

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

amely létrejött a Robinson Tours Idegenforgalmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 8230 Balatonfüred, Gombás köz 5. tel.: 87/581-581; kiutaztatással kapcsolatos levelezési cím: 1051 Budapest, Sas u.1., e-mail cím: bg@robinsonstours.hu; GM EKH szám: R0 1152/1995/1999; adószám: 11331443-2-19; cégjegyzékszám: 19-09-501812; a szolgáltatót nyilvántartó bíróság megnevezése: Veszprémi Törvényszék Cégbíróság; a szolgáltató felügyeletét ellátó hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919), mint utazásszervező (továbbiakban: Robinson Tours), valamint az Utazó között. Az ÁSZF az utazási szerződés részét képezi.

A Robinson Tours által szervezett utazásokra a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254 §-a (továbbiakban Ptk), illetve az utazási szerződésről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók. A Robinson Tours – az utasok biztonságát szolgáló, az utazási irodák részére előírt – vagyoni biztosítékra 2019.12.31-ig a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fiókteleppel (1139 Budapest, Váci út 99. Tel: 460-1400, utaskar@colonnade.hu) kötött szerződést. Kötvényszám: 990 0000053 A vagyoni biztosíték által fedezett kockázat hatálya nemzetközi és az utazások szükséghelyeztetbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezése, valamint előlege, illetve a befizetett szerződéses díj visszafizetésére vonatkozik.

I. Az utazási szerződés létrejötte

1. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást az Utazó megrendelő, jelentkezését a Robinson Tours elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette és az Utazó azt aláírásával elfogadta és a díj előlegeit befizette. Az utazási szerződés egy példányát az utazó papír alapon vagy amennyiben hozzájárul, úgy tartós adathordozón (e-mail) is kérheti.

2. Az utazások időtartamát, az egyes szolgáltatások jellegét, módját és a részvételi díjakat a Robinson Tours programfüzete, honlapja, hírfelvételei, árajánlatai vagy akciói tartalmazzák. A szerződéses adatokban bekövetkezett változásokról a Robinson Tours saját Utazóiútlevelettel, a más utazási irodában (ügynök) jelentkeztet Utazóiútlevelettel – az ügynöki irodán keresztül – tájékoztatja. Az Utazásszervező az iratküldéssel illetve a nyilatkozatokkal kapcsolatos kötelezettségét az Utazó által megadott névre, címre, e-mail címre, közvetítőn keresztül történő jelentkezés esetében a közvetítőn keresztül juttatja el.

Amennyiben az Utazó harmadik személy – Utazó – javára is köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy értesítéséről a szerződő Utazó köteles gondoskodni. Ilyen esetben az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az őt terhelő kötelezettségek a harmadik személy tekintetében a szerződést kötő utazót jogosítják vagy terhelik, ide nem értve természetesen azokat az utazással kapcsolatos kötelezettségeket, amelyeket kizárólag személyesen lehet megtenni.

3. A Robinson Tours az utas tájékoztatást indulás előtt legkésőbb 5 nappal adja ki, amennyiben a teljes szerződéses díj befizetésre került és az utazáshoz szükséges adatok megadásra kerültek. Az utas tájékoztatást levél átvételhez személyesen, postán, elektronikus úton vagy az utazásközvetítő irodán keresztül. Az utas tájékoztatást határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utazó haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

II. A részvételi díj – ÁFA – szerződéses összeg

1. A részvételi díj tartalmazza a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát, az utazási iroda szervezési díját, valamint az általános forgalmi adót. Nem tartalmazza az esetlegesen felmerülő kötelező terheket – horgonyzási díj, repülőterti illeték, vízumdíj stb. –, valamint nem tartalmazza a fakultatív szolgáltatási lehetőségeket és a biztosítási költségeket (fakultatív utelmondási biztosítás/storno, BBP)

Céges áfás számla igényt a szerződéskötéskor kell jelezni. Adóalanyként történő számla igénylés esetén, külön kiegészítő nyilatkozat szükséges. Amennyiben a megrendelő cég egy megadott formanyomtatványon nyilatkozik arról, hogy saját részére és végfelhasználóként rendeli meg az adott utat, úgy a katalógusban illetve árajánlatainkban közölt ár tekintendő áfás árnak. Amennyiben nem nyilatkozik, hogy végfelhasználó úgy a teljes összeg még 27% áfával terhelendő. Az Áfa törvény változása miatt az Áfa-kulcs mértéke és elszámolási módja módosult.

2. Az utazás megkezdését megelőző 30. nappal korábbi jelentkezés és szerződéskötés esetén a szerződéses megköltések a biztosítást felüli szerződéses összeg 40%-ának megfelelő előleget szükséges megfizetni. Ettől a Robinson Tours saját hatáskörben elérhető. Abban az esetben, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés feltételei szigorúbbak, úgy az előleg mértéke ennek megfelelően módosulhat. Az eltérő előlegfizetési kötelezettségről írásbeli tájékoztatást ad a Robinson Tours. Amennyiben a jelentkezés 30 napon belül történik, akkor a jelentkezéskor a teljes szerződéses díj befizetendő. A biztosítási díjak minden esetben külön fizetendők.

A teljes részvételi díjat és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díját – az utazási szerződés egyéb rendelkezései hiányában – az utazás megkezdése előtt legkésőbb 30 nappal az utas köteles befizetni. Erről külön értesítést nem küld az iroda a megrendelőnek.

3. Átutalásos, illetve on-line bankkártyás fizetés esetén, a befizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a Robinson Tours bankszámláján megtörtént. Bármely, pénzügyi bizonylaton szereplő, fizetési határidő elmulasztása esetén a Robinson Tours jogosult a szer-

ződéstől elállni, az Utazó pedig köteles a Robinson Tours költségeit a III./4. pont szerinti összegben megtéríteni – az adott napra eső százalékos mérték szerint, amennyiben a szerződés megkötéséig. A hátralék befizetésének elmulasztása esetén a megrendelést a Robinson Tours automatikusan törölheti és a szerződést felbonthatja. Készen áll a teljesítés esetén, amennyiben a szerződés nem kerül felbontásra, úgy a Robinson Tours Kft. legfeljebb a jegybanki alapkamatot megegyező késedelmi kamatot számíthatja fel. A fenti esetekben a feleket fokozottan terheli a Ptk. 1:3 § és a 6:62 § szerinti együttműködési kötelezettség.

4. Lékéréses foglalás csak úgy készíthető, ha az Utazó megfizeti az előleget vagy időponttól függően a teljes részvételi díjat a kapcsolódó szolgáltatásokkal együtt. Amennyiben a Lékéréses foglalás 5 munkanapon belül nem válik végleges státuszúvá, úgy az utazó lehetőséget kap a szerződéstől való elállásra fizetési kötelezettség nélkül.

5. A „Fakultatív programok” árai tájékoztató jellegűek. Ezen szolgáltatások nyújtására a külföldi szolgáltató iroda csak akkor köteles, ha a teljesítés feltételei adottak szervezés és lebonyolítás felelőssége a külföldi partnerirodát terheli, az ezzel kapcsolatos bárminemű kötelezettség vállalást csak a külföldi partner iroda teheti meg. A programváltoztatás jogát a külföldi partner fenntartja.

A helyszínen fizetendő fakultatív szolgáltatások (pl.: napernyó, nyugagy, széf, internet, sport lehetőségek stb.) árai is tájékoztató jellegűek, azok szezon közbeni változtatásáért a Robinson Tours felelősséget nem vállal.

5. A Robinson Tours az utazás megkezdése előtt üzletpolitikai érdekből (pl. first minute, last minute és akciós utak) publikált részvételi díj megváltoztatásának jogát fenntartja. A részvételi díj ilyen módon történő módosítása a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik. Az ettől való eltérési lehetőséget a Robinson Tours külön akcióban publikálhatja.

III. Az utazási szerződés módosításának, megszűnésének esetei és következményei

1. Árváltozások, valamint árfolyam változás esetén, ha az MNB deviza árfolyama meghaladja az 1 Euro/315 Forintot, az utazási szerződésben meghatározott díjakat a Robinson Tours az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felteheti. A díjemelés indokát és mértékét az Utazóval írásban köteles közölni az utazási iroda. Ha a díjemelés mértéke a teljes részvételi díj 8%-át meghaladja, az Utazó az erről szóló értesítés postára adásától számított 5 munkanapon belül az utazási szerződéstől elállhat és a Robinson Tours a befizetett összeget teljes egészében visszatéríti.

Amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek, úgy a Robinson Tours a részvételi díjat arányosan csökkenti.

2. A Robinson Tours az utazáshoz szükséges legkisebb létszám hiányában, írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtti 20. napig, a befizetett összeg visszafizetése mellett a szerződéstől elállhat.

3. Amennyiben az utazás vis maior okok (háború, járvány, terrorizmus, sztrájk, elháríthatatlan természeti jelenségek) miatt elmarad vagy módosításra kerül sor, akkor az iroda kártalanítási felelősséggel nem tartozik. Ez az okból jelentkező többletköltségek az Utazót terhelik. Erről és indokairól az iroda az Utazót a vis maior esemény bekövetkezése utáni 3 napon belül írásban értesíti.

4. Az Utazó az utazás megkezdéséig bármikor, indoklás nélkül felmondhatja az utazási szerződést. A felmondás napja az a nap, amikor a felmondás írásban a Robinson Tours irodájába beérkezik.

Az Utazó ebben az esetben az alábbi bánatpénz fizetésére kötelezett a Robinson Tours felé

csomagutazók és csak szállásfoglalás esetében is:

Az utazást megelőző 61.napig a részvételi díj	10%-a
60-36 napon belül lemondásnál a részvételi díj	20%-a
35-25 napon belül lemondásnál a részvételi díj	40%-a
24-15 napon belül lemondásnál a részvételi díj	70%-a
14-8 napon belül lemondásnál a részvételi díj	85%-a
7 napon belül lemondásnál a részvételi díj	100%-a.

5. Az Utas részéről lemondásnak minősül az is, ha előzetes nyilatkozattal nélkül nem kezd meg az utazást a megjelölt időpontban (NO SHOW).

Abban az esetben, ha 100% bánatpénz megfizetésével került sor az utazás lebonyolítására a továbbiakban az el nem foglalt szállások szobáival az Utazó nem rendelkezik.

5. Irodánknál olyan szolgáltatások is igénybe vehetők (pl. szállás, repülőjegy), melyek lemondási feltételei a szolgáltatók szigorúbb feltételei miatt az ÁSZF-ben feltüntetett feltételektől eltérők. Erről kollégáink még a szerződés és foglalás előtt tájékoztatást adnak. Ezekről az eltérésekről a szerződéskötéssel egyidőben kiegészítő lemondási feltételek készülnek.

6. Az utelmondási biztosítás (storno) díját nem tartalmazza a részvételi díj. A szerződés létrejöttével egy időben köthető, melynek összege a Robinson Tours által szervezett, előre összeállított csomagutazók esetében a részvételi díj 1,4%-a. Utelmondás esetén nem visszatéríthető. Megkötése esetén a biztosító részletes feltételei az utazási szerződés sverves részét képezi. Irodánk a biztosítást a Colonnade Insurance S.A.-nál köti. Az utas önrészt vállalása: 20%. Abban az esetben, ha a BBP biztosítás is megkötésre kerül az utelmondási biztosítás megvásárlásával, úgy az önrész mértéke: 10%.

Az utazás megkezdése után az utelmondási biztosítás nem érvényesíthető.

7. Az utazási szerződés megkötését követően, az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálloda, létszám csökkentése, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése, névváltoztatás) az Utazó által történő módosítási igényét a Robinson Tours az eredeti szerződéstől való elállásnak tekintti és a III/4. pontban meghatározott lemondási feltételek lépnek életbe.

8. Az Utazó az utazási szerződés szerinti utazásban való részvételi jogát az Utazó jogosult egy harmadik személy

részére ésszerű határidőn belül engedményezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek. Az engedményezésről az utas haladéktalanul köteles a Robinson Tours-ot tájékoztatni. Az engedményezésből keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. A költségekről a Robinson Tours az Utazót minden esetben írásban tájékoztatja. A többletköltségek határidőn belüli ki nem egyenlítése esetén a foglalás lemondottnak minősül. A felmerülő költségeken felül fizetendő módosítási díj 5.000.-Forint/foglalás.

9. Amennyiben az Utazó az utazás során valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okokból nem veszi igénybe, úgy az Utazó más szolgáltatást vagy visszatérítést nem követelhet.

10. A nem szerződéseszerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, hogy az Utazó a kifogását a helyszínen a Robinson Tours képviselőjének (az utaskísérőnek, idegenvezetőnek vagy mindezek hiányában a helyszíni szolgáltatóknak) 24 órán belül bejelentse, aki az Utazó kérésére köteles azt jegyzőkönyvbezi. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy az Utazó köteles a Robinson Toursot, illetve az utazást közvetítő irodát haladéktalanul értesíteni. A közlés késedelmeiből eredő kárért az Utazó a felelős, és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. Az Utazó a nem szerződéseszerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezését követően jogvesztés terhe mellett legkésőbb 7 napon belül a Robinson Tours-nál írásban, személyesen vagy ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt jelentheti be. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. Mentésül továbbá abban az esetben is, ha bizonyítja, hogy a szerződéseszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összes körülményeinek gondos vizsgálatát követően általában elvárható. A jelen pontban hivatkozott helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utazó panaszának rögzítésére szolgál, de nem jelenti annak elismerését, és nem tartalmazza minden esetben az utazási iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását.

11. A Robinson Tours köteles az írásban bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast. Bonyolult és külön bizonyítást is igénylő ügyekben az utazási iroda értesíti az utast a bejelentett igény kivizsgálásának megkezdéséről és a válaszadás várható időpontjáról is.

12. Kivétel esetekben (pl. a szálloda által történő túltöltés, időjárás, vis maior stb.) a Robinson Tours fenntartja a jogát a változtatásokra pl.: szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos vagy magasabb értékű programokkal történő felcserélésére. Programcsere és szálláscsere esetén külön díjat nem számolhat fel az utazási iroda.

13. A programfüzetben és a weboldalon szereplő fényképek tájékoztató jellegűek. Szállodákban belül a szobák méretei, típusai, berendezései és színei eltérőek lehetnek. A helyszínen nem a képeken szereplő szobákban történő elhelyezésért a Robinson Tours nem vállalja a felelősséget. Minden fénykép, szöveg és térkép, csak a Robinson Tours engedélyével használható fel nyomtatott vagy elektronikus formában.

14. A fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény 17/A§ értelmében a Robinson Tours tájékoztatja az Utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a Robinson Tours budapesti irodájában történik. Ez esetlegesen a helyszínen felvett jegyzőkönyvek a panasszal összefüggésben e-mailben is eljuttathatók a bg@robinsonstours.hu címre. A Fogyasztóvédelmi Tv. rendelkezése szerint az Utazó a lakó vagy tartózkodási helye szerinti illetékes Békéltető Testületnél eljárást kezdeményezhet, amennyiben panaszügyének rendezését a Robinson Toursnál megkezdte, de az eredményre nem vezetett.

15. Az utazási iroda nem garantálja a szállodától függő, a katalógusban/honlapon, illetőleg az utazási szerződésben nem szereplő, nem feláras, igények teljesítését (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba, stb.), de minden esetben megpróbál ezek érdekében közben járni, amennyiben tudomása van róla az utazás megkezdése előtt.

16. A Robinson Tours Kft. által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek peren kívüli megegyezésre törekednek.

IV. Biztosítás

1. Egyes úti célok esetében (pl. az orosz jogszabályok szerinti) kötelezően betegség-, baleset-, poggyászbiztosítás (BBP biztosítás) kell rendelkezni. A jogszabálynak való nem megfelelésből fakadó összes felelősség és költség az Utazót terheli minden esetben.

2. Poggyásznak örszéről, felügyeletéről az Utazó maga gondoskodik, kivéve, ha azt tovább szállítással vagy megörzés céljából a Robinson Tours képviselője átvette. (pl. fuvarozó vállalat). A poggyász felületét ért, a nem mindennapi rendeltetésű használatból eredeztethető és túlsúly miatti sérülésekért sem a Robinson Tours sem pedig a fuvarozó cég nem vállalja a felelősséget (pl. karcolás, kisebb szennyezés, horpadás, törés, szakadás). Csak olyan poggyász kárigényt tudunk elfogadni, amelyet a károsult hitelt érdemlően, szemtanúval, a helyszínen, az esemény bekövetkeztékor tud igazolni. Utólagos reklamációt a poggyász sérülésre nem áll módunkban elfogadni. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyáért az utazási iroda nem vállal felelősséget.

3. A repülővel szállított poggyászok megrongálása miatt, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének, ill. a repülőterén a Lost&Found pultnál írásban kell bejelenteni.

Jegyzőkönyv hiányában a légitársaságok megtagadhatják a kártérítést. A kárigény bejelentése a visszaérkezést követően legkésőbb 7 napon belül meg kell, hogy történjen a légitársaság felé. A charter járatokra vonatkozó légitársasági információk a charter menetrend menüpontban olvashatók a honlapon.

4. Az utazás során harmadik személynek okozott kárért az Utazó felelős. Az utastársakat veszélyeztető és jogsértő magatartás esetén (pl. ittas állapot, nem megfelelő magatartás) az utas kizárható az utazásból vagy programon való részvételből és ezért az utazási irodát nem terheli kártérítési kötelezettség.

V. További feltételek

1. Az érvényes úti okmányokért, illetve az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért kizárólag az utas felel. Az utazási iroda köteles az utazási szerződés megkötésekor az utas figyelmét felhívni a fenti rendelkezésekre, melyet minden esetben meg is tesz. Írásbeli információ a programfüzetben és a honlapon is megtalálható minden ország leírásánál. Ha az utast saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, ebben az esetben a Robinson Tours a lemondási feltételek szerint jár el, azaz a befizetett részvételi díj visszatérítésére az utas nem tarthat igényt. Országokénti beutazási feltételek: <http://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasi-tanacs>

2. Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek. Az esetleges késésekről, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért a Robinson Tours felelősséggel nem tartozik. Megfelelő utaslétszám hiányában az iroda fenntartja a járatösszevonás és a repülőter megváltoztatásának jogát. Az esetleges módosításokat a Robinson Tours a lehetséges legkorábbi időpontban az utas tudomására hozza. Az iroda kötelessége, hogy a programot a változásokhoz képest úgy igazítsa, hogy ezzel minél kevesebb kényelmetlenséget okozzon, de az ilyen esetekben eredő kárfelelősséget kizárja.

3. Autóbuszos utak esetén, ha az utazás időtartama alatt közlekedés körében felmerülő okok miatt (időjárás-, útvisszonyok, határátlépés) jelentős késés következik be, ezekért irodánkat felelősség nem terheli. Az iroda kötelessége ugyanakkor – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba elhárításáról. Autóbuszos utakon a megfelelő utaslétszám hiányában az iroda az útvonal-változtatás és járatösszevonás jogát fenntartja.

VI. Adatszolgáltatás – GDPR – nyilatkozatok

1. A légiközlekedés és az utasok védelmének biztosítása céljából a személyszállítást végző légitársaság az Európai Unió és harmadik ország között az utas-nyilvántartási adatoknak a légitársaság általi feldolgozása és továbbítása tárgyában létrehozott, Magyarországon törvényben kihir-

detett és alkalmazandó nemzetközi szerződésben részes harmadik országba mint célállomásra utazó vagy onnan induló utasnak az alábbi személyes adatait kezelheti: (1995. évi XCVII. törvény 27 § alapján): a családi és utónévét; az állampolgárságát, az úti okmány számát, típusát, érvényességének idejét, a kiállító állam kódját; a születési idejét. Amennyiben az adatokat az Utazó nem szolgáltatja, úgy a Robinson Tours szolgáltatást nyújtani nem tud az Utazó számára. Az adatok hitelességéért és az utazásra való jogosultságért a felelősséget az Utazó vállalja, a nem megfelelő adatok miatti következményekért a Robinson Tours Utazási Irodát felelősség nem terheli.

2. A Robinson Tours a személyes adatait a weboldalán elérhető mindenkor adatvédelmi szabályozása, tájékoztató(i) szerint, az EU 2016/679 számú általános adatvédelmi rendelete (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, továbbá vonatkozó más jogszabályok adatvédelmi rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Ennek megfelelően az Utazó a szerződéshez szükséges adatait a szerződés-kötés és -teljesítés céljából, a GDPR 6. cikk 1. b. pontja alapján, az Utazó önként megadott egészségügyi adatait az önkéntes hozzájárulás alapján (GDPR 6. cikk 1. a. pontja, továbbá létfontosságú érdekek esetén GDPR 6. cikk 1. d. pontja), valamint adózási és más jogszabályi kötelezettségek teljesítése (GDPR 6. cikk 1. c. pontja) alapján, valamint az Utazó vagy a Robinson Tours jogos érdeke alapján (GDPR 6. cikk 1. f. pontja) alapján kezeli.

A szerződésből fakadó kötelezettségek teljesítése érdekében a Robinson Tours az Utazók személyes adatait olyan harmadik feleknek továbbítja, amelyek a megállapodás szerinti szolgáltatásokat nyújtják az Utazók számára, vagy megkönnyítik azok biztosítását. Ilyen szolgáltató például a szálláshely szolgáltató, a szállító, a biztosító, a légitársaság, stb., függően az adott Utazási szerződésben meghatározott szolgáltatóktól.

Az egyes adatkezelési célok, a kapcsolódó jogalapok, az adatkezelési időtartamok a szabályozásban és tájékoztató(k)ban olvashatók.

Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatosan tájékoztatást kérhet, jogaival élhet a bg@robinsonstours.hu címre, vagy a levelezési címre eljuttatott kérelemmel.

3. A szerződés-kötő jelen szerződés feltételeit magára és a vele egy szerződésben szereplő (az Utazási Szerződésben név szerint felsorolt) utastársaira vonatkozóan aláírásával elfogadja, annak tartalmával előzetesen megismerkedett.

4. Az ÁSZF-et és az Utazási Szerződést egy-egy példányban átvettem.

5. Jelen Általános Szerződési Feltételeket – különösen a megszokott, általában köztudott szerződési feltételeken felül, ide értve, de nem kizárólag a kártérítéssel, felmondással, jogérvényesítéssel, az egyéb, más által szervezett és vállalt programokkal összefüggő feltételek külön ismer-

tetésén túl – az Utazó megértette és megismerte, valamint ennek tényét az Utazási Szerződés vagy a Megrendelő aláírásával igazolta.

6. A Robinson Tours prospektusában és weboldalán megjelentetett kiegészítő, hasznos tudnivalók és általános információk az ÁSZF részét képezik.

7. Az Utazó kijelenti, hogy a Ptk 6:78 §(1) és (2) bekezdése szerint a Robinson Tours lehetővé tette, hogy az utas annak tartalmát a szerződés-kötést megelőzően megismerje, azt az utas kifejezetten elfogadta. Az utas külön tájékoztatást kapott azokról a szerződési feltételekről, melyek lényegesen eltérnek a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól. Külön tájékoztatást kapott arról a szerződési feltételről is, amely eltér a felek között alkalmazott korábbi gyakorlattól.

8. Aláírással igazolom, hogy utastársaim meghatalmazásaival rendelkezem, nevükben eljárhatok a szerződés megkötésére és az azzal járó kötelezettségekre vonatkozóan egyaránt.

9. Az adóügyleg lényeges nyilatkozat megtételére vonatkozóan minden 18. éven felüli utastárs meghatalmazásával rendelkezem.

10. Az ÁSZF aláírásával saját magam és utastársaim nevében egyaránt nyilatkozom, hogy a szerződésben foglalt szolgáltatásokat nem adóalanyként vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként) veszem/vesszük igénybe.

11. Amennyiben utazásomra útlemondási biztosítást is kötöttem, úgy aláírással kijelentem, hogy a biztosító szabályzatát átvettem, elolvastam és megértettem.

A Robinson Tours honlapján megtalálható tájékoztatók, információk:

Tájékoztató az utazási csomagról – Adatvédelmi szabályzatok – Kiegészítő, fontos tudnivalók, hasznos információk – Kiskorúak egyedüli utazásához szükséges magyar és angol nyelvű dokumentum – Colonnade és EUB Biztosítók feltételei, termék ismertetői, szolgáltatási táblázatai – Panaszkezelési tájékoztató – Charter menetrend és Légitársasági információk.

Robinson Tours weboldal: www.robinsonstours.hu
A Robinson Tours ügyeleti telefonszáma: +36 30/936-3823

Kelt:

Utazó / szerződés-kötő:

Robinson Tours Kft.
Az ÁSZF érvényes 2018. november 15-től.

Amennyiben a szerződés közvetítő irodán keresztül jött létre, úgy a közvetítő/ügynöki iroda neve és engedélyszáma:

KIEGÉSZÍTŐ, FONTOS TUDNIVALÓK, HASZNOS INFORMÁCIÓK



Szállodák besorolása

A programfüzetben csillagokkal jelzett szálláskategóriák a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő kategóriáknak felelnek meg. Néhány országban (Albániaiban, Bulgáriában, Horvátországban) az itthon megszokottól eltérő normák az elfogadottak pld. az ételek tárolására, a szolgáltatások színvonalára vonatkozóan. Bizonyos esetekben a szállodák besorolása adózási szempontok miatt alacsonyabb is lehet, mint amire a szolgáltatásai alapján jogosult lenne. Irodánk eltérő véleményét jelöltük a programfüzetben. Azok a szállodák, melyek az adott hivatalos kategóriába lettek sorolva, de a többi szálloda összehasonlításában más kategóriába sorolnánk, úgy azt is jelezzük. Az Apartmanoknál és Aparthoteleknél nincs minden esetben a szállodához hasonló hivatalos besorolás, ezért a prospektusban és a honlapunkon a Robinson Tours véleményét tüntettük fel.

Mindenképp érdemes figyelembe venni, hogy adott kategóriában belül a szolgáltatások színvonalától, a szálloda állapotától és elhelyezkedésétől függően eltérések mutatkoznak. Ezek a szállodák alapraiban is érvényesítésre kerülnek.

Félpánzió

Két étkezés biztosított: reggeli és vacsora. A reggeli lehet pl.: kontinentális, bővített kontinentális, angol vagy svédasztalos, a vacsora menüs, menüváltásos vagy svédasztalos. Az ital-fogyasztás a reggeli alatt tartalmazza: kávé, tea, gyümölcs italok és víz automatóból, a vacsora idején pedig terítés ellenében kérhető a kínálat alapján. A szállodáknak a köztes időben nem szükséges ivóvizet biztosítani, még akkor sem, ha az országban a csapvíz fogyasztása nem javasolt.

All Inclusive

Mindhárom főétkezést svédasztalos formában fogyaszthatjuk el, a főétkezések között általában a bárokban könnyebb ételeket, gyümölcsöket, teasüteményeket vagy süteményeket kínálnak. Az ár tartalmazza a terítésmentes ital-fogyasztást, ami helyi üdítőkre és helyi alkoholos italokra vonatkozik. Az egyes szállodák ezeken a szolgáltatásokon kívül egyéb kiegészítő szolgáltatásokat is kínálnak az All Inclusive ellátás keretében (pl. gyermek és felnőtt animáció). A szolgáltatásra való jogosultságot az érkezéskor kapott műanyag karkötővel vagy mágneskártyával igazolhatjuk.

Ultra All Inclusive

Az all inclusive ellátás egy bővebb formája. Általában nem csak a helyi, hanem a külföldi márkás alkoholos italokat is tartalmazza (ezeknek konkrét fajtája szállodánként változó). A központi étteremben kívül lehetőség van az a'la carte étteremben is étkezni bejelentkezést követően, általában heti egyszer terítésmentesen (pl. olasz, kínai, hal étterem, stb.) A bárok nyitva tartása hosszabb, mint a sima all inclusive szolgáltatást nyújtó szállodák esetében.

Premium All Inclusive

Néhány helyen van rá lehetőség. A nap 24 órájában valamelyik bárban az üdítők és a helyi alkoholos italok terítésmentesen vehetők igénybe. Heti 5 alkalommal igénybe vehető a területen lévő valamely a'la carte étterem. Szobánként egy napernyő plusz két nyugágy ingyenesen vehető igénybe, a szabad helyek függvényében.

All Inclusive Light

A teljes ellátás mellett az ebéd és vacsora ideje alatt helyi alkoholos és alkoholmentes italok fogyasztók terítésmentesen.

All inclusive szolgáltatások és tartalmuk

Irodáknak azokat az aktuális leírásokat áll módjában tájékoztató jelleggel megjelentetni, melyek a birtokában vannak. A szállodák fenntartják maguknak a jogot, hogy az All Inclusive szolgáltatás tartalmát saját hatáskörben, akár értesítés nélkül is bármikor megváltoztassák és ezért felelősséget nem vállalnak. Ezek a változtatások lehetnek pl.: szolgáltatások köre, időpontok, ételek vagy italok kínálata is. A változtatások érvénybe léphetnek a szezon folyamán is. A birtokunkban lévő, részletes „all inclusive” leírások megtalálhatók honlapunkon vagy érdeklődni lehet irodánkban, mert az itt feltüntetett leírások az általános jellemzőket sorolják fel.

A szállodák fenntartják maguknak a jogot, hogy értesítés nélkül változtassanak a szolgáltatások körén, az étkezések időpontjain, az ital választékon. stb. Erről külön értesítést nem küldünk utasainknak, ugyanakkor a birtokunkban lévő információkat megjelenítjük honlapunkon és Kollégáink tájékoztatást nyújtanak a helyszínen az aktuálisan érvényben lévő szolgáltatásokról.

Amennyiben a választásnál fontos szempont az „all inclusive” ellátás és a szolgáltatási tartalma, mindenképp figyelembe kell venni, hogy a besorolástól függően, és az adott kategórián belül is, változhat a kínálat, a választék és a szolgáltatások köre egyaránt.

Fakultatív kirándulások

A kirándulások árai tájékoztató jelleggel kerültek feltüntetésre mind programfüzetünkben, mind pedig weboldalunkon és általában min. 10-15 fő részvétel esetén érvényesek. Külföldi partnereink fenntartják a program- és árvaltoztatás jogát. A programok szervezése és lebonyolítása a külföldi partner felelőssége.

Városlátogatásainkhoz itthon választható kirándulásokat kínálunk, melyek irodánk szervezésében kerülnek lebonyolításra a külföldi partnerrel együttműködve. Az ott feltüntetett árak végleges részvételi díjak.

Infant - Gyermek korhatárok

Minden esetben a szállodák határozzák meg a kedvezményes gyermek korhatárát, ezért foglaláskor a pontos születési dátumot kérjük megadni! Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a hibás születési dátum miatt mégsem jogsult kedvezményre a gyerek, úgy az ebből adódó következményekért irodánkat felelősség nem terheli.

Infantnak számít minden csecsemő, aki az utazás befejezéséig nem töltötte be a 2 éves kort.

Gyermeknek számít, aki az utazás megkezdésének napjáig a 2 éves kort betöltötte, de még nem érte el a 12 éves kort a hazaindulás napjáig.

Az ettől eltérő gyermek életkorokat külön piktogrammal jelöljük azoknál a szállodáknál, ahol erre a szerződések lehetőségét nyújtanak.

Országok jellemzői

Adott országra vonatkozó speciális kiegészítések a programfüzetben és a weboldalunk egyaránt országonként kerültek feltüntetésre, az adott országra vonatkozó egyéb információk mellett.

Menetrendek

A tervezett menetrendek honlapunkon megtalálhatók, de a légitársaságok a menetrendváltoztatás jogát fenntartják. Helyfoglaláskor a szerződésben is tervezett menetrendet tüntetünk fel. A végleges menetrendről az utas tájékoztatókban tájékoztatjuk utasainkat. Jelentős áratételeseként a szállásfoglalás a légitársaság hatáskörébe tartozik.

Autóbuszos utazásaink a kulturált együtt utazás érdekében felhívjuk utasaink figyelmét, hogy nem megfelelő magatartás, erősen ittas állapot esetén azokat az utasokat, akik többszöri kérés esetén sem tudnak változtatni magatartásukon – utastársaik érdekében – jogukban áll útközben leszállítani és a költségeket önállóan viselve kell hazautazásukat vállalni. Ezeket az esetekben irodánk nem téríti vissza a részvételi díjat.

Repülős utazások előtt

A csomagellenőrzés és biztonsági szabályok betartása mellett, felszállás előtt azt is ellenőrzik, hogy az utasok nem állnak-e alkoholos, kábítószeres befolyásoltság alatt, melynek következtében a repülés biztonságát veszélyeztethetik. Amennyiben a hatóságok úgy döntenek, hogy a biztonság érdekében valakit nem engednek fel a repülőgépre, úgy irodánk az abból eredő károkért felelősséget nem vállal és a befizetett részvételi díjat nem áll módjában visszafizetni.

Utazásához, érvényes **úti okmányait** ne feledje meg utazása szervezőesekor ellenőrizni! Amennyiben az úti okmány nem felel meg a szabályoknak, úgy azért az utas felel. Az adott országok beutazási feltételeiről prospektusunkban és weboldalunkon is tájékoztatjuk utasainkat, valamint az aktuális tájékoztatás a Konzuli Szolgálat hivatalos oldalán aktualizálva tekinthető meg országonkénti bontásban: <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasi-tanacs>

Fortuna szobák

Amennyiben Önnek nagyon fontos az ár és inkább a szállodai szolgáltatásokat részesíti előnyben, mint a szobát, keresse a Fortuna szobákat! Néhány szállodánál kínálunk ilyen lehetőséget, melyet piktogrammal jelzünk. A Fortuna szobák szolgáltatásai megegyeznek a standard szobákkal, de eltérhetnek méretben, szállodán belüli elhelyezkedésük (kilátás, terasz, erkély) a szerencsén múlik. A Fortuna szobák korlátozott számban állnak rendelkezésre. Az utas kérés-kívánságokat (pl. egymás melletti stb.) ennél a szobatípusnál egyáltalán nem tudjuk figyelembe venni.

Építkezés, szállodák melletti területek

Az üdülőterületeken az adott ország törvényi előírásai és szabályozásai a mérvadó a felújításokra, építkezésekre vonatkozóan is. A területeket, szállodákat folyamatosan karbantartják, bővítik, renoválják. Általában a nyaraló szezon elejétől építkezési tilalom van a legtöbb helyen, de sok esetben az egész évben nyitva tartó szállodáknál előfordulhatnak kisebb munkálatok, javítások. A Robinson Toursnak erre ráhatása nincs és így felelősséget sem tud vállalni ezekkel, illetve azért sem, hogy a szállodák területén kívül milyen építési területek vagy félig kész telkek találhatóak és ezek mennyire láthatók.

Szállodák éttermeinek besorolása

Az éttermek külön besorolás szerint kerülnek meghatározásra az országok saját besorolási rendje szerint. Ezek – bár szintén csillag besorolási rendszerűek – függetlenek az adott szálloda kategória besorolásától. A szálloda színvonalának meghatározásánál ezeket nem veszik figyelembe és a külföldi szolgáltatók szerződéseikben nem jelzik.

Szobatípusok elnevezése

Irodáknak azokat a szobatípus megnevezéseket kell alkalmazni, amelyeket a szállodák használnak, akár egymástól eltérő módon is. Pl.: SV/TN szoba – sea view/tengerre néző; PV/PN – park view/parkra néző; STD/standard szoba, superior room/superior szoba; PV/MN – pool view/medencére néző; SSV/OTN szoba – side sea view/oldalról tengerre néző; family room/családi szoba, kertre néző szoba...stb.

Tengerre néző szoba:

A megnevezés egyaránt jelenthet részlegesen, oldalról vagy teljesen tengerre néző szobát is.

Parkra néző szoba:

A szállodák sokszor csak tengerre vagy parkra néző szobákat különböztetnek meg szállodán belül. A parkra néző elnevezést használják abban az esetben is, amikor a szobából semmilyen módon nem látni a tengert, de park sincsen a közelben. Ez akkor jelenthet utcára néző elhelyezést is.

Pótágyazható 2 ágyas szobák:

Azokban a szállodákban, melyekben lehetőség van 2 ágyas szobák pótágyazására (egy vagy két pótágygal) – sok esetben ugyanolyan méretű szobák, mintha csak 2 fő venné igénybe, ezért figyelembe kell venni, hogy nem olyan kényelmesek, mintha családi szobát foglalnának.

Stúdiók, apartmanok – általános meghatározás

Stúdió – 2 fő részére:

Egylégtérű – nappali konyhasorokkal, általában + 1 fővel pótágyazható. Sok szállodában a nagyobb méretű szobákat is stúdióknak nevezik, de ezek egyáltalán nem rendelkeznek konyhasorokkal.

Kis apartman – +2 fő részére:

Kétlégtérű – nappali konyhasorokkal pótágygal, külön hálószobával 2 fő részére.

Nagy apartman – +4 fő részére:

Háromlégtérű – nappali konyhasorokkal pótágygal, 2 külön hálószobával 2-2 fő részére.

Apartmentok – konyhák felszereltsége

Országokként változó, hogy a stúdiók, apartmanok felszereltsége mit tartalmaz. Előfordulhatnak olyan esetek, hogy a korábban apartmanháznak épített szálláshelyen, bár konyhasorokkal vagy konyhával rendelkeznek, ugyanakkor azokat csak kis mértékben vagy egyáltalán nem is lehet használni és hozzá felszerelést sem biztosítanak. Előfordulhat az is, hogy a konyhában csak minimális felszerelés van.

Pótágyak

A szállodai szobákban, stúdiókban, valamint az apartmanokban is a pótágyak jellemzően kihúzható fotelágyak, fém szerkezetű kinyitható ágyak, vagy kanapék. Felhívjuk elhelyezésére is alkalmasak lehetnek, azonban nem teljes kényelemmel a főágyakhoz képest, sem szélességben, sem hosszúságban, sem pedig a matrac vastagságát illetően.

Charter repülőgéj és buszjegy

Vásárlására korlátozott számban lehetőség van, melyekre a Robinson Tours Általános Szerződési Feltételei érvényesek. Amennyiben a lemondási, módosítási feltételek szigorúbbak, úgy arról kiegészítő lemondási feltételek készülnek.

Szállások elfoglalása

1 éjszaka szállásnak tekintendő – a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően – általában adott nap 14-16 órától, másnap délelőtt 10-12 óráig. A közlekedési eszközöktől függetlenül ezt kell fizetni 1 éjszaka szállásra vonatkoztatva az igényelt ellátással együtt. A szállodák semmilyen kompenzációt nem nyújtanak azért, hogy hatáskörükön kívül esően mikor érkezik a vendég. A késői érkezést minden alkalommal jelezni szükséges, amennyiben nem a Robinson Tours biztosítja a szálláshelyre történő utazást. A kimaradt étkezéseket nem pótolják. A szálláshely telítettség esetén előfordulhat, hogy a takarítás miatt a szobát csak később tudják vendégeiknek átadni. Amennyiben lehetőség engedi és a szállodában mód van későbbi kijelentkezésre, azt bizonyos helyzetekben kizárólag a helyszínen lehet rendezni az elutazás napján.

Utazás időtartama

Első napnak tekintendő az autóbusz vagy repülőgép indulása adott nap 00:01-23:59 óráig, függetlenül annak időpontjától és utolsó napnak 00:01-23:59 óráig a közlekedési eszköz érkezésének pontos időpontjától ugyancsak függetlenül.

Tengerpart távolsága

A szálláshelyek elhelyezkedése (kb.) a tengerhez legközelebb eső kijáráttól a legrövidebb útvonalon mért távolság a tengerpart/strand széléig.

Telefonszámok

Irodánk az utas tájékoztatókban minden alkalommal megad a helyszínen hívható telefonszámot, melyen kollégáink esetleges probléma esetén segítségükre lehetnek. Abban az esetben, ha a külföldi szám nem elérhető, úgy a Robinson Tours Utazási Iroda száma 0-24 órában elérhető.

A Robinson Tours honlapján megtalálható tájékoztató dokumentumok:

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) - Tájékoztató az utazási csomagról – Adatvédelmi szabályzatok – Kiegészítő, fontos tudnivalók és hasznos információk – Kiskorúak egyedüli utazásához szükséges magyar és angol nyelvű nyilatkozat – Colonnade és EUB Biztosítók feltételei, termék ismertetői, szolgáltatási táblázatai – Charter menetrend és Légitársasági információk