

A ONEWORLD Travel s.r.o. utazási iroda utazásokon való részvételre vonatkozó általános szerződési feltételei

I.

Bevezető rendelkezések és az alapfogalmak meghatározása

- 1.1. A ONEWORLD Travel s.r.o. utazási iroda utazásokon való részvételre vonatkozó Általános Szerződési Feltételei** (a továbbiakban: „**Általános Feltételek**”) valamennyi, a ONEWORLD Travel s.r.o. által szervezett és nyújtott utazásra, üdülésre, hajóútra és turisztikai szolgáltatásra érvényesek. Az Általános Feltételek az utazási iroda és az utas között létrejövő **utazási szerződés** (a továbbiakban: „**utazási szerződés**”) elválaszthatatlan részét képezik. Az Általános Feltételek alapját a **170/2018. sz. törvény** rendelkezései képezik, amely az utazásokról, az összekapcsolt utazási szolgáltatásokról, a turisztikai vállalkozási tevékenység egyes feltételeiről, valamint egyes törvények módosításáról és kiegészítéséről szól (a továbbiakban: „**Törvény**”).
- 1.2. Az alapfogalmak meghatározása a jelen Általános Feltételek alkalmazásában:**
- a) Utazási iroda** (a továbbiakban: „UI”): **ONEWORLD Travel s.r.o.**, székhelye és üzlethelyisége: Vajnorská 1308/21A, 831 03 Pozsony (Bratislava), cégjegyzékszám (IČO): 35 771 569, bejegyezve a Pozsony I. Kerületi Bíróság Cégjegyzékében, Sro részleg, 19539/B számú bejegyzés alatt.
 - b) Utas** (vagy **Megrendelő**): az a természetes személy, aki utazási szerződést vagy összekapcsolt utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződést köt, illetve akinek az ilyen szerződés alapján turisztikai szolgáltatásokat nyújtanak.
 - c) Tartós adathordozó**: olyan eszköz, amely lehetővé teszi az utas vagy az UI számára a neki címzett információk megőrzését oly módon, hogy azok a jövőben, az információ céljának megfelelő ideig hozzáférhetők legyenek, és változatlan formában reprodukálhatók maradjanak. Ilyen különösen: papír, e-mail, SMS, USB-meghajtó, CD, DVD, memóriakártya, számítógép merevlemeze.
 - d) Értékesítési hely**: olyan üzlethelyiség vagy egyéb helyszín, ahol az UI, illetve az UI által meghatalmazott más UI vagy utazási ügynökség (a továbbiakban: „**Meghatalmazott UI/UÜ**”) rendszeresen végzi üzleti tevékenységét. Ide tartozik a weboldal vagy más távközlési eszköz is, amely lehetővé teszi a szerződés megkötését a felek egyidejű személyes jelenléte nélkül.
 - e) Turisztikai szolgáltatások**: az UI által nyújtott olyan szolgáltatások, amelyek a Törvény 3. §-a szerint nem minősülnek utazásnak (csomagutárnak), illetve a Törvény 4. §-a szerint nem minősülnek összekapcsolt utazási szolgáltatásnak.
 - f) Törvényes képviselő**: a szülő (apa vagy anya), a szülővel azonos jogokkal rendelkező személy, illetve az általa meghatalmazott, legalább 18 éves személy, aki az utazás során köteles felügyelni a gyermek (18 év alatti személy) biztonságát és egészségét. A törvényes képviselőnek egyben utasnak is kell lennie.
 - g) Az utazás megkezdése**: az utazást alkotó első turisztikai szolgáltatás nyújtásának megkezdése.
 - h) Repatriálás**: az utas visszaszállítása az indulási helyre vagy más olyan helyre, amelyben a szerződő felek megállapodtak.

II.

Az utazási szerződés megkötése

- 2.1.** Az utazási szerződésben és a jelen Általános Feltételekben meghatározott feltételek szerint az UI vállalja, hogy a megállapított díj ellenében biztosítja az utas számára az általa kiválasztott utazást az UI adott naptári évre vonatkozó aktuális kínálatából, az utas pedig vállalja, hogy az utazás szerződésben meghatározott árát megfizeti.
- 2.2.** Az utazási szerződés az UI és az utas között a megfelelően kitöltött és aláírt, az UI vagy a Meghatalmazott UI/UÜ által visszaigazolt utazási szerződés alapján jön létre. A szerződés akkor is megfelelően kitöltöttnek és aláírtnak minősül, ha azt az utas törvényes képviselője vagy meghatalmazott képviselője tölti ki és írja alá.
- 2.3.** A jelen Általános Feltételeken kívül az utazási szerződés részét képezik mindazon írásos dokumentumok és tájékoztatások is, amelyeket az utas az UI-tól kapott, illetve amelyek alapján az utazási szerződést megkötötte, különösen: az utazási szerződésekre vonatkozó szabványos tájékoztató űrlap (beleértve a biztosítási lehetőségekről szóló információkat), az ajánlati katalógus vagy árjegyzéket tartalmazó ajánlati dokumentum, az UI weboldalán

közzétett információk, általános tájékoztatók és írásos utazási információk, az utazással, tartózkodással vagy megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos részletes tájékoztatások. Az UI fenntartja a jogot arra, hogy különleges írásos ajánlataiban eltérő feltételeket és specifikációkat határozzon meg, amelyek elsőbbséget élveznek a jelen Általános Feltételekkel szemben.

2.4. A Meghatalmazott UI/UÜ nem jogosult az utassal egyedi szerződési feltételeket megállapítani. Az általa átadott dokumentumok és információk nem képezik az utazási szerződés részét, amennyiben azok ellentétesek az UI katalógusában, egyéb írásos dokumentumaiban, prospektusaiban vagy weboldalán közzétett utazási leírásokkal és információkkal.

2.5. Az a személy, aki az utas nevében vagy utasként jár el (a továbbiakban: „**Ügyintéző személy**”), az utazási szerződés aláírásával kijelenti, hogy jogszabály vagy meghatalmazás alapján jogosult az utas nevében a szerződés megkötésére. Amennyiben a szerződést egy másik személy javára köti meg (a továbbiakban: „**További személy**”), kijelenti, hogy ez a személy hozzájárult az utazáson való részvételhez. Az Ügyintéző személy továbbá kijelenti, hogy rendelkezik a További személy hozzájárulásával személyes adatainak kezeléséhez és tájékoztatta őt a jelen szerződés szerinti adatkezelési feltételekről. Az UI az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos minden levelezést és kommunikációt az Ügyintéző személlyel folytat. Az Ügyintéző személy köteles az UI által részére átadott valamennyi dokumentumot és információt továbbítani az utas(ok) részére, beleértve az összes További személyt is, akiknek a nevében eljár.

2.6. Az utazási szerződés a szerződő felek általi aláírás napján válik érvényessé és hatályossá, és akkor szűnik meg, amikor a szerződésből eredő valamennyi kötelezettséget mindkét fél maradéktalanul teljesítette.

III.

Ár, árváltozás és fizetési feltételek

3.1. Az utazás és valamennyi megrendelt vagy az utazás részét képező szolgáltatás ára (a továbbiakban: „**utazási ár**”) az utazási szerződésben feltüntetett teljes ár. Az utas kizárólag azokra a kedvezményekre jogosult, amelyek az utazási szerződés létrejöttének napján érvényben vannak, és amelyeket legkésőbb a szerződés mindkét fél általi aláírása előtt érvényesít. Ellenkező esetben a kedvezményre való jogosultság megszűnik. Amennyiben többféle kedvezmény is igénybe vehető és azok nem vonhatók össze, az utas választhatja a számára kedvezőbb kedvezményt, kivéve, ha ettől eltérően rendelkeznek vagy az utazási irodával másként állapodtak meg. Az utas tudomásul veszi, hogy az utazási árhoz további költségek és díjak is kapcsolódhatnak, amelyek az utazási szerződés megkötésekor még nem határozhatók meg pontosan, és amelyekről az utast a törvényi előírásoknak megfelelően előzetesen tájékoztatták.

3.2. A gyermekek (18 év alatti személyek) számára biztosított kedvezmények esetében a gyermek életkora az utazás utolsó napján, illetve a szolgáltatások igénybevételének utolsó napján irányadó.

3.3. Az utas az utazáson való részvételre, illetve valamennyi megrendelt szolgáltatás igénybevételére csak akkor válik jogosulttá, ha az utazás teljes árát maradéktalanul megfizette, és a szolgáltatások igénybevételének egyéb feltételeit is teljesítette. Az utazáson való részvételhez (és valamennyi megrendelt szolgáltatás igénybevételéhez) szükséges dokumentumok: az érvényesen megkötött utazási szerződés, valamint az utazás teljes árának megfizetését igazoló bizonylat. Az UI fenntartja a jogot, hogy ezeket a dokumentumokat az utazás megkezdésekor ellenőrizze.

3.4. Előlegfizetés és fizetési feltételek - Az UI előleg fizetését kérheti az utazási szerződés aláírásakor.

a) Az UI által kínált termékek, szolgáltatások és hajóutak esetében az utas a szerződés megkötésekor köteles a megrendelt szolgáltatások teljes árának **50%-át előlegként** megfizetni, hacsak a felek másként nem állapodnak meg.

b) Az utas köteles az utazás megkezdése előtt legkésőbb **14 nappal** a fennmaradó összeget megfizetni.

c) Amennyiben az utazási szerződés megkötésére az indulás előtt kevesebb mint 14 nappal kerül sor, az utas köteles a teljes, **100%-os összeget** a szerződés megkötésekor megfizetni, hacsak más megállapodás nem születik.

d) Egyedi igények alapján összeállított utazások, repülőjegyek vagy egyéb szolgáltatások esetében UI a fizetési feltételeket az ajánlattal együtt közli az utassal. A befizetés napjának az a nap minősül, amikor az összeg jóváírásra kerül az UI bankszámláján, illetve amikor azt az UI készpénzben átveszi, amelyről pénztárbizonylatot állít ki.

3.5. Az utazási ár emelése - Az UI a törvény alapján egyoldalúan emelheti az utazási árat, ha annak oka közvetlenül az alábbi változások valamelyike:

a) az utasszállítás költségeinek növekedése az üzemanyag vagy más energiaforrások árának emelkedése miatt; ilyen esetben az ár emelése a szerződéskötés kori és az utazás megkezdésekor érvényes szállítási költségek különbségének megfelelő mértékű lehet;

b) az utazási szolgáltatásokhoz kapcsolódó adók vagy díjak emelkedése, amelyeket olyan harmadik fél számít fel, aki nem közvetlen szolgáltató, ideértve különösen: idegenforgalmi adókat, repülőtéri illetékeket, kikötői díjakat, beszállási vagy kiszállási illetékeket;

c) az utazással kapcsolatos devizaárfolyamok változása; ebben az esetben az áremelés az adott valuta euróval szembeni erősödésének mértékével arányos.

3.6. Árcsökkentéshez való jog - Az utas jogosult az utazási ár csökkentésére, ha a 3.5. pontban felsorolt költségek a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között csökkennek. Az utas kérésére az UI igazolást ad az árváltozás alapjául szolgáló tényleges költségekről.

3.7. Az áremelés közlése - Az UI köteles az áremelésről szóló értesítést egyértelműen és érthetően, tartós adathordozón megküldeni az utas részére, az emelés indoklásával és részletes számításával együtt. Az értesítést legkésőbb az utazás megkezdése előtt **20 nappal** kell elküldeni. Amennyiben ez nem történik meg, az UI elveszíti jogát az árkülönbözet követelésére. Az utas köteles az árkülönbözetet haladéktalanul, de legkésőbb az értesítésben meghatározott határidőig megfizetni. Ennek elmulasztása esetén az UI a 3.3. vagy az 5.2. pont szerint járhat el.

3.8. Jelentős áremelés - Amennyiben az áremelés meghaladja az utazás teljes árának **8%-át**, a felek a jelen Általános Feltételek **6.2. pontjában** foglaltak szerint járnak el.

3.9. Az utazási díj visszatérítésének kizárása - Az UI nem köteles visszatéríteni az utazási díjat, ha az utas olyan okból nem vesz részt az utazáson, amelyért az utazási iroda bizonyíthatóan nem felelős, és amelyért felelősséggel nem tartozhat.

IV.

Az utas jogai és kötelezettségei

4.1. Az utas alapvető jogai - a) Jog a teljes mértékben kifizetett utazás és szolgáltatások szerződésszerű biztosításához.

b) Jog az utazással és a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos, az UI rendelkezésére álló információk megismeréséhez, valamint a később tudomására jutott változásokról való tájékoztatáshoz, amennyiben az utazás árát szabályszerűen megfizette. Ez a jog nem érinti az utazási iroda törvényben előírt tájékoztatási kötelezettségét.

c) Jog az utazási szerződéstől való elállásra az utazás megkezdése előtt bármikor, indoklás nélkül, a jelen Általános Feltételek VII. fejezetében meghatározott feltételek szerint.

d) Az utas az utazás megkezdése előtt tartós adathordozón értesítheti az UI-át (a továbbiakban: „Utazás-átruházási értesítés”), hogy helyette más személy vesz részt az utazáson, aki megfelel az utazás valamennyi feltételének (a továbbiakban: „Helyettesítő utas”). A helyettesítő utas hozzájárulását az utazási szerződés átruházásához az értesítésnek tartalmaznia kell. Az utascsere akkor hatályos az utazási irodával szemben, ha az értesítés legkésőbb az utazás kezdete előtt **7 nappal** megérkezik az utazási irodához. Az értesítés kézhezvételének napjától a helyettesítő utas válik az utassá, az összes kapcsolódó joggal és kötelezettséggel együtt. Az eredeti és a helyettesítő utas egyetemlegesen felelnek: az utazási ár fennmaradó részének megfizetéséért, valamint minden olyan díj, pótdíj és egyéb költség megfizetéséért, amely az utascserével összefüggésben merül fel, és amelyről az utazási iroda tájékoztatást adott. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok, és nem haladhatják meg az UI-nál ténylegesen felmerült költségeket. A helyettesítő utas hozzájárulásának tartalmaznia kell: az utazási szerződés elfogadását, valamint nyilatkozatot arról, hogy megfelel az utazáson való részvétel és/vagy a megrendelt szolgáltatások

igénybevételének valamennyi feltételének. Amennyiben az utazás ára nem kerül megfizetésre, az UI a jelen Általános Feltételek 3.3. és 5.2. pontjai szerint járhat el.

e) Jog a hiányosságokkal vagy hibás teljesítéssel kapcsolatos panasz benyújtására a VIII. fejezet szerint, valamint a IX. fejezet szerinti igények érvényesítésére.

f) Jog az UI fizetése képtelensége esetére szóló biztosítás meglétét igazoló dokumentum kézhezvételére.

g) Jog az UI képviselőjének elérhetőségéhez, akihez az utas az utazás során segítségért fordulhat, és aki egyben jogosult panaszok fogadására és kezelésére. Amennyiben az utas más személy adatait adja meg, kijelenti, hogy rendelkezik az érintett személy hozzájárulásával a személyes adatok kezeléséhez, és ezt az UI kérésére igazolni tudja. Egyben kijelenti, hogy az érintettet tájékoztatta az utazási iroda adatkezelési feltételeiről.

4.2. Az utas alapvető kötelezettségei

a) Köteles együttműködni az UI-val az utazás és a megrendelt szolgáltatások megfelelő biztosítása érdekében, különösen: **a1)** az utazási szerződéshez és más szükséges dokumentumokhoz teljes és valós adatokat szolgáltatni; **a2)** minden olyan dokumentumot és igazolást benyújtani, amely a szolgáltatások igénybevételének feltétele. Ha az utas nem működik megfelelően együtt, köteles megtéríteni az UI-nak az ebből eredő valamennyi költséget és kárt.

b) Előzetesen köteles jelezni, ha a szolgáltatásokat nem szlovák állampolgárok (külföldi utasok) is igénybe veszik. Ennek elmulasztása esetén az utazási iroda nem felel a szolgáltatások megfelelő biztosításáért számukra. A külföldi utasok maguk felelnek minden szükséges követelmény teljesítéséért (pl. útlevél-, vám-, deviza- vagy egyéb előírások).

c) Köteles a III. fejezetben meghatározottak szerint a teljes utazási árat és valamennyi kapcsolódó szolgáltatás díját megfizetni, és szükség esetén ezt igazolni.

d) Amennyiben az UI az utazással vagy a szolgáltatásokkal kapcsolatban változást közöl, köteles álláspontját haladéktalanul, legkésőbb a megadott határidőn belül írásban közölni.

e) Köteles átvenni az UI-tól az összes, a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges dokumentumot, és ellenőrizni azok helyességét. Ha bármilyen adat hibás vagy megváltozott (különösen telefonszám, e-mail-cím, postacím, vezetéknév vagy úti okmány száma), köteles erről haladéktalanul értesíteni az UI-át.

g) Köteles a szolgáltatások igénybevétele során az UI, annak képviselői, valamint a közvetlen szolgáltatók utasításait és tájékoztatásait követni, betartani az indulási időpontokat és helyszíneket, továbbá saját felelősségére beszerezni valamennyi szükséges dokumentumot, különösen: érvényes útlevelet vagy személyazonosító okmányt, vízumot, biztosítási igazolást, oltási igazolásokat, egyéb szükséges dokumentumokat.

h) Köteles követni az idegenvezető, az UI képviselője és a szolgáltatók utasításait, betartani az utazás programját, valamint a meglátogatott országok jogszabályait és helyi szabályait. E kötelezettségek súlyos megszegése, az utazás programjának zavarása vagy más utasok zaklatása esetén az UI megtagadhatja a szolgáltatások nyújtását. Ebben az esetben az utas elveszíti a további szolgáltatások igénybevételére való jogát, és nem jogosult visszatérítésre.

i) Köteles megtéríteni minden olyan kárt, amelyet saját magatartásával az utazás során: közlekedési eszközben, szálláshelyen, egyéb helyszínen vagy más személynek okozott.

j) Köteles biztosítani, hogy a 18 év alatti személyeket az utazás teljes időtartama alatt felnőtt kísérő felügyelje. Ugyanígy köteles megfelelő kíséretet és felügyeletet biztosítani minden olyan személy számára, akinek egészségi vagy személyes állapota ezt szükségessé teszi.

k) Köteles betartani az utazás során valamennyi biztonsági előírást, különösen a közlekedés biztonságára vonatkozó szabályokat, valamint a repülőgép vagy más közlekedési eszköz személyzetének utasításait. Köteles továbbá: betartani a dohányzási tilalmat, tartózkodni az agresszív, vulgáris vagy zaklató magatartástól. E kötelezettségek megszegése esetén kizárható a szállításból, és az UI nem felel az utazás megghiúsulásáért vagy a szolgáltatások igénybevételének ellehetetlenüléséért.

I) Kizárólagosan felel a Szlovák Köztársaság hatályos jogszabályainak (különösen útlevél-, vám-, deviza-, adó-, közlekedési és egészségügyi előírások), valamint a célország és az esetleges tranzitországok jogszabályainak és szokásainak betartásáért.

V.

Az utazási iroda jogai és kötelezettségei

5.1. Az utazási iroda alapvető kötelezettségei

a) Az utas részére biztosítani az UI képviselőjének elérhetőségét a jelen Általános Feltételek 4.1. g) pontja szerint, legalább a következő adatokkal: név és vezetéknév, postacím, e-mail-cím, telefonszám.

b) Az UI köteles az utazások értékesítésének és működésének teljes időtartama alatt olyan biztosítással vagy garanciával rendelkezni, amely védelmet nyújt fizetéseképtelenség esetére, a törvény 8. § (1) bekezdés e) pontjának megfelelően.

c) Az utazás megkezdése előtt megfelelő időben köteles az utas rendelkezésére bocsátani: visszaigazolásokat, utalványokat, menetjegyeket, belépőjegyeket, a tervezett indulási időpontokra vonatkozó információkat, a check-in (utasfelvétel) határidejét, a tervezett megállókat, a közlekedési csatlakozásokat, a célállomásra vagy egyéb helyszínekre történő érkezés várható időpontját, valamint az utazás jellegének megfelelő egyéb információkat a törvény 14. §-ával összhangban (A továbbiakban: „**Utazási információk és tájékoztatók**”). Ezeket az UI: az utazási szerződésben megadott postai címre, e-mail-címre, vagy más, egyértelműen és közérthetően meghatározott módon juttatja el az utashoz. Az utazási információk és tájékoztatók kizárólag az **Ügyintéző személynek** kerülnek megküldésre, aki köteles azokat továbbítani a szerződésben szereplő valamennyi további utas részére, hacsak erről írásban más megállapodás nem születik.

5.2. Az utazási iroda joga a szolgáltatás megtagadására - Az UI fenntartja a jogot arra, hogy ne biztosítsa az utazást vagy a szerződésben szereplő turisztikai szolgáltatásokat, amennyiben az utas: nem fizette meg időben és megfelelően az utazás árát vagy az egyéb megrendelt szolgáltatások díját, a szerződésben meghatározott határidőn belül, illetve a jelen Általános Feltételeknek megfelelően, és ezt még az utazási iroda által biztosított póthatáridő alatt sem teljesítette. Az UI nem köteles külön fizetési felszólítást küldeni, illetve póthatáridőt biztosítani abban az esetben, ha az utas „**last minute**” (utolsó pillanatos) utazást vásárolt, amelynek ára azonnal esedékes, kivéve, ha az utazási szerződés ettől eltérően rendelkezik.

5.3. Felelősség kizárása harmadik fél szolgáltatásaiért - Az UI nem felel azoknak a szolgáltatásoknak a minőségéért vagy teljesítéséért, amelyeket az utas saját maga rendel meg harmadik személyektől. A légi közlekedéssel kapcsolatos valamennyi kártérítési igény és egyéb követelés – különösen: poggyász elvesztése, poggyász sérülése, poggyász késedelmes kézbesítése, járatkésés, járat időpontjának módosítása, illetve egyéb, légi szállítással összefüggő események – az adott légi közlekedésre vonatkozó hatályos nemzetközi és nemzeti jogszabályok szerint kerül elbírálásra.

VI.

A megállapodott szolgáltatások módosítása

Az utazás megkezdése előtt

6.1. Az UI az utazás megkezdése előtt egyoldalúan módosíthatja az utazási szerződés feltételeit, de csak akkor, ha a módosítás **jelentéktelen**, és erről az utast tartós adathordozón, egyértelmű, érthető és pontos módon tájékoztatja. Jelentéktelen módosításnak minősülhet különösen: az utazás helyszínének vagy a szálláshelynek a megváltoztatása, amennyiben az utas legalább azonos vagy magasabb kategóriájú, hasonló területen található szállást kap, a meglátogatott helyszínek sorrendjének módosítása, a közlekedési mód változtatása közlekedési, biztonsági vagy egyéb operatív okokból, az indulási vagy érkezési hely módosítása, feltéve, hogy az eredeti helyszínre vagy helyszínről díjmentes szállítást biztosítanak.

6.2. Ha az UI kénytelen lényegesen módosítani az utazási szolgáltatások valamely alapvető elemét, vagy nem tudja teljesíteni az utas különleges igényeit, illetve az utazás árát több mint **8%-kal** kívánja emelni, az utas számára szerződmódosítást ajánl fel. Ebben az esetben az utazási iroda haladéktalanul, tartós adathordozón tájékoztatja az utast:

- a)** a javasolt módosításokról és azok arra gyakorolt hatásáról,
- b)** az utas jogáról, hogy a megadott ésszerű határidőn belül: elfogadja a módosításokat, vagy kötbér (lemondási díj) nélkül elálljon a szerződéstől,
- c)** arról, hogy amennyiben az utas a megadott határidőn belül nem fogadja el a módosításokat, az utazási szerződés megszűnik,
- d)** az esetlegesen felajánlott helyettesítő utazás áráról.

6.3. Ha az utas eláll az utazási szerződéstől, és nem fogadja el a helyettesítő utazást, az UI köteles az utas vagy az ő nevében befizetett valamennyi összeget legkésőbb az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított **14 napon belül** visszatéríteni.

6.4. Ha a 6.2. pont szerinti módosítás vagy a helyettesítő utazás elfogadása következtében az utas alacsonyabb minőségű vagy alacsonyabb értékű utazást kap, jogosult az utazási ár arányos csökkentésére.

Az utazás során

6.5. Az utazás ideje alatt az utazási iroda operatív jelleggel módosíthatja az utazás programját vagy a nyújtott szolgáltatásokat, amennyiben objektív okok, vis maior, hatósági döntések vagy egyéb rendkívüli körülmények miatt az eredeti program nem valósítható meg. Ilyen esetben az utazási iroda köteles:

- a)** Az utas számára olyan helyettesítő programot és szolgáltatásokat biztosítani, amelyek terjedelmükben és minőségükben a lehető leginkább megfelelnek az eredeti szolgáltatásoknak. Ha a helyettesítő szolgáltatások legalább azonos színvonalúak (például azonos vagy magasabb kategóriájú szálláshely biztosítása, akár csak az utazás egy részére), az utas további igényei kizártak.
- b)** Visszatéríteni az utas részére a nem teljesített vagy nem megfelelően kompenzált szolgáltatások arányos ellenértékét, illetve kedvezményt nyújtani azokért a szolgáltatásokért, amelyek nem teljeskörűen kerültek nyújtásra.
- c)** Az utas részére haladéktalan segítséget nyújtani.

6.6. Az UI nem felel a módosított vagy elmaradt szolgáltatások, illetve programok következményeiért, amennyiben azokat: maga az utas okozta, olyan harmadik személy okozta, aki nem az utazás keretében nyújtott szolgáltatások szolgáltatója, vagy olyan esemény okozta, amely minden ésszerű erőfeszítés ellenére sem volt elkerülhető, illetve rendkívüli és előre nem látható körülmények következménye. Ilyen körülmények lehetnek például: közlekedési eszközök műszaki hibája, kedvezőtlen időjárás, közlekedési helyzet, a fuvarozó döntése, sztrájk, vagy más olyan esemény, amelyet az utazási iroda objektíve nem képes befolyásolni.

6.7. Az utas tudomásul veszi, hogy azoknál a szolgáltatásoknál, amelyek szállást is tartalmaznak, az első és az utolsó nap elsősorban az utazásra és a transzferekre szolgál. Ezért az ebből eredő, a tartózkodás időtartamának rövidülésére alapított panaszok megalapozatlannak minősülnek.

6.8. Az UI jogosult díjat felszámítani minden olyan szolgáltatásért, amelyet az utazási szerződés nem tartalmazott, de amelyet az utas kérésére vagy beleegyezésével az utazás során biztosítottak.

VII.

A szerződéstől való elállás és lemondási díj

7.1. Az UI az utazás megkezdése előtt kizárólag az utazás törlése vagy az utas szerződéses kötelezettségeinek megszegése miatt állhat el az utazási szerződéstől. Az elállásról szóló írásbeli értesítést, az indokok feltüntetésével, ajánlott levélben küldi meg az utasnak a szerződésben megadott címére. Az elállás joghatásai az értesítés

kézbekérésének napján állnak be. A megrendelő (utas) jogosult az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor, indoklás nélkül elállni. Amennyiben az elállás oka az UI lényeges szerződésszegése (az ÁSZF 5.1., 6.4., 6.5., 8.3. vagy 8.5. pontjának megsértése), vagy ha új utazási szerződés nem jön létre, az UI köteles haladéktalanul visszatéríteni az utas által befizetett teljes összeget, és az utasnak nem kell lemondási díjat fizetnie. Az elállási nyilatkozatot az utas: személyesen teheti meg az utazás megvásárlásának helyén, ajánlott levélben küldheti meg, vagy bármely más igazolható módon juttathatja el az utazási irodához. Az elállás a nyilatkozat rögzítésének, illetve az utazási iroda általi igazolt kézhezvétel napján lép hatályba.

7.2. Ha az utas elállásának oka nem az UI lényeges szerződésszegése, vagy ha az utazási iroda az utas szerződésszegése miatt áll el a szerződéstől, az utas lemondási díj fizetésére köteles. A lemondási díj összege figyelembe veszi: az elállás időpontját, a fel nem használt szolgáltatásokból eredő várható költségcsökkenést, valamint a szolgáltatások újbóli értékesítéséből várható bevételt.

a) Hajóutak lemondási feltételei (hajóút, buszos transzfer, italcsomagok, kirándulások stb.)

a1) A ténylegesen felmerült költségek, de legalább az utazás teljes árának **50%-a**, ha az utas a szerződéskötéstől számítva, de az indulás előtt legalább **40 nappal** mondja le az utazást.

a2) A ténylegesen felmerült költségek, de legalább az utazás teljes árának **70%-a**, ha a lemondás az indulás előtt **39–20 nappal** történik.

a3) Az utazás teljes árának **100%-a**, ha a lemondás az indulás előtt **19 nappal vagy annál később** történik.

b) Repülő utazások lemondási feltételei (olyan utazások, amelyek hajóutat és repülőjegyet is tartalmaznak)

b1) Az utazás teljes árának **100%-a**, amennyiben az utas a szerződés aláírásától az indulás napjáig bármikor lemondja az utazást.

c) Egyedi összeállítású utazások, repülőjegyek és egyéb, egyéni igények alapján nyújtott szolgáltatások

c1) A lemondási díj mértékét az UI előzetesen, az ajánlattal együtt közli az utassal, és annak végleges összege az utazási szerződésben kerül meghatározásra.

7.3. Ha egy több résztvevős szerződésből csak egy utas mondja le részvételét (pl. egy kétágyas szobában az egyik személy, vagy egy többágyas apartmanban egy résztvevő), és a felek másként nem állapodnak meg, az adott utas köteles a lemondási díjon felül megtéríteni a többi utas megnövekedett szállásköltségeit is (pl. egyágyas felár). A lemondási díj számításakor a lemondás napja is beleszámít a napok számába, az indulás napja azonban nem.

7.4. Ha az utas bármilyen okból nem kezdi meg az utazást, vagy a lefoglalt szolgáltatásokat részben vagy egészben saját döntése alapján nem veszi igénybe, nem jogosult visszatérítésre a fel nem használt szolgáltatások után.

7.5. Ha az utas az eredeti szerződés szerinti időpont vagy szállás módosítását kéri, és az UI ezt biztosítani tudja, az eljárás az elállás szabályai szerint történik, és a jelen fejezetben meghatározott lemondási díjak alkalmazandók, hacsak a felek másként nem állapodnak meg.

7.6. Az utazási iroda az utazás megkezdése előtt kártérítési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, ha:

a) az utazás résztvevőinek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimumot, és az utazási iroda az alábbi határidőkön belül értesíti az utast:

- az indulás előtt legalább **20 nappal**, ha az utazás 6 napnál hosszabb;
- az indulás előtt legalább **7 nappal**, ha az utazás 2–6 nap közötti;
- az indulás előtt legalább **48 órával**, ha az utazás 2 napnál rövidebb;

vagy

b) olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények állnak fenn, amelyek megakadályozzák a szerződés teljesítését, és erről az utazási iroda haladéktalanul értesíti az utast.

7.7. Az UI jogosult a lemondási díjat beszámítani az utas által befizetett előlegbe vagy az addig befizetett teljes összegbe. Ugyanakkor köteles az esetleges fennmaradó összeget haladéktalanul visszatéríteni az utas részére.

VIII.

Panaszkezelési eljárás, az utazási iroda felelőssége az utazás teljesítéséért

8.1. Az utazási iroda (UI felel az utazási szerződés megszegéséért akkor is, ha az utazás keretében nyújtott szolgáltatásokat más turisztikai szolgáltatók biztosítják.

8.2. Ha valamely turisztikai szolgáltatást nem a szerződésnek, a jogszabályoknak vagy az utas által ésszerűen elvárható módon nyújtanak, az utas köteles ezt haladéktalanul jelezni az UI-nak vagy annak meghatalmazott képviselőjének.

8.3. Az UI köteles az utas által meghatározott ésszerű határidőn belül kijavítani a hibát, és a szolgáltatást a szerződésnek, a jogszabályoknak vagy az utas jogos elvárásainak megfelelő állapotba hozni, amennyiben ez lehetséges, illetve nem jár aránytalan költségekkel.

8.4. Nem szükséges határidőt szabni a javításra, ha az UI közli, hogy a hibát nem fogja kijavítani, vagy ha a helyzet az utas különleges érdeke miatt azonnali intézkedést igényel.

8.5. Ha az UI nem végzi el a szükséges javítást, köteles alternatív szolgáltatásokat felajánlani akkor is, ha az utas visszaszállítása a kiindulási helyre nem biztosított a szerződés szerint. Az alternatív szolgáltatásoknak:

- a)** az eredetivel azonos vagy magasabb színvonalúnak kell lenniük, az utas számára többletköltség nélkül, vagy
- b)** alacsonyabb színvonal esetén megfelelő árendedményt kell biztosítani.

8.6. Az utas visszautasíthatja az alternatív szolgáltatásokat, ha azok nem hasonlíthatók össze az eredetileg szerződött szolgáltatásokkal, vagy a felajánlott árendedmény nem megfelelő. Ilyen esetben az utas továbbra is igénybe veheti az eredeti szolgáltatásokat, és jogosult megfelelő árendedményre azon szolgáltatások tekintetében, amelyek hibásan vagy hiányosan kerültek teljesítésre.

8.7. Ha az UI sem a hibát nem javítja ki, sem alternatív szolgáltatásokat nem biztosít, az utas jogosult:

- a)** saját maga elhárítani a problémát, és követelni az ezzel kapcsolatban indokoltan felmerült költségeinek megtérítését;
- b)** a szerződéstől lemondási díj fizetése nélkül elállni, valamint megfelelő árendedményt követelni, amennyiben az utazási szerződés lényeges megszegéséről van szó.

8.8. Az UI köteles az utassal együtt írásos jegyzőkönyvet készíteni, és annak másolatát átadni az utasnak, ha: nem végzi el a javítást; alacsonyabb színvonalú helyettesítő szolgáltatást biztosít; az utas visszautasítja az alternatív szolgáltatásokat; az utas saját maga intézkedik a probléma megoldásáról.

8.9. Az utas az utazással kapcsolatos panaszát az utazás befejezésétől számított **két éven belül** nyújthatja be, illetve, ha az utazás nem valósult meg, attól a naptól számítva, amikor a szerződés szerint be kellett volna fejeződnie. Lehetőség szerint a panaszhoz csatolni kell a fent említett jegyzőkönyvet.

8.10. Az utas jogosult megfelelő árendedményre a 8.5.b), 8.6. vagy 8.7. pontok alapján. Ha az UI nem bizonyítja, hogy a szerződésszegést az utas okozta, köteles a panasz benyújtásától számított **30 napon belül** visszatéríteni a megfelelő összeget, figyelembe véve a hiba súlyosságát és időtartamát. Ez nem érinti az utas kártérítési igényét.

8.11. Ha az utazás része a személyszállítás is, az UI köteles az utas hazaszállítását hasonló színvonalú közlekedési eszközzel biztosítani, haladéktalanul és többletköltség nélkül.

8.12. Ha elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt az utas visszautazása nem biztosítható a szerződés szerint, az UI köteles szükség esetén szállást biztosítani vagy annak költségét megtéríteni, lehetőség szerint azonos kategóriában, legfeljebb **3 éjszakára személyenként**. Amennyiben az adott közlekedési módra vonatkozó utasjogi

szabályok ennél hosszabb időt írnak elő, azok alkalmazandók. Menetrend szerinti légi járatok esetén a szállás biztosítása a légitársaság feladata.

8.13. A hároméjszakás korlátozás nem vonatkozik: csökkent mozgásképességű személyekre, kísérőikre, várandós nők, kísérő nélküli kiskorúakra, különleges egészségügyi ellátást igénylő személyekre, amennyiben az UI-át ezekről az igényekről legalább **48 órával az utazás kezdete előtt** tájékoztatták.

8.14. Az UI nem hivatkozhat rendkívüli körülményekre a szállásköltségek megtérítésének korlátozása érdekében, ha erre az adott fuvarozó sem jogosult.

8.15. Az utas panaszát, kérelmét vagy bejelentését közvetlenül annál a meghatalmazott utazási irodánál vagy utazási ügynökségnél is benyújthatja, ahol az utazást megvásárolta. A beadvány kézhezvételének napja ebben az esetben is az UI részére történő benyújtás napjának minősül.

8.16. Az utazási iroda segítségnyújtási kötelezettsége - Az UI köteles haladéktalanul megfelelő segítséget nyújtani az utasnak nehéz helyzet esetén, különösen:

- a) tájékoztatást adni: egészségügyi ellátásról, helyi hatóságokról, a Szlovák Köztársaság diplomáciai képviseleteiről;
- b) segítséget nyújtani: a távkommunikációban, alternatív megoldások keresésében.

Ha az utas saját szándékos vagy gondatlan magatartása miatt kerül nehéz helyzetbe, az UI jogosult a nyújtott segítség tényleges költségeinek megtérítését kérni.

8.17. Az utas köteles a panaszkezelés során maximálisan együttműködni az UI-val annak érdekében, hogy a problémák a lehető leghatékonyabban megoldhatók legyenek, és a további károk megelőzhetők vagy csökkenthetők legyenek.

8.18. Tájékoztatás a panaszkezelés módjáról

a) A panasz benyújtható: az utazási iroda székhelyén, bármely telephelyén, vagy bármilyen igazolható módon. Ha az utazást meghatalmazott UI vagy ügynökség közvetítette, a panasz ott is benyújtható.

b) A panasz benyújtható: személyesen (igazolás kiállítása mellett), elektronikus úton, vagy postai úton. Az utast tájékoztatni kell jogairól és a panaszkezelés módjáról.

c) A panaszok átvételére jogosultak: az UI munkatársai, illetve a meghatalmazott utazási iroda vagy ügynökség képviselői.

d) Az UI az utazás teljes időtartama alatt biztosítja egy panaszkezelésre jogosult személy elérhetőségét vagy jelenlétét.

e) Az UI köteles: a panasz benyújtását visszaigazolni, a panaszt **30 napon belül** elbírálni. A panasz elutasítása is a panasz lezárásának minősül. Az eredményről írásos dokumentumot kell kiállítani.

f) A panaszkezelés a vonatkozó jogszabályokkal és az utazási szerződéssel összhangban történik.

g) Az UI nyilvántartást vezet a panaszokról, amely tartalmazza: a panasz benyújtásának dátumát, az elintézés dátumát és módját, valamint a panaszhoz kapcsolódó dokumentum sorszámát.

IX.

Kártérítés

9.1. Az utast a 8.5.b), 8.6. vagy 8.7. pontok szerinti megfelelő árendedményhez való jogon túl megilleti a megfelelő vagyoni kártérítéshez, valamint nem vagyoni kár (erkölcsi kár) megtérítéséhez való jog is, amennyiben az az utazási szerződés lényeges megszegéséből ered, amelyért az utazási iroda felelős. Az UI a kártérítést indokolatlan késedelem nélkül köteles megfizetni az utas részére.

9.2. Az UI csak abban az esetben mentesülhet a kártérítési felelősség alól, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés megszegését:

- a) az utas okozta,
- b) olyan harmadik személy okozta, aki nem az utazási csomag keretében nyújtott utazási szolgáltatások szolgáltatója, és a szerződésszegés nem volt előre látható, illetve nem volt elhárítható,
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények okozták.

9.3. Amennyiben az Európai Unióra kötelező nemzetközi egyezmény korlátozza a kártérítés mértékét vagy meghatározza azokat a feltételeket, amelyek mellett az utazási csomag részét képező szolgáltatás nyújtója köteles kártérítést fizetni, ugyanezek a korlátozások az UI-ra is vonatkoznak. Ugyanez érvényes arra az esetre is, ha a szolgáltató kártérítési felelősségét olyan nemzetközi egyezmény korlátozza, amely ugyan nem kötelező az Európai Unióra nézve, de a szolgáltatóra alkalmazandó.

9.4. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy az e fejezet szerinti kártérítés összege nem haladhatja meg az utazási csomag teljes árának háromszorosát. Ez a korlátozás nem vonatkozik a személyi sérülésből eredő károkra, a szándékosan okozott károkra, illetve a gondatlanságból okozott károkra.

9.5. Az e fejezet szerinti kártérítéshez, illetve a VIII. fejezet szerinti megfelelő árendedményhez való jog nem érinti az utas külön jogszabályokból eredő egyéb jogait. A törvény alapján járó kártérítés vagy árendedmény összegéből levonásra kerül az egyéb jogszabályok alapján már megítélt kártérítés vagy árendedmény összege. Az UI teljesítése ennek megfelelően csökkenthető.

9.6. Az utasbiztosításból eredő biztosítási jogviszony közvetlenül az utas és a biztosítótársaság között jön létre. Az UI nem jogosult a biztosítási jogviszonyból eredő igények fennállásának, illetve azok összegének elbírálására.

X.

Záró rendelkezések

10.1. A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (Slovenská obchodná inšpekcia) az a felügyeleti szerv, amely ellenőrzi az UI jogszabályban meghatározott kötelezettségeinek betartását. Az utazási szerződésből eredő, a szerződő felek között felmerülő viták alternatív vitarendezés útján is rendezhetők, az alternatív vitarendezési szerveken keresztül (Szlovák Kereskedelmi Felügyelet, illetve a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériuma által vezetett és a minisztérium honlapján közzétett jegyzékben szereplő egyéb szervek). Az utas jogait és követeléseit az Európai Unió online vitarendezési platformján keresztül is érvényesítheti.

10.2. Jelen szerződési feltételek valamennyi, az UI által szervezett utazásra és nyújtott szolgáltatásra vonatkoznak, kivéve, ha az utazási iroda és az utas írásban eltérően állapodnak meg.

10.3. Az utazási szerződés aláírásával az utas kijelenti, hogy a szerződés megkötése előtt annak tartalmát, valamint valamennyi mellékletét megismerte, és azokat fenntartás nélkül elfogadja. Az aláírással egyidejűleg megerősíti, hogy megismerte a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmát, azokkal egyetért, és azokat teljes egészében elfogadja.

10.4. Az UI kijelenti, hogy a jogszabályoknak megfelelően eleget tett a fizetéseképtelenség esetére előírt biztosíték- és garanciakötelezettségeinek.

10.5. Az UI katalógusaiban és árjegyzékeiben szereplő valamennyi adat, információ, szolgáltatásleírás, ár és utazási feltétel a nyomdai előkészítés időpontjában ismert információknak felel meg. Az UI fenntartja a jogot ezen adatok módosítására az utazási szerződés megkötéséig. Az UI nem felel a katalógusokban, árjegyzékekben vagy egyéb kiadványokban közzétett, harmadik fél által készített hirdetések tartalmáért, valamint az olyan prospektusokban szereplő adatok helyességéért, amelyeknek nem ő a kiadója, és amelyek tartalmát nem tudja befolyásolni.

10.6. Az UI a személyes adatok kezelése során az **Európai Parlament és Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR)**, valamint a személyes adatok védelméről szóló **18/2018. sz. törvény** rendelkezései szerint jár el. Az utazási iroda az utas által az utazási szerződés megkötése és teljesítése, valamint a megrendelt szolgáltatások biztosítása érdekében

megadott személyes adatokat kezeli, amennyiben azok kezelése a szerződés teljesítéséhez szükséges. Az utas kijelenti, hogy jogosult a szerződésben szereplő további utasok személyes adatainak megadására. Tudomásul veszi továbbá, hogy személyes adatai az UI szerződéses partnerei részére továbbíthatók az utazás megszervezése érdekében, illetve harmadik országokba is továbbíthatók, amennyiben ez a megrendelt szolgáltatások teljesítésének elengedhetetlen feltétele. Az utas megerősíti, hogy tájékoztatást kapott személyes adatainak kezeléséről a GDPR 13. és 14. cikke alapján, az UI honlapján, irodájában vagy más értékesítési pontján közzétett információk szerint, és vállalja, hogy ezen tájékoztatást a szerződésben szereplő többi utas részére is átadja. Az utas az utazási szerződésben hozzájárulhat személyes adatainak marketingcélú kezeléséhez, különösen hírlevelek, aktuális ajánlatokat tartalmazó katalógusok, ajánlati levelek, illetve személyre szabott ajánlatok küldése céljából. A hozzájárulás időtartama **10 év**. Az adatok megadása marketingcélokra nem kötelező. Az érintett utast megilleti a személyes adataihoz való hozzáférés joga, azok helyesbítésének, törlésének („az elfeledtetéshez való jog”), kezelésük korlátozásának joga, továbbá tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint élhet a GDPR és az adatvédelmi törvény által biztosított egyéb jogaival.

10.7. Amennyiben az utas úgy véli, hogy a GDPR vagy az adatvédelmi törvény szerinti jogai sérültek, jogosult bejelentést vagy panaszt tenni a felügyeleti hatóságnál, amely a **Szlovák Köztársaság Személyes Adatvédelmi Hivatala (Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky)**, székhelye: Pozsony (Bratislava). Az UI ugyanakkor elsődlegesen azt javasolja, hogy az utas először az UI kapcsolattartó személyét keresse meg, aki készséggel törekszik a felmerülő kérdések vagy problémák mindkét fél számára megfelelő rendezésére.

10.8. Jelen Általános Szerződési Feltételek **2019. december 31-én** léptek hatályba. Az UI katalógusaiban szereplő valamennyi adat, valamint a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a nyomdai előkészítés időpontjában aktuális információkon alapulnak, és a kiadás napján hatályos tényállást, illetve jogszabályi környezetet tükrözik.

Standard tájékoztató nyomtatvány utazási csomagra vonatkozó szerződésekhez

Az utazási szolgáltatások kombinációja az utazási csomagnak minősül a 170/2018. sz. törvény értelmében az utazási csomagokról, az utazási szolgáltatásokhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, valamint egyes idegenforgalmi vállalkozási feltételekről és egyes törvények módosításáról (a továbbiakban: „170/2018. sz. törvény”).

Ezért Önre minden, a 170/2018. sz. törvény szerinti utazási csomagra vonatkozó jog érvényes. Társaságunk, a **ONEWORLD Travel s.r.o.**, cégjegyzékszám: 35771569, székhely: Vajnorská 1308/21A, 831 04 Pozsony, bejegyezve a Pozsony I. Kerületi Bíróságon, cégjegyzékszám: Sro 19539/B (a továbbiakban: „utazási iroda/ UI”), teljes mértékben felelős az utazási csomag megfelelő teljesítéséért mint egészért. Ezen felül, UI-ként a törvény értelmében biztosítva vagyunk az Ön befizetéseinek visszatérítésére, valamint – amennyiben az utazási csomag szállítást is tartalmaz – az Ön hazaszállításának biztosítására (repatriáció) abban az esetben, ha fizetéseképtelenné válnánk.

Alapvető jogok a 170/2018. sz. törvény szerint:

- az utas az utazási szerződés megkötése előtt minden lényeges információt megkap az utazásról a 170/2018. sz. törvény 14. §-a szerint, például a tartózkodás helyéről, a szállítás módjáról, a szállás alapvető jellemzőiről,
- az utas vészhelyzeti telefonszámot vagy kapcsolattartási adatokat kap, amelyeken keresztül elérheti az UI-át vagy az utazási ügynökséget, amelyen keresztül az utat megvásárolta,
- az utas jogosult arra, hogy ésszerű határidőn belül más személyre ruházza át a szerződést, megfelelő és indokolt költségek mellett,
- az utazás ára csak akkor emelhető, ha bizonyos költségek növekednek (pl. üzemanyagárak változása), és ha ezt a szerződés kifejezetten tartalmazza, de legkésőbb 20 nappal az utazás megkezdése előtt. Ha az árnövekedés meghaladja a 8%-ot, az utas jogosult a szerződéstől díjmentesen elállni. Ha az utazási iroda fenntartja az árnövelés jogát, az utas jogosult az ár csökkentésére is, ha a költségek csökkentek,
- az utas jogosult a szerződéstől díjmentesen elállni és a teljes befizetett összeg visszatérítésére, ha az utazás alapvető jellemzői jelentősen megváltoznak (az ár kivételével). Ha az UI az utazás megkezdése előtt törli az utat, az utas jogosult a teljes összeg visszatérítésére és adott esetben kártérítésre,

- az utas jogosult díjmentesen elállni a szerződéstől az utazás megkezdése előtt, ha a célországban vagy annak közvetlen közelében elháríthatatlan és rendkívüli körülmények lépnek fel, amelyek jelentősen befolyásolják az utazás teljesítését vagy a célországba történő utazást,
- az utas bármikor jogosult az utazás megkezdése előtt elállni a szerződéstől megfelelő és indokolt bánatpénz megfizetése mellett,
- ha az utazás megkezdése után egyes lényeges szolgáltatások nem teljesíthetők a szerződés szerint, az UI köteles megfelelő helyettesítő megoldást kínálni többletköltség nélkül. Az utas jogosult díjmentesen elállni a szerződéstől, ha a szolgáltatásokat lényegesen megszegik, és az utazási iroda nem tesz helyreállító intézkedéseket,
- az utas jogosult árleszállításra vagy kártérítésre, vagy mindkettőre, ha a szolgáltatásokat nem vagy nem megfelelően teljesítették,
- az UI köteles segítséget nyújtani, ha az utas nehéz helyzetbe kerül,
- az UI fizetéseképtelensége esetén az utas befizetései visszatérítésre kerülnek,
- ha a fizetéseképtelenség az utazás megkezdése után következik be, és az utazás szállítást is tartalmaz, biztosított az utas hazaszállítása,
- az UI fizetéseképtelenség/ csőd elleni biztosítást kötött a következő szolgáltatóval: **Generali Poistovňa a.s., Európska cestovná poisťovňa fiók, székhely: Lamačská 3/A, 841 01 Pozsony, cégjegyzékszám: 35709 332, telefon: 02/54417704, e-mail: info@europska.sk** (a továbbiakban: „fizetéseképtelenségi biztosító”),
- az utas a fizetéseképtelenségi biztosítóhoz fordulhat, ha a szolgáltatásokat az UI fizetéseképtelensége miatt megtagadják.
- A felelős szervezet neve: Oneworld travel s.r.o., székhely: Vajnorská 1308/21A, 831 04 Pozsony, telephely: Vajnorská 1308/21A, 831 04 Pozsony, telefonszám: 0902 125 205, e-mail: info@luxusneplavby.sk
- az utasok csoportjának mérete és a nyújtott szolgáltatások csoportos jellege: nincs meghatározva,
- az utazás nem tartalmaz idegen nyelven nyújtott kiegészítő szolgáltatásokat: nem,
- az utazás nem alkalmas csökkent mozgásképességű személyek számára,
- a szálláshely besorolása a célország nemzeti szabályai szerint történik,
- a várható repülési időpontokról (indulás és érkezés, megálló helye és időtartama) az utazási dokumentumokban kap tájékoztatást,
- a törvény (170/2018. sz.) hivatalos weboldala: www.slov-lex.sk

.....
Az utas aláírása

