Megrendelés tartalmától eltér, de (i) az eltérést az Utazó a Visszaigazolás kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül nem kifogásolja, vagy (ii) a Visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor ezzel az Utazó elfogadja, hogy a Szerződés a Visszaigazolásnak megfelelő tartalommal jön létre.		A légítársaságok hatályos feltételei jelen ÁSZF-ben hivatkozással kerülnek feltüntetésre.
	7		Ryanair – Általános szerződési feltételek https://www.ryanair.com/hu/hu/hasznos-informacio/sugo/felhasznalasi-feltetelek
	Utazásközvetítő igénybevitelével történő szerződéskötés		Wizz Air – Általános szerződési feltételek https://www.wizzair.com/cms/api/docs/default-source/downloadable-documents/gcc-w6_hu_final_modified_270123-clean_d3648a9a-560b-4de4-bc86-6ba4ba26e2ec.pdf
		10.1	Amennyiben a Szolgáltatás légi személyszállítást (is) tartalmaz, a repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légítársaság üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésékor vonatkozó szabályok az irányadók. A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr., valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi városi nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza.
		10.2	A légítársaságok üzletszabályzata a légítársaságok honlapján van közzétéve, illetve a Honlapról is és a Megrendelés elküldése előtt a 6.2a)(i) pontban részletezett oldalról is elérhető. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan

okok miatt, valamint az adott légitársaság üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A Szolgáltató a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.

10.3 A légitársaságok a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentétéleként, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (repülőjegy) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. visszatérítés lehetőségét biztosító szolgáltatás.

- a) A „nem visszatéríthető” feltételt elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét a légitársaság az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza, ezért a már megfizetett „nem visszatéríthető” feltételt elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét a Szolgáltató sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.
- b) A „nem módosítható” feltételt elfogadásával lefoglalt repülőjegy módosítására, így pl. az utazó személy nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.
- c) Amennyiben a repülőjegy „módosítható” vagy „lemondható” feltételt elfogadásával került lefoglalásra, akkor annak módosítására vagy lemondására a légitársaság lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár, valamint további 5000 Ft/fő adminisztrációs díj mellett módosítható vagy mondható le.

11 Szálláshely-szolgáltatókra vonatkozó rendelkezések

11.1 A szálláshely-szolgáltatók a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a lemondás/visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentétéleként, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (szállás) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. lemondhatóság lehetőségét biztosító szolgáltatás.

- a) A „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltételt elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét a szállásszolgáltató az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza, ezért a már megfizetett „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltételt elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét a Szolgáltató sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.
- b) A „nem módosítható” feltételt elfogadásával lefoglalt szállás módosítására, így pl. az utazó nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.
- c) Kizárólag szálláshely foglalás esetén, és amennyiben a szálláshely-foglalás „módosítható” vagy „lemondható” feltételt elfogadásával került lefoglalásra, akkor annak módosítására vagy lemondására a szálláshellyel való egyedi egyeztetést követően, a szálláshely lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár, valamint további 5000 Ft/fő adminisztrációs díj mellett módosítható vagy mondható le.

11.2 A szálláshely-szolgáltatók házirendje, üzletszabályzata az adott szálláshelyen érhető el.

V. RÉSZVÉTELI DÍJ ÉS MEGFIZETÉSE

12 A Részvételi Díj magában foglalja a Szerződésben megjelölt Szolgáltatások teljes díját, a Szolgáltató szervezési díját, az általános forgalmi adó összegét. A Részvételi Díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek díját; amelyek összege változhat, illetve nem tartalmazza az Utazó egyéni költségeit (pl. költőpénz) sem. A Részvételi Díj továbbá nem tartalmazza az Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás díját sem, amely ezen felül fizetendő a biztosító feltételei szerint.

13 A Honlapon az egyes Ajánlatok fejszövegében feltüntetett Részvételi Díj a megadott szálláshelyen a legalacsonyabb áron elérhető elhelyezési módot tartalmazza.

14 Amennyiben az Utazó Utasbiztosítást és/vagy Storno Biztosítás megkötését is megrendelte, akkor az Utazó által teljesített befizetés elsőként az Utasbiztosítás, és/vagy a Storno Biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege a fenti fizetési feltételek függvényében előleg, ennek összegét meghaladóan pedig Részvételi Díj jogcímén kerül jóváírásra.

15 Utazó a fizetendő Részvételi Díjat – a már befizetett előleg összegével csökkentve – a Szerződésben rögzített határidőben, eltérő feltételt, illetve megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal vagy az Utazásközvetítő által meghatározott határidőben köteles - külön felhívás nélkül is - megfizetni. A Szerződésnek az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megkötése esetén Megrendelőskor a Tájékoztatóban feltüntetett teljes Részvételi Díjat be kell fizetni. A Szolgáltató jogosult a Szerződésben a fenti pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi Közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. Amennyiben az Utazó Utazásközvetítő igénybevételeivel köti meg a Szerződést, akkor (a Szolgáltató kifejezett eltérő felhívásáig) az Utazó a Szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét az Utazásközvetítő felé köteles teljesíteni; és a Szolgáltatóra vonatkozó esetleges Utazó felé fennálló visszafizetési vagy fizetési kötelezettségeket a Szolgáltató az Utazásközvetítő felé teljesíti a Szerződésben meghatározott határidőben. A fentiek alapján az Utazásközvetítőt teljes felelősség terheli a közvetített Szerződések szerinti

elszámolások tekintetében. Amennyiben ezen kötelezettségét az Utazásközvetítő megszegi, a Szolgáltató jogosult közvetlenül felvenni a kapcsolatot az Utazóval és közvetlenül elszámolni vele.

16 Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor bármely fizetési határidő elmulasztása az Utazó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel (i) a Szolgáltató jogosult az Utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, (ii) az Utazó pedig köteles az általa már megfizetett összegnek megfelelő szerződésszegési kötbért megfizetni; amely kötbér a már megfizetett összeggel szemben beszámításra kerül, így az Utazónak további fizetési kötelezettsége ebben a tekintetben nem keletkezik. Amennyiben nem Utazásközvetítő igénybevételeivel történt a Szerződés megkötése, a Szolgáltató négy nappal a hátralékfizetési határidő előtt email emlékeztetőt küld az Utazó által megadott email címre.

17 A Szolgáltató fenntartja a jogot az Utazó által a Szerződés alapján fizetendő Részvételi Díj és egyéb felszámítandó díjaknak az utazás megkezdése előtti módosítására, megemelésére. A díjemelésre legfeljebb az utazás kezdő időpontját megelőző 20. napig kerülhet sor, kizárólag (i) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségek, (ii) az Szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy (ii) az adott Szolgáltatás esetében irányadó devizafolyamok változása miatt. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a Szolgáltató a Szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a Szolgáltató részben magára vállalja, akkor az általa viselt részt meghaladó összegével felemeli. A díjemelés indokát, illetve a számítások feltüntetését világos és közhírré történő módon az Utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg tartós adathordozón közölni kell. Ha a díjemelés mértéke a 8%-ot meghaladja, akkor az Utazó bántópénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a Szerződést.

18 Amennyiben a díjcsökkentés a Közreműködőkkel szemben is érvényesíthető, az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a 17. pontban foglalt költségeknek a Szerződés megkötését követően, de az utazás megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén a Szolgáltató jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az Utazó kérésére a Szolgáltatónak e költségeket igazolnia kell.

19 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (a Szerződésben megjelölt Részvételi Díjnál alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon Részvételi Díjért emelt szintű, illetve többletszolgáltatásokat is magába foglaló) akciót hirdessen meg nyilvánosan harmadik személyek felé. Ebben az esetben az Utazó és a Szolgáltató között az akció meghirdetése előtt létrejött Szerződés feltételei nem módosulnak, az Utazót erre tekintettel kedvezmény nem illeti meg.

VI. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

20 Amennyiben a módosítás a Közreműködők esetében is lehetséges, akkor az Utazó jogosult a Szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a Szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha a Szolgáltatót erről az utazás megkezdése előtt 7 napon belül, tartós adathordozón értesíti. Amennyiben a Szerződés légi személyszállítást (is) tartalmaz, akkor az Utazó tudomásul veszi, hogy jelen ÁSZF 8. és 10.3. pontjára tekintettel a Szerződés átruházása jelentős többletköltséggel járhat. A Szerződésből kilépő és a Szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a Szerződés szerinti Részvételi Díj, valamint a Szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. A Szerződést és annak esetleges módosításait írásba kell foglalni és papíron vagy más tartós adathordozón a kilépő fél és a belépő fél, mint Utazó rendelkezésére kell bocsátani. Felek tartós adathordozónak tekintik a pdf formátumú elektronikus fájlt. A Szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat a Szolgáltató a Szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

21 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy – kivételesen indokolt esetben – a Szerződésben megjelölt programok sorrendjét felcserélje, a szálláshelyeket módosítsa, azonos jellegű és értékűre cserélje, repülőútasaság az előzetesen kiadott menetrendet módosítja (jártnap módosítása minősül csak jelentős módosításnak), illetve a szobabeosztást, valamint a szállítóeszközökön az ülérendet megváltoztassa, illetve a Szerződés egyéb nem jelentős elemét változtassa, amelyről az Utazót világos, közhírré és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja. Amennyiben a Közreműködő szolgáltatásában következik be a jelen pont szerinti változás az utazást közvetlen megelőzően vagy az utazás során, akkor arról a Közreműködő köteles tájékoztatni az Utazót.

22 Ha a Szolgáltató a Szerződésben foglalt valamely Szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, akkor a javasolt módosításról az Utazót email útján értesíti, és 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidővel válaszadásra szólítja fel.

22.1 Amennyiben az Utazó a módosítást emailben elfogadja, a Szerződés tartalma ennek megfelelően módosul, és a Szolgáltató csak ennek a módosításnak megfelelően köteles teljesíteni.

22.2 Amennyiben az Utazó a módosítást visszautasítja, vagy a 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidőn belül nem válaszol, akkor úgy kell tekinteni, hogy a Szerződést bántópénz fizetési kötelezettség nélkül felmondta. Ebben az esetben az esetben a Szerződés (i) a visszautasítás napjával, (ii) hallgatás esetén pedig a 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidőt követő napon szűnik meg. A Szolgáltató a megszűnés napjától számított 14 napon belül köteles az Utazó által befizetett teljes díjat visszafizetni, amiből a Szolgáltató levonja 8. pont szerint visszafizetésre nem kerülő összegeket. Az Utazó a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

23	Ha az Utazó érdekkörébe tartozó okból a Szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az Utazó kezdeményezésére a Szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az Utazó köteles a Szolgáltató módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A módosításból fakadó árkülönbségen kívül további, maximum 10 000 Ft/fő módosítási díjat számít fel (kivéve a 10.3c).	bánatpénz után fizetendő összegét, akkor a bánatpénz mértéke ez az összeg, azaz a Szolgáltatónál felmerült költségek (például repülőjegy ára) bruttó értéke.
24	A Szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) Utazó által történő módosítása nem lehetséges, erre csak a módosítandó Szerződés 26. pont szerinti bánatpénz fizetés mellett történő felmondása és ezzel egyidejűleg új Szerződés megkötése alapján kerülhet sor, kivéve, ha az Utazó a módosításból eredő többletköltségek megfizetését vállalja és a Szerződés módosítását a Szolgáltató is visszaigazolja e-mailben.	26.4 A Szolgáltató a bánatpénzen felül az Utazó részére visszatérítendő összeget köteles Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni az Utazó részére.
VII.	AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ UTAZÓ RÉSZÉRŐL	
25	Az Utazó az utazás megkezdése / Szolgáltatás igénybevétele előtt bármikor felmondhatja a Szerződést. A felmondást az utazás Szerződés szerinti kezdőnapját megelőzően küldött emailben kell (i) Utazásközvetítő igénybe vételével kötött Szerződés esetén az Utazásközvetítővel; (ii) egyéb esetben a Szolgáltatóval közölni a Szerződés egyedi azonosítójára hivatkozással, amely esetben a felmondás napja a közlés napja. A felmondó emailt a fenti (i) esetben az Utazásközvetítő által megadott elérhetőségre, a (ii) esetben pedig travel@szallas.hu e-mail címre és/ vagy annak a Szolgáltató ügyintézőnek az ([...])@szallas.hu-ra végződő email címére kell megküldeni, akivel az Utazó a Szerződés kapcsán kapcsolatban állt. Abban az esetben, ha az Utazó a lemondást nem a fenti elérhetőségre küldi, a lemondás csak annak beérkezését követő 3. munkanapon hatályosul. Az Utazó felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az Utazó - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no-show), amely az utazás Szerződés szerinti eredeti kezdőnapja tekintendő a felmondás napjának. Az Utazó - a Szerződésben és a Kormányrendeletben kifejezetten meg nem határozott eseteket kivéve - visszatérítésre nem tarthat igényt.	27 Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – a Szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvétele kerül, a Szolgáltató jogosult azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, vagy választása szerint a szerződéstől elállni. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, a Szolgáltató köteles a Részvételi Díj különbözetét az Utazónak megtéríteni. Amennyiben az Utazó a fenti jelzés ellenére ragaszkodik az eredeti utazáshoz, és annak jogi akadálya nincs, úgy azt csak a saját felelősségére teheti meg, melyről írásban nyilatkoznia kell. Ha az Utazó elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, úgy a Felek módosítják Szerződést. Amennyiben az Utazó a Szolgáltató által a jelen pont szerint módosított Szerződést nem fogadja el, Utazó bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja a Szerződést. Az Utazó felmondás esetén a Szolgáltató köteles a teljes befizetett Részvételi Díjat 14 napon belül visszafizetni. Az Utazó kivételes körülmények fennállása és annak igazolása esetén – így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot – az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatja a szerződést.
	VIII. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL	
26	Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor az Utazó a Szerződés felmondása esetén bánatpénz fizetésére köteles.	28 A Szolgáltató kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani Szerződést, és köteles visszafizetni az Utazónak az által befizetett teljes díjat, ha:
26.1	Ha a Szerződés nem tartalmaz „nem lemondható”, ill. „nem visszatéríthető” Szolgáltatás(ok)at, akkor a Szolgáltatót az alábbi mértékű bánatpénz illeti meg a Szerződés felmondási időpontjának függvényében:	28.1 az Utazási Csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a Szerződésben meghatározott minimális létszámot, és a Szolgáltató a Szerződés felmondásáról a Szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:
	a) A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 31. napnál korábbi felmondás esetén a részvételi díj 0%-a;	a) hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
	b) Az utazás megkezdését megelőző 22. napnál korábbi, de a 31. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 40%-a;	b) kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
	c) Az utazás megkezdését megelőző 15. napnál korábbi, de a 22. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 60%-a;	c) két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt; vagy
	d) Az utazás megkezdését megelőző 7. napnál korábbi, de a 15. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 80%-a;	28.2 a Szolgáltatót elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a Szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási Csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.
	e) Az utazás megkezdését megelőző 7. napon belüli felmondás, illetve 'no show' esetén a részvételi díj 100%- a.	29 Ha a Szolgáltató a 28. pont alapján felmondja az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződést, akkor köteles az Utazó által befizetett teljes díj összegét az Utazó részére legkésőbb a Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.
26.2	Amennyiben a Szerződés tartalmaz „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatásokat, akkor bánatpénz: (i) a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatások díja, amely nem kerül visszatérítésre, valamint (ii) a Szerződés felmondási időpontjának függvényében:	30 Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a Szerződésben a Szolgáltató eltérő létszámot rögzít.
	a) A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 50. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 10 %-a;	31 Ha a Szolgáltató nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úticél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvétele kerül, akkor az Utazó az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy, ha a Szolgáltató ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Szolgáltató köteles a teljes befizetett díj 14 napon belüli visszafizetésére. Az Utazót ebben az esetben kártérítés nem illeti meg.
	b) Az utazás megkezdését megelőző 49. naptól a 37. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 20 %-a;	32 Amennyiben az Utazó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyeztet, vagy sérti az utazótársai nyugalmát, érdekeit, testi épségét, illetve az utazási program lebonyolítását, vagy olyan magatartást tanúsít, ami a vele való együtt utazást jelentős mértékben megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi és ezen magatartásával a Szolgáltató vagy a Közreműködő képviselőjének figyelmeztetése ellenére sem hagy fel, az súlyos szerződésszegésnek minősül. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, és az Utazó köteles Szolgáltatónak a felmondás következtében okozott teljes kárt megtéríteni.
	c) Az utazás megkezdését megelőző 36. naptól a 23. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 60 %-a;	IX. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉS
	d) Az utazás megkezdését megelőző 22. naptól a 16. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 80 %-a;	33 Az Utazó és a Szolgáltató a Szerződés megkötése és teljesítése során - különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással (illetve, ha alkalmazandó, az Utazásközvetítővel) kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.
	e) Az utazás megkezdését megelőző 15. naptól az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 100 %-a.	34 Az Utazó köteles a Szerződésből eredő kötelezettségeit teljesíteni, azaz többek között az utazás ellenértékének megfelelő összeget a Szolgáltatónak a Szerződés szerint megfizetni.
26.3	Amennyiben a fenti százalék alapján kiszámított összeg nem éri el a Szolgáltatónál felmerült költségek (például repülőjegy ára, lemondás miatt a szálláshelynek fizetendő kötbér) bruttó értékének és az ehhez hozzászámított	35 Az Utazó köteles az indulás és transzferjáratok dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt a csoportkísérővel (amennyiben van ilyen) való találkozás idejét tiszteltetben tartani és azt előzetesen, megfelelő időben

	ellenőrizni. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának be nem tartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.		
36	A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Szerződéskötéskori lényeges ütvévl-, vízum, és közegészségügyi rendelkezésekről; ezek, illetve a vám-, deviza- és egyéb korlátozások és rendelkezések betartásáért az Utazó felel. Ezen rendelkezések folyamatos változnak, az Utazó kötelessége azokat a Szerződéskötést követően nyomon követni és betartani. Ha az Utazó fenti kötelezettségét megszegi és az utazáson ezért nem tud részt venni, akkor az az utazás 25. pont szerinti, az Utazó érdekkörében felmerült okból bekövetkezett meg nem kezdésének (no-show) minősül.		
37	14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt. Amennyiben a felnőtt kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele a gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatának megléte. 14-18 év közötti kiskorúnak az utazáson való részvételéhez gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozata szükséges. A jelen pont szerinti dokumentum hiánya esetében az utazás meghiúsulásáért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.		
38	A Szolgáltató az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ideértve a közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot („ Úti Dokumentumokat ”) a teljes Részvételi Díj kiegyenlítését követően köteles az Utazónak) átadni az alábbiak szerint:		
38.1	a Szolgáltató az Úti Dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb egy héttel e-mailben, elektronikus úton küldi meg az Utazó által megadott e-mail címre. E-mail cím hiányában az Úti dokumentumok nyomtatott formában a Szolgáltató irodájában vehetők át. Amennyiben az Úti Dokumentumok a fenti határidőben nem érkeznek meg, az Utazó haladéktalanul köteles ezt a Szolgáltató részére bejelenteni. Az Úti Dokumentumok futárral, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésével - az Utazó ilyen kívánsága esetén - felmerülő költségek Utazó részéről történő vállalása mellett van lehetőség; vagy		
38.2	abban az esetben, ha az Úti Dokumentumok fentiek szerinti elküldésére/postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az Úti Dokumentumok a Szolgáltató irodájában (1037 Budapest, Montevideo utca 9.) hétfőtől-péntekig 9-17 óra között átvethetők; vagy		
38.3	amennyiben a Szerződés megkötése Utazásközvetítő igénybevételével történt a Szolgáltató az Úti Dokumentumokat az Utazásközvetítőhöz juttatja el a 38.1 vagy 38.2 meghatározott határidőben. Az Utazásközvetítő felelős azért, hogy az Utazó az Úti Dokumentumokat határidőben kézhez kapja.		
39	A Szolgáltató kizárólag a Szerződésben meghatározott Szolgáltatás(oka)t/ részszolgáltatás(oka)t köteles személyesen vagy Közreműködő(i) útján teljesíteni.		
X.	HIBÁS TELJESÍTÉS, KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG ÉS DÍJENGEDMÉNY		
40	A Szolgáltató helytáll a Szerződésben vállalt Szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a Szolgáltatást Közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.		
41	Ha az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell a Szolgáltató helyi képviselőjével, vagy - ha az adott helyszínen a Szolgáltatónak nincs helyi képviselője, vagy, ha a Szolgáltató helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (Közreműködővel vagy a Közreműködő képviselőjével). A kifogás közölhető a Szolgáltató 24 órás ügyeleti telefonszámán (Tel.: +36 70 432 7121), vagy munkaidőben e-mailben (E-mail: travel@szallas.hu). A kifogás közölhető az Utazásközvetítővel is, aki a Szerződés megkötésében segített az Utazón. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős, és a bizonyítási terhet az Utazóra hárul. A Szolgáltató helyi képviselőjének (ha van) a vele közölt kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe („ Jegyzőkönyv ”) kell foglalnia, és a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adnia.		
42	A szerződésszegést a Szolgáltató köteles ésszerű időn belül orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett Szolgáltatások értékére figyelemmel.		
42.1	Ha a Szolgáltató a 42. pontban megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ha a Szolgáltató - a 42. pontban megjelölt ok kivételével - ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az Utazó felel a közlés késedelméből eredő kárért. A Szolgáltató az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az Utazót a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül értesíteni.		
42.2	Szolgáltató az orvoslási kötelezettségének akként tesz eleget, hogy a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, illetve a hibás szolgáltatás helyett azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. A kifogás orvoslása érdekében tett intézkedések azonban nem jelentik a kifogás elismerését. Az Utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy a Szolgáltató javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet (i) a helyszínen Jegyzőkönyvben vagy (ii) a Szolgáltató elérhetőségein elektronikus (email vagy SMS) szintén rögzíteni kell. Ha az utazó a Szolgáltató javaslatát elfogadja, azzal a Felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a Felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen vagy elektronikus úton megállapodni nem tudnak és az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Utazó felel a közlés késedelméből eredő kárért. A Szolgáltató az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az Utazót a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül értesíteni.		
43	A Szolgáltató köteles az utazás során az Utazónak a nem Szerződésszerű teljesítésből, az Ajánlat lényegesnek tekinthető elemének megszegéséből eredő kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazónak róható fel, vagy olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki Szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a szerződésszegést a Szolgáltató ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. A Szolgáltatónak a Szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő kárért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a Részvételi Díj összegének háromszorosáig felel. A Szolgáltató nem felel a Közreműködő által okozott kárért.		
44	A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának vagy egyéb értéktárgyának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utazónak haladéktalanul be kell jelentenie, és érvényesíteni kell a légítársaságnál vagy szálláshely-szolgáltatónál.		
45	Amennyiben az Utazó valamely Szolgáltatás hibája miatt tett bejelentésére az utazás során, avagy a célországban a szálláshely szolgáltató, illetőleg az egyéb szolgáltatást nyújtó harmadik személy kártalanítja, azaz ezen harmadik személyek által felajánlott bármely kompenzációt elfogadja, az Utazó nem jogosult a Szolgáltatótól további kártérítést, avagy a Részvételi Díj leszállítását követelni, illetőleg más szavatossági igénnyel élni, arról kifejezetten lemond.		
46	E fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazónak a visszautasított beszállás és légiáratok törése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EKG rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.		
47	Ha a Szerződésben megjelölt valamely Szolgáltatás jelentős része, illetve az Utazási Csomag lényeges része a Szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor a Szolgáltató köteles az Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a Szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő Szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az Utazót nem tudja a Szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő Szolgáltatás alacsonyabb minőségű az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben meghatározottnál, a Szolgáltató köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az Utazó a Szerződés teljesítése érdekében köteles az elvárható módon együttműködni a Szolgáltatóval, az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő Szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben foglaltaktól, és emellett a Szolgáltató által ajánlott díjengedmény nem jelent megfelelő kompenzációt.		
48	Ha az Utazó Szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, a Szolgáltató köteles Utazónként - szükség szerint - legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az Utazók jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.		
49	Ha az Utazó valamely Szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a Szolgáltató nem köteles erre tekintettel a Részvételi Díjat leszállítani, visszatéríteni vagy díjengedményt nyújtani.		
50	Az Utazó által a Szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott kárért az Utazó felel.		
XI.	PANASZKEZELÉS ÉS VITARENDEZÉS		
51	A Szolgáltató elkötelezett amellett, hogy az Utazónak magas színvonalú szolgáltatást nyújtson, a megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen és a megrendelővel folytatott kommunikáció minden esetben udvarias és segítőkész legyen, továbbá, hogy a Honlapon megjelenített információk a valóságnak megfelelően legyenek. Amennyiben az Utazónak a Szolgáltatással kapcsolatban bármilyen észrevétele, panasa, kérdése van, vagy jogellenes tartalmat kíván bejelenteni, azt közvetlenül közölheti a Szolgáltatóval az alábbi elérhetőségeken, továbbá a székhelyre vagy az irodába feladott postai levél útján is közölheti:		
	Általános bejelentések e-mail: travel@szallas.hu		
	A 57. pont szerinti jogsértő tartalommal kapcsolatos bejelentés: travel@szallas.hu		
	Telefon: +36-20-415-4446		
52	A Szolgáltató az utazás során felmerülő szóbeli vagy elektronikus úton érkezett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség, valamint a körülményekhez mérten haladéktalanul orvosolja. Ha az Utazó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltatót elektronikus úton megkeresheti a megadott email elérhetőségen, ennek hiányában pedig a Szolgáltatót a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolati példányát az Utazónak személyesen átadja, telefonon tett panasz esetén elektronikusán elküldi.		

- 53** Az Írásbeli panasz eljárást a Szolgáltató a beérkezést követő 30 napon belül írásban, indokolással ellátva megválaszolja.
- 54** Amennyiben az Utazónak problémája merülne fel, akkor alternatív vitarendezéssel is élhet, amelyhez a részletes tájékoztatót a weboldal láblécében található „Online vitarendezés”-re kattintva érheti el. A vitarendezés elindításához szükséges ODR linket a „Panasztétel”-re kattintva találja meg. Az Utazó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti, a Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban is együttműködik. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületekkel kapcsolatos információk és a Békéltető Testületek elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu> honlapon, honlapon, ezen belül a Békéltető Testületek elérhetősége a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon érhető el.
- 55** Továbbá a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatárainak eljárásával szemben felmerülő egyedi bejelentéssel, panasszal bárki fordulhat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint az eljárásra jogosult szervhez.
- 56** Az Utazó fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztó fordulhatnak a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>).
- 57** Szolgáltató célja az Utazók érdekeinek védelme és alapvető jogainak biztosítása, melyet a Honlapon található tartalom biztonságos és megbízhatósága által kíván biztosítani. Szolgáltató jogosult minden olyan tartalmat felfüggeszteni, vagy eltávolítani, amely jogellenesnek, vagy jelen Általános Utazási Szerződési Feltételekbe, vagy egyéb szerződésbe ütközőnek minősül. Az Utazók a jogellenes tartalommal kapcsolatos bejelentéseket a 51. pont szerinti kapcsolattartási csatornán tehetik meg.

XII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 58 Felek az általuk meghatározott email címekre, illetve email címekről küldött email tartalmát és az email útvonalon küldött dokumentumokat tartós adathordozón rögzített, írásbeli kommunikációnak tekintik. Felek kizárólag email útján és a Szolgáltató irodájában történő személyes megjelenés útján tartanak kapcsolatot. Az Utazó által megadott e-mail címre küldött nyilatkozatokat az Utazó részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig az Utazó által megírtaknak kell tekinteni. A Szolgáltató Szerződésben megjelölt és / vagy a Szolgáltató ügyintézője ([...]szallas.hu-ra végződő) e-mail címre küldött nyilatkozatokat a Szolgáltató részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig a Szolgáltató által megírtaknak kell tekinteni. Ha csak a jelen ÁSZF kifejezetten mást nem mond, Felek az email küldeményeket kézbesítettnek tekintik (i) azok elküldésének napján, amennyiben az elküldés napja munkanap, illetve a Black Friday akció keretében akkor is, ha az elküldés napja nem munkanap, vagy (ii) az elküldést követő munkanapon, amennyiben az elküldés napja egyébként nem munkanap (kivéve a Black Friday akcióra vonatkozó nyilatkozatokat).
- 59 A Szolgáltató nem vállalja kiskorú (18 év alatti) személyek nagykorú személy kísérete, felügyelete és felelősségvállalása nélküli utaztatását. Amennyiben a nagykorú kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele, hogy gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatot adjon, amelyet az utazás során hatóságok bármikor kérhetnek. A Szolgáltató további kifejezetten is felhívja a figyelmet arra, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemeti élet szabadsága és a nemti erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére. Amennyiben ilyen visszaélést tapasztalna, kérjük, hogy értesítse társaságunkat a Honlapon megadott elérhetőségeken, vagy a honlap alján található "Visszaélés bejelentése" funkció használatával.
- 60 A Szolgáltató az Utazó és az utazó személyek személyes adatait a Szerződés teljesítésének céljából, a szavatossági és kártérítési igények kivizsgálása és rendezése céljából, valamint a számviteli és adószabályokban előírtak szerint kezeli és őrzi meg.
- 61 A Felek megállapodnak, hogy a jelen jogviszonyból esetlegesen keletkező vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalással kívánják rendezni, amennyiben azonban ez nem vezet eredményre, kikötik a – hatáskörtől függően – a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság és a Székesfehérvári Törvényszék alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét.
- 62 A Szerződésre az annak megkötésekor hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadók.
- 63 A Szerződésben nem szabályozott kérdésekre az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélytlenre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (**"Kormányrendelet"**), továbbá a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (**"Ptk"**) rendelkezései az irányadók.

SZALLAS GROUP ZRT: UTAZÁSI SZERZŐDÉS - ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. melléklet

Beutazási feltételek, útiokmányok: Az utazáshoz szükséges érvényes úti okmányok (útlevél, személyazonosító igazolvány, vízum stb.) megléte és érvényessége az utas felelőssége, és kérjük, hogy indulás előtt gondoskodjanak ezek beszerzéséről és ellenőrzéséről. Bővebb információ:

<https://konzinfor.mfa.gov.hu/utazas/utazasi-tanacsok-orszagonkent>

Biztosítások: Áraink nem tartalmazzák sem a Baleset-Betegség-Poggyász, sem az útlemondási biztosítást. Az útlemondási biztosítás időbeli hatálya: A biztosítás az utazásra való jelentkezést, illetve az előleg, vagy 30 napon belül a teljes részvételi díj megfizetését követő nap 0 órákor kezdődik és az utazás megkezdéséig, repülés utazásoknál a magyar repülőteréről történő indulás esetén az utazó jegykezelésének (check-in) befejezéséig tart. Baleset-, betegség- és poggyászbiztosításra vonatkozóan partnerünk, az Európai Utazási Biztosító Zrt. csomagját ajánljuk. A biztosításokra vonatkozó részletes információk a weboldalunkon megtalálhatók.

Csecsemők és gyermekek és kismamák utazása: Csecsemőnek az a gyermek számít, aki a visszautazás napján még nem töltötte be a 2. életévét. Repülés utazás: A csecsemők számára a légítársaság nem biztosít külön ülőhelyet, fedélzeti ellátást vagy feladott poggyászt. Irodánk által biztosított transzfer esetén a beutaztató partnerünk a buszos utazások során nem tud számukra külön ülőhelyet vagy babakézi biztosítani. Ha a helyszínen kiderül, hogy a légítársaság vagy a szálloda szabályai alapján a gyermek már nem tekinthető csecsemőnek, a felmerülő többletköltségeket az utasnak kell állnia. A szállodai elhelyezés során a kicsik általában a szülőkkel közös ágyban alszanak, de korlátozott mennyiségben kérhető rácsos kiságy is (esetenként díjfértés ellenében). A kiságyat, babaágyat a szálloda elérhetőségük és lehetőségeik szerint biztosítják, így irodánknak nincs ráhatása arra, hogy a kiságy rendelkezésre áll-e.

Ryanair légítársaság esetében a csecsemőkre vonatkozó információ: 7 napos vagy annál fiatalabb csecsemők nem utazhatnak a Ryanair járatain. Csecsemő (8 napos kortól 23 hónapos korig, mindkét határértéket beleértve) 18 éves vagy annál idősebb felnőtt kíséretében utazhat a Ryanair járatain (felnőttenként egy csecsemő). Minden csecsemőnek egy felnőtt ölében kell ülnie, és külön engedélyezett poggyászra nem jogosult. Felnőtt ölében utazó csecsemő esetén azonban egy maximum 5 kg súlyú (45x35x20 cm méretű) pelenkázótáska is felvihető a fedélzetre. A csecsemővel utazó felnőtteknek ablak melletti ülésen kell ülniük, mivel e kiválasztott ülőhelyek felett 2 oxigénmaszk található. A pelenkázásra kijelölt hely a repülőgép hátsó részén található. A fedélzeti személyzet szükség esetén segít a bébiétel megkezelésében is. Ha egy csecsemő a visszaút előtt eléri a 2 éves kort, a teljes viteldíjat csak a visszaútra vonatkozó járatért kell kifizetni.

Wizzair légítársaság esetében a csecsemőkre vonatkozó információk: Ha kisbabával utazik, a következő tárgyakat viheti fel ingyenesen a fedélzetre: egy további személyes tárgy (40 x 30 x 20 cm, maximális súly 10 kg), amely a csecsemő poggyászának minősül; a repülés időtartamára elegendő étel; egy (összecukható) babakocsi, összecsukható utazóágy vagy autósülés. Ezeket a tárgyakat a repülőgép ajtajáig vagy lépcsőjéig viheti el, ezt követően a repülőgép rakterében tárolja őket a légítársaság. E tárgyakat a légítársaság felcímkézi az utasfelvételi pultnál, a poggyászeadási pultnál vagy a beszállókapunál. Az elektromos és motoros babakocsik nem szállíthatók, sem a fedélzeten, sem a repülőgép rakterében.

Gyermeke csak saját, érvényes útlevéllel vagy bizonyos esetekben személyazonosító igazolvánnyal léphet külföldre.

Ha a kiskorú, vagyis a 18. életévét még be nem töltött személy egy szülő vagy más felnőtt (rokon, barát stb.) kíséretében utazik külföldre, akkor szülői engedélyt tartalmazó nyilatkozatot bemutatása kötelező a repülőtéren, vagy egyéni utazás esetén egy közúti ellenőrzésnél, vagy bármilyen hatósági ellenőrzés alkalmával. Bővebb információ: <https://konzinfor.mfa.gov.hu/minden-utazo-figyelmebe/gyermekek-kulfoldre-utazasa>

A 28. terhességi hetet elérő kismamák számára az utazás csak egy frissen kiállított, angol nyelvű orvosi igazolással javasolt, és több légítársasági, szálloda vagy szálláshely esetében csak orvosi igazolással engedélyezett, amelyet közvetlenül az utazás előtt kell beszerezni.

Helyi képviselő, fakultatív kirándulások, transzfer: A fakultatív programokat beutaztató partnereink szervezik és bonyolítják le. A honlapunkon megadott programok és árak csak tájékoztató jellegűek – partnereink fenntartják a jogot a változtatásokra. Szeretnénk felhívni a figyelmüket, hogy bizonyos programokat csak akkor indítanak el, ha eléri a minimális létszámot, és magyar nyelvű idegenvezetést is csak ebben az esetben tudnak biztosítani. A minimális létszámot beutaztató partnerünk határozza meg, ezekről, illetve a részvételi és lemondási feltételekről a helyi képviselőnk tud felvilágosítást adni érkezéskor. Amennyiben fakultatív kirándulással kapcsolatos panaszra merülne fel, kérjük, hogy azt a helyszínen, képviselőnknek jelezzék. Felhívjuk a figyelmüket arra is, hogy a szállodán kívüli kirándulások ideje alatt a hotel szolgáltatásait nem tudják igénybe venni. Fontos! Helyi képviselőnk csak Bulgáriában és Costa Braván érhető el.

Arra kérjük Önöket, hogy minden utazás előtt ellenőrizzék, valóban a megfelelő transzferbuszra kerültek-e fel a poggyászaik, és leszálláskor ügyeljenek arra, hogy minden csomagjukat, köztük az elektronikus eszközöket is, magukhoz vegyék. A transzferbuszokon nem biztosítunk magyar nyelvű kísért. Előfordulhat, hogy a forgalmi viszonyok miatt a buszok nem tudnak közvetlenül a szállodák bejáratához megállni, ilyenkor a szálláshelyet gyalog, csomagjaikkal kell megközelíteni. Felhívjuk figyelmüket, hogy a transzfertszolgáltatással kapcsolatban felmerülő panaszokat, illetve az utazás során a buszon hagyott csomagokat irodánk nem tudja visszakövetni, így ezekért nem tudunk felelősséget vállalni.

Repülőjáratok, menetrendi változások, poggyászinformációk: A foglalás során tájékoztatjuk Önöket a légítársaságról, valamint az előzetesen tervezett menetrendről. Felhívjuk figyelmüket, hogy a légítársaságok fenntartják maguknak a jogot a menetrend módosítására. Ha bármilyen változás történik, arról haladéktalanul tájékoztatjuk Önöket közvetlenül, vagy a foglalást intéző utazási irodán keresztül. Felhívjuk figyelmüket, hogy külső körülmények (például sztrájk, kedvezőtlen időjárás, légtér telítettség) miatt a járatok késlethetnek, amelyre irodánknak nincs ráhatása.

Ezért kérjük, mindig az utazási dokumentumban megadott időpontban érkezzenek a repülőtérré, mivel a check-in és a biztonsági ellenőrzés hosszabb időt vehet igénybe. Ha járatátörés vagy késés miatt keletkezik kár, a felelősség a légítársaságot terheli. Ilyen esetekben kérjük, közvetlenül a légítársasághoz forduljanak kártérítési igényükkel. Az ajánlatainkban feltüntetett menetrendek tájékoztató jellegűek. A menetrend változtatás jogát a légítársaság fenntartja, irodánk erre ráhatással nem rendelkezik. Szeretnénk tájékoztatni, hogy az utazás első és utolsó napja elsősorban a ki- és hazautazásra szolgál, így ezek nem tekinthetők teljes értékű üdülónapnak.

Előfordulhat, hogy a repülőjárat menetrendje vagy járatkésés miatt a szállodai szolgáltatásokat (például a szállás vagy az étkezések egy részét) késői érkezéskor vagy korai induláskor nem tudják igénybe venni. Ezeknek az elmaradt szolgáltatásoknak az ellenértékét sem a szálloda, sem az utazási iroda nem téríti meg.

Kérjük fokozottan figyeljenek a feladott, illetve a kézipoggyászra vonatkozó maximális méret és súlykorlátozásokra. Túl súlyos vagy nagyobb méretű csomag esetén a légítársaságok felárát számolhatnak fel a helyszínen, melyet az utazónak kötelessége kifizetni. Az ezzel kapcsolatos panaszokért és többlet költségért irodánk nem felel. Az utazás alatt a csomagokat ért károkért irodánk nem felel. Ha poggyásza az utazás során megsérül, késve érkezik, vagy elveszik, kérjük, haladéktalanul jelezze a problémát még a repülőtéren, a tranzit területén található „Lost and Found” irodánál. Kérje jegyzőkönyv felvételét, és vegye fel a kapcsolatot a légítársasággal, valamint – amennyiben van – a biztosítótársasággal. A poggyászkárokért minden esetben a légítársaság viseli a felelősséget.

Utasok egyedi igényei: Ha utazásuk során van valamilyen különleges kérésük a szobával, ellátással vagy más egyéb tényezővel kapcsolatban (például egymás mellett szobák, babaágy, földszinti elhelyezés, speciális diétás ételek, mint a cukorbetegség, glutén- vagy laktózérzékenység), kérjük, hogy ezeket már a foglaláskor jelezzék felénk. Ezeket a kéréseket továbbítjuk a szállodának vagy a foglalkozó partnereknek, de mivel a megvalósításuk a szálloda hatáskörébe tartozik, nem tudunk garanciát vállalni arra, hogy teljesülnek. Megértésüket kérjük, hiszen az ilyen kérések teljesítése a szálloda lehetőségeitől és kapacitásától függ.

Szállodákra vonatkozó általános információk: Szeretnénk felhívni utasaink figyelmét, hogy a szállodák besorolása az adott ország törvényi előírásai szerint történik, amelyek eltérhetnek a Közép-Európában megszokott standardoktól. Ezért előfordulhat, hogy a szállodai szolgáltatások színvonala más, mint itthon. A szállodák építési és üzemeltetési szabályai szintén az adott ország szabályozásán alapulnak. Mivel sok szálloda egész évben üzemel, előfordulhatnak kisebb felújítások, karbantartási munkák. Kérjük, ezt vegyék figyelembe és szíves megértésüket köszönjük!

A weboldalon található szálláshely és szobaképek korábban készültek - még az utasok érkezése előtt - ezért nem feltétlenül tükrözik a szálláshely aktuális állapotát. A szálláshelyek többféle szobatípussal rendelkeznek, ezért nem garantálhatók, hogy a képeken látható szoba megegyezik azzal, amelyet az utas a helyszínen kap. A leírásban feltüntetett távolságok megközelítő értékek, amelyeket a szállásadó által közölt adatok alapján adunk meg.

Amennyiben a szálláshely több épületből áll, nem tudjuk garantálni, hogy a vendégek a főépületben kerülnek elhelyezésre. Nagy kiterjedésű üdülőkompexumok esetében az egyes épületek elhelyezkedése változó távolságot jelenthet az étteremtől, tengerparti üdülőhelyek esetében a tengerparttól, még a közvetlen tengerparti szállodák esetében is. Így bizonyos épületek eléréséhez akár hosszabb gyaloglásra is szükség lehet.

A szálláshelyek házirendjének betartása minden utas számára kötelező. Az utas által okozott károk megtérítése a helyszínen esedékes, annak teljes költségét a vendég köteles rendezni.

A szálláshelyeken biztosított WIFI szolgáltatás jellemzően nem alkalmas üzleti célú felhasználásra, és előfordulhat, hogy a jel erőssége ingadozó vagy nagyon gyenge. A WIFI szolgáltatás minőségi problémáitól vagy esetleges szüneteléséért irodánk felelősséget nem vállal.

A szállodák saját hatáskörükben dönthetnek a szolgáltatások igénybevételének szabályairól, és azokat előzetes értesítés nélkül, bármikor megváltoztathatják.

Szobákra vonatkozó általános információk: A szállodai szobák a legtöbb esetben legkorábban az érkezés napján 14:00 órától vehetők igénybe, míg a kijelentkezés legkésőbb 10:00 óráig esedékes a távozás napján. Előfordulhat azonban, hogy a szálláshely ettől eltérő be- és kijelentkezési időpontokat határoz meg; ezek betartása a szálláshely szabályzatának megfelelően kötelező, és az ebből fakadó esetleges kellemetlenségekről reklamációt nem áll módunkban elfogadni. Szállásfoglalás során fontos tudni, hogy a kétágyas szoba esetén a 3. és a további fő elhelyezése pótágyon történik. Ezek a pótágyak általában kisebb méretűek, összecsukható vagy kempingágy típusúak, és nem felelnek meg teljes mértékben a hagyományos, normál méretű ágyak kényelmének. A pótágy elhelyezése miatt a szoba alapterülete csökken, ami befolyásolja a kényelmet. Három- vagy négy teljes értékű ágygal rendelkező szoba csak kevés szállodában érhető el. Felhívjuk figyelmüket, hogy kétágyas szoba foglalása esetén irodánk nem tudja garantálni, hogy a szálloda a szobában két különálló ágyat vagy franciaágyat helyez el. Több szoba egyidejű lefoglalása esetén mindent megteszünk annak érdekében, hogy azok egymáshoz közel essenek, azonban ennek biztosítását nem áll módunkban garantálni.

A szobák kilátása eltérő lehet a szálloda elhelyezkedésétől és környezetétől függően. A „tájra néző” vagy „kertre néző” elnevezésű szobák nézhetnek belső udvarra, utcára, szomszédos épületre, zöldövezetre vagy egyéb irányba. A „tengerre néző” vagy „részben tengerre néző” szobák esetében fontos tudni, hogy az elnevezés nem mindig garantál akadálytalan kilátást: egyes esetekben a tenger csak az erkélyről oldalra nézve, vagy kihajolva lehet látni vagy növényzet befolyásolhatja a kilátást.

A szálláshelyeken (amennyiben van), a légkondicionáló berendezések működését általában központilag szabályozzák, és jellemzően meghatározott időszakokban üzemelnek. A hatékony működéshez elengedhetetlen, hogy az ajtók és ablakok zárva legyenek, valamint a rendszer sok esetben kizárólag a szobakártya használatával aktiválható. Fontos tudni, hogy a készülék működése zajhatással járhat.

Mozgásukban korlátozott utasok: Nem minden szálláshely rendelkezik akadálymentesített környezettel, épülettel vagy szobákkal. Ezért kérjük, hogy az ilyen jellegű igényt minden esetben még a foglalás során jelezzék. Fontos tudni, hogy még ha egy adott szálloda biztosít is akadálymentesített szobát, ez nem garantálja, hogy az egész épület, annak környezete vagy a közeli partszakasz is teljes mértékben megfelel a mozgásukban korlátozott vendégek igényeinek. Irodánk ilyen esetekben utólagos panaszokat nem tud elfogadni.

Csúszda használat: A vízi csúszdával rendelkező szállodák esetében szeretnénk jelezni, hogy a csúszdák használata gyakran korhatárhoz vagy magassághoz kötött. Emellett a csúszdák üzemeltetése szezonális, és a pontos nyitvatartásról, illetve használati feltételekről a szálloda dönt, amit előzetes értesítés nélkül is módosíthat. A vízi csúszdával rendelkező szállodák esetében szeretnénk jelezni, hogy a csúszdák használata gyakran korhatárhoz vagy magassághoz kötött.

Idegenforgalmi adó: Egyes úti célokon helyi idegenforgalmi adót kell fizetni, amelynek tájékoztató jellegű összegét minden esetben az adott ajánlat részleteinél tüntetjük fel. Az idegenforgalmi adót a helyszínen, közvetlenül a szálláshelyen kell rendezni. Az idegenforgalmi adó mértékét a szálláshely előzetes tájékoztatás nélkül bármikor módosíthatja.

Olaszországi apartmanok - általános információk:

Apartment foglalása esetén a részvételi díj magába foglalja a lakóegységek rezszi költségét (víz, áram, esetlegesenként légkondicionáló) és a ház strandszerviz szolgáltatását (apartmentonként 2 napágy és 1 napernyő a strand kijelölt szakaszán – május közepétől szeptember közepéig).

Az apartmanok általában egyszerű berendezéssel rendelkeznek. A konyhában hűtőszekrény, mosogató, általában villanyrezo, legszükségesebb edények, evőeszközök, poharak, tányérok található az ágyszámnak megfelelően. Az apartmanok takarításáról a vendégeknek nyaralásuk alatt maguknak kell gondoskodniuk. Az apartmanokat kitakarítva kapják meg, és így is kell őket átadni. Távozáskor az apartmant tisztán kell elhagyni (a hulladékot elvinni, a szekrények belsejét tisztán hagyni, a hűtőszekrényt ki kell üríteni, kikapcsolni, az ajtaját nyitva hagyni, az edényeket elmosogatni), ellenkező esetben helyszíni bírságot kell fizetni, melynek összege kb. 100 Euró. Minden ágyhoz tartozik egy takaró és egy párna. A lepedőről és az ágyneműhuzatról az utazónak kell gondoskodnia, kivéve azokban az esetekben, amikor az apartmanház jelzi, hogy biztosítják ezeket. Bizonyos házak esetén ágynemű és törölköző bérletre is van lehetőség. Ezt minden esetben az ajánlatban jelezzük. Érkezéskor depozit fizetése szükséges (kb. 150-200 EUR). Ez a depozit visszajár az utazónak, amennyiben a távozás napján az apartman ellenőrzésekor a szolgáltató rendben találja a szobát (takarítás).

Az apartmanokban tilos a saját nagy elektronikai berendezések (mobil légkondicionáló stb.) használata. Illetve az apartmanházak elektronikus hálózatán az elektromos autók töltése is tilos.

Az olasz apartmanok foglalása esetén a módosítási feltételek eltérhetnek irodánk általános szabályozásától. Időpont és időtartam módosítás esetén a foglalás csak a lemondási feltételek szerint módosítható, vagyis az eredeti foglalás lemondásra kerül és az új időpont új foglalásnak minősül az aktuális áraknak és feltételeknek megfelelően.

A nyári időszakban előfordulhatnak olyan technikai problémák, mint a víz- vagy áramszolgáltatás kimaradása, a lift vagy a légkondicionáló meghibásodása, illetve a medence időszakos zárva tartása vagy üzemzavara. Ezekre az esetekre irodánknak nincs befolyása, és sem a kinti partnerünk, sem az apartmanház nem vállal felelősséget.

Fontos tudni, hogy az apartmanok felszereltsége a leírtaktól eltérhet. Amennyiben az utas az apartman átvételekor problémát észlel annak minőségével, tisztaságával vagy felszereltségével kapcsolatban, kérjük, azt azonnal, legkésőbb az érkezést követő 24 órán belül jelezze. A később jelentett problémák kezelésére sajnos már nincs lehetőségünk.

Az apartmanokkal kapcsolatos visszajelzéseket kinti partnerünk és az apartmanház is legkésőbb az utazás befejezését követő 10 napon belül fogadja. Ezt követően benyújtott reklamációkat nem áll módjában elfogadni, így irodánk sem tudja kezelni a 10 napon túl érkező észrevételeket.