

## 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@robinsonontours.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 és a kiegészítő, fontos tudnivalók az utazási szerződés szerves és elválaszthatatlan részét képezik. 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 biztosítéka 2020.12.31-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 utazáskor sürgősségi helyzetbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezése, valamint előleg, illetve a befizetett szerződéses díj visszafizetésére vonatkozik.

### I. Az utazási szerződés létrejötte

1. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást az Utazó megrendelte, jelentkezését a Robinson Tours elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette és az Utazó azt aláírásával elfogadta és a díj előleget 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, hírlevelei, árajánlatai vagy akciói tartalmazzák. A szerződéses adatokban bekövetkezett változásokról a Robinson Tours saját Utazóit közvetlenül, a más utazási irodában (ügynök) jelentkezett Utazóit közvetetten – 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 megrendelő, 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 tájékoztatót indulás előtt legkésőbb 5 nappal adja ki, amennyiben a teljes szerződéses díj befizetésre került és az utazáshoz szükséges adatok megadásra kerültek. Az utas tájékoztató levél átvehető személyesen, postán, elektronikus úton vagy az utazásközvetítő irodán keresztül. Az utas tájékoztató 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. A részvételi díjon felül fizetendő külön költségeket az utazási szerződés minden esetben tartalmazza, azokról a Robinson Tours szerződéskötés előtt az Utazót tájékoztatja. A részvételi díj nem tartalmazza a fakultatív szolgáltatási lehetőségeket és a biztosítási költségeket (fakultatív útlemondási biztosítás/sztorató, 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 egyéb árajánlatainkban közölt ár tekintendő áfás árnak. Amennyiben nem nyilatkozik, hogy végfelhasználó úgy a teljes összeg még 27% áfával terhелendő. Az Áfa törvény változásai miatt az Áfa-kulcs mértéke és elszámolási módja módosulhat.

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

A teljes részvételi díjat és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díját – az utazási szerződés egyéb rendelkezésének 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 – amennyiben a szerződés meghiúsul - a Robinson Tours jogosult a szerződéstől elállni, az Utazó pedig köteles a Robinson Tours költségeit a jelent feltételek III./4. pont szerinti összegben megtéríteni – az adott napra eső százalékos mérték szerint. A hátralék befizetésének elmulasztása szerződésszegésnek minősül, a megrendelést a Robinson Tours automatikusan törölheti, a szerződést felbonthatja, és a helyeket másnak értékesítheti. Késedelmes teljesítés esetén, amennyiben a szerződés nem kerül felbontásra, úgy a Robinson Tours Kft. legfeljebb a jegybanki alapkamattal megegyező késedelmi kamatot számíthatja fel. A fenti esetekben a feleket fokozottan terheli a Ptk. 1:3 § és a 6:62 § szerinti együttműködési kötelezettség.

4. Lekéréses foglalás csak úgy készíthető, ha az Utazó megfizeti az előleget vagy időponttól függően a teljes részvételi díjat a kapcsolódó szolgáltatásokkal együtt.

Amennyiben a Lekéréses foglalás 5 munkanapon belül nem válik végleges státuszúvá, úgy az Utazó lehetőséget kap a szerződéstől való elállásra fizetési kötelezettség nélkül.

5. A Robinson Tours által ajánlott fakultatív kirándulások és programok szervezése és lebonyolítása a helyszíni szolgáltató joga és felelőssége. A helyszíni szolgáltatók nem a Robinson Tours közreműködője, a fakultatív programra való jelentkezéssel és befizetéssel a szerződés a helyszíni szolgáltatóval jön létre. A kirándulások árai és leírásai tájékoztató jelleggel feltüntetésre kerülnek katalógusunkban és honlapunkon. A programok általában 15 fő részvétele esetén indulnak el, és megfelelő utaslétszám esetén magyar nyelvű idegenvezetéssel is igénybe vehetők. A helyszíni szolgáltatók fenntartják a program- és árváltoztatás jogát. A programokra és azok feltételeire a Robinson Tours nincs befolyással. A fakultatív programok lefoglalásában, befizetésében idegenvezetőink segítséget nyújtanak a helyszínen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a Robinson Tours nem ismer el felelősséget a fakultatív programok kapcsán.

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

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

6. A Robinson Tours az utazás megkezdése előtt üzletpolitikai érdekből (pl. first minute, last minute és akciós utak) a már kiadott 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. Felhívjuk figyelmüket, hogy nyilvánvaló számítógépes rendszerhibák, melyek az elvárható karbantartás ellenére felmerülhetnek (például nem reális árak) nem szolgálhatnak alapul a szerződéshez. Kérjük, minden ilyen esetben egyeztessenek irodánkkal, az esetleges félreértések tisztázása érdekében.

### III. Az utazási szerződés módosításának, megszűnésének esetei és következményei

1. Árváltozások, valamint árfolyam változás esetén, ha az MNB deviza árfolyama meghaladja az 1 Euro/340 Forintot, az utazási szerződésben meghatározott díjakat a Robinson Tours az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelheti. 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 megküldésétől (elektronikusan, vagy 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. Az utazás napja számítások a napok számába nem számít bele.

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. Az ez okból jelentkező többletköltségek az Utazót terhelik. Erről és indokairól az iroda az Utazót a vis maior esemény bekövetkezte 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 beérkezett. **Az Utazó ebben az esetben az alábbi bánatpénz fizetésére kötelezett a Robinson Tours felé csomagtúrák és csak szállásfoglalás esetében is:**

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

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

Abban az esetben, ha 100% bánatpénz megfizetésével került sor az utazás lemondására, 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 eltérőek. Erről kollégáink még a szerződés és foglalás előtt tájékoztatást adnak. Ezekről az eltérésekről a szerződéskötéssel egyidőben kiegészítő lemondási feltételek készülnek. Az utazásszervező által beszerzett vízum díja nem visszatéríthető, az Utazó köteles azt megtéríteni, a lemondás napjától függetlenül.

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

Az utazás megkezdése után az útlemondási 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 módo-

sítási igényét a Robinson Tours az eredeti szerződéstől való elállásnak tekinti és a III/4. pontban meghatározott lemondási feltételek lépnek életbe.

8. Az Utazó az utazási szerződés szerinti utazásban való részvétel 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-t tájékoztatni. Az engedményezésből keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségekért az engedményező és az engedményezett 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. Névmódosításnak minősül a helytelenül megadott név, névelírás, 2. keresztnév utólagos pótlása is.

A felmerülő költségeken felül fizetendő módosítási díj 5.000.-Forint/fő.

Az előfoglalási kedvezménnyel foglalt utazások esetén az előfoglalási időszak lejártá után nincs lehetőség a módosítási díj ellenében történő változtatásra, csak a szolgáltató által meghatározott módosítási és lemondási feltételek betartásával. Az előfoglalási kedvezményes áron foglalt utazások esetében a későbbi módosítás során (pl. név módosítás, időpont módosítás, szolgáltatások módosítása) a kedvezmény nem vehető igénybe. Ilyen esetekben a módosítás napján érvényes árakon teljesíthető a módosítás. Egy szobában csak egy név módosítható. Ennél több név módosítása már lemondásnak minősül, és a III.4. pont szerinti lemondási költségek megfizetésével lehetséges. Indulás előtt 48 órával illetve azon túl a foglalásban módosítás nem lehetséges.

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 szerződésszerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, és a panaszkezelés elválaszthatatlan része, 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 jegyzőkönyvezni. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy az Utazó köteles a kifogás teljes leírásával a Robinson Tours-t, illetve az utazást közvetítő irodát haladéktalanul értesíteni. A jegyzőkönyv utólagos kiállítására nincs lehetőség. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a közlés késedelméből, és a jegyzőkönyv hiányából eredő kárért az Utazó a felelős, és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. Az Utazó a nem szerződésszerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezését követően, lehetőség szerint legkésőbb 7 napon belül a Robinson Toursnál írásban, személyesen vagy ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt jelentheti be, 7 napon túli bejelentés esetén bonyolultabb az ügy kivizsgálása. Az Utazási Iroda mentesül a kárigény elbírálása alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összes körülményeinek gondos vizsgálatát követően általában elvárható. A 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. A helyszínen történő elfogadott kompenzáció esetén minden érintett Utazótól az erről szóló nyilatkozat aláírása szükséges.

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. A kártérítési felelősségre a Polgári Törvénykönyv és az erről szóló Kormányrendelet szabályai az irányadóak, azzal a kitételrel, hogy a Robinson Tours a hibás teljesítésből eredő károkért és sérelemdíjért korlátozottan, a részvételi díj maximum háromszorosáért felel.

12. Kivételes 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. Szállodákon belül a szobák méretei, típusai, berendezései és színei eltérőek lehetnek. A helyszínen nem a képeken szereplő szobákban történő elhe-

lyezésért 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. Az esetlegesen a helyszínen felvett jegyzőkönyvek és a panaszlevél - a panasszal összefüggésben - e-mailben is eljuttathatók a [bg@robinsontours.hu](mailto:bg@robinsontours.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 meg-egyezésre törekednek.

#### **IV. Biztosítás**

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

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

3. A repülővel szállított poggyászok megrongálódásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének, ill. a repülőtéren 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. Az esetleges túlsúlyos poggyász felárát az Utazó köteles megtéríteni. A charter járatokra vonatkozó légitársasági információk a charter menetrend menüpontban olvashatók a honlapunkon.

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 okmányok meglétéért, 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 programfűzetben és a honlapon is megtalálható minden ország leírásánál. Ha az utast saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a mindenkor 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 késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért a Robinson Tours felelősséggel nem tartozik. Megfelelő

utaslétszám hiányában az iroda fenntartja a járatösszevonás és a repülőtér 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 esetekből eredő kárfelelősséget kizárja. A szerződésen megadott előzetes tervezett menetrendek tájékoztató jellegűek, az aktuális tervezett menetrendekről honlapunkon tájékozódhat.

3. Autóbuszos utak esetén, ha az utazás időtartama alatt közlekedés körében felmerülő technikai okok miatt (időjárási-, útviszonyok, határátlépés) jelentős késés következik be, ezért 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. Együttműködési kötelezettség**

A Ptk. 1.3 és a 6.62 paragrafusa alapján az Utazó és az Utazásszervező a szerződés megkötése és teljesítése során kötelesek jóhiszeműen eljárni és egymással együttműködni. Az együttműködés keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni minden olyan megváltozott tényről és körülményről, amely a fennálló szerződést érinti. Az értesítés elmaradása esetén a mulasztó félnek kell viselnie a következményeket.

## **VII. Adatszolgáltatás – GDPR - nyilatkozatok**

1. A légitrúszkedés és az utasok védelmének biztosítása céljából a személyszállítását végző légitrúszkező az Európai Unió és harmadik ország között az utas-nyilvántartási adatoknak a légitrúszkezők általi feldolgozása és továbbítása tárgyában létrehozott, Magyarországon törvényben kihirdetett 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 utónevét; 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 adatokat 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 szerződéskötéshez szükséges adatait a szerződéskötés 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 érdek 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 szolgáltatásoktól.

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

Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatosban tájékoztatást kérhet, jogaival élhet a [bg@robinsontours.hu](mailto:bg@robinsontours.hu) címre, vagy a levelezési címre eljuttatott kérelemmel.

3. A szerződéskötő 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 felüli, ide értve, de nem kizárólag a kártérítéssel, felmondással, jogérvényesítéssel, az egyéb, más által szervezett és vállalt programokkal összefüggő feltételek külön ismertetésén 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 szerződéskötést 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 adóügyileg 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.robinsontours.hu](http://www.robinsontours.hu)

A Robinson Tours ügyeleti telefonszáma: +36 30/936-3823

Kelt: .....

Utazó / szerződéskötő:.....

Robinson Tours Kft.

Az ÁSZF érvényes 2019. november 15-től.

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

# KIEGÉSZÍTŐ, FONTOS TUDNIVALÓK

## Szállodák besorolása

A programfüzetben csillagokkal jelzett szálláskategóriák a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő kategorizálásnak felelnek meg. Néhány országban (Albániában, Bulgáriában, Horvátországban, Montenegróban, Törökországban) a Magyarországon 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 Apartman hoteleknél nincs minden esetben a szállodaihoz hasonló hivatalos besorolás, ezért a prospektusban és a honlapunkon a Robinson Tours véleményét tüntettük fel. Mindenképp érdemes figyelembe venni, hogy adott kategóriákon belül a szolgáltatások színvonalától, a szálloda állapotától és elhelyezkedésétől függően eltérések mutatkoznak. Ezek az eltérések a szállodák alapraiban is érvényesítésre kerülnek. Felhívjuk figyelmüket, hogy a szállodákban üzemeltetett étterem kategóriája az adott ország szabályainak megfelelően eltérhet a szálloda kategóriájától, 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. A helyi ételek, fűszerek, ízesítések az érzékenyebb gyomorra megterhelőek lehetnek, és egyeseknél problémákat okozhatnak.

## Ellátások

Kérjük, foglaláskor tervezzen előre, és fontolja meg, hogy az Ön nyaralási tervéhez, igényeihez melyik ellátás a legmegfelelőbb. Az esetleges kirándulások miatt elmaradt All inclusive szolgáltatásokat nem áll módunkban jóváírni és reklamációt emiatt nem tudunk elfogadni.

A birtokunkban lévő, részletes „all inclusive” leírások megtalálhatók honlapunkon vagy érdeklődni lehet irodánkban, mert az alábbiakban feltüntetett leírások csak az általános jellemzőket sorolják fel. Irodánk a szállodához tartozó all inclusive leírásokat tájékoztató jelleggel, a birtokában lévő információk alapján jelenteti meg.

A szállodák fenntartják maguknak a jogot, hogy saját hatáskörben, értesítés nélkül változtassanak a szolgáltatások körén, az étkezések időpontjain, az ételek és az italok választékán, stb. Ezek a változások lehetnek pl.: a szolgáltatások köre, időpontok, ételek vagy italok kínálata is. A változtatások érvénybe léphetnek a szezon folyamán is. Kollégáink kérésre 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.

## Félpanzió

Két étkezés biztosított: reggeli és vacsora. A reggeli lehet pl.: kontinentális, bővített kontinentális, angol, vagy svédasztalos, a vacsora menüs, menüválasztásos vagy svédasztalos. Az italfogyasztás a reggeli alatt tartalmazza: kávé, tea, gyümölcs italok és víz automatából, a vacsora idején pedig térítés ellenében kérhető a kínálat alapján. A szállodáknak a köztes időben nem szükséges ivóvizet biztosítaniuk, 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 térítésmentes italfogyasztást, 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. Több szállodában az ivóvíz ballonokban van kihelyezve, és palackozott víz nincsen, vagy azok csak az étkezések alkalmával fogyaszthatóak. Egyes szállodák All inclusive szolgáltatásai mennyiségben, kínálatban és szolgáltatási időszakban eltérőek lehetnek. Kérjük, mindig tájékozódjon az All inclusive szolgáltatások köréről és pontos szolgáltatási idejéről. Az All inclusive leírás a szállodákban, a recepció környékén ki van függesztve.



## **Ultra All Inclusive**

Az all inclusive ellátás egy bővebb formája, mely. Általában, a legtöbb szállodában nem csak a helyi, hanem a külföldi márkás alkoholos italokat is tartalmazza (ezeknek konkrét fajtája szállodánként változó). Egyes szállodákban a központi éttermeken kívül lehetőség van az a'la carte éttermekben is étkezni bejelentkezést követően, általában heti egyszer térítésmentesen (pl. olasz, kínai, hal étterem, stb.) A bárok nyitva tartása hosszabb, mint a sima all inclusive szolgáltatást nyújtó szállodák esetében. Az ultra all inclusive ellátás szolgáltatásai szállodánként eltérnek, kérjük, tájékozódjon a szállodában kifüggesztett pontos leírásokból.

## **Premium All Inclusive**

Néhány szállodában van rá lehetőség. Plusz szolgáltatásként a nap 24 órájában valamelyik bárban az üdítők és a helyi alkoholos italok térítésmentesen 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 fogyaszthatók térítésmentesen.

## **Építkezések, karbantartási munkák, újonnan megnyíló szállodák**

Felhívjuk utasaink figyelmét, hogy leginkább elő- és utószezonban előfordulhatnak apróbb karbantartási, építési munkálatok egyes hotelekben. Mivel a szállodák nagy része folyamatosan használatban van, az esetleges hibákat, amortizációs problémákat javítják, esetleg felújítást, bővítést hajtanak végre. Ezeket a munkálatokat a szállodák mindig a helyi szabályoknak megfelelően végzik. A helyi építkezési szabályok eltérőek lehetnek a Magyarországon megszokottól. A szállodák környékén is előfordulhatnak építési területek, félig kész telkek. Az ilyen okokból fellépő kellemetlenségekért elnézést kérünk, de irodánk ezekre befolyással nem bír, és felelősséget nem tud vállalni érte, illetve azért sem, hogy a szállodák területén kívül milyen építkezési területek vagy befejezetlen, félig kész házak találhatóak és ezek mennyire láthatók. Az újonnan felépült szállodák esetében kérjük, vegyék figyelembe, hogy a nyitás utáni első hetekben a szállodában előfordulhatnak még kialakítás alatt álló területek, illetve hogy a szolgáltatások néha korlátozottan vehetők igénybe. Ha a meghirdetett szálloda megnyitása a tervezettnél később történik meg, előfordulhat, hogy a foglalttal azonos kategóriájú, másik szállodában történik az elhelyezés. Újonnan épült szállodák esetében a fentieket figyelembe véve alakítjuk ki árainkat. A legjobb tudomásunk szerinti információkat folyamatosan frissítjük honlapunkon.

## **Fakultatív kirándulások**

A Robinson Tours által ajánlott fakultatív kirándulások és programok szervezése és lebonyolítása a helyszíni szolgáltató joga és felelőssége. A helyszíni szolgáltatók nem a Robinson Tours közreműködője, a fakultatív programra való jelentkezéssel és befizetéssel a szerződés a helyszíni szolgáltatóval jön létre. A kirándulások árai és leírásai tájékoztató jelleggel kerülnek feltüntetésre katalógusunkban és honlapunkon. A programok általában 15 fő részvétele esetén indulnak el, és megfelelő utaslétszám esetén magyar nyelvű idegenvezetéssel is igénybe vehetők. A helyszíni szolgáltatók fenntartják a program- és árváltoztatás jogát. A programokra és azok feltételeire a Robinson Tours nincs befolyással. A fakultatív programok lefoglalásában, befizetésében idegenvezetőink segítséget nyújtanak a helyszínen. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy a Robinson Tours nem ismer el felelősséget a fakultatív programok kapcsán. A programokkal kapcsolatos kifogásokat kérjük, a helyszínen szíveskedjenek jelezni, és a panaszt a helyszínen rendezni, hiszen a felelősség minden esetben a helyszíni szolgáltatót terheli. Idegenvezetőink segítséget nyújtanak ennek lebonyolításában.

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

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

## **Menetrendek**

Jelentős járatkéseknel a szállásfoglalás és a kártalanítás a légitársaság hatáskörébe tartozik.

Az Utazó kötelessége a tájékoztatóban megadott helyen és időpontban megjelenni. Amennyiben az Utazó a közlekedési eszközt lekési, az indulást elmulasztja, az utazását a továbbiakban saját költségén kell biztosítani.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a foglaláskor a Robinson Tours által megadott információk tájékoztató jellegűek. A légitársaságok fenntartják a jogot a menetrend változtatásra. Változás esetén a Robinson Tours a lehetőségeihez képest leggyorsabban értesíti az utazókat a változásról. Az előforduló esetleges késésekre Irodánk nincs befolyással, az a légitársaság felelőssége. Kérjük, hogy az utas tájékoztatóban megadott találkozási időt tartsák be. Ezt az időpontot úgy alakítottuk ki, hogy a biztonsági ellenőrzéseknél esetlegesen feltorlódó sorok ellenére is biztonsággal elérjék a repülőgépet. A végleges menetrendről utas tájékoztatónkban informáljuk utasainkat.

### **Gyermek korhatárok**

Minden esetben a szállodák határozzák meg a kedvezményes gyermekár korhatárát, ezért foglaláskor a pontos születési dátumot kérjük megadni! Amennyiben a helyszínen derül ki, hogy a hibás születési dátum miatt mégsem jogosult kedvezményre a gyerek, úgy az ebből eredő költségek az Utazót terhelik.

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 lehetőséget nyújtanak. Felhívjuk figyelmüket, hogy utazásainkon 18 év alatti kiskorú csak felnőtt kíséretével utazhat.

### **Országok jellemzői**

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

Egyes régiókban, a nyári szezonban, tekintve a meleg éghajlatot és az utazók nagy számát, a víz- és áramellátás alkalmanként gyengébb lehet, vagy akadozhat. Kérjük megértésüket, ezekre a problémákra sem külföldi partnerünk, sem irodánk nincs befolyással.

Az internet és a WIFI használata a szállodák kényelmi szolgáltatása. Az ingyenes WIFI általában a lobbyban, illetve a recepció környékén vehető igénybe. A helyi internet szolgáltatás sávszélessége és a sebessége általában nem alkalmas komolyabb internetes igénylő tevékenységekre, és akadozhat is, főként mert a szállodában tartózkodó utasok nagy része folyamatosan használja. A szállodák leírásánál feltüntettük, ahol a szálloda WIFI-t biztosít. Amennyiben erősebb és stabilabb internetre van szükségük, javasoljuk a helyszínen a netkártya vásárlását, vagy kérjük, hogy tájékozódjon a magyarországi szolgáltatójánál az igénybe vehető lehetőségekről.

### **Autóbuszos utazások**

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 – jogunkban áll útközben leszállítani és az Utazóknak a költségeket önállóan viselve kell hazautazásukat vállalni. Ezekben az esetekben irodánk nem téríti vissza a részvételi díjat, és reklamációt nem fogad el.

Az Utazó kötelessége a tájékoztatóban megadott helyen és időpontban megjelenni. Amennyiben az Utazó a közlekedési eszközt lekési, az indulást elmulasztja, az utazását a továbbiakban saját költségén kell biztosítani.

Az autóbuszos utazásainkon csak 5 év feletti gyermekek vehetnek részt, kérjük megértésüket! 18 év alatti, kiskorú gyermek csak szülői felügyelettel utazhat, szülői nyilatkozat birtokában. A buszokon házi kedvencek, állatok nem szállíthatók.

Megérkezés után kérjük, ellenőrizték csomagjaikat. Az autóbuszon felejtett személyes tárgyakért a Robinson Tours nem tud felelősséget vállalni. Az autóbuszra felvihető csomagokat, és a poggyászok súlyhatárait a 36/2017 és a 1102/2016. közlekedési rendeletek szabályozzák, melyről a katalógusunkban és a honlapunkon is tájékozódhat. Irodánk nincs befolyással a rendeletben szabályozott súly-és biztonsági szabályokra, a szabályok betartásáért az Utazó felel. Autóbuszaink előre kialakított útvonalakon közlekednek, ezért fel-és leszállásra csak az előre meghatározott helyeken van lehetőség. Az autóbuszok útvonalait megtekinthetik katalógusunkban és honlapunkon.

Fix ülőhelyek: autóbuszainkon felár ellenében lehetőség van fix ülőhelyet vásárolni. Fix ülőhely választása esetén garantáljuk a lefoglalt ülőhelyen való utazást az oda- és a visszaúton is. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy mivel autó-

buszaink gyűjtő busz jelleggel közlekednek, ezért a busz típusát a foglalt létszám határozza meg, és a nem a fix ülőhely! Az általános üléselhely és az ülőhelyek számozása csak a könnyebb adminisztráció érdekében történik, nem jelenti a pontos ülőhely számát! A fix ülőhely nyilvántartásánál a lefoglalt oldalt és a sorok számát vesszük figyelembe. Amennyiben nem vásárol ülőhelyet, a Robinson Tours fenntartja a jogot az ültetés kialakítására. Természetesen, amennyiben ezt előre jelzik, és a lehetőségek megengedik, Irodánk figyelembe veszi az utasok kéréseit az ülőhelyekre vonatkozóan.

Autóbuszainkon higiéniai szempontból toalett-mosdó használat nincs. Buszaink 4-5 óránként megállnak technikai szünetre. Ezek a szünetek a lehetőségekhez képest kulturált töltőállomásokon, vagy kijelölt pihenőhelyeken történnek.

Az utolsó széksor ülései általában nem dönthetőek, illetve a jobb oldalon, a hátsó ajtó mögötti első sorban egy elválasztó fal van, ezért itt korlátozott a lábtér.

## **Repülő utazások előtt**

A csomagellenőrzés és biztonsági szabályok betartása mellett, felszállás előtt azt is ellenőrzik, hogy az utasok nem állnak-e alkoholos, kábítószeres befolyásolt állapotban, 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, kifogást nem fogad el, és a befizetett részvételi díjat nem áll módjában visszafizetni.

A feladható- illetve kézipoggyászban szállítható tárgyak, folyadékok, gyógyszerek tekintetében az EU által előírt biztonsági feltételek érvényesek. Kérjük utazás előtt tájékozódjon ezekről.

Buszos, repülő, vagy egyénileg szervezett utazásához érvényes úti okmányait ne feledje még utazása szervezésekor ellenőrizni! Amennyiben az úti okmány nem felel meg a mindenkor be- és kiutazási szabályoknak, úgy annak következményeiért és esetleges káreseményeiért az Utazó maga 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>

## **Autóbuszjegy, charter repülőjegy, menetrend szerinti repülőjegy vásárlás**

Irodánkban korlátozott számban lehetőség van csak charter repülőjegy, vagy buszjegy vásárlására, melyekre a Robinson Tours Általános szerződési feltételei érvényesek. Amennyiben a lemondási, módosítási feltételek szigorúbbak, úgy arról kiegészítő lemondási feltételek készülnek foglaláskor. Amennyiben Ön autóbuszjegyet vásárol Irodánkban, és szálláshelyet nem igényel, kérjük, hogy foglaláskor egyeztessen a lehetséges fel- és leszállási helyekről. A hazaúthoz szükséges információk, találkozó helye és időpontja egyeztetéséért minden esetben vegye fel a kapcsolatot az utazási tájékoztatón megadott képviselőnkkel. Az elmaradt kapcsolatfelvétel miatti esetleges károkért Irodánk nem tud felelősséget vállalni.

Charter repülőjegy vásárlása esetén lehetőség van Irodánkban repülőtéri transzfer szolgáltatás vásárlására. A repülőjegy ára a transzfert nem tartalmazza. Kérjük, tájékozódjon az aktuális transzfer árakról már foglaláskor. Hazautazás előtt kérjük, hogy vegyék fel a kapcsolatot az utazási tájékoztatón feltüntetett képviselőnkkel a hazautazás pontosítása érdekében. Ennek elmaradása esetén Irodánk nem tud felelősséget vállalni az esetlegesen felmerülő károkért.

Menetrend szerinti repülőjegy vásárlásakor eltérő foglalási, fizetési és lemondási feltételek érvényesek, melyről foglaláskor részletes tájékoztatást adunk.

## **Előfoglalási kedvezmények**

Ha a legjobb árakon szeretne utazni és válogatni a kiválasztott szálláshelyek, közlekedési eszközök és időpontok között, úgy érdemes már most lefoglalni a nyaralást, mert az idő múlásával magasabbak lesznek az árak, kisebbek a kedvezmények és betelhetnek a helyek!

Felhívjuk figyelmüket, hogy az előfoglalási kedvezménnyel készült foglalásokban történt bármely változtatás eltérő feltételekkel módosítható! Ezekről az eltérésekről foglaláskor tájékoztatjuk Önöket.

A Last Minute lehetőségeknél már csak néhány szabad kapacitás közül lehet választani és egyáltalán nem biztos, hogy a mostani időszak árainál kedvezményesebben lehet foglalni.

## **Fortuna és economy szobák, parkra- és tengerre néző 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. Az economy szobák az adott szálloda legolcsóbb szobatípusai, elhelyezkedésük, felszereltségük, méretük eltérhet a standard szobákétól.

A Fortuna szobák szolgáltatásaikban megegyeznek a standard szobákéval, de eltérhetnek méretben, illetve a szállodán belüli elhelyezkedésük (kilátás, terasz, erkély) a szerencsén múlik. A Fortuna szobák korlátozott számban állnak rendelkezésre.

A szobákra vonatkozó utas kérés-kívánságokat (pl. egymás melletti stb.) ezeknél a szobatípusnál egyáltalán nem tudjuk figyelembe venni.

## **Tengerpart távolsága**

A szálláshelyek elhelyezkedése (kb.) a tengerhez legközelebb eső kijárattól a legrövidebb útvonalon mért távolság a tengerpart/strand széléig. A katalógusunkban és a honlapunkon feltüntetett, a szálloda és a tengerpart közötti távolságok hozzávetőlegesek, azokat a rendelkezésünkre álló információk alapján adtuk meg. Amennyiben ez nagyon fontos szempont nyaralásuk kiválasztásakor, kérjük, alaposan tájékozódjanak a nyaralás lefoglalása előtt. A szállodához tartozó tengerpart sajátosságait részletesen leírjuk a régiók és szállodák felsorolásánál

## **Szobatípusok megnevezése**

Irodánkunk azokat a szobatípusokat kell alkalmaznia rendszerében, katalógusában és honlapján, melyet a szállodák használnak, akár egymástól eltérő módon is. Pl.: superior szoba, családi szoba, tengerre néző, oldalról tengerre néző, parkra néző szoba, stb.

A szobák elhelyezkedése alapján a szállodák kínálhatnak többféle lehetőséget. A tengerre néző szobák többfélék lehetnek, előfordulhat, hogy a tengerre rálátás nem teljesen szemből van, illetőleg az időközben fejlődő növényzet és fák részben eltakarják azt. A tengerre néző szoba elnevezés takarhat oldalról, részlegesen vagy teljesen tengerre néző szobát is. A szállodai szobák kategorizálása a szálloda hatásköre. Előfordulhat, hogy a szálloda kategóriája szerinti tengerre néző szoba csak részben, vagy oldalról néz a tengerre, erre sajnos Irodánk nincs ráhatással. A parkra néző szoba elnevezést használják a szállodák azokra a szobákra, amelyekből semmilyen módon nem látni a tengert, ám park nem biztos, hogy van a közelben. Ezek a szobák általában a kertre néznek, de előfordulnak utcára, illetve szemközti szállodára, házra néző szobák is. A kategorizálás szintén a szálloda hatásköre, ezért kérjük megértésüket. Pótágyazható 2 ágyas szobák: Azokban a szállodákban, ahol erre lehetőség van (egy-vagy két pótágygal), sok esetben ugyanolyan méretű szobák, mintha csak 2 fő venné igénybe, ezért figyelembe kell venni, hogy nem olyan kényelmesek, mint a családi szobák. A szállodákban igénybe vehető szobatípusokról tájékozódjon honlapunkon! A foglaláskor jelzett, szobákra való kéréseket (pld. tengerre néző szoba, egymás melletti szoba, stb.) minden esetben továbbítjuk a szálloda felé, de azok teljesítése a szálloda hatásköre, így azokat garantálni nem tudjuk.

## **Pótágyak**

A szállodai szobákban, stúdiókban, valamint az apartmanokban is a pótágyak jellemzően kihúzható fotelágyak, fémszerkezetű kinyitható ágyak, vagy kanapék, melyek nem egyenértékűek a normál ágyakkal. Felnőttek elhelyezésére is alkalmasak lehetnek, azonban nem rendelkeznek teljes kényelemmel a főágyakhoz képest, sem szélességben, sem hosszúságban, sem pedig a matrac vastagságát illetően.

## **Stúdiók, apartmanok általános meghatározása, felszereltsége**

### **Stúdió – 2 fő részére**

Egy légtérű – nappali konyhasarokkal, általában plusz egy fővel pótágyazható. Sok szállodában a nagyobb méretű szobákat is stúdióknak nevezik, ám ezek a szobák nem rendelkeznek konyhasarokkal, az elnevezés a méretükre utal.

**Kis apartman** (egy hálósobás apartman) – 2+2 fő részére

Két légterű, nappali konyhasarokkal, külön hálósobával 2+2 fő részére

**Nagy apartman** (két hálósobás apartman) – 4+2 fő részére

Három légterű, nappali konyhasarokkal, két külön hálósobával 2-2 fős elhelyezéssel.

Az apartmanok felszereltsége országonként eltérő lehet. Előfordulhat, hogy a korábban apartman háznak épített szálláshelyen - bár konyhasarokkal vagy konyhával rendelkeznek – a konyhát csak kis mértékben, vagy egyáltalán nem lehet használni, és hozzá felszerelést sem biztosítanak. Előfordulhat az is, hogy a konyhában csak minimális felszerelés van.

### **Szállások elfoglalása**

Megérkezés után a szobákat általában 14-16 órától lehet elfoglalni, és utolsó nap távozáskor 10-12 óráig kell elhagyni. 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 kifizetni egy éjszaka szállásra vonatkoztatva, az igényelt ellátással együtt. A szállodák semmilyen kompenzációt nem nyújtanak azért, hogy hatáskörükön kívül esően mikor érkeznek, illetve távozik a vendég. A késői érkezést minden alkalommal jelezni szükséges, amennyiben nem a Robinson Tours biztosítja a szálláshelyre történő utazást. Az ebből fakadó kimaradt étkezéseket nem pótolják. Korai érkezés esetén, a szálláshely telítettségétől függően előfordulhat, hogy a takarítás miatt a szobákat csak később tudják vendégeiknek átadni. Amennyiben a lehetőségek engedik, és a szállodában van mód a 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 az utolsó napnak tekintendő adott nap 00:01 – 23:59 óráig, a közlekedési eszköz érkezésének pontos időpontjától függetlenül.

### **Telefonszámok**

Irodánk az utas tájékoztatóban minden alkalommal megad egy, 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 ügyeleti telefonszáma 0-24 órában elérhető. Az ügyeleti telefonszám megtalálható honlapunkon, illetve a kiküldött utas tájékoztatókon.