

Sun & Fun Holidays Kft.

Székhely: 1138 Budapest, Meder u 8/D. fszt. BFKH- engedélyszám: U-001050, Adószám: 14126523-2-41, EU-s adószám: HU 14126523
A cég a Fővárosi Bíróság mint Törvényszék által megjelölt cégjegyzékszám alatt van nyilvántartva. Cégjegyzékszám: 01-09-890130

Cím: 1138 Budapest, Meder u. 8/D fszt., Levelezési cím: 1138 Budapest, Meder u. 8/D fszt.

Telefon: +36-1-411 1515, Fax: +36-1-312 4444, E-mail cím: info@sunfun.hu, weboldal: www.sunfun.hu

A Sun & Fun Holidays Kft. (továbbiakban: Utazásszervező) a számára előírt utazásszervezői vagyoni biztosíték biztosítását a Colonnade Insurance S.A.-nál kötötte. A vagyoni biztosíték hatálya: nemzetközi utazásszervezés (belföldről külföldre).

A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe az Utazásszervezők Vagyon Biztosíték Biztosításra szabályzatban foglalt rendelkezések szerint átvállalja az Utazásszervező és Utazásközvetítő kártérítési kötelezettségeiből adódó károk megtérítését.

**A Biztosító elérhetősége: Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe, 1143 Budapest, Stefánia út 51.,
Telefon: +36-1-460 1400, Fax: +36-1-460 1499, e-mail: info@colonnade.hu, weboldal: www.colonnade.hu.**

**Engedélyező és hatósági nyilvántartást vezető hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala. Címe: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.,
Telefon: +36-1-4585-800, Fax: +36-1-4585-847, e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, weboldal: www.mkeh.gov.hu.**

A Sun & Fun Holidays Kft. által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254. §-ának, továbbá az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XII.28.) Kormányrendelet, a 2009. évi LXXVI. törvény és a 210/2009. (IX.29.) Kormányrendelet a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló rendelkezései, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltak az irányadóak.

I. UTAZÁSI SZERZŐDÉS

1. Az utazási szerződés az Utas és az Utazásszervező között az utazás megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az utazási szerződés aláírásával, az Utazásszervező vizsgálásával, valamint az előleg, avagy a jelen szerződésben meghatározott esetekben a teljes összeg befizetésével jön létre. Partnerirodánál (utazásközvetítő) történő megrendelés esetén az Utazásszervezővel kötött szerződés a partnernek írásban történő vizsgálásával és a megrendelt szolgáltatás előlegének, 30 napon belüli indulás esetén teljes összegének befizetésével lép hatályba. A szerződést a felek - valamennyi kikötésével együtt - írásban, két példányban írják alá, melynek egyik példányát a jelentkezéskor az Utazásszervező vagy megbízottja az Utasnak átadja. Ha az Utazásszervező vagy a partneriroda a jelentkezést helyhiány, vagy más ok miatt csak feltételekkel fogadja el, az utazási szerződés csak akkor lép hatályba, ha az Utazásszervező az Utast a jelentkezés feltétel nélküli elfogadásáról értesítette.

2. Amennyiben az Utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazásszervező nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utast, illetve hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az utazási szerződés szerint az Utast terhelő kötelezettségek az Utas javára szerződő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, melyek természetüknél fogva személyesen csak az Utast érinthetik (pl. védőoltás). Az eljáró személy köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos – bírkokhba jutott – okiratot, tájékoztatást utastársainak haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogszolgáltatlan megbízás ügyviteléből fakadó károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

3. A Felek rögzítik, hogy az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel. A Felek rögzítik továbbá, hogy a jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően lekezeltek kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt.

3. Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, a részvételi díj összegét és annak tartalmát, illetve az egyéb, felszámításra kerülő költségeket az Utazásszervező által közzétett tájékoztató (prospektus és weboldal) tartalmazza. Az utazási tájékoztatóban foglaltak jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik. Az Utazásszervező fenntartja a jogát arra, hogy kivételesen, indokolt esetben eltérjen a programfelvetésben, ill. utazási tájékoztatóban foglaltaktól, ilyen esetben az esetleges lényeges változásokról az utazási szerződés megkötése után az Utast vagy a foglalást bonyolító partnerirodát igazolható módon (e-mail) értesíti. A változtatások az Utazásszervező weboldalán folyamatosan megtekinthetők. Az Utas vállalja, hogy a változtatások az Utazásszervező weboldalán figyelemmel kíséri. Az Utas kijelenti, hogy az Utazásszervező által kiadott utazási tájékoztatóban rögzített részletes feltételeket és az utazáshoz szükséges és a vonatkozó jogszabályok által előírt fontos információkat („Tudnivalók A-Z”) megismerte, azokat elfogadja, és az utazási szerződés aláírásával annak elfogadását jelözi. Az Utazásszervező által nyújtott hiteles információk figyelembe vételével a költségvetésük és károk az Utast terhelik. Mindazon a leírások, prospektusok, tájékoztatók, nyomtatott és elektronikus ismertetések, amelyek nem az Utazásszervező ad ki, az utazási szerződés teljesítése szempontjából érvénytelenek, ezek tartalmáról sem az Utazásszervező, sem annak közreműködői felelősséggel nem vállalnak.

4. Az úti okmányok (útlevél, esetlegesen vízum) beszerzése az Utas kötelessége és felelőssége. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, ideiglenes útlevél-, vízum-, devizajogszabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani; az ezek megszegéséből, be- és kiutazásból eredő többletköltségek és károk az Utast terhelik. Ideiglenes útlevélvel történő utazás esetén a légitársaság megtagadhatja a check-in esetén az utasfelvételt, az ebből eredő károk az Utast terhelik. Amennyiben az Utas az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az irroda szerzi be, egyidejűleg tájékoztatja az Utast az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósló utazásairól, valamint ennek felmerülő költségeiért az Utas tartozik felelősséggel. A nem európai uniós állampolgárságú Utasok a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen, vagy kérjék utazási irodájuk segítségét.

Az Utazásszervező a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően adja ki az utasoknak az úti okmányokat (repülőjegy, voucher, részvételi jegyet, stb.). Az Utazásszervező az irat, úti okmány (repülőjegy, voucher, részvételi jegy) és – amennyiben van ilyen – biztosítási kötvény (a továbbiakban együtt: Dokumentumok) Utas részére történő megküldését az Utas által a foglaláskor megadott, vagy legkésőbb az indulás napját megelőző 8. napig az Utazásszervező tudomására hozott e-mail címre történő megküldésével is jogosult teljesíteni. Az Utas a jelen pontban írtakra tekintettel vállalja, hogy olyan e-mail címet ad meg, amelynek rendszere a részére beérkező elektronikus üzenetekre automatikusan válaszüzenetet küld, amely a Dokumentumok Utas részére történő beérkezését késéget kizáróan jelözi (olvassási visszaigazolás). Amennyiben az Utas e-mail levelezőrendszere olvassási visszaigazolás küldésére nem alkalmas, úgy az Utas köteles a beérkezést követően haladéktalanul válaszüzenet formájában nyújtani a Dokumentumok részére történő beérkezését. Az Utas a Dokumentumok általa megadott e-mail címre történő megküldését joghatályosnak ismeri el és tudomásul veszi, hogy az e-mail cím pontos megadása és a későbbiekben történő működése vonatkozásában kizárólagosan őt terheli felelősség.

Az Utas a részére bármely módon eljuttatott Dokumentumokat köteles kinyomatni és azokat az utazás során mindvégig magánál tartani, ide értve különösen, de nem kizárólagosan a repülőjegy, részvételi jegyet, voucher és biztosítási kötvényt. Az Utas tudomásul veszi továbbá, hogy a foglalás során megadott adatok helyességéért kizárólagos felelősséggel tartozik, ezért az Utazásszervező felhívja az Utas figyelmét a személyes adatok pontos megadására. Amennyiben az Utas foglaláskor megadott e-mail címre legkésőbb az indulás napját megelőző 7. napig nem érkeztek meg a Dokumentumok, úgy az Utas köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot az Utazásszervezővel a probléma megoldása érdekében.

Amennyiben az Utas a foglaláskor nem ad meg e-mail címet, lehetőség van átvételi elismervény ellenében a Dokumentumok személyes átvetelére előzetes konzultációt követően a foglalást készítő utazási irodában, legkorábban 7 nappal az utazás indulása előtt, továbbá az Utazásszervező jogosult postai úton is megküldeni a Dokumentumokat az Utas részére.

5. Az Utazásszervező egyes célszágokban az utazás helyszínén magyarul beszélő helyi képvisellet biz-

tosít, aki kapcsolatot tart az utasok és a helyi szolgáltatók között és információkkal segíti az utasokat. Az Utazásszervező felelősséggel tartozik a helyi képviselő munkájáért. Az Utazásszervező egyetemlémen közlése nyomatot anyagában és weboldalán, hogy mely régiókban biztosít magyar nyelvű képviseletet. Azokban a régiókban, ahol nem dolgozik magyar nyelvű képviselő, az Utazásszervező helyi szerződéses partnere valamely általánosan használt idegen nyelven biztosítja az Utasok számára a helyi képviseletet. Nem tartozik az Utazásszervező felelősségébe az Utas által nem a csomag részeként megrendelt, helyi szolgáltatók által a helyszínen bonyolított szolgáltatásoké, így a helyi kirándulásoké sem.

Az Utazásszervező, illetve az Utazásközvetítő az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal (a voucheren feltüntetve) - ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor - köteles az Utast írásban tájékoztatni az Utazásszervezőnek az utazás célállomását található, magyarul vagy általánosan használt idegen nyelven beszélő helyi képviselője (illetve ha az Utazásszervező ilyet biztosít, a csoport mellett a célszág nyelvet vagy a célszágban általánosan használt idegen nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult utaskíséri feladatok ellátó személy) nevéről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utas számára az utazásszervezőtől történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazásszervezőről, amelyhez az Utas szükség esetén segítségért fordulhat.

II. DÍJFIZETÉSI FELTÉTELEK

1. A részvételi díj az utazások meghirdetett – az utazási csomagban szereplő - szolgáltatásainak ellenértékét, az Utazásszervező eljárási díját és szervezési költségeit, valamint az ÁFA összegét tartalmazza. A részvételi díjban nem szereplő, de az Utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság illetve üzemeltető egyoldalú rendelkezése alapján változhat. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az úresen maradt férőhelyek kedvezményes áron történő értékesítésére. A részvételi díj így módon történő csökkentése a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik.

2. Az Utas az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díjfeltelet fizet. A megfizetett előleg garancia, hogy az így módon lefoglalt helyeket az Utazásszervező más utasnak nem értékesíti. Az Utazásszervező által közölt előleg (40 %) a jelentkezéskor, a részvételi díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell megfizetni, kivéve, ha valamely külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján korábbi befizetési határidő indokolt. Az Utas tudomásul veszi, hogy a hátralék megfizetésének időpontjáról az Utazásszervező külön értesítést nem küld. A határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Az Utas ez esetben köteles az Utazásszervezőnek a szerződés IV/1. pontjában meghatározott kötbért az ott szabályozott módon és mértékben, legkésőbb az elutazási időpontja előtt 8 nappal megfizetni.

3. Ha a jelentkezés az utazás megkezdése előtt 30 napon belül történik, a részvételi díj teljes összegét a jelentkezéssel egyidejűleg kell megfizetni. Opciók foglaláskor a részvételi díj határidőre történő megfizetésének elmulasztása esetén a megrendelés automatikusan törlésre kerül, így nem jön létre az utazási szerződés. Bármely kedvezményre való jogosultságot az Utasnak a megrendelésekor kell bejelentenie és igazolnia. Az utólagos bejelentéseket az Utazásszervező nem fogadja el.

4. Egyes, az Utazásszervező által értékesített utazási csomag menürend szerinti repülőjegyet tartalmaz, amelyet az utazási program jelez. A menürend szerinti repülőjegy árat a légitársaság mindenkor díjszabása határozza meg, ezért a meghirdetett csomagról a foglalás időpontjától változhat. A repülőjegy értékesítés közvetített szolgáltatás, amelyre a légitársaság Üzletszabályzata vonatkozik. Menürend szerinti repülőjegy vásárlása során a szerződés a jogszabályok szerint minden esetben a légitársaság és az Utas között jön létre, így a menetjegy kiállításának, kifizetésének és az utazás lemondásának feltételeit az adott légitársaság Üzletszabályzata tartalmazza.

5. Az Utazásszervező által meghirdetett szobatusítók esetében az egy személyre eső részvételi díjak az adott foglalásban szereplő szobakapcsolás esetén érvényesek. A szobában lakók létszámának módosításával a részvételi díj személyenkénti ára is megváltozik, pl. amennyiben valamely utas (több utas) az utazást lemondja, és ennek következtében az adott szobatusítók kihasználtsága csökken, abban az esetben – a szoba típusától, kapacitásától és az utat lemondó személyek számától függően – az eredeti foglalásban szereplő személyek számára az eredeti foglalástól eltérően magasabb összegű egy főre eső részvételi díj kerül megállapításra.

6. Ha az Utas utazás során a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatás(ok)at csak akkor veheti igénybe, ha a helyszínen a szolgáltatás teljes részvételi díját kifizeti az Utazásszervező képviselőjének közlése szerinti pénzbenben. Az Utazásszervezőt a szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkért felelősség nem terheli.

7. A közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági árának megváltozása, továbbá az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, üzemanyagár valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza – az Utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott módon szerinti – forintárfolyamának időközi változása miatt az Utazásszervező a részvételi díjat az utazás megkezdése előtt legkésőbb 21. napig felemelheti. A díjemelés indokát és mértékét az Utazásszervező az Útassal írásban közli. A díjemelés emelkedésének mértékével arányos, az Utazásszervező a részvételi díjat a költségnövekedés forintban számított összegével emeli meg. Ha az Utazásszervező az utazási szerződés felteletét az indulás előtt rajta kívülülől okból kívánja jelen-tésen módosítani, így különösen, ha a részvételi díj emelkedése 8%-t meghaladja, az Utazásszervező az Utast haladéktalanul tájékoztatja. Az Utas a tájékoztatás alapján jogosult a változtatást elfogadni vagy a szerződéstől 3 naptári napon belül elállni, amely döntését haladéktalanul, de legkésőbb a tájékoztatás kezkeztelésétől számított 3 naptári napon belül köteles az Utazásszervezőnek írásban közölni.

III. SZERZŐDÉS MEGSZÜNETÉSENEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

1. a) Az Utazásszervező a legkisebb tervezett utaslétszám hiányában az utazástól annak megkezdését megelőző 20 nappal elállhat.

1.b) Ha az Utazásszervező az utazás programját, időpontját, időtartamát, a meghirdetett közlekedési eszközök szerződés megkötése után lényegesen megváltoztatja, vagy a részvételi díj emelés mértéke a 8%-ot meghaladja (VI/13), az Utas az utazás megkezdése előtt a változtatás közlésektől számított 3 naptári napon belül a szerződéstől elállhat, melyet írásban vagy személyesen kell jeleznie. Ez esetben az Utast a 281/2008. (XII.28.) Kormányrendelet 8. § (2) és (3) bekezdéseiben és a 9. § (2) és (4) bekezdéseiben meghatározott jogok illetik meg. Amennyiben az Utas 3 naptári napon belül nem nyilatkozik, úgy tekintendő, hogy az Utas

az ellárási jogával nem kíván élni.

- c) Az 1. a.) és 1. b) pontban rögzített esetekben az Utazásszervező az addig megfizetett részvételi díját az Utas részére a szerződés megszűnését követően haladéktalanul, de legkésőbb 8 munkanapon belül visszatérti.
- Ha a szerződés az utazás során szűnik meg, az Utazásszervező az Utas érdekében szükséges intézkedéseket megteszi, és ennek költségeit abban az esetben megelőlegezi, ha a szerződés az Utazásszervező hibájából vagy kezdeményezésére szűnik meg. Az intézkedések költségeinek viselése az Utazásszervezőt csak azon esetben terheli, ha a szerződés neki felróható vagy érdekkörében felmerülő okokból szűnik meg. Egyéb esetben a költségeket az Utas köteles megfizetni.
- Amennyiben az utazást vis maior, háború, járvány, terrorizmusveszély, sztrájk, vagy elvárhatatlan természeti jelenség, technikai akadály befolyásolja, vagy meghiúsítják, a szolgáltatások fenti okból bekövetkezett elmaradásáért az Utazásszervező felelősséget nem vállal, az ezen okból jelentkező többletköltségek az Utast terheli. Az ilyen okból bekövetkezett változásokért az Utazásszervező kártérítési felelősséggel nem tartozik.

IV. LEMONDÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI FELTÉTELEK

1. Ha az Utas az utazás megkezdése előtt a szerződéstől eláll – a III.1. b) pontban foglalt okból történő elállás kivételével -, vagy hatósági elutasítás miatt (pl.: ütésvél, vízum) nem vehet részt az utazáson, az alábbi mértékű költségértéart, illetve kötbért köteles megfizetni. Az ellárási napjának az számít, amikor az az Utazásszervező irodájába beérkezett. A lemondás napja beleszámít, az utazás napja nem számít bele a kötbér megállapításába.

- ha az ellárási az utazás megkezdése előtti 61. napon történik, 5.000 Ft/fő költségértérítést számítunk fel.
- 60-36. nap közötti ellárási: a részvételi díj 10 %-át;
- 35-20. nap közötti ellárási: a részvételi díj 40 %-át;
- 19-8. nap közötti ellárási: a részvételi díj 80 %-át;
- 7-4. nap közötti ellárási: a részvételi díj 90%-át;

• 3 napon belül ellárási esetén a részvételi díj 100%-át köteles az Utas megfizetni kötbér jogcímén.

No show esetén, amennyiben az utas nem jelenik meg a repülötéren, a kötbér a részvételi díj + járulékos adók, illetékek 100 %-a.

Az Utazásszervező által beszerzett utas díjának 100%-át köteles az Utas megtéríteni, függetlenül az ellárási napjától.

A fizetendő kötbért az Utazásszervező jogosult levonni az Utasnak visszáró részvételi díj összegéből. Amennyiben az Utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező által igényelt kötbért, úgy az Utas köteles azt (vagy a különbözetet) az ellárási időpontjától (illetve az ellárási közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni. A postai úton közölt ellárási időpontját az ellárási nyilatkozatnak az Utazásszervezőhöz történő beérkezési ideje határozza meg.

2. Ha az Utas az Utazásszervező által szervezett külföldi társasutazáson hatósági orvos (vagy kórház) által igazolt betegségből eredő utazásképtelensége, továbbá igazolt katonai szolgálata vagy elhalhalozása miatt nem vehet részt, az Utazásszervezőt illető kötbér a biztosítótársaság a biztosítási feltételei szerint megtérítheti.

3. Ha az utazás feltételein az utazás megkezdése előtt módosítani kíván (utasnév, szálláásfoglalás kiegészítő szolgáltatásainak módosítása vagy törlése, stb.), köteles az Utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit megtéríteni az alábbiak szerint:

- 35. napig bejelentett módosítók miatt személyenként 3.000,- Ft/fő;
 - 35 napon belül bejelentett módosítók miatt személyenként 5.000,- Ft/fő;
- Névmódosításnak minősül az Utas névének nem pontos megadásából adódó javítás, mint betűelírás a névben, vagy több név esetén az egyik név lehangyása (pl. Kovácsné Horváth Zsuzsanna helyett Horváth Zsuzsanna). Azonos szóban lakó utasok esetében névmódosítás címen legfeljebb egy nevet lehet kicserélni, a második név vagy ennél több név cseréje már a foglalás lemondásának minősül. Bizonyos légítársaságok a név nem megfelelő (pl. nem ütésvél szerinti) megadása miatt a fentiekért eltérő névmódosítási díjat számolhatnak fel az adott légítársaság mindenkiór üzletszabályzata alapján.

Előfoglalási időszakra vonatkozó speciális módosítási feltételek: az adott előfoglalási időszak végéig lehet a foglalásban módosításokat végezni a fentebbr megadott feltételek szerint. Ezen időpontot követően a fenti kedvezményes feltételek módosításának teljesíthetőségét az Utazásszervező nem garantálja. Amennyiben az Utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező jelen pontban megállapított költségeit, az Utas köteles azt (ill. a különbözetet) a módosítás időpontjától számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni.

4. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálloda, utazók létszámának csökkenése) módosítására az Utas részéről csak a IV/1. pontban megadott kötbér megfizetése mellett és új foglalás keretei között van lehetőség.

5. Menetrend szerinti járatok esetében a jegykiállítás követően a repülőjegy módosítási és lemondási feltételei megegyeznek a légítársaság feltételeivel a légi személyszállítási törvény (1995. évi XCVII. törvény) szabályozása szerint.

6. Bizonyos esetekben a szállodák a jelen ÁSZF-ben feltüntetettekhez képest eltérő – az Utasra nézve hátrányos – lemondási feltételeket határozhatnak meg, amely feltételeket az Utassal megkötött egyedi szerződés rendelkezései tartalmaznak.

V. BIZTOSÍTÁS

1. A biztosítások díjait a publikált csomagár nem tartalmazza. Az útlemondási biztosítást az Utazásszervező automatikusan az utazási csomaghoz hozzáfoglalja, amelynek díját az Utas köteles megfizetni, kivéve, ha az útlemondási biztosítást az Utas nem kívánja igénybe venni.

Az útlemondási biztosításra vonatkozó részletes feltételekről a biztosítási szabályzat rendelkezik, amelyet az Utazásszervező a foglalással egyidejűleg az Utas részére átadott, aki annak átvetélté jelen szerződés aláírásával elismerte és nyugtázta. Az útlemondási biztosítás hatálya nem terjed ki az olyan lemondásokra, ill. módosításokra, amelyek az Utas saját érdekkörében felmerült ok miatt következtek be. A biztosítási szabályzatban meghatározott esetekben a biztosító – az Utazásszervező igazolása alapján – a felmerült lemondási költségért (kötbér) – 20 % önrészedéses megtartása mellett – visszatérítheti az Utas részére. Az útlemondási biztosítás díja nem visszatéríthető. Az utazásképtelenséget a biztosított köteles annak bekövetkezettétől számított 2 napon belül az Utazásszervezőnek írásban bejelenteni. Ezen bejelentés kötelezettség nem, avagy késedelmes teljesítése miatt keletkezik bármely kárt a biztosított köteles viselni.

2. Az Utazásszervező tájékoztatja az Utast arról, hogy a részvételi díj önmagában, külön foglalás hiányában nem foglalja magában a baleset-, betegség-, poggászbiztosítást, amelyre tekintettel az Utazásszervező javasolja, hogy az utazók saját biztonságuk érdekében érvényes és az utazásnak megfelelő feltételeket tartalmazó baleset-, betegség- és poggászbiztosítás birtokában keljenek útra. Az Utazásszervező nem felel az Utasnak az utazás során bekövetkezett poggász- és baleseti káraiért, illetve megbetegedése esetén a gyógykezeléséért. Az Utazásszervező a fenti eseményekre kiterjedően arra biztosít lehetőséget, hogy az Utas biztosítást kössön az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg. A baleset-, betegség- és poggászbiztosítás az Utazásszervező által ajánlott biztosítási csomagként az utazási csomaghoz hozzáfoglalható. A biztosítási feltételeinek részletei a www.sunfun.hu weboldalon olvashatók, vagy az Utazásszervező megbízott partnereitől megtekinthetők.

VI. TOVÁBBI FELTÉTELEK

1. Az Utas tudomásul veszi, hogy az Utazásszervező számára szükséges megadni foglalásonként legalább egy lakcímet a számlázáshoz, egy e-mail címet (ha rendelkezésre áll) a kapcsolattartás miatt, illetve egy mobiltelefonszámot, amelyen az Utasok az utazás előtt és alatt elérhetőek, hogy az esetlegesen fellépő változásokról az Utazásszervező az Utasokat értesíteni tudja. A telefonszám nem megadásából keletkező károkért az Utazásszervező nem felelős. Az Utazásszervező vállalja ugyanakkor, hogy a megadott telefonszámot kizárólag az utazással kapcsolatos információadáshoz használja, azt bizalmasan kezeli, harmadik személynek nem adja tovább és nem használja fel üzleti célokra. Az Utas hozzájárulását adja ahhoz, hogy e-mail címet és lakcímet az utazásszervező marketing célokra felhasználja, kivéve azokat az eseteket, amikor az Utas a hozzájárulását kifejezetten megtagadja. Az erre vonatkozó részletes szabályozást az Utazásszervező adatvédelmi nyilatkozata tartalmazza.

2. Utazásszervező köteles a szerződésszegésről okozott kárt megtéríteni, azonban mentesül a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

3. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat visszatéríteni, ha az Utas valamelyik kifizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

4. Az utazás első és utolsó napja az utazási cél megközelítéséhez szükséges utazással telik el, ezek a napok beszámítanak az utazási ajánlatban megjelölt és a teljes utazásra vonatkoztatott napok számába. Repülőgéppel történő indulásnál az Utasoknak az indulás előtt 2 órával jelen kell lenniük a repülötéren. A nyaralás helyszínére vonatkozóan megadott transzfer idő ezen felül számlítandó, amely a szálloda és a repülötér közötti távolság arányában változik. Mivel az Utasok társasutazáson vesznek részt, ennek következtében a transzfer idő akár 2-4 óra is lehet az utasok több szállodából való le- és felszállítása, illetve az esetlegesen előre nem látható technikai okok miatt. A nemzetközi gyakorlat értelmében a szálloda a szobákat az érkezés napján 14 vagy 15 órától (országoként változó), a távozás napján 12 óráig biztosítja, függetlenül

a repülőgép menetrendjétől. Egyes szállodai szolgáltatások a hivatalos bejelentkezés és kijelentkezés időpontja között vehetők csak igénybe.

5. Az Utas az utazás során az általa más személynek okozott káért közvetlen felelősséggel tartozik. Az Utas a célterületen okozott káért (transzfer út, szállodai tartózkodás, stb.) közvetlen felelősséggel tartozik. 6. Az Utazásszervező a szolgáltatás természeti körülményektől rendkívül okból történő megváltozásáért, az időjárás megváltozásából, illetve természet okokból eredő kellemetlenségekről vagy károkért felelősséget nem vállal.

7. a) Az utazás során felmerülhet, hogy a repülőgép indulása/érkezése, a fakultatív programok lebonyolítása, illetve a transzfer időpontja megváltozik, ezekről az Utazásszervező az érintett utasait tájékoztatja, amint a módosításról tudomást szerez. Az ezen társaságok működéséből adódó problémákról (sztrájk, késés, technikai problémák, stb.) az Utazásszervező felelősséget nem vállal.

Repülőgéppel történő utazás esetén a légítársaságok a menetrendben vagy egyéb kiadványokban szereplő időpontoktól bármennyiszr és bármikor, akár közvetlenül az utazás előtt is eltérhetnek. Szükség esetén előre nem közölt közbülső leszállásra, a repülőgépten, repülő társaság és a járat cseréjére sor kerülhet. b) Mind a menetrend szerinti, mind a charterjáratokon a poggász sülkyolót az adott légítársaság üzletszabályzata határozza meg. A repülőjáraton általában bizonyos sülkyolótig (a légítársaság határozza meg) a feladott poggász szállítása díjlatlan, azonban a légítársaság üzletszabályzata ettől eltérhet. A többlétsülkyárt fizetni kell, amely az Utast terheli. A feladható poggászok sülkyolójairól az Utazásszervező az utastájékoztatóban ad tájékoztatást.

c) Egyes repülőjáratokon rendelkezésre áll fedélzeti ellátás, függetlenül attól, hogy a járat charterjáratként vagy menetrend szerinti járatként üzemel. Az Utazásszervező az adott járat fedélzeti ellátására vonatkozó információit az utastájékoztatóban tünteti fel.

d) Az Utazásszervező nem felel a közlekedési vállalatok járatainak késéséből, szolgáltatásainak elmaradásából eredő károkért, és felhívja az Utasok figyelmét, hogy a 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet alapján az Utazásszervező és az Utas között megkötött utazási szerződéstől függetlenül a légi személyszállítási szerződés az Utas és a légítársaság között jön létre. A légi személyszállítási szerződés teljesítésére a Ptk., a 2005. évi VII. törvény a 261/2004/EK rendelet és a 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet rendelkezései, valamint a szerződő légítársaság üzletszabályzatának előírásai vonatkoznak. A vrsói, a berni és a montreáli egyezmények korlátozzák a közreműködőkért való felelősséget. A vrsói egyezményt az 1964. évi 19. sz. tv., a berni egyezményt az 1986. évi 2. sz. tv., a montreáli egyezményt a 2005. évi VII. tv. hirdette ki.

8. A repülőtór során felmerült csomagokk esetén az Utas meg a repülötéren köteles a problémát haladéktalanul a „Lost and Found” putnlál jelezni, és erről a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni. Amennyiben az Utas okirattal bizonyította, hogy a helyszíni szolgáltató a jogos, és igazolt kárat nem orvoslta, úgy köteles azt 15 napon belül elbírálás végett bejelenteni az Utazásszervezőnek. A légi utazással kapcsolatos károk megtérítésére a Tanács 1997. október 9-i 2027/97/EK rendelet vonatkozik, mely a légi fuvarozók, utasok és poggászuk légi szállítása tekintetében fennálló felelősségről rendelkezik.

9. Az utazási szerződés nem megfelelő teljesítése esetén a panaszra kötő adó esemény helyszínén az Utas köteles kárenyhítő magatartást tanúsítani és ennek érdekében megfélelőnen eljárni.

Igy az Utasnak az Utazásszervező képviselőjével, vagy a közreműködő partneridra képviselőjével haladéktalanul közölnie kell a kifogásokat. Az Utazásszervező-, illetőleg a partnerridra képviselője köteles az Utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének a tényét az Utas kérésére jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Utasnak átadni.

A helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utas panaszának rögzítésére szolgál; sem az, sem a helyszíni intézkedés nem jelentik azt, hogy az Utazásszervező a panasz jogosnak fogadná el, avagy felelősséget azzal elismerné. A jegyzőkönyv rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelmesből eredő károkért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, ezek az Utast terheli. A panaszt az utazás tényleges befejezését követően 8 napon belül a jegyzőkönyvvel együtt írásban, postai úton vagy személyesen kell tudomásra hozni az Utazásszervezőnél, illetőleg annál a partnerridránál (közvetítő), amelynek az Utas az utazást bonyolította. A kárigeny késedelmes előterjesztésének következményeiről az Utazásszervező nem felelős. Az Utas jogosult kártérítési igénygyel fellepni, amennyiben bizonyítani tudja kártérítési jogalapját és öszszegsítését.

Az utazásszervező az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségének, illetve a személyeségi jogszérsértés járó sérelemdíjnak a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének kivtségését meghaladó része tekintetében kizárja. Az Utazásszervező köteles a bejelentést részletesen leírásni és álláspontráró a kárigeny bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az Utast. A szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy az Utas részéről felmerülő panasz esetén a vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, tárgyalások, illetve levelezések formájában kísérelki meg rendezni. Mindaddig, ameddig az egyeztetés eredményre vezet, egyik fél sem fordulhat sem a nyomtatott, sem az elektronikus médiához. Ezen kötelezettség megsértésével okozott káért az Utas kártérítési felelősséget tartozik az Utazásszervező felé. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. Január 1-től panaszaiikkal elsősrban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi hatóság 2016. December 31. napján megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Miniszterium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: 1011 Budapest, Fó utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, P.f., 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>)

10. Elóre nem látható akadályok (a szálloda túlteltesse vagy másai okok) esetén az Utazásszervező jogosult, hogy kártérítési felelősség nélkül a elfoglalt szálláshellyel megegyező kategóriájú másik szállást biztosítson. Ha az Utazásszervezőnek módjában áll, magasabb árkatóriájú szállodát is felajánlhat, azonban amennyiben az Utas azt elfogadja, a díjkiülönbötést az Utast terheli. Alacsonyabb kategóriájú szálloda esetén – amennyiben az Utas által az elfogadásra kerül – az utazásszervező a változásból adódó árkiülönbötet az Utas részére visszatéríti. Felek rögzítik, hogy a jelen pontban írtak alapján felhelyettesítő szolgáltatás Utas által történő elfogadásának minősül, amennyiben az Utas a helyettesítő szolgáltatást bármely módon – ide érve a ráutaló magatartást is – elfogadja.

11. A katalógusban illetve a weboldalon található fakultatív programok és azok áraí tájékoztató jellegűek. A helyi képviselő a helyszínen ad aktuális tájékoztatót ezekről, illetve a megrendelésre is az utazás helyszínén van lehetőség. Ezen szolgáltatások nyújtására az Utazásszervező (illetve közreműködője) csak akkor köteles, ha a fakultatív szolgáltatás teljesítési helyén a teljesítési feltételei adottak (pl. az adott programhoz megfelelő idő, jelentékek megfelelő száma, stb.), és az Utas a részvételi díjait az iroda képviselője által jelzett időpontig maradektalanul megfizeti. Amennyiben az Utazásszervező (ill. közreműködője) mondja le az Utas által már befizetett fakultatív programot, úgy a befizetett díj az Utasnak visszatérítésre kerül. Az Utas a megrendelt kirándulást a helyi szervezők lemondási feltételei szerint mondhatja le, amelyről a helyi képviselő a helyszínen ad tájékoztatót. A lemondást a helyszínen kell intézni, illetve az esetleges panaszt a helyszínen kell benyújtani.

12. A poggász-órészől és felügyelotéről az utazás során az Utas köteles gondoskodni. A repülön, buszon, valamint a szállodában elvesztett csomagokkért az Utazásszervező felelősséget nem vállal. Ilyen esetben azonnal a helyszínen az érintett társasághoz kell fordulni a problémával. A szállodában kihelyezett széfékért, és az abban elhelyezett tárgykárk kizárólag az adott szálloda vállal felelősséget, az Utazásszervező ezen szolgáltatásokra nincs befolyással.

13. Az Utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvételi jogát olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek, azonban az ebből eredő módosítási és többletköltségek az Utast terheli.

14. A szerződő felek kijelentik, hogy a Sun & Fun Holidays Kft. által szervezett utazások esetében az utazással kapcsolatos vitás kérdéseiket megegyezés útján igyekeznek rendezni. Ennek hiányában a Budakörnyéki Járásbíróság kizárólagos illetékségében állapodnak meg. Jogvita esetén a szerződés megkötésekor hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

15. Az Utazásszervező kijelenti, hogy a katalógusban esetlegesen megjelent tartalmi és nyomdai hibákról felelősséget nem vállal. A mindenkor érvényes és aktuális információk a www.sunfun.hu weboldalon találhatóek és olvashatók.

Allúított aláírásommal igazolom, hogy a Sun & Fun Holidays Kft. biztosításközvetítótől a biztosítási szerződés megkötése előtt a biztosító főbb adatairól (a társaság neve, székhelye, jogi formája és címe, székhely államának és felügyelotti hatóságának megjelölése) és a kalkulált útlemondási biztosítás elnevezésű biztosítási szerződés feltételeinek jellemzőiről közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatót kaptam, a kalkulált útlemondási biztosítás feltételeit a szerződés megkötése előtt átvettem, tartalmát megismertem. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy a weboldalunkon található minden információ, különös tekintettel a gyakorlati tanácsok valamint az információk az üdüölhelyekről, az Általános Szerződési Feltételek részét képezik.

A jelentkezést elfogadó nyilatkozatot átvettem, a fenti utazási szerződést és a katalógusban, valamint a www.sunfun.hu weboldalon szereplő, az utazással kapcsolatban közöztett információkat, valamint a „Tudnivalók A-Z” cím alatt található általános tudnivalókat megismertem, azokat elfogadom, és a velem együtt utazókra nézve is kötelező érvényűnek tekintem.

FOGLALÁS DÁTUM

UTAZÁSI IRODA

UTAS ALÁÍRÁSA

TUDNIVALÓK A-Z



Amit általában az utazásról tudni érdemes

AZ UTAZÁSRÓL A-Z

ADATVÉDELEM: A foglaláshoz bekért adatokat az adatvédelmi törvény előírásainak megfelelően az Adatvédelmi Nyilatkozatunkban részletesen szabályozottan kezeljük, ezért információit foglaltatással vagy adataikkal kapcsolatban még közvetlen hozzátartozóinknak sem adhatunk ki.

BIZTOSÍTÁS: Csomagárainkhoz automatikusan hozzáfoglaljuk az útlemondási biztosítást, amely az alapár 1,3%-a. Az útlemondási biztosítás időbeli hatálya: A biztosítás az utazásra való jelentkezést, illetve az előlege és útlemondási biztosítási díj egyidejű megfizetését követő nap 0 órákor kezdődik és az utazás megkezdéséig, a magyar repülőtérről történő indulás esetében a jegykezelés (check-in) befejezéséig tart. Baleset-, betegség- és poggyászbiztosításra vonatkozóan partnerünk, a Colonnade Insurance S.A. kedvezményes csomagját ajánljuk, melynek megkötését javasoljuk. A biztosításokra vonatkozó részletes információkat a weboldalunkon megtalálhatóak.

CSECSEMŐK (INFANT): Csecsemőnek számít minden, a visszautazás napján 2. életévét be nem töltött gyermek. A csecsemők számára a légitársaság nem biztosít külön ülőhelyet, ellátást, poggyászfeladást. Fakultatív programjaink a csecsemők részvétele ingyenes, ám beutaztató partnerünk a buszon nem tud külön ülőhelyet biztosítani nekik. A légitársaságok illetékei számolhatnak fel a csecsemők után is. Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a csecsemő a légitársaság, ill. a hotel szabályai szerint már nem számít infantnak, úgy a többletköltségek az utast terhelik. A csecsemők elhelyezése a szállodai szobákban a szülőkkel egy ágyban történik, illetve korlátozott számban rácsos kiságy igényelhető (esetenként térítés ellenében). Kérjük, erre vonatkozó igényüket már a foglaláskor jelezzék. A rácsos kiságyat a szállodák lehetőségük és kapacitásuk függvényében tudják biztosítani, erre irodánkuk ráhatása nincsen.

GYERMEKEK: Gyermeknek számít minden 2. életévét betöltött gyermek. A gyermekkedvezmény felső korhatárát a szállodák határozzák meg, erre irodánk nincs befolyással. A gyermekkeletkorát a repülőtéri check-in során ellenőrzik, valamint a szállodákban is elvárhatják a gyermek korát igazoló iratokat. Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a gyermek a nem megfelelően megadott életkor miatt nem jogosult valamilyen kedvezményre, úgy az ebből adódó esetleges többletköltségek az utast terhelik. Gyermekket legalább egy felnőttel lehet egy szobába befoglalni, ilyen esetben általában a gyermek számára is teljes árát számít fel a szálloda. Az Utazásszervező publikációiban szereplő gyermekételekorról a visszárétekezésig be nem töltött gyermekételekorról jelentik.

FAKULTATÍV PROGRAMOK, HELYI ÜGYNÖKSÉGEK: A fakultatív programok szervezését és lebonyolítását beutaztató partnereink végzik. A katalógusunkban és a weboldalunkon feltüntetett programok és árak tájékoztató jellegűek, a program- és árvaltoztatási jogát partnereink fenntartják maguknak. Pontos információkkal a kirándulásokról helyi képviselőnk szolgálnak, a helyszínen. Felhívjuk figyelmüket, hogy bizonyos kirándulások csak elegendő résztvevő jelentkezése esetén indulnak, illetve magyar nyelvű idegenvezetés csak a megnevezett minimális létszám esetén biztosított. A minimum létszámokat beutaztató partnerünk határozza meg, ezokról, valamint a kirándulásokra érvényes részvételi és lemondási feltételekről képviselőnk az érkezőkor készséggel ad tájékoztatást. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy a fakultatív kirándulásokkal kapcsolatos panaszaikat kizárólag a helyszínen, helyi képviselőnk közreműködésével, a szervező irodánál tudják orvosolni.

Javasoljuk, ha kirándulni mennek, a kirándulási szelvény segítségével a kirándulás előtti nap délutánján rendeljék meg az ébredést, a másnap reggeli hidegcsomagot és a késői vacsorát – amennyiben erre szükség van. Felhívjuk a figyelmüket arra, hogy a nem helyi partnerünk által szervezett programokért, azok minőségéért és biztonságáért irodánk nem vállal felelősséget. Kérjük ezért, hogy az ilyen programok igénybevétele előtt tájékozódjanak minden részletéről és fontosságáról a döntést.

HELYI KÉPVISELET: A repülőterén magyar nyelvű helyi képviselőnk várják utasainkat, ám a repülőtéri szabályok értelmében a tranzitvároba nem mehetnek be. Kollégáink érkezéskor az érkezési csarnok előtt, hazautazásokról az indulási csarnokban állnak az Önök rendelkezésére. A transzferbuszokon kísérő biztosítunk. Helyi képviselőnk információit és fogadóórákat tartanak minden szállodában, melynek időpontjáról, továbbá elérhetőségeikről az érkezőkor adnak tájékoztatást. A visszautazásról, a transzferbusz érkezéséről, illetve a pontos menetrendről kollégáink időben értesítik Önöket. A többi fontos információ megtalálható a szállodákban kihelyezett információk mappákban is. Megértésüket kérjük, hogy helyi képviselőnknek nincs lehetősége nemzetközi hívásokat indítani, ezért a szállodai telefonhálózaton keresztül vagy SMS-ben tartják Önökkel a kapcsolatot. Kérjük, hogy sürgős esetekben értesítsék a helyszínen dolgozó kollégáinkat. Ha sürgős esetben járnak el kollégáink, előfordulhat, hogy az információk órára, vagy a megbeszélt időpontra késve érkeznek, amiért megértésüket kérjük.

KATALÓGUSUNK KÉPANYAGA: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy a katalógusban megjelentett képek illusztrációk. A fotók általában az Önök utazása előtt több hónappal készülnek, ezért előfordulhat, hogy azok nem a legaktuálisabb állapotot tükrözik.

MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK UTAZÁSA: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes szállodák rendelkeznek mozgáskorlátozottak számára kialakított speciális szobákkal. Kérjük, ha mozgáskorlátozottak számára keresnek nyaralást, azt már foglalásuk jelezze, és előre informálódjanak az igényeiknek megfelelő szállodákra. Az egyiptomi, tunézai, törökországi, görög és bolgár szabályozások ez esetben is eltérhetnek az itthon megszokottaktól.

NÁSZÚTRA KÉSZÜLŐK: Kérjük kedves utasaink, hogy amennyiben nászútjukat szeretnék lefoglalni, úgy azt már foglaláskor előre jelezzék. Egyes szállodák a nászutasok számára apró meglepetéssel kedveskednek, ám elvárhatják a házassági anyakönyvi kivonatot, ezért javasoljuk, hogy ezt az okmányt vigyék magukkal.

PANASZKEZELÉS: Kérjük, hogy bármilyen jellegű panasz esetén vegyék fel a kapcsolatot helyi képviselőnkkel, mert kollégáink tudja az esetleges problémákat leghamarabb és leghatékonyabban, a helyszínen orvosolni. A helyszínen rögzített jegyzőkönyv alapján nyújtott tájékoztatásra és panaszkezelésre tekintettel elfogadott és igénybe vett kompenzáció esetén az éről szülő nyilatkozat aláírása szükséges utasaink részéről. Az utas a nyilatkozattal a felajánlott kompenzációt és a panasz kezelését az összes körülményre tekintettel kifejezetten arányosnak, méltányosnak és kielégítőnek ismeri el. Amennyiben további panasszal kíván élni, úgy azt a hivatkozott nyilatkozatban írta helyeken megteheti. A helyben nem megoldható problémákról kérjük jegyzőkönyv felvételét kollégáink segítségével, ez a dokumentum szolgál a hazautazás utáni panaszkezelés alapjául. A fakultatív programokra vonatkozó panaszokat minden esetben a helyszínen a kirándulásokat szervező partnerünknek kell benyújtani, hiszen szerződésünk értelmében a helyszínen értesített fakultatív kirándulásokról a szervezők tudnak felelősséget vállalni és az esetlegesen felmerülő problémákat is kizárólag ők tudják orvosolni.

PARKOLÁS A REPÜLŐTERÉN: Az irodánkban készült foglalásokhoz kedvezményes parkolást tudunk biztosítani a vecsési Fapados Parkolóban. Ennek aktuális áráról, feltételeiről tájékozódjon irodánkban, katalógusunkban vagy partnereinknél. Az előfoglalási időszakban készült foglalásokra 50% kedvezményt biztosítunk, amennyiben a parkolási igény legkésőbb 2018. március 31-ig megérkezik irodánkba (autó márkája, típusa, rendszáma és színe megadásával). Kérjük, hogy parkolásra vonatkozó igényt már a foglaláskor jelezzék.

POGGYÁSZ- ÉS CSOMAGINFORMÁCIÓK: Kérjük, vegyék figyelembe a légitársaságok által előírt csomagokra vonatkozó szabályokat, valamint az EU által előírt biztonsági szabályokat, mely a kézipoggyászból szállítható folyadékok korlátozására vonatkozik, valamint a feladott és a kézipoggyászra vonatkozó maximális méret- és súlykorlátozásokat. Túl súlyos csomag felárát az utasnak kell megfizetnie. Ha speciális csomagot szeretne feladni, jelezze azt már a foglalásnál. A speciális

csomagok (kerékpár, sörfőző, golfütő, stb.) szállításáért a légitársaság speciális szállítási költséget számolhat fel, melyet az utasnak kell megfizetnie. Ezen csomagok szállítása során keletkező károkat sem a légitársaság, sem irodánk nem vállal felelősséget. Amennyiben a csomag megsérül, késik, vagy elvesz, kérjük, minden esetben vegyenek fel jegyzőkönyvet a repülőtéri tranzitban lévő „lost and found” irodában, illetve haladéktalanul vegyék fel a kapcsolatot a légitársasággal, vagy helyi képviselőnkkel. A poggyászkárokat a légitársaságot terheli a felelősség.

SPORTFELSZERELÉSEK, KÜLÖNLEGES CSOMAGOK SZÁLLÍTÁSA: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes sportfelszerelések, valamint extra méretű és különleges csomagok szállítására a transzferbuszokon nem mindig van lehetőség, egyéni transzfer azonban tudunk biztosítani - ezt kérjük előre jelezni irodánk felé. Értékeiket az utazás során a kézipoggyászból tartásuk maguknál. **REPÜLŐJÁRATOK, ILLETEK, VÁLTOZÁSOK A MENETRENDENBEN:** A foglaláskor tájékoztatjuk Önöket a légitársaságról, az aktuálisan érvényes illetekekről és a tervezett menetrendről. A menetrend, az illetek és az útvonal változtatásának jogát a légitársaság és irodánk is fenntartja magának. Változás esetén irodánk haladéktalanul tájékoztatja Önöket a foglalást intéző utazási irodán keresztül és megküldi az érvényes információkat, illetve a változást weboldalunkon is publikáljuk. Csomagáraink nem tartalmazzák a repülőtéri illeteket, az útlemondási, a baleset-, a betegség- és a poggyászbiztosítást, valamint az esetleges kerőzín felárát. Az útlemondási biztosítás a csomagárakhoz közelítően hozzá számítandó. Az érvényes illetekekről weboldalunkon is tájékozódhatnak. Az illetek megfizetése gyermekekre és általában csecsemőkre is vonatkozik.

Az aktuális menetrendet a partnereink által kiadott részvételi jegyen, valamint honlapunkon tölthetik fel. Szíves megértésüket kérjük, hogy különböző okok (sztrájk, rossz idő, légér térfelhasználás, stb.) miatt előfordulhatnak késések, erre azonban irodánk nincs befolyással. Kérjük utasainkat, hogy mindig a megadott időben érkezzenek a repülőtérre, két órával a gép indulása előtt! Erre azért van szükség, mert a bejelentkezés és biztonsági ellenőrzés időbe telik, valamint charter járatoknál előfordulhat az is, hogy a gép a kiért időpontnál korábban elindul.

Járatröfés, késés, illetve a beszállás megtapasztalásáért eredő károkat a légitársaságot terheli a felelősség. Ilyen esetekben kártérítési igényüket szívesen továbbítjuk a légitársaság felé.

REPÜLŐJEGY FOGYALMÁSA (FLIGHT ONLY): Irodánkban lehetőség van csak repülőjegy vásárlásra is, az aktuális árakról érdeklődjenek partnerirodánkban keresztül kollégáinknál. Csak repülőjegy foglalása esetén az ár nem tartalmazza a transzferet, de külön kérsék és kalkuláció alapján egyéni transzfer tudunk biztosítani. Egyéni transzferre vonatkozó igényüket már a foglalásnál jelezzék. Kérjük csak repülőjegyet foglaló utasainkat, hogy érkezéskor feltétlenül vegyék fel a kapcsolatot helyi képviselőnkkel, ill. a hazautazás előtt legalább két nappal érdeklődjenek az esetleges menetrendváltozásokról. A kapcsolattétel elmaradásából eredő károkat az utazásszervező nem vállal felelősséget. Az utas tudomásul veszi, hogy csak charter jegy vásárlása esetén a repülőjegy a visszaigazolást követően nem visszatéríthető, nem módosítható, menetejgy útlemondási biztosítás köthető hozzá.

TRANSZFER UTAK: Kérjük, minden utazás előtt győződjön meg róla, hogy csomagjuk a megfelelő transzferbuszra kerül-e fel, valamint arról is, hogy szállásaink minden csomagjukat (beleértve az elektronikus eszközöket) magukhoz vették. Transzferbuszaink mind kímélettel, ezért javasoljuk, hogy a buszra vigyenek magukkal pulóvert, sálát vagy hosszú ruhát. Alkalmanként a közlekedési helyzet miatt előfordulhat, hogy a transzferbuszok nem tudják megközelíteni a hotelek bejáratát, így lehetséges, hogy a bejáratot csomagokkal, gyalog kell megközelíteni. A transzfer-szolgáltatással kapcsolatos kifogásokért, a transzferen hagyott csomagokért irodánk nem vállal felelősséget.

UTASKIVÁNSÁGOK: Amennyiben valamilyen előzetes kívánság lenne a szobáról, az ellátással vagy az utazással kapcsolatban (pl. egymás melletti szobák, bébi ágy, földszinti szoba, cukorbetegség, cukor- ill. lisztérzékenység vagy más speciális étkezési igényű utas, stb.), kérjük, már a foglalásnál jelezzék azt. A speciális kéréseket garancia nélkül tudjuk továbbítani a célterületre, mert az ilyen jellegű kérések elbírálása a szállodák hatáskörébe tartozik, így irodánk ezeknek a kéréseknek a teljesítéséért felelősséget nem tud vállalni. Kérjük, legyenek megértéssel, hogy egyes kérések teljesítése a szálloda kapacitásától függ.

VISSZAIGAZOLÁSOK, TÚLTÖLTÖTTSEG: A szállások és bizonyos repülőjegyek visszaigazolását szerződéses partnereink végzik. Különösen főszezonban alkalmanként előfordulhat a szállodákban túltöltés, amelyre irodánk nincs befolyással. Ilyen esetben a szálloda helyi partnerünk segítségével a visszaigazolt foglalásban szereplővel azonos kategóriájú másik hotelben biztosítja az Önök szállását. Megértésüket kérjük, hogy a szálláshelyek nem minden esetben tájékoztatják őket az utazásszervezőket az ilyen jellegű változásokról.

A SZÁLLODÁKRÓL A-Z

SOFT ALL INCLUSIVE, ALL INCLUSIVE, ULTRA ALL INCLUSIVE: Az all inclusive ellátás tartalmazza a svédasztalos reggelit, ebédet és vacsorát. Kávéit és reggeli italokat a reggeli ideje alatt általában csak a reggeliző étteremben lehet fogyasztani. A főétkezések között általában a szálloda egyik bárja (néhány szállodában több bár) könnyebb ételeket vagy snacket, gyümölcsöt vagy süteményt kínál. Az ár szintén tartalmazza a terítésmentes ital fogyasztást az étteremben a főétkezések alatt, a bárokban pedig azok nyitva tartási idejében. Ez a legtöbb esetben a helyi údítok és helyi alkoholos italokra vonatkozik, kivéve, ha a szálloda leírásában más információ szerepel. Az egyes szállodák ezeken a szolgáltatásokon kívül egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is kínálnak az all inclusive ellátás keretében (pl. gyermek és felnőtt animáció, a szálloda leírása szerint). A szolgáltatásra való jogosultságot gyakran az érkezőkor kapott műanyag kártyával igazolhatjuk. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy a szállodák ellátottságától függően változhat az egyes ellátástípusok tartalma, ezért a katalógusunkban található soft all inclusive, all inclusive, ultra all inclusive, illetve az all inclusive különböző fantázia-elnevezései alatt feltüntetett leírások tájékoztató jellegűek. Kérjük, mindig tájékozódjanak érkezőkor a recepción arról, hogy a szállodában mely szolgáltatások tartoznak bele pontosan az all inclusive ellátásba, és melyek azok, amelyekért fizetni kell. Az all inclusive csomag részét nem képező szolgáltatásokat ellenértékének megfizetéséig az utast terheli. Az igénybe nem vett szolgáltatásokat a szálloda nem téríti vissza. A bárók és étteremek nyitva tartását a hotel határozza meg, irodánk erre nincs befolyással. A szállodai szobákban vagy a recepció közelében a legtöbb szálloda kifüggeszti az All inclusive csomag részletesét.

ÁRAMELTÁRS: A szállodákban előfordulhat időszakos áramkimaradás bármely régióban, azonban a leggyakrabban Egyiptomban és Észak-Cipruson fordul elő. Kérjük vegyék figyelembe, hogy az áramkimaradásokra irodánkuk befolyása nincsen.

BESOROLÁS, ÜZEMELTETÉSI SZABÁLYOK: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy a szállodák kategóriába történő besorolása az Egyiptomban, Törökországban, Észak-Cipruson, Tunéziában, Görögországban és Bulgáriában érvényes törvényi szabályozás alapján történik, mely eltérhet az Közép-Európában megszokott és alkalmazott normáktól. Kérjük, ezért vegyék figyelembe, hogy a szolgáltatások színvonalára, a higiéniára, a biztonságra, vagy az élelmiszerké tartására vonatkozó előírások eltérhetnek a hazánkban megszokottól. Irodánk igyekszik a besorolásokból adódó esetleges különbségeket feltüntetni a szállodák leírásában. A szállodákban az építkezésre vonatkozó szabályok is az adott országban hatályos szabályozás alapján történnek. Tekintettel arra, hogy sok szálloda (Egyiptomban mindegyik) egész évben nyitva tart, kisebb felújítási, szétépítési munkákat a szállodák területén alkalmanként előfordulhatnak, amelyekkel kapcsolatban szíves megértésüket kérjük.

CHECK-IN/CHECK-OUT: : A szállodai szobákat legkorábban 15 órakor lehet elfoglalni az érkezés napján, és a távozásor legkésőbb 12 óráig kell elhagyni. Amennyiben a szálloda telítettsége engedi, a személyzet igyekszik korábban az utasok rendelkezésére bocsátani a szobákat, illetve a távozás napján – ugyancsak a foglaltság függvényében – térítés ellenében további is igénybe lehet venni azokat. Ez a költség az utasokat terheli. Az all inclusive ellátás az érkezés napján a hivatalos bejelentkezéssel kezdődik és elutazáskor a kijelentkezéssel véget ér (azaz érkezéskor legkorábban 15 órától a távozás napján 12 óráig). Ezen időn kívül a szállodai szolgáltatások (ételek és italok is) csak térítés ellenében vehetőek igénybe. A legtöbb hotel rendelkezik csomagmegőrző szobával (esetenként térítés ellenében), az ott hagyott értékekért azonban sem a szálloda, sem irodánk nem vállal felelősséget.

ELLÁTÁS, ÉTKEZÉS: A legtöbb szálloda all inclusive ellátással foglalható. Az all inclusive szolgáltatások időtartamának megadásakor a szállodák beszámítják a főétkezesek, így a reggeli, az ebéd és a vacsora idejét is. Az all inclusive ellátás kezdete tehát a reggelivel kezdődik (étterem), a bárak általában 10 órakor nyitnak, az all inclusive ellátás vége pedig a legtovább, az all inclusive ellátás keretében nyitva tartó bár zárási idejét jelenti. Az ellátás keretén belül még a magasabb kategóriájú szállodákban is előfordulhat, hogy az éttermek és bárak területén a főétkezésekkor is műanyag pohárban történik a kiszolgálás. Az utas tudomásul veszi, hogy egyes szállodák tengerparti bárjaiban a fogyasztás csak térítés ellenében lehetséges, valamint azt is, hogy egyes tengerparti bárókban szeszes italt nem szolgálnak fel.

A büféételek jellemzője, hogy az ételért (különösen a frissen sültéért), a tényérokért és az evőeszközökért alkalmanként sorban kell állni. Gyakran előfordul, hogy egyes étteleket a séfek adagolják ki. Megértésüket kérjük, hogy a gőrdülékeny kiszolgálás érdekében egy tányérra csak egy adag étel kerülhet, de all inclusive keretén belül több alkalommal is lehet fordulni.

A szállodákban az ellátás reggelivel ér véget. Amennyiben a hazautazás a kora reggeli órákban történik, úgy a szálloda reggeli csomagot biztosít az utasoknak, ám ezt az igényt előző este jelezni kell a szobaszám bemonásával a recepció. A szállodák éttermeiből a nemzetközi szabályok értelmében éltel kiadni nem lehet, a szobákban csak a szobaszerviztől rendelt vagy a minibárból vett étel és ital fogyasztható.

Az egyiptomi, török, észak-ciprusi, görög és bolgár konyha alapjait a halételek, a szárnyasok, valamint a marha és bárányhúsok alkotják. Egyiptomban, Tunéziában, Észak-Cipruson és Törökországban nem fogyasztanak sertéshúst, így sem a szállodákban, sem az éttermekben nem szolgálnak fel sertéshúsból készült étteleket. Köretként friss zöldségeket, salátákat, párolt zöldséget és rizst mindig kínálunk. Ezen kívül érdemes megkóstolni a lepénykenyert. Desszertekből mindig nagyon sokféle kerül az asztalra, ám érdemes megjegyezni, hogy a sütemények édesebbek, mint amit Magyarországon megszokunk. Alkoholos italok tekintetében az egyiptomiak kultúrája eltérő, ezért nincs jellemző italuk, ám finom borokat és ánizspálinkát készítenek. A törökök szintén remek ánizspálinkát készítenek. A tunéziai kedvelt helyi itala a fügepálinka és a datolyalikör. Görögország nemzeti itala az ouzo, míg Bulgáriáé a rakia.

ELŐ- ÉS UTÓSEZONI SZOLGÁLTATÁSOK, ÁRAK: Előfordul, hogy elő- és utószезzonban a szállodák egyes szolgáltatásai nem, vagy csak részlegesen működnek (pl. kültéri szolgáltatások – vízi csúszdák, bárak, luna parkok, medencék, tengerparti szolgáltatások, animációs programok, stb.). Egyes szállodáknál (főleg Egyiptomban) fűtött medencék is működnek a téli szezonban, illetve minden desztinációnál elmondható, hogy a belső medencék általában csak a téli szezonban üzemelnek. Ezeket a körülményeket irodánk az árak kalkulálásánál figyelembe vette. Az utazásszervező a szolgáltatások összetételére nincs befolyással.

ÉPÍTÉSI MUNKÁK, KARBANTARTÁS: A folyamatok használat miatt még odafigyelés és rendeltetészerű használat mellett is előfordulhat, hogy a használati tárgyak, berendezések és az épület egyes részei elhasználódnak, veszítenek értékükből. Így elkerülhetetlen, hogy időnként karbantatási munkákat végezzenek. Az ilyen munkálatokból eredő esetleges kellemetlenségektől szívesen elnézésüket és megértésüket kérjük. A szállodák a helyi szabályoknak megfelelően végzik a munkálatokat, mely szabályok és szobák eltérhetnek a Magyarországon megszokottaktól. A turisztikai régiókat a török, egyiptomi, tunéziai, észak-ciprusi, görög és bolgár állam folyamatosan bővíti, karban tartja. Ezáltal a szállodák területén kívül is találkozhatunk építkezésekkel, szállodaépítésekkel, felújításokkal, útépitésekkel. Előfordulhat, hogy a szállodával szomszédos telken építési munkálatok folynak. Szíves megértésüket kérjük, de irodánk ezekre a helyzetekre nincs befolyással.

HÁZIÁLLATOK: A legtöbb szállodában nem engedélyezik a háziállatok jelenlétét, ezért kérjük, már a foglalás közben jelezzék, amennyiben háziállatot szeretnének magukkal vinni. Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy még azok a szállodák is korlátozhatják a házi kedvencek belépését a szálloda bizonyos területeire, amelyek beengedik a háziállatokat. Egyes szállodák a háziállatokért felárat kérnek.

JÁRULÉKOS KÖLTSEGEK: A különböző szolgáltatások árait, melyeket nem tartalmaz az ellátás, a szálloda határozza meg a helyi szabályok és normák alapján. Megértésüket kérjük, hogy irodánk erre nincs befolyással. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy az árak meghatározása a szálloda kategóriájának figyelembe vételével történik. A telefonálás, internetezés és pénzváltás költségei magasabbak lehetnek az itthon megszokottáknál.

A szállodai üzletek általában magánvállalkozók bérlik, így az itt feltüntetett árakra sem a szálláshely, sem pedig irodánk nincs befolyással. Felhívjuk utasaink figyelmét arra, hogy a szállodák megtilthatják a szállodán kívül vásárolt ételek és italok bevételét, ezért erről minden esetben előre érdeklődjünk a recepció.

LEGGKONDICIONÁLÓ BERENDEZÉSEK: A legtöbb hotelben a légkondicionáló központilag irányított és csak részlegesen, bizonyos időpontokban és napszakokban üzemel. Felhívjuk a figyelmüket arra, hogy a legtöbb esetben a légkondicionáló csak zárt ajtók és ablakok esetén működik, a szobakulcs vagy -kártya használatával. A görög hotelekben a légkondicionáló általában térítés ellenében vehető igénybe a szobákban. A több helyiségből álló szobák esetében a legtöbb esetben nem minden légtérhez tartozik külön légkondicionáló. Megértésüket kérjük, hogy működés közben a légkondicionáló zajt adhatnak ki, erre irodánk nincs befolyással. Áramsűnet esetén a szállodai generátor teljesítménye gyakran nem terjed ki a légkondicionáló üzemeltetésére. Az ebből adódó kellemetlenségektől irodánk nem vállal felelősséget.

PÓTÁGYAK: A gyorlatot szerint a 3. személy a kétágyas szállodai szobákban pótagyak kerül elhelyezésre, amely többnyire összecsukskható ágy vagy kempingágy. Háromágyas szobát csak kevés szálloda kínál, általában Törökországban, azon belül is a magasabb kategóriájú szállodákban van három normál ágy a szobákban. Megértésüket kérjük, hogy a szállodák korlátozott számú pótaggyal rendelkeznek, ezért néha megtörténhet, hogy gyermekkel érkező családok számára alkalmanként 'king size' méretű ágyat biztosítanak, mely 3 fő elhelyezésére alkalmas.

PROGRAMOK ÉS KÖLCSONÉS: AA szállodák által szervezett különböző animációs- és sport programokon való részvétel nem kötelező és saját felelősségre történik. Ugyanez vonatkozik a különböző eszközök kölcsönzésére és használatára is. Ezért a balesetek elkerülése érdekében minden esetben részletesen ismerkedjenek meg az eszközökkel használat előtt, valamint a programok tartalmával. Az utasok által okozott károkért irodánk nem vállal felelősséget, a szállodák ilyen esetekben mindig a helyi előírásoknak megfelelően járnak el.

Kérjük, vegyék figyelmé, hogy a szálloda által szervezett programok némelyike csak bizonyos létszám megléte esetén indul. Ezek a programok, ide értve a gyermek-animációt is, több nyelven folynak (általában az adott ország saját nyelvén, angolul és oroszul, ritkábban németül, esetleg lengyelül). Az animációs csapat általában hetente egyszerű szabadnapot tart, ilyenkor nem szerveznek animációs programokat, vagy csak korlátozott lehetőségek kínálkoznak.

ROVAROK: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy az eltérő klíma miatt ezekben az országokban gyakran találkozhatunk rovarokkal. Rovarak a szállodákban, éttermekben és a szobákban is előfordulhatnak. Ilyen esetben, kérjük, forduljanak segítségért a szálloda személyzetéhez. Javasoljuk, hogy vigyenek magukkal szúnyogriasztó, illetve rovarok elleni készítményt.

RUHÁZAT: Felhívjuk kedves utasaink figyelmét, hogy egyes szállodák meghatározhatják az étteremben viselendő öltözéket, kérjük, erről tájékozódjanak a recepció vagy az étteremben. Ötcsillagos szálloda foglalása esetében minden esetben vigyenek magukkal hosszú nadrágot, hosszú szoknyát, amelynek viselését a szálloda a főétkezesekhez előírhatja! Kérjük, hogy vegyék figyelembe, hogy arab országokban történő utazáskor a helyi lakosok strandolási szokásai, strandöltözéke eltér a nálunk megszokottól, gyakran.

SZÉFHASZNÁLAT, ELVESZETT TÁRGYAK: : Kérjük, vigyázzon értékeire és irataira, ezeket helyezze el minden esetben a szállodai széfben! Sem a szállodák, sem irodánk nem vállal felelősséget az elveszett tárgyakért. A széfek a szállodákban a recepció és egyes szobákban találhatóak, alkalmanként térítés ellenében. Szükség esetén, új dokumentumok beszerzéséhez bátran kérje helyi képviselőink segítségét.

SZOBÁK BERENDEZÉSE ÉS A SPORTESZKÖZÖK ÁLLAPOTA: A szállodai szobák berendezései, felszerelése, valamint a bútorok és kiegészítők állaga, minősége és állapota változó lehet. Szeretnénk utalni arra, hogy ezen eszközök a használat során veszíthetnek értékükből. Az eszközök és berendezési tárgyak cseréjére, új eszközök beszerzésére, a szállodák előírásában meghatározott időintervallumonként kerül sor. Szeretnénk felhívni utasaink figyelmét, hogy a szállodákban előfordulhatnak olyan standard szobák, amelyekhez nem tartozik erkély! Ezeket a szállodák telítettségtől függően az utasok rendelkezésére bocsáthatják, melyre irodánk nincs hatással. A katalógusban és a weboldalon megjelenő szoba alapterületek általában tartalmazzák az erkély és a fűrdszoba területét is. Görögországban a szállodák kialakításából adódóan jellemző a felszuterén elhelyezesű szobák! A "land view – tájra néző" szobák a szálloda elhelyezkedésétől és környezeti től függően lehetnek belső udvarra, szomszédos épületre, útra, erdőre vagy kertre néző szobák. A tengerre néző, részben tengerre néző szobák esetében előfordulhat, hogy a természeti tényezők változósa befolyásolhatja a szobatispus elnevezésében megjelölt kilátást. A berendezések és sporteszközök állapotáért, minőségéért irodánk nem vállal felelősséget. Alacsonyabb kategóriájú szálláshelyeken előfordulhat, hogy a televízió távirányítója letét ellenében igényelhető.

ÚJ SZALLODÁK: Amennyiben a szálloda leírásában újonnan nyíló szállodára utalunk, kérjük, vegyék tekintetbe, hogy a szálloda megnyitása a tervezetthez képest csúszhat, amireől az utazásszervező nem minden esetben kap előre tájékoztatást. Ez esetben a szolgáltató a foglalt azonos kategóriájú és ellátású másik szálláshelyet ajánlhat fel.

Az újonnan nyíló szálloda üzemelésének első heteiben (beüzemelési időszak) előfordulhat, hogy a szolgáltatások korlátozottan vehetőek igénybe, illetve a szállodák környezete, kertje még kialakítás alatt lehet. A meghirdetett ár ezen esetleges hiányosságokra is figyelemmel került megállapításra.

TENGERPART, MEDENCÉK, CSÚSZDÁK: Egyiptomban a Vörös-tenger partja mentén jellemzően korallzátonyok, korallpadok húzódnak, amelyek némely helyen a partig nyúlnak, ezért mindenhol ajánljuk a fűrdőcipő használatát. A korallzátonyok és korallpadok partközeli részén a vízállás különösen apály esetén alacsony lehet, sőt a tenger teljesen vissza is húzódhat a parttól, így némely partszakaszon csak a zátony tenger felőli, belső részénél a mely víz alkalmas úszásra. A korallzátonyok fölé sok szálloda stéget épít, amelyeken keresztül kényelmesen megközelíthető az úszásra alkalmas vízfelület. A partszakaszokat a szállodák homokkal töltik fel, így a napágyak alatt a part csaknem mindenhol homokos, ám a tengerfenék lehet korallal vagy kavicsos is. A Vörös-tenger partján előfordulhatnak szélviharok. Ilyen esetben, főként a korallal partszakaszokon a balesetveszély miatt lezárják a partot és a strandokat.

Tunéziai tengerpartja végig finomhomokos, fűrdőcipőre egyáltalán nincs szükség. Törökországban és Észak-Cipruson homokos, kavicsos, köves és sziklás partszakasz egyaránt előfordul, emiatt fűrdőcipő viselését javasoljuk. A változatos partszakaszok mellett a tenger hol lassan, hol hirtelen mélyül, és egyes partszakaszokon a vízben nagyobb kövek, lapos sziklák is előfordulhatnak. Előfordul, hogy a strandtörőlközőket a szállodákban csak kaució (deposit) ellenében lehet igénybe venni, ilyen esetben a strandtörőlköző leadásakor (hazautazás) a kaució összegét visszaadják. Bulgáriában homokos és aprókavicsos partszakasz egyaránt előfordulhat, a tenger általában fokozatosan mélyül. A tengerpartok nagy része nyilvános, ahol a strandszolgáltatásokat nem a szállodák üzemeltetik. Ezeket a helyeken a nyugágyak, napernyők térítés ellenében vehetőek igénybe, kivéve, ha a szálloda leírása mást említi.

Rodoszon, Krétán, Korfun és Zakynthoson homokos, kavicsos, köves és sziklás partszakasz egyaránt előfordul, emiatt fűrdőcipő viselését javasoljuk. A tengerpartok nagy része nyilvános, ahol a strandszolgáltatásokat nem a szállodák üzemeltetik. Ezeket a helyeken a nyugágyak, napernyők térítés ellenében vehetőek igénybe, kivéve, ha a szálloda leírása mást említi.

A tengerpartok tisztán tartásáért a szálloda vagy az önkormányzatok felelnek. Az erős hullámzás hatására előfordulhat, hogy különböző tengeri növényeket, medúzákat vagy moszatokat vet partra a víz. A szállodák minden esetben igyekeznek mihamarabb eltakarítani az esetleges szennyeződéseket.

Fontos felhívni kedves utasaink figyelmét az ár-ápolj jelenségre, mely különösen Egyiptomban érzékelhető szembetűnően, és az egyes partszakaszokon, ill. szállodáknál eltérő mértékű lehet. A víz naponta kétszer (eltérő napszakokban) visszahúzódik néhány órára. Az apály a sekélyebb partszakaszokon jobban érzékelhető, amely jelenségre irodánk nincs befolyással.

A medencéknél és a tengerpartokon elhelyezett napágyak és napernyők a szálloda tulajdonát képezik és csak a szálloda tulajdonái használhatják őket, ám megértésüket kérjük, hogy ezen eszközök csak korlátozott számban állnak rendelkezésre, és ez nem minden esetben egyezik meg a szálloda férőhelyeivel. Egyes szállodákban a strandtörőlközők cseréje térítés ellenében vehető igénybe. Kérjük, hogy a medencék körül fokozottan figyeljenek gyermekeikre, mert előfordulhatnak csúszás- és balesetveszélyes szakaszok is. Higiéniai okokból a medencék vizét időnként cserélik, illetve vegyszeres anyaggal kezelik/tisztítják. Ezt általában éjszaka végzik, megértésüket kérjük, hogy ezen időszakok a medencéket nem lehet használni. A szállodák területén található csúszdák üzemideje nem folyamatos, legnagyobb részük ebédidőben üzemzsunetet tart, naponta a délelőtt és a délután folyamán általában 1-2 órát üzemelnek. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a csúszdák használatát a szállodák korlátozhatják magasság vagy életkor szerint, melyre irodánk ráhatása nincsen, ezek az előírások a gyermekek biztonságát szolgálják, és szállodánként eltérőek lehetnek. Sok szálloda belső medencéje a nyári időszakban nem, vagy csak korlátozottan üzemel, tekintettel arra, hogy a nyári melegben a vendégek nagy része csak a külső medencén és a tengerpartot használja. A katalógusunkban megadott távolságok becslött értékek és gyakran légvonalban értendők.

VIZELLÁTÁS, CSAPVÍZ FOGYASZTÁSA: Egyiptomban, Tunéziában, Törökországban, Észak-Cipruson, Görögországban és Bulgáriában nem javasoljuk a csapvíz fogyasztását! A víz összetétele és flórája lényegesen eltér a magyarországi csapvíztől, így javasoljuk utasainknak, hogy még fogmosáshoz is tisztított, palackozott vizet használjanak. Megértésüket kérjük, hogy tekintettel a meleg és száraz éghajlatra, alkalmanként akadozik a vízellátás. Ilyen esetekre sem a szállodák, sem irodánk nincs befolyással. Előfordulhat, hogy egyes szállodák a meleg vizet napenergiával állítják elő.

NYILATKOZAT

Alulírott.....

(lakcím:.....)

adószám: (csak cégnévre szóló számla esetén)

az ÁFA tv. 206. § (1) bekezdés c) pontja alapján ezúton nyilatkozom, hogy

- a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségében (azaz utasként) veszem igénybe, (magánszemély)
- a szolgáltatást adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe, (cégnévre való számlázás, de az utastól még részbeni megtérítés sincs)
- a szolgáltatást adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként) veszem igénybe (cégnévre való számlázás, de a cég akár részben is megtéríteti azt az utassal, a teljes szolgáltatást +27% ÁFA terheli)

Indulás/érkezés napja:.....

Szálloda/ellátás:.....

Utasok (főutas+ létszám):.....

Az utas fogalmának meghatározása: utasnak az tekinthető, aki végfogyasztóként az igénybevett szolgáltatás költségét még részben sem terheli tovább másra.

Az utazásszervezési szolgáltatást igénybevevő adózó mulasztási bírsággal sújtható, ha az utazásszervezési szolgáltatásról valótlan nyilatkozatot tesz, vagy a nyilatkozattételt elmulasztja.

.....
NYILATKOZAT KELTE

.....
NYILATKOZÓ ALÁÍRÁSA

1. Biztosító adatai:

Biztosító: Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe (1143 Budapest, Stefánia út 51.; telefonszáma: (06 -1) 460-1400, levelezési címe: 1143 Budapest, Stefánia út 51.)

Alapító: A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének alapítója a Colonnade Insurance S.A. (székhelye: 20, Rue Eugène Ruppert, L-2453 Luxemburg), nyilvántartó cégbíróság neve: Registre de Commerce et des Sociétés, Luxemburg, cégjegyzékszám: B 61605, tevékenységi engedélyt kiadó és felügyeletet ellátó hatóság: Grand-Duché de Luxembourg, Minister des Finances, Commissariat aux Assurances (L-1840 Luxemburg, Bureaux: 7, boulevard Joseph II,) a tevékenységi engedély száma: S 068/15.

A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe jogképes, cégneve alatt alapítója a Colonnade Insurance S.A. javára szerezhet jogokat és a Colonnade Insurance S.A. terhére vállalhat kötelezettségeket.

2. Biztosított

Biztosított az a természetes személy (fogyasztó), aki az utazási iroda által szervezett utazásra (min. 15 fős csoport esetén) jelentkezik, és a jelentkezéssel egy időben a részvételi díjba beépített útlemondási biztosítási díjat kifizeti (vagy akinek a javára kifizetik).

3. Szerződő

Szerződő, az utazásszervező vállalkozás vagy természetes személy (fogyasztó) aki az utazásra történő jelentkezéskor az előleget vagy a teljes részvételi díjat és ezzel egyidejűleg a részvételi díjba beépített útlemondási biztosítási díjat befizeti.

4. A szerződő tájékoztatási kötelezettsége

Ha a szerződést nem a biztosított köti, a biztosítási esemény bekövetkezéséig vagy a biztosított belépéséig a szerződő fél a hozzá intézett nyilatkozatokról és a szerződésben bekövetkezett változásokról a biztosítottat köteles tájékoztatni.

5. Belépés a szerződésbe

5.1. Ha a szerződést nem a biztosított kötötte, a biztosított a biztosítóhoz intézett írásbeli nyilatkozattal a szerződésbe beléphet; a belépéshez a biztosító hozzájárulása nem szükséges. A belépéssel a szerződő felet megillető jogok és az őt terhelő kötelezettségek összessége a biztosítottra száll át.

5.2. Ha a biztosított belép a szerződésbe, a folyó biztosítási időszakban esedékes díjakért a biztosított a szerződő féllel egyetemlegesen felelős. A szerződésbe belépő biztosított köteles a szerződő félnek a szerződésre fordított költségeit –ideértve a biztosítási díjat is – megtéríteni.

6. Kedvezményezett

6.1. Kedvezményezettnek minősül: a szerződésben megnevezett személy; ilyen személyek hiányában, vagy ha a kedvezményezett megnevezése nem volt érvényes a biztosítási esemény időpontjában, a biztosított vagy örököse.

6.2. A szerződő fél a kedvezményezettet a biztosítóhoz címzett és a biztosítónak eljuttatott írásbeli nyilatkozattal jelölheti ki, és a biztosítási esemény bekövetkezéséig bármikor ugyanilyen formában a kijelölését visszavonhatja vagy a kijelölt kedvezményezett helyett más kedvezményezettet nevezhet meg. Ha nem a biztosított a szerződő fél, mindezekhez a biztosított írásbeli hozzájárulása szükséges.

6.3. Ha a szerződő fél a biztosítotthoz vagy a kedvezményezetthez intézett írásbeli nyilatkozattal kötelezettséget vállal arra, hogy a kedvezményezett kijelölését folyamatosan hatályban tartja, a kedvezményezett kijelölését nem lehet visszavonni vagy megváltoztatni azon személy hozzájárulása nélkül, akinek részére a kötelezettség-vállalást tették.

A szerződő fél nyilatkozatáról a biztosítót tájékoztatni kell.

6.4. A kedvezményezett kijelölése hatályát veszti, ha a kedvezményezett a biztosítási esemény bekövetkezése előtt meghal, vagy jogutód nélkül megszűnik.

6.5. Kedvezményezett a szabályzat szerint ebben a minőségben a 16. pontban foglaltak szerint – a Biztosító szolgáltatására jogosult.

7. A szerződés megkötése

7.1. A biztosítási szerződés létrejöhet írásban, illetve fogyasztói biztosítási szerződés esetén a biztosító ráutaló magatartásával.

7.2. Az ajánlattevő ajánlatához annak megtételétől számított tizenöt napig, ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi kockázat felmérésre van szükség, hatvan napig van köteve.

7.3. Ha a szerződő fél fogyasztó, a szerződés akkor is létrejön, ha a biztosító az ajánlatra annak beérkezésétől számított tizenöt napon belül – ha az ajánlat elbírálásához egészségügyi vizsgálatra van szükség, hatvan napon belül – nem nyilatkozik, feltéve, hogy az ajánlatot a jogviszony tartalmára vonatkozó, jogszabályban előírt tájékoztatás birtokában, a biztosító által rendszeresített ajánlati lapon és a díjszabásnak megfelelően tették.

7.3.1. A 7.3. szerinti esetben a szerződés – az ajánlat szerinti tartalommal – az ajánlatnak a biztosító részére történt átadása időpontjára visszamenő hatállyal a kockázat elbírálási idő elteltét követő napon jön létre.

7.3.2. Ha a kockázat elbírálási idő alatt a biztosítási esemény bekövetkezik, az ajánlatot a biztosító csak abban az esetben utasíthatja vissza, ha ennek lehetőségére az ajánlati lapon a figyelmet kifejezetten felhívta, és az igényelt biztosítási fedezet jellege vagy a kockázatviselés körülményei alapján nyilvánvaló, hogy az ajánlat elfogadásához a kockázat egyedi elbírálása szükséges.

7.3.3. Ha a biztosító kifejezett nyilatkozata nélkül létrejött szerződés lényeges kérdésben eltér a biztosító általános szerződési feltételétől, a biztosító a szerződés létrejöttétől számított tizenöt napon belül javasolhatja, hogy a szerződést az általános szerződési feltételeknek megfelelően módosítsák. Ha a szerződő fél a javaslatot nem fogadja el vagy arra tizenöt napon belül nem válaszol, a biztosító az elutasítástól vagy a módosító javaslat kézhezvételétől számított tizenöt napon belül a szerződést harminc napra írásban felmondhatja.

8. A Biztosító kockázatviselése

8.1. A biztosító kockázatviselése az utazásra való jelentkezéssel és az előleg és útlemondási biztosítási díj egyidejű megfizetésével a biztosítási szerződésben rögzített időpontban kezdődik és az utazás megkezdéséig:

- vonattal történő utazás esetén magyarországi indulásnál a vonat peronjára való fellepésig,
- külföldről induló egyéni vagy csoportos társas utazás esetén a biztosítás kockázata mindenesetben a magyar határ átlépéséig tart, kivéve abban az esetben ha az utazás a pozsonyi vagy a bécsi repülőtérrel történik, ez esetben a kockázat viselés az idegen repülőtéren történő jegykezelés befejezéséig tart,
- külföldről induló hajóút esetén a kockázat viselés a hajóállomáson történő jegykezelés befejezéséig tart,
- a magyar repülőtérrel, illetve a magyar hajóállomásról történő indulás esetén a jegykezelés (check-in) befejezéséig,
- egyéb társas út esetén a csoportprogramban meghirdetett magyarországi indulási helyére történő érkezésig,
- az egyéni személygépkocsival történő utazás esetén a magyar országhatár átlépéséig tart.

9. Közlési és változás bejelentési kötelezettség

9.1. A szerződő fél köteles a szerződéskötéskor a biztosítás elvállalása szempontjából lényeges minden olyan körülményt a biztosítóval közölni, amelyet ismert vagy ismernie kellett. A biztosító írásban közölt kérdéseire adott, a valóságnak megfelelő válaszokkal a szerződő fél közlési kötelezettségének eleget tesz. A kérdések megválaszolatlanul hagyása önmagában nem jelenti a közlési kötelezettség megsértését.

9.2. A szerződő fél köteles a lényeges körülmények változását a biztosítónak 8 napon belül írásban bejelenteni.

9.3. A közlésre vagy a változás bejelentésére irányuló kötelezettség megsértése esetén a biztosító kötelezettsége nem áll be, kivéve, ha a szerződő fél bizonyítja, hogy az elhallgatott vagy be nem jelentett körülményt a biztosító a szerződéskötéskor ismerte, vagy az nem hatott közre a biztosítási esemény bekövetkezésében.

9.4. A közlésre és változás bejelentésére irányuló kötelezettség egyaránt terheli a szerződő felet és a biztosítottat; egyikük sem hivatkozhat olyan körülményre, amelyet bármelyikük elmulasztott a biztosítóval közölni, noha arról tudnia kellett, és a közlésre vagy bejelentésre köteles lett volna.

9.5. A szerződő fél, Biztosított a közlésre és változás bejelentésére irányuló kötelezettségének keretén belül köteles a biztosítót tájékoztatni, ha ugyanarra a biztosítási érdekre más biztosítónál is biztosítási szerződést kötött.

10. A biztosítási kockázat jelentős növekedése

10.1. Ha a biztosító a szerződéskötés után szerez tudomást a szerződést érintő lényeges körülményekről vagy azok változásáról, és ezek a körülmények a biztosítási kockázat jelentős növekedését eredményezik, a tudomásszerzéstől számított tizenöt napon belül javaslatot tehet a szerződés módosítására vagy a szerződést harminc napra írásban felmondhatja.

10.2. Ha a szerződő fél a módosító javaslatot nem fogadja el, vagy arra annak kézhezvételétől számított tizenöt napon belül nem válaszol, a szerződés a módosító javaslat közlésétől számított harmincadik napon megszűnik, ha a biztosító erre a következményre a módosító javaslat megtételekor a szerződő fél figyelmét felhívta.

10.3. Ha a szerződés egyidejűleg több vagyontárgyra vagy személyre vonatkozik, és a biztosítási kockázat jelentős megnövekedése ezek közül csak egyesekkel összefüggésben merül fel, a biztosító az (1) és a (2) bekezdésben meghatározott jogait a többi vagyontárgy vagy személy vonatkozásában nem gyakorolhatja.

11. A szerződés lehetetlenülése; érdekmúlás

11.1. Ha a biztosító kockázatviselésének kezdete előtt a biztosítási esemény bekövetkezett, bekövetkezése lehetetlenné vált vagy a biztosítási érdek megszűnt, a szerződés vagy annak megfelelő része megszűnik.

11.2. Ha a biztosító kockázatviselésének tartama alatt a biztosítási esemény bekövetkezése lehetetlenné vált vagy a biztosítási érdek megszűnt, a szerződés vagy annak megfelelő része megszűnik.

12. A díjfizetési kötelezettség

12.1. A jelen biztosítási szabályzat alapján létrejövő biztosítási szerződés egyszeri díjas, így a Biztosított a biztosítási díjat a díjszabás szerint meghatározott mértékben, a teljes biztosítási időszakra, a jelen biztosítási szabályzaton alapuló biztosítási szerződés megkötésekor köteles megfizetni.

12.2. A biztosítás díja: szerződés szerint. A biztosítási díj nem téríthető vissza.

12.3. A jelen biztosítási szerződést értékesítő biztosításközvetítő (függő, független) jogosult az ügyféltől összegszerűségi korlát nélkül biztosítási díjat átvenni, de nem jogosult a biztosítótól az ügyfélnek járó összeg kifizetésében, továbbá nem jogosult a biztosító nevében a biztosítási szerződést megkötni.

13. Biztosítási esemény

Biztosítási esemény a Biztosított utazásképtelensége. A biztosítási esemény akkor következik be, ha a Biztosított – a szabályzatban meghatározott – utazásképtelensége miatt a lefoglalt és részben vagy teljes összegben befizetett utazást megkezdeni nem tudja.

14. A Biztosított utazásképtelensége

- Az utazásképtelenség időpontja: az utazásképtelenség időpontja minden esetben az eseményre, előzmények nélkül hirtelen fellépő betegsége okot adó körülmény kezdőnapja.
- ha a Biztosított saját maga, vagy házastársa, házastársa szülője, nagyszülője a szülő házastársa vagy élettársa, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha-, és a nevelőszülő, a testvér, vagy a vele azonos lakcímrre bejelentett élettársa elhalálozik,
- ha a Biztosított saját maga, vagy házastársa, házastársa szülője, a szülő házastársa vagy élettársa, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha-, és a nevelőszülő, a testvér, vagy a vele azonos lakcímrre bejelentett élettársa heveny megbetegedése, vagy balesete miatt a Biztosított az utazást megkezdeni nem tudja (feltéve, ha ezek az okok az utazásra történt jelentkezéskor még nem állottak fenn), (szülővel, nagyszülővel együtt utazó kiskorú gyermek esetén a szülő, nagyszülő utazás-képtelensége a kiskorúra minden esetben kiterjed)
- ha a Biztosított vagy a vele együtt utazó a 14/c. pontokban felsorolt hozzátartozója (krónikus betegségének akut állapotrosszabbodása miatt a Biztosított az utazást megkezdeni nem tudja, és ezt a tényt orvosi vélemény alátámasztja. A biztosító jogosult saját orvos szakértőjével ezt a tényt személyesen ellenőrizni.
- ha az utazási szerződés megkötése a Biztosítottal együtt összesen két személy részére (megállapíthatóan és azonosíthatóan) történt, és a másik személy is rendelkezik a Biztosító érvényes útlemondás biztosítási szerződésével, a másik személy előzmények nélkül bekövetkező betegsége, balesete illetve halála esetén is jogosult a Biztosított útjának lemondására.
- ha a Biztosított lakásában betöréses lopást követnek el, vagy a lakást tűz, villámcsapás, robbanás, árvíz, vihar, felhőszakadás, hőnyomás, jégverés, földcsuszamlás, földrengés, kő és földomlás, légijármű, és műhold lezuhanása kár érte és a Biztosított otthoni jelenléte az utazás időpontjában feltétlenül indokolt.

A felsoroltakon kívül a Biztosító más jogcímen térítést nem nyújt!

15. Kármegelőzési és kárenyhítési kötelezettség

15.1. A szerződő fél és a biztosított a kár megelőzése érdekében az adott helyzetben általában elvárható magatartást köteles tanúsítani.

15.2. A szerződő fél és a biztosított a biztosító előírásai és a káresemény bekövetkezésekor adott utasításai szerint, ezek hiányában az adott helyzetben általában elvárható magatartás követelménye szerint köteles a kárt enyhíteni.

16. A Biztosító szolgáltatása

16.1. A Biztosító az utazás megkezdése előtti 35 napon belüli (egyéni szállásfoglalás esetében 45 napon belüli) lemondás esetén (kockázati esemény bekövetkezésekor) a Biztosított részére kártérítési összegként, **az önrésszel csökkentett lemondási költségét téríti meg, feltéve, hogy a Biztosított ezt az összeget a lemondás napjáig az utazási irodának megfizette.** Ezt az összeget az utazási iroda igazolja – mellékelve a 18.6. pontban említett bizonylatokat – az útlemondási kárbejelentő nyomtatványon. Ha a részvételi díjat, előleget nem a Biztosított, hanem a Szerződő fizette be, úgy a Biztosító a térítést a Szerződőnek fizeti.

16.2. A lemondási költség: az utazási iroda által felszámolt – az utazási szerződésből eredő, a lemondásig felmerült tényleges és bizonylatokkal igazolt – költsége, melynek **maximális nagysága a részvételi díj 100%-a lehet.**

16.3. A 35 napon túli szállásfoglalás és 45 napon túli lemondás esetén felszámolt költségekre az útlemondási biztosítási díj nem nyújt fedezetet kivéve, ha az utazási iroda (utazásszervező) az utazási szerződésében a 35 napon, szállásfoglalás esetén 45 napon túli lemondás esetére a jogszabálynak (281/2008 (XI.28.) Korm. rend.), megfelelő mértékű bánatpénzt kötött ki legfeljebb az utazás megkezdését megelőző 60. napig.

A bánatpénz kiköthető legmagasabb értéke: az utazási csomag árának maximum a 10%-a. Ezt meghaladó összegre a biztosítás nem nyújt fedezetet.

17. Önrész

Az Biztosított / Szerződő által fizetendő önrész – az útlemondási biztosítási díjon

felül – a lemondási költség 20%-a. A fizetendő önrész a kárrendezéskor kerül levonásra.

18. Kárbejelentés, Kárrendezés

18.1. A biztosítási esemény bekövetkezését követően a Biztosított köteles az utazásképtelenség bekövetkeztét követő 2 munkanapon belül az útlemondási szándékát írásban az utazásszervező vállalkozásnál bejelenteni, és ezzel egyidejűleg ezt követő 2 munkanapon belül a kárbejelentést a Biztosító felé is megtenni.

18.2.

A Biztosított köteles a Biztosítóval a biztosítási eseménnyel kapcsolatos minden tényt közölni és a Biztosítóval a jogalap tisztázásához szükséges információkat megadni. Amennyiben az utazásképtelenséget követően a bejelentés a 18.1. pontban megadott határidőn belül nem történik meg úgy a Biztosító a megbetegedés kezdeti időpontját tekinti útlemondási időpontnak és az ebből fakadóan bekövetkező többletköltségek (pl az emiatt esetlegesen módosuló kötbérlétségek) a biztosítottat terhelik.

18.3. A Biztosított érintő – a 14. pontban részletezett utazásképtelenségi indokok alapján történő – lemondások esetén az utazásszervező vállalkozás minden esetben köteles kiállítani az útlemondási kárbejelentő nyomtatványt.

18.4. A károk rendezése a Biztosító Központi Kárrendezési Irodájában történik (1143 Budapest, Stefánia út 51.telefon: 460-1500).

18.5. Bizonyítási Kötelezettség

A biztosítási szerződés teljesítését igénylő félnek (szerződő, biztosított, engedményes, kedvezményezett) kell igazolnia, hogy a biztosító szolgáltatásának a szerződésben valamint jogszabályban előírt feltételei fennállnak, ide értve különösen magának a biztosítási esemény bekövetkezésének és az annak eredményeként elszervedett kár(ok) mértékének a bizonyítását. Ezzel szemben a biztosító szolgáltatási kötelezettségét kizáró tények és körülmények fennállását – így különösen valamely mentesülési ok vagy kizárás fennállását, vagy a teljesítés egyéb akadályát – a biztosítóval kell igazolnia.

18.6. Benyújtandó Okiratok

A biztosítási szerződés teljesítését igénylő fél (szerződő, biztosított, engedményes, kedvezményezett) a biztosító szolgáltatási kötelezettségének elbírálásához szükséges alábbi okiratokat, dokumentumokat és igazolásokat köteles, azok rendelkezésére állását követő 8 napon belül, a biztosító rendelkezésére bocsátani:

Közzeti orvosi kezelőkarton másolat, rendelőintézeti szakorvosi vagy kórházi szakorvosi ambuláns lap, vagy kórházi zárójelentés másolata, mely tartalmazza a diagnózist és a kezeléssel kapcsolatos adatokat, orvosi naplósámot Jogerős örökltési bizonyítvány vagy hagyatékátadó végzés, halotti anyakönyvi kivonat, halotti bizonyítvány, , rokonsági fokot igazoló dokumentum, rendőrségi, tűzoltósági vagy biztosítói igazolás, Személyes adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulási nyilatkozat, egyéb hivatalos okmány. Az utazási iroda által kitöltött és bizonylatokkal alátámasztott (eredeti befizetési pénztárbizonylat, eredeti számla, nyugta lemondási költségekről szóló számla, a visszafizetést igazoló pénztárbizonylat, banki átutalás bizonylata/bankszámlakivonat adott sora) Kárbejelentő nyomtatvány, részvételi jegy, jelentkezési lap, utazási szerződés melléklete / általános szerződés, utazási ajánlat, utazási feltétel A kárbejelentő nyomtatvány mellé mellékelni kell az Utazási Iroda által alkalmazott – és az utas által aláírt – utazási feltételeket (utazási szerződést) valamint a kárbejelentő nyomtatványnak tartalmaznia kell az Utazási Iroda által esetlegesen kalkulált utasbiztosítás összegét is. Nem fogadható el az üzemorvosi dokumentáció bármilyen formája.

18.7. Ha a biztosító szolgáltatásának a szerződésben valamint jogszabályban előírt feltételei közül bármelyiknek a fennállása vagy tisztázása a konkrét kárügyben olyan okirat, dokumentum vagy igazolás benyújtását igényli, mely nem szerepel a fenti felsorolásban, erről és a szükséges bizonyítékok benyújtása elmaradásának következményeiről a biztosító haladéktalanul tájékoztatja az ügyfelet.

18.8. Ha a biztosítási esemény bekövetkezésével összefüggésben büntetőeljárás, vagy szabálysértési eljárás indult, az ilyen eljárást jogerősen lezáró határozatot a biztosítási szerződés teljesítését igénylő fél (szerződő, biztosított, engedményes, kedvezményezett) akkor is köteles a biztosítóval benyújtani, ha időközben sor került a biztosítási szolgáltatás teljesítésére. Az ilyen határozatok rendelkezésre állásának hiánya a biztosító szolgáltatásának esedékessé válását nem érinti.

18.9. A Biztosító Szolgáltatásának Esedékessége:

A biztosító szolgáltatása, a szolgáltatási kötelezettségének elbírálásához szükséges utolsó iratnak a biztosító kárrendezést lefolytató szervezeti egységéhez való beérkezését követő 20. nap elteltével válik esedékessé.

18.10. Biztosító a jelen biztosítási szerződésből eredő kötelezettségével összefüggésben, a károsító eseményt megelőző állapot visszaállításához vagy a bekövetkezett kár következményeinek megszüntetéséhez szükséges, általános forgalmiadó-köteles szolgáltatás ellenértéke (anyag-, javítási, illetve helyreállítási költség) után az általános forgalmi adó összegének megfelelő összeg megtérítésére csak olyan számla alapján vállal kötelezettséget, illetve téríti meg azt az arra jogosultnak (Biztosított/Szerződő), amelyen feltüntetik az általános forgalmi adó összegét vagy amelyből az általános forgalmi adó összege kiszámítható.

18.11. A Biztosító fenntartja a jogot, hogy ezen biztosítás díját a befolyt díjak, és a kifizetett kártérítések arányát figyelembe véve közös megegyezéssel módosíthatja.

18.12. A Biztosító a Biztosított / Szerződő – vagy annak halála esetén az örökös – részére fizetendő kártérítési összeget forint fizetőeszközben téríti meg.

19. Titoktartási kötelezettség és a személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalók

Biztosítási titok minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó -, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

A biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfeleinek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Az adatkezelés célja csak a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges, vagy az e törvény által meghatározott egyéb cél lehet.

A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) 135. § (1) bekezdésben meghatározott céltól eltérő célból végzett adatkezelést biztosító vagy viszontbiztosító csak az ügyfél előzetes hozzájárulásával végezhet. A hozzájárulás megtagadása miatt az ügyfelet nem érheti hátrány, és annak megadása esetén részére nem nyújtható előny.

A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha törvény másként nem rendelkezik – titoktartási kötelezettség terheli a biztosító vagy viszontbiztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Az ügyfél egészségi állapotával összefüggő az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló törvényben (a továbbiakban: Eüak.) meghatározott egészségügyi adatokat a biztosító a Bit.135. § (1) bekezdésében 3 meghatározott célokból, az Eüak. rendelkezései szerint, kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti.

Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha

a) a biztosító vagy a viszontbiztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,

b) e törvény alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn

a) a feladatkörében eljáró Felügyelettel,

b) a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és az ügyészséggel,

c) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, a természetes személyek adósságrendezési eljárásban eljáró főhitelezővel, Családi Csődvédelmi szolgálattal, családi vagyonfelügyelővel, bírósággal,

d) a hagyatéki ügyben eljáró közjegyzővel, továbbá az általa kirendelt szakértővel,

e) a (2) bekezdésben foglalt esetekben az adóhatósággal,

f) a feladatkörében eljáró nemzetbiztonsági szolgálattal,

g) a feladatkörében eljáró Gazdasági Versenyhivatallal,

h) a feladatkörében eljáró gyámhatósággal,

i) az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 108. § (2) bekezdésében foglalt esetben az egészségügyi államigazgatási szervvel,

j) törvényben meghatározott feltételek megléte esetén a titkoszolgálati eszközök alkalmazására, titkos információgyűjtésre felhatalmazott szervvel,

k) a viszontbiztosítóval, valamint együttbiztosítás esetén a kockázatvállaló biztosítókkal,

l) törvényben szabályozott adattovábbítások során átadott adatok tekintetében a kötvénnyilvántartást vezető kötvénnyilvántartó szervvel, a kártörténeti nyilvántartást vezető kárnyilvántartó szervvel, továbbá a járműnyilvántartásban nem szereplő gépjárművekkel kapcsolatos közúti közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági ügyekben a közlekedési igazgatási hatósággal, valamint a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalával.” [szemben, ha az a)–j), n) és s) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)–s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

m) az állományátruházás keretében átadásra kerülő biztosítási szerződési állomány tekintetében – az erre irányuló megállapodás rendelkezései szerint – az átvevő biztosítóval,

n) a kárrendezéshez és a megtérítési igény érvényesítéséhez szükséges adatok tekintetében és az ezen adatok egymás közti átadásával kapcsolatban a Kártalanítási Számlát és a Kártalanítási Alapot kezelő szervezettel, a Nemzeti Irodával, a levelezővel, az Információs Központtal, a Kártalanítási Szervezettel, a kárrendezési megbízottal és a kárképviselővel, továbbá – a közúti közlekedési balesetével kapcsolatos kárrendezés kárfelvételi jegyzőkönyvéből a balesetben érintett másik jármű javítási adatai tekintetében az önrendelkezési joga alapján – a károkozóval,

o) a kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatok tekintetében a kiszervezett tevékenységet végzővel, továbbá a könyvvizsgálói feladatok ellátásához szükséges adatok tekintetében a könyvvizsgálóval.” [szemben, ha az a)–j), n) és s) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)–s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.]

p) fióktelep esetében – ha a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adat-kezelés feltételei minden egyes adatra nézve teljesülnek, valamint

a harmadik országbeli biztosító székhelye szerinti állam rendelkezik a magyar jogszabályok által támasztott követelményeket kielégítő adatvédelmi jogszabállyal – a harmadik országbeli biztosítóval, biztosításközvetítővel,

q) a feladatkörében eljáró alapvető jogok biztosásával,

r) a feladatkörében eljáró Nemzeti Adatvédelmi és Információs szabadság Hatósággal,

s) a bonus-malus rendszer, az abba való besorolás, illetve a káresek igazolásának részletes szabályairól szóló miniszteri rendeletben meghatározott kártörténeti adatra és bonus-malus besorolásra nézve a rendeletben szabályozott esetekben a biztosítóval szemben, ha az a)–j), n) és s) pontban megjelölt szerv vagy személy írásbeli megkereséssel fordul hozzá, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját, azzal, hogy a p)–s) pontban megjelölt szerv vagy személy kizárólag a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját köteles megjelölni. A cél és a jogalap igazolásának minősül az adat megismerésére jogosító jogszabályi rendelkezés megjelölése is.

A Bit. 138 § (1) bekezdés e) pontja alapján a biztosítási titok megtartásának kötelezettsége abban az esetben nem áll fenn, ha adóügyben, az adóhatóság felhívására a biztosító törvényben meghatározott körben nyilatkozattételi kötelezettség, vagy a biztosítási szerződésből eredő adókötelezettség aló első kifizetésről törvényben meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség terheli.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn a Hpt.-ben meghatározott pénzügyi intézménnyel szemben a pénzügyi szolgáltatásból eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés vonatkozásában, ha a pénzügyi intézmény írásbeli megkereséssel fordul a biztosítóhoz, amely tartalmazza az ügyfél nevét vagy a biztosítási szerződés megjelölését, a kért adatok fajtáját, az adatkérés célját és jogalapját.”

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét, ha a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény (a továbbiakban: FATCA törvény) alapján az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény (a továbbiakban: Aktv.) 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítésében merül ki.

A biztosító vagy a viszontbiztosító a Bit. 138 § (1) és Bit. 138 § (6) bekezdésekben, a Bit. 1-37. §-ban, a Bit. 138. §-ban és a Bit. 140. §-ban és a Bit. 140. §-ban meghatározott esetekben és szervezetek felé az ügyfelek személyes adatait továbbíthatja.

A biztosítási titoktartási kötelezettség az eljárás keretén kívül a Bit. 138 § (1) bekezdésben meghatározott szervek alkalmazottaira is kiterjed.

A biztosító vagy a viszontbiztosító a nemzetbiztonsági szolgálat, az ügyészség, továbbá az ügyész jóváhagyásával a nyomozó hatóság írásbeli megkeresésére akkor is köteles haladéktalanul, írásban tájékoztatást adni, ha adat merül fel arra, hogy a biztosítási ügylet

a) a 2013. június 30-ig hatályban volt 1978. évi IV. törvényben foglaltak szerinti kábító- szerrel visszaéléssel, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel,

b) a Btk. szerinti kábítószer-kereskedelemmel, kábítószer birtoklásával, kóros szenvedélykeltéssel vagy kábítószer készítésének elősegítésével, új pszichoaktív anyaggal visszaéléssel, terrorcselekménnyel, terrorcselekmény feljelentésének elmulasztásával, terrorizmus finanszírozásával, robbanóanyaggal vagy robbantószerrel visszaéléssel, lőfegyverrel vagy lőszerrel visszaéléssel, pénzmosással, bünszövetségben vagy bünszervezetben elkövetett bűncselekménnyel van összefüggésben.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a biztosító vagy a viszontbiztosító az Európai Unió által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvényben meghatározott bejelentési kötelezettségének tesz eleget.

Nem jelenti a biztosítási titok és az üzleti titok sérelmét a felügyeleti ellenőrzési eljárás során a csoportfelügyelet esetében a csoportvizsgálati jelentésnek a pénzügyi csoport irányítói tagja részére történő átadása.

A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn abban az esetben, ha a) a magyar bűnüldöző szerv – nemzetközi kötelezettségvállalás alapján külföldi bűnüldöző szerv írásbeli megkeresésének teljesítése céljából – írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot,

b) a pénzügyi információs egységként működő hatóság a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott feladatkörében eljárva vagy külföldi pénzügyi információs egység írásbeli megkeresésének teljesítése céljából írásban kér biztosítási titoknak minősülő adatot.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét a biztosító és a viszontbiztosító által a harmadik országbeli biztosítóhoz, viszontbiztosítóhoz vagy harmadik országbeli adatfeldolgozó szervezethez történő adattovábbítás abban az esetben:

a) ha a biztosító ügyfele (a továbbiakban: adatalany) ahhoz írásban hozzájárult, vagy

b) ha – az adatalany hozzájárulásának hiányában – az adattovábbítás törvényben meghatározott adatköre, célja és jogalapja van, és a harmadik országban a személyes adatok védelmének megfelelő szintje az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 8. § (2) bekezdésében meghatározott bármely módon biztosított.

A biztosítási titoknak minősülő adatoknak másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

Nem jelenti a biztosítási titok sérelmét

a) az olyan összesített adatok szolgáltatása, amelyből az egyes ügyfelek személye vagy üzleti adata nem állapítható meg,

b) fióktelep esetében a külföldi székhelyű vállalkozás székhelye (főirodája) szerinti

fel- ügyeleti hatóság számára a felügyeleti tevékenységhez szükséges adattovábbítás, ha az megfelel a külföldi és a magyar felügyeleti hatóság közötti megállapodásban foglaltaknak,

c) a jogalkotás megalapozása és a hatásvizsgálatok elvégzése céljából a miniszter részére személyes adatnak nem minősülő adatok átadása,

d) a pénzügyi konglomerátumok kiegészítő felügyeletéről szóló törvényben foglalt rendelkezések teljesítése érdekében történő adatátadás.

(2) Az (1) bekezdésben meghatározott adatok átadását a biztosító és a viszontbiztosító a biztosítási titok védelmére hivatkozva nem tagadhatja meg.

Az adattovábbítási nyilvántartásban szereplő személyes adatokat az adattovábbítástól számított öt év elteltével, a 136. § alá eső adatok vagy az Infotv. szerint különleges adatnak minősülő adatok továbbítása esetén húsz év elteltével törölni kell.

A biztosító és a viszontbiztosító az érintett személyt nem tájékoztathatja a Bit. 138. § (1) bekezdés b), f) és j) pontjai, illetve a 138. § (6) bekezdése alapján végzett adattovábbításokról.

A biztosító és a viszontbiztosító a személyes adatokat a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási, viszontbiztosítási, illetve a megbízási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító és a viszontbiztosító a létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatban személyes adatokat kezelhet, ameddig a szerződés létrejöttének meghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

A biztosító és a viszontbiztosító köteles törölni minden olyan, ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatban személyes adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.

(3) E törvény alkalmazásában az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályi rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

A biztosító és a viszontbiztosító üzleti titka

A biztosító, a viszontbiztosító, valamint ezek tulajdonosa, a biztosítóban, a viszontbiztosítóban részesedést szerezni kívánó személy, a vezető állású személy, egyéb vezető, valamint a biztosító és a viszontbiztosító alkalmazottja, megbízottja köteles a biztosító és a viszontbiztosító működésével kapcsolatban tudomására jutott üzleti titkot – időbeli korlátozás nélkül – megőrizni.

A Bit. 144. §-ban előírt titoktartási kötelezettség nem áll fenn a feladatkörében eljáró

a) Felügyelettel,

b) nemzetbiztonsági szolgálattal,

c) Állami Számvevőszékkel,

d) Gazdasági Versenyhivatallal,

e) a központi költségvetési pénzeszközök felhasználásának szabályszerűségét és célszerűségét ellenőrző Kormány által kijelölt belső ellenőrzési szervvel,

f) vagyonellenőrrel,

g) Információs Központtal,

Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a biztosító által az adóhatóság felé történő adatszolgáltatás a FATCA-törvény alapján az Aktv. 43/B-43/C. §-ában foglalt kötelezettség teljesítéséhez.

(3) Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a Felügyelet által az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság (a továbbiakban: EBFH) felé történő adatszolgáltatás, az európai felügyeleti hatóság (az Európai Biztosítás- és Foglalkoztatóinyugdíj-hatóság) létrehozásáról, valamint a 716/2009/EK határozat módosításáról és a 2009/79/EK bizottsági határozat hatályon kívül helyezéséről szóló 2010. november 24-i 1094/2010/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek (a továbbiakban: 1094/2010/EU rendelet) megfelelően.

A Bit. 144. §-ban előírt titoktartási kötelezettség nem áll fenn

a) a nyomozás elrendelését követően a nyomozó hatósággal és ügyszéssel,

b) büntetőügyben, polgári peres vagy nemperes eljárásban, közigazgatási határozatok bírósági felülvizsgálata során eljáró bírósággal, a bíróság által kirendelt szakértővel, továbbá a végrehajtási ügyben eljáró önálló bírósági végrehajtóval, valamint az önkormányzati adósságrendelet eljárási keretében a bírósággal szemben.

(5) Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a Felügyelet által a biztosítókról és a viszontbiztosítókról egyedi azonosításra alkalmas adatok szolgáltatása a jogalkotás megalapozása és hatásvizsgálatok elvégzése céljából a pénz-, tőke- és biztosítási piac szabályozásáért felelős miniszter részére.

(6) Nem jelenti az üzleti titok sérelmét a feladatkörében eljáró Információs Központ által végzett adattovábbítás.

Aki üzleti titok birtokába jut, köteles azt időbeli korlátozás nélkül megőrizni.

A titoktartási kötelezettség alapján az üzleti titok körébe tartozó tény, tájékoztatás vagy adat az e törvényben meghatározott körön kívül a biztosító és a viszontbiztosító, továbbá az ügyfél felhatalmazása nélkül nem adható ki harmadik személynek és feladatkör-ön kívül nem használható fel.

Aki üzleti titok birtokába jut, nem használhatja fel arra, hogy annak révén saját maga vagy más személy részére közvetlen vagy közvetett módon előnyt szerezzen, továbbá, hogy a biztosítónak, a viszontbiztosítónak vagy ügyfeleinek hátrányt okozzon.

Biztosító és a viszontbiztosító jogutód nélküli megszűnése esetén a biztosító és a viszontbiztosító által kezelt üzleti titkot tartalmazó irat a keletkezésétől számított hatvan év múlva a levéltári kutatások céljára felhasználható.

Nem lehet üzleti titokra vagy biztosítási titokra hivatkozással visszatartani az információt a közérdekű adatok nyilvánosságára és a közérdekből nyilvános adataira vonatkozó – az Infotv.-ben meghatározott – adatszolgáltatási kötelezettség esetén.

Az üzleti titokra és a biztosítási titokra egyebekben a Ptk.-ban foglaltakat kell megfelelően alkalmazni.

A biztosítók közötti adatcserével összefüggő adatkezelés

A biztosított veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a Biztosító – a jogszabályokban foglalt vagy a szerződésben vállalt kötelezettségének teljesítése során a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából – a 2015. év január hó 1. napjától kezdődően jogosult megkereséssel fordulni más biztosítóhoz az e biztosító által a Bit. 135. § (1) bekezdésében meghatározottak szerint, a biztosítási termék sajátosságainak a figyelembevételével kezelt – a Bit. 149 § (3)-(5) bekezdésben meghatározott adatok vonatkozásában. A megkeresésnek tartalmaznia kell az ott meghatározott személy, vagyontárgy vagy vagyoni jog azonosításához szükséges adatokat, a kért adatok fajtáját, valamint az adatkérés céljának megjelölését. A megkeresés és annak teljesítése nem minősül a biztosítási titok megsértésének.

A Biztosító ennek keretében,

(I) a Bit. 1. számú melléklet A) rész 1. és 2. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó biztosítási szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban a Bit.149 § (3) bek. a-e) pontjaiban felsorolt adatokat;

(II) a Bit. 1. számú melléklet A) rész 5., 6., 7., 8., 9., 16., 17. és 18. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban a Bit. 149. § (4) bek. a)-e) pontjaiban felsorolt adatokat, továbbá

(III) a Bit. 1. számú melléklet A) rész 11., 12. és 13. pontjában meghatározott ágazatokhoz tartozó szerződés megkötésével vagy teljesítésével kapcsolatban károsult személy előzetes hozzájárulása esetén a Bit. 149 § (5) bek. a)-c) pontjaiban felsorolt adatokat kérheti más biztosítótól.

A megkeresett biztosító a jogszabályoknak megfelelő megkeresés szerinti adatokat a megkeresésben meghatározott megfelelő határidőben, ennek hiányában a megkeresés kézhezvételétől számított tizenöt (15) napon belül köteles(ek) átadni a Biztosítóknak.

A megkereső Biztosító a megkeresés eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételét követő kilencven (90) napig kezelheti. Ha a megkeresés eredményeként a megkereső Biztosító tudomására jutott adat a Biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, az adatkezelés fentebb meghatározott időtartama meghosszabbodik az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig.

Ha a megkeresés eredményeként a megkereső Biztosító tudomására jutott adat a Biztosító jogos érdekeinek az érvényesítéséhez szükséges, és az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat megismerését követő egy (1) évig nem kerül sor, az adat a megismerést követő egy (1) évig kezelhető. A megkereső Biztosító az e célból végzett megkeresésről, és a megkeresés teljesítésének tényéről, továbbá az abban szereplő adatok köréről a megkereséssel érintett ügyfelet a biztosítási időszak alatt legalább egyszer értesíti.

Ha az ügyfél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvényben meghatározott módon az adatairól tájékoztatást kér és a megkereső biztosító – a Bit. 149 § (8)-(10) bekezdésben meghatározottakra tekintettel – már nem kezeli a kérelemmel érintett adatokat, akkor ennek a tényéről kell tájékoztatni a kérelmezőt.

A megkereső Biztosító a megkeresés eredményeként kapott adatokat a biztosított érdekeire nem vonatkozó, tudomására jutott, illetve általa kezelt egyéb adatokkal a fenti céltól eltérő célból nem kapcsolja össze. A megkeresésben megjelölt adatok helyességéért és pontosságáért a megkeresett biztosító a felelős."

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tudnivalók

A Szerződő, a Biztosított, a Kedvezményezett és bárki, aki a Biztosító szolgáltatására jogosan igényt tarthat, a jelen fejezet alkalmazásában és az adatvédelmi rendelkezések szempontjából, a Biztosító ügyfelének tekintendő (a továbbiakban: Ügyfél).

Az Ügyfelek adatainak kezeléséért és megőrzésért – beleértve a biztosítási szerződéssel összefüggésben a jövőben rendelkezésre bocsátandó adatokat is – a Biztosító felelős.

Személyes Adatnak minősül bármely meghatározott (személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható) természetes személy Ügyféllel kapcsolatba hozható adat, valamint az ilyen adatból levonható, az érintett Ügyfélre vonatkozó következtetés.

Az Ügyfelek személyi körülményeire, vagyoni helyzetére illetve gazdálkodására, továbbá a Biztosítóval létesített jogviszonyára vonatkozó adat, amennyiben az a Biztosító rendelkezésére áll, Biztosítási Titoknak minősül.

A Biztosító Személyes Adatokat a biztosítási szerződés és az Ügyfelek biztosítási jogviszonyai létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatás teljesítésével összefüggésben kezel. Az adatszolgáltatás önkéntes. A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény értelmében, az adatkezelés céljára is figyelemmel, a Biztosító az Ügyfelek kifejezett hozzájárulása nélkül kezelheti az Ügyfelek Biztosítási Titoknak minősülő Személyes Adatait. Az Ügyfél egészségi állapotával összefüggő adatokat (a továbbiakban: Egészségügyi Adat) a Biztosító az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről szóló törvény rendelkezései szerint, kizárólag az érintett Ügyfél írásbeli hozzájárulásával kezelheti. Az Egészségügyi Adat kezelése is kizárólag az Ügyfél biztosítási jogviszonyai létrejöttével, nyilvántartásával és a biztosítási szolgáltatás teljesítésével függhet össze.

A Biztosító a Személyes Adatokat a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban vele szemben, vagy általa igény érvényesíthető.

Ha jogszabály másként nem rendelkezik, a Biztosító a tevékenysége során szerzett és Biztosítási Titoknak minősülő adatot csak akkor adhat ki Harmadik Személynek, ha az Ügyfél vagy annak törvényes képviselője, a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad. Harmadik Személynek minősül minden olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely nem azonos az Ügyféllel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval. Nem minősül Harmadik Személynek, ezért az Ügyfelek külön hozzájárulól nyilatkozata nélkül jogosult az Ügyfelek Személyes Adatainak és Biztosítási Titkainak kezelésére a Colonnade Insurance S.A., mint a Biztosító alapítója.

Az Európai Unió tagállamaiba és bármely EGT-államba irányuló adattovábbítást úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belüli adattovábbításra kerülne sor. Az Ügyfél Személyes Adatai (beleértve a különleges adatnak minősülő Személyes Adatot is) az országból – az adathordozótól vagy az adatátvitel módjától függetlenül – Harmadik Országban adatkezelést folytató adatkezelő vagy adatfeldolgozást végző adatfeldolgozó részére csak akkor továbbíthatóak, ha ahhoz az Ügyfél kifejezetten hozzájárul, ha azt törvény lehetővé teszi, vagy ha az adatkezelésnek törvényben előírt feltételei teljesülnek, és a harmadik országban az átadott adatok kezelése, valamint feldolgozása során biztosított a személyes adatok törvényben meghatározott megfelelő szintű védelme. Harmadik Országban minősülnek azok az országok, melyek nem tagjai az Európai Uniónak és nem minősülnek EGT-államnak.

A Biztosító az Ügyfelek kérésére, köteles az általa kezelt vagy a jogszabályban meghatározott feltételek mellett továbbított Személyes Adatokról tájékoztatást adni. Az Ügyfelek kérhetik ezen adatok helyesbítését, illetve – a közérdeken alapuló célból, jogszabályban elrendelt kötelező adatkezelések kivételével – azok zárolását vagy törlését is. A Biztosító az Ügyfél kérésének megfelelően köteles az Ügyfél általa kezelt Személyes Adatait helyesbíteni.

A Biztosító köteles törölni minden olyan, Ügyfeleivel, volt ügyfeleivel vagy létre nem jött szerződéssel kapcsolatos Személyes Adatot, amelynek kezelése esetében az adatkezelési cél megszűnt, vagy amelynek kezeléséhez az érintett Ügyfél hozzájárulása nem áll rendelkezésre, illetve amelynek kezeléséhez nincs törvényi jogalap.

20. Panaszkezelés/Panaszfórumok/Bíróági vitarendezés

Társaságunk biztosítja, hogy Társaságunk ügyfele Társaságunk magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) előterjeszthesse.

Társaságunk szolgáltatásaival, valamint a biztosítási szerződés teljesítésével összefüggésben panasz terjeszthető elő írásban a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe vezetőjéhez címzett levélben, e-mailben vagy faxon (levelezési cím: 1143 Budapest, Stefánia út 51., telefaxszám: (06-1) 461499; e-mail cím: info@colonnade.hu), illetőleg személyesen vagy telefonon is nyitvatartási időben az Ügyfélszolgálatunkon (cím: 1143 Budapest, Stefánia út 51.; telefonszám: (06-1) 460-1400). Társaságunk a panaszbejelentés beérkezésétől számított 30 (harminc) napon belül írásban küldi meg választát a panaszos részére.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak minősülő ügyfél az alábbi testületekhez, illetve hatóságokhoz fordulhat:

- Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe vezetője (1143 Budapest, Stefánia út 51., levelezési cím: 1442 Budapest, Pf.:101., telefonszám: (36-1) 460-1400, e-mailcím: info@colonnade.hu, faxszám: (361) 4601499)
- Pénzügyi Békéltető Testület (a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival, és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita esetén) (1013 Budapest, Krisztina krt. 37-39., levelezési cím: H-1525 Budapest BKKP Pf.: 172, telefonszám: 36 1-489-9700, e-mailcím: pbt@mnb.hu, www.felugyelet.mnb.hu/pbt.)
- fogyasztóvédelmi eljárás alapjául szolgáló kötelezettségszegéssel kapcsolatos panasz esetén a Társaságunk felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank Zrt. Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ (MNB) cím: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39., levelezési cím: Magyar Nemzeti Bank Zrt. Pénzügyi Fogyasztóvédelmi Központ, 1534 Budapest BKKP Pf.777.; telefonszám: 0640203776, e-mailcím: ugyfelszolgalat@mnb.hu,

A panaszos jogosult továbbá a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe (1143 Budapest, Stefánia út 51.) által hozott, számára nem megfelelő döntés ellen bírósághoz fordulni. Ebben az esetben a polgári pert a hatáskörrel, és illetékességgel rendelkező magyar bíróság előtt kell a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével (1143 Budapest, Stefánia út 51.) szemben megindítani.

A panasz elutasítása vagy a panasz kivizsgálására előírt 30 napos törvényi válaszadási határidő eredménytelen eltelte esetén a fogyasztónak nem minősülő ügyfél jogosult a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe (1143 Budapest, Stefánia út 51.) által hozott, számára nem megfelelő döntés ellen bírósághoz fordulni. Ebben az esetben a polgári pert a hatáskörrel, és illetékességgel rendelkező magyar bíróság előtt kell a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével (1143 Budapest, Stefánia út 51.) szemben megindítani.

21. Mentésülés

A Biztosító mentesül a károk kifizetése alól, ha:

- a Szerződő, Biztosított elmulasztja a biztosítási esemény előírásoknak megfelelő bejelentését (a biztosított köteles 2 napon belül a kárt bejelenteni), illetve a szükséges felvilágosítás megadását és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak,
- a Szerződő, Biztosított megsérti a közlésre és a változás bejelentésre irányuló kötelezettségét és az elhallgatott, illetve be nem jelentett körülmény közrehatott a biztosítási esemény bekövetkeztében,
- a kárt jogellenesen, szándékosan vagy súlyosan gondatlanul a Szerződő fél, Biztosított, a Biztosítottal közös háztartásban élő hozzátartozója okozta.

22. Kizárás

A biztosításból kizárásra kerülnek:

- sérelemdíj
- ha az út lemondásának időpontját orvosi dokumentáció nem támasztja alá, illetve utólagos orvosi dokumentáció támasztja alá,
- más biztosítással fedezett károk,
- a hasadó anyagok robbanásából, a nukleáris reakcióból, radioaktív sugárzásból, továbbá ionizáló és lézersugárzásból eredő károk

- a biztosítási esemény a kockázatviselés kezdete előtt bekövetkezett esemény vagy fennálló állapot következménye miatti károk
- pszichiátriai és pszichés megbetegedések
- öngyilkosság vagy annak kísérlete,
- **valamennyi plasztikai sebészeti, vagy egyéb orvosi korrekciós, valamint szépség- és esztétikai orvosi vagy kozmetológiai jellegű kezelés vagy beavatkozás, valamint az ezekkel közvetlen vagy közvetett összefüggésbe hozható bármilyen ütlemondási ok**
- **valamennyi asszisztált humán reprodukciós eljárás, és ezzel közvetlen vagy közvetett összefüggésbe hozható bármilyen ütlemondási ok**
- **nem sürgősségi jellegű orvosi kivizsgálás, kezelés és műtét,**
- **krónikus megbetegedés,**
- **alkoholos (0,8 ezrelékes véralkohol szint feletti) vagy kábítószeres befolyásoltág miatt vagy erre visszavezethető okokból szükségessé vált kórházi ellátás,**
- **szexuális úton terjedő betegségek,**
- **terhesség és annak következtében fellépő komplikációk,**
- **az ütlemondási biztosítás érvényesség hatálya után kiállított, de az azt megelőző időre is visszautaló orvosi igazolások vagy leletek.**

23. Megtérítési igény

23.1. A biztosítót az általa megtérített kár mértékéig megtérítési igény illeti meg a károkozóval szemben, kivéve, ha a károkozó a biztosítóval közös háztartásban élő hozzátartozó. A megszűnt követelés biztosítékai fennmaradnak, és e követelést biztosítják.

23.2. Ha a biztosító nem térítette meg a teljes kárt és a biztosító a károkozóval szemben keresetet indít, köteles erről a biztosítottat tájékoztatni, és a biztosított kérésére köteles a biztosított igényét is érvényesíteni. A biztosított igényének érvényesítését a biztosító a költségek előlegezésétől teheti függővé. A megtérült összegből elsőként a biztosított követelését kell kielégíteni.

24. A Biztosítás felmondása

A Jelen biztosítási szabályzat alapján megkötött biztosítási szerződés határozott időre szól, így a biztosítási szerződés az időtartam lejártáig nem mondható fel.

25. A Biztosítás megszűnése

A biztosítási szerződés megszűnik:

- a.) a szerződés lehetetlenülése; érdekmúlás esetén,
- b.) biztosítási időtartam lejártával,
- c.) biztosítási tartam alatti egy biztosítási esemény bekövetkeztével.

26. Elévülés

Jelen szabályzatból eredő biztosítási igények a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 1 év alatt évülnek el.

27. A Biztosításra vonatkozó jogszabályok, lényeges eltérések a jogszabályokban foglaltaktól

A biztosítási fedezetet igazoló dokumentumban és a jelen szabályzatban nem szabályozott kérdésekben a mindenkor hatályos, magyar jogszabályok az irányadók.

A jelen szabályzat 26. pontjában foglalt elévülési idő lényegesen eltér a Ptk. 6:22.§ (2) bekezdésében foglaltaktól.

28. Értelmező rendelkezések

28.1. A Ptk. 8:1§(1) bekezdés 3. pontja szerint fogyasztó: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy;

28.2. A Ptk. 8:1. § (1) bekezdés 4. pontja szerint: vállalkozás: a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró személy.

28.3. Utazásszervező: Utazás szervező e szabályzat alapján az, aki saját szervezésű vagy egyedi megrendelés szerint összeállított utazást belföldről belföldre, belföldről külföldre vagy külföldi utazásszervező által szervezett utat belföldön bizományosként értékesít, illetőleg külföldi szálláshelyet belföldön értékesít.

„Alulírott aláírással igazolom, hogy biztosításközvetítőtől a biztosítási szerződés megkötése előtt a Colonnade Insurance S.A.-ról és a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepének főbb adatairól (a társaság neve, székhelye, jogi formája és címe, székhely államának és felügyeleti hatóságának megjelölése) és a kalkulált ütlemondási biztosítás elnevezésű biztosítási szerződési feltételeinek jellemzőiről közérthető, egyértelmű és részletes írásbeli tájékoztatást kaptam, a kalkulált ütlemondási biztosítás szabályzatát a szerződés megkötése előtt átvettem, tartalmát megismertem és az abban foglaltakat kötelezőnek ismerem (ismerjük) el.”

dátum

alíráás