



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

ÁLTALÁNOS FELTÉTELEK

1. BEVEZETÉS

Az itt felsorolt Általános feltételek elidegeníthetetlen részét képezik bármely programnak, katalógusnak vagy tájékoztatónak, amelyhez ezt a dokumentumot hozzátcsoljuk: ha nem kötünk külön szerződést, akkor ezt az iratot kell utazási szerződésnek tekinteni.

Amikor olyan útról van szó, amely jelen programnak megfelelő módon szerveződött, ezek az általános feltételek, valamint az ügyfélnek a foglalás időpontjában eljuttatott egyedi feltételek együttesen alkotják az utazási szerződést, amelynek tartalma összeköti a feleket.

Jelen program/katalógus/tájékoztató tartalma kötelező érvénnyel bír az iroda számára, kivéve, ha olyan változtatásokról van szó, amelyekről az ügyfelet az iroda a szerződés (foglalás) megkötése előtt írásban tájékoztatta, vagy, ha létezik a felek között ezzel ellentétes megegyezés.

Jelen általános feltételek megfelelnek az utazási és turisztikai ügynökségekre vonatkozó portugál törvényeknek, nevezetesen a 2011. május 6-án kelt 61-es számú törvényerejű rendeletnek.

2. SZERVEZÉS

Az ebben a brosúrában szereplő utazások technikai lebonyolítása a SUBLU TOUR PORTUGAL, LDA. felelőssége (székhely: Rua Caminho Real, condomínio Jardim do Mar, Fracção G, Pederneira – 2450-060 NAZARÉ, alapító tőke: 25.000,00 euró, cég bejegyzésének helye: Conservatória do Registo Comercial da Nazaré [Nazaré-i Kereskedelmi Kamara], cégjegyzékszám és adószám: 513 049 207, RNAVT 5808.

3. FOGLALÁS

Foglaláskor az ügyfél az utazás teljes árának 50%-át egyenlíti ki, a fennmaradó 50%-ot pedig az utazás kezdete előtt legkésőbb 21 nappal tartozik megfizetni. Ha a foglalás az utazást megelőző 21. napon, vagy annál később következik be, akkor foglaláskor a teljes összeg kifizetendő. A SUBLU TOUR fenntartja magának a jogot, hogy bármely foglalást töröljön, amelyet a fent említett feltételek szerint a megrendelő nem fizetett ki. A foglalás megvalósulása minden szolgáltatást nyújtó alvállalkozó pozitív visszajelzésétől is függ.



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

- a) Különleges fizetési feltételek – kivételes esetekben, ha a szolgáltatók igénylik, és/vagy ünnepi szezonban, és/vagy egyedi ajánlatok esetén az ügynökség kérheti foglaláskor vagy a szolgáltatások megrendelésének visszaigazolásakor a teljes összeg kifizetését.
- b) A programban feltüntetett árak már tartalmazzák a jelenleg érvényben lévő szabályozásnak megfelelően megállapított általános forgalmi adó (ÁFA) összegét, amely 23%.
- c) Amikor az utazás megvalósulása attól függ, hogy elegendő számú ügyfél jelentkezik-e a programra, az ügynökség fenntartja magának a jogot, hogy törölje az utazást, ha az utazni kívánók száma nem éri el a kívánt minimumot. Ebben az esetben az ügyfelet 8 napon belül írásban értesítjük az utazás törléséről.

Egyetlen program ára sem tartalmazza a repülési költségeket. Ha az utas árajánlatot kér a repülőútra, annak ellenértéke a légitársaság feltételei szerint kerül majd kifizetésre.

4. IRATOK

Az ügyfél köteles minden szükséges személyes, illetve családi irattal rendelkezni (személyi igazolvány, katonai igazolvány, kiskorúak utazása esetén szülői engedély, vízum, oltási bizonyítvány, és bármi más, amire még szükség lehet.) Az ügynökség elhárít minden felelősséget, amely az ügyfelek által igényelt vízum kiállítását, illetve az országba való belépés megtagadását illeti: ezekben az esetekben a „Visszalépés” pontban vázolt feltételek lépnek érvénybe: az ilyen helyzetekben felmerülő összes költség az ügyfelet terheli.

Utazás az Európai Unión belül:

- Az Európai Unión belüli utazásokra kortól függetlenül érvényes, hogy az utazóknak rendelkezniük kell megfelelő, személyazonosításra alkalmas igazolvánnyal (útlevelel, illetve személyi igazolvánnyal).
- Ha orvosi ellátásban szeretnének részesülni, ki kell váltaniuk az Európai Egészségbiztosítási Kártyát;
- Az EU-n kívüli országok állampolgárainak külön kell tájékozódniuk saját országuk nagykövetségein, illetve konzulátusain a rájuk vonatkozó utazási feltételekről, és arról, hogy milyen dokumentumokra lesz szükségük az utazáshoz.

Utazások az Európai Unión kívülre:

- Azoknak az ügyfeleknek, akik az Európai Unión kívülre utaznak, szintén rendelkezniük kell megfelelő, személyazonosításra alkalmas igazolvánnyal (útlevelel), és, ha szükséges, vízummal (ezzel kapcsolatban érdeklődjön az utazási irodánál a foglalás időpontjában);
- A nem EU-s országok állampolgárainak azt tanácsoljuk, hogy érdeklődjenek saját országuk nagykövetségén, illetve konzulátusán afelől, hogy milyen feltételek mellett utazhatnak.

Sublu Tour Portugal Lda | Rua Caminho Real, Condomínio Jardim do Mar, Fracção G, 2450-060 Pederneira Nazaré

Nif: 513049207 | www.sublutour.com | sales@sublutour.com | Tel: 00351 262186246



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

5. VISSZALÉPÉS A FOGLALÁSTÓL

Az ügyfél törölheti a foglalását úgy, hogy másik utassal helyettesíti önmagát – fontos, hogy ez az új utas minden feltételnek megfeleljen, amelyek alapvetőek az utazás megvalósulása szempontjából. A visszalépésről az eredeti utasnak az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal írásban kell értesítenie az utazási irodát, és a csere csak akkor valósulhat meg, ha az átfoglalás az igénybe vett légitársaság, vasúttársaság, hajózási vagy közúti szállítást végző vállalat szabályzata szerint is lehetséges.

Hosszú hajóutak, illetve interkontinentális repülőutak esetén ez a határidő tizenöt napra módosul.

A foglalástól való visszalépés összes költsége, úgy mint az útiköltség és az egyéb, felmerülő költségek a visszalépőt és a helyettesítőt terhelik.

6. LEMONDÁSOK

Az ügyfél vagy az ügyfél utazó társai bármikor lemondhatják az utazást: az utazás lemondását írásban kell közölni a szervező céggel. Az ügyfél jogosult visszakapni a már befizetett összeget, amelyből azonban a következő tételek összege levonásra kerül:

1. Az utazás lefoglalásával kapcsolatos szervezési költségek, amelyek a "Foglalás költségei" rubrikában szerepelnek, ezen túl egy bizonyos százalék, amely az utazás teljes költségének maximum 15%-át teheti ki.
2. Olyan költségek, amelyeket a különböző szolgáltató cégek (nevezetesen hotelek, szárazföldi és tengeri szállítók, illetve idegenvezetővel szervezett látogatások kapcsán az ő költségei) nem tudnak visszafizetni.
3. Repülőutak olyan költségei, amelyek különleges feltételek fennforgása esetén nem lehet visszakövetelni foglalás és fizetés után.

Ha ez a helyzet áll fenn, az ügyfél azt az összeget kapja majd vissza, amely az összköltségből a fenti költségek levonása után megmarad.

7. KÖLTSÉG-VISSZATÉRÍTÉS

Az utazás megkezdése után az ügyfél semmilyen költség-visszatérítésre nem jogosult akkor sem, ha valamely szolgáltatást nem vett igénybe. Ha azonban olyan szolgáltatások maradnak el az utazási irodának nem felróható okokból, amelyek szerepeltek az eredeti programban, és amennyiben ezek helyettesítésére nincs mód, az ügyfélnek jogában áll igényt tartani arra az összegre, amely az elvárt szolgáltatás és a megvalósult szolgáltatás közötti különbség értékét képviseli.



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

8. PROGRAMVÁLTOZÁS

Az ügynökségnek jogában áll változtatni az eredetileg eltervezett program pontos menetén, amennyiben neki fel nem róható okokból erre kényszerül: megváltoztathatja az indulási időpontokat, helyettesítheti az előzetes tervekben szereplő hotelt egy hasonló fekvésű és kategóriájú mások szállodával: minderről az ügyfeleket tájékoztatnia kell, mégpedig azonnal, amikor a változtatások szükségességéről értesül. Ha előre nem látható okokból az ügynökség kénytelen utazásokat törölni, köteles az ügyfeleknek visszaszolgáltatni a már korábban befizetett összegeket.

Lehetetlen teljesítés:

Ha neki fel nem róható okokból az utazást szervező ügynökség nem képes az utazás lényegi részét képező programpont teljesítésére, az ügyfélnek jogában áll lemondani az utazást, és visszakapni minden, előzetesen befizetett összeget, vagy, alternatív megoldásként elfogadni a megváltozott programot, az ár esetleges megváltozásával együtt.

Ha az utazást szervező ügynökség a fent említett, neki fel nem róható okokból kénytelen törölni az utazást, az ügyfél választhatja azt a megoldást is, hogy egy másik, hasonló árkategóriájú utazáson vesz részt. Ha a felajánlott csereutazás alacsonyabb árkategóriába esik, az ügyfél visszakapja a két ár közötti különbözetet.

9. A 2015. SZEPTEMBER 8-ÁN ELFOGADOTT ÉVI 144. SZÁMÚ PORTUGÁL TÖRVÉNY RENDELKEZÉSEI

A szeptemberi 8-iki 144-es számú törvény értelmében az ügyfél a következő, a fogyasztóvédelmi viták alternatív megoldását segítő intézményekhez fordulhat:

i) Utazási irodák ügyfeleinek ombudsmanja in <http://www.provedorapavt.com/>

ii) A Portugál Turisztikai Hivatal Bírói Bizottsága in

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/Pages/Homepage.aspx>

iii) illetve bármely olyan intézmény, amely megfelelő módon szerepel a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség in <http://www.consumidor.pt/> által közreadott listán – amelynek tanulmányozását melegen ajánljuk.

10. REKLAMÁCIÓ

A reklamációkat csak abban az esetben tudjuk figyelembe venni, ha írásban érkeznek az utazási irodához, a szolgáltatások igénybe vételének befejeződése után legfeljebb 30 napon belül.

A szerződésben foglalt szolgáltatások nem teljesítése esetén az ügyfél az Utazási Irodák Garanciaalapjához [Fundo de Garantia de Viagens e Turismo] is fordulhat, amelyet a 2011. május 6-án kelt 61-es törvényerejű rendelet jelenleg érvényes változata határoz meg. A reklamációt ebben az esetben így kell bejelenteni:

Sublu Tour Portugal Lda | Rua Caminho Real, Condomínio Jardim do Mar, Fracção G, 2450-060 Pederneira
Nazaré

Nif: 513049207 | www.sublutour.com | sales@sublutour.com | Tel: 00351 262186246



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

- i) Az ügyfélnek a Fogyasztóvédelmi ombudsmanhoz kell fordulnia, mivel a SUBLU TOUR a portugál Utazási és Turisztikai Ügynökségek Fogyasztóvédelmi Felügyelősége <http://www.provedorapavt.com/> hatálya alá tartozó cégek közé tartozik.

A szolgáltatás igénybe vétele érdekében az ügyfél az utazás befejezésétől számított legfeljebb 20 napon belül írásban nyújtja be reklamációját. Az ügynökségek kötelesek pontosan eleget tenni minden döntésnek, amit a Felügyelőség előír számukra.

- ii) Ha az ügyfél a Portugál Turisztikai Hivatalhoz nyújtja be a reklamációját, azt 30 nappal az <http://www.turismodeportugal.pt/> : (i) utazás befejezése után; (ii) az utazás törlése után, amennyiben az az ügynökségnek fel nem róható okokból történt; (iii) az utazás megghiúsulásáról szóló értesülés után, ha az az ügynökségnek fel nem róható okokból történt; (iv) a cég bezárása után kell megtennie.
- iii) Az ügyfél bármely más olyan intézményhez is benyújthat reklamációt, amely szerepel a Fogyasztóvédelmi Felügyelőség <http://www.consumidor.pt/> honlapján.

11. POGGYÁSZ

- 1) Az ügynökség a törvény által megszabott keretek között felelős a poggyászáért;
- 2) Az ügyfélnek kötelessége jelezni a szolgáltatást nyújtó cég felé, ha a poggyászat ellopták, az megrongálódott vagy megsemmisült.
- 3) Nemzetközi közlekedési eszközön való utazás esetén, ha a poggyászban kár keletkezik, a reklamációt közvetlenül a szállítási vállalat felé kell jelezni írásban azonnal, a kár észlelése után, illetve legfeljebb 7 nappal a poggyász átadását követően. Ha csupán a poggyász késedelmes átadásáról van szó, azt annak átadásától számított 21 napon belül kell jelezni.
- 4) A SUBLU TOUR felelőssége csak abban az esetben merülhet fel, ha az előző pontban említett körülmények fennállása bizonyítást nyer.

Az ügynökség felelőssége esetén a kártérítési összeg nem lehet magasabb, mint az ügynökségektől elvárható maximális kártérítési összeg, amely az 1999. május 28-án aláírt, a nemzetközi légi közlekedésre vonatkozó Montreali Egyezményben, illetve a vasúti közlekedésre vonatkozó 1961-es Berni Egyezményben foglaltak alapján szabható ki.

Abban az esetben, ha egy utazási, illetve turisztikai ügynökség felelős a poggyászban keletkezett károkért, annak megsemmisüléséért, illetve eltulajdonításáért, illetve más, az utas szállásán lévő és a tulajdonát képező tárgyakkal történő káreseményekért, a következő kártérítési összegek a meghatározók:

- a) 1.397,00 euró a teljes kárért;
- b) 449,00 euró használati tárgyaként;



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

- c) Az ügyfél által megadott érték, amennyiben az ügyfél a tárgyat az idegenforgalmi szállás üzemeltetőjének megőrzésre átadta.

A nem a testi sértés kategóriába tartozó károkat illetően szerződésben limitálni lehet a kártérítés összegét, mégpedig az értékesített szolgáltatás értéke ötszörösének megfelelő összegben.

12. VÁLTOZTATÁSOK, ÁTFOGLALÁSOK

Amennyiben az adott utazásszervező lehetőséget ad rá, ahányszor egy ügyfél, aki lefoglalt egy bizonyos utazást, szeretné áttenni a foglalását egy másik utazásra, vagy ugyanarra a programra, csak más időpontra, vagy ha valamilyen más változtatásról van szó, az ügyfélnek ki kell fizetnie a programváltozás miatti többletköltségeket. Mikor azonban a változtatásra az ügyfél által korábban lefoglalt utazás tervezett kezdete előtti 21 napon belül kerül sor, vagy, ha az utazás szervezője nem fogadja el a változtatási szándékot, az ügyfélnek a „Lemondások” pontban felsorolt költségekkel és kötelezettségekkel kell számolnia.

Ha már az utazás megkezdése után a szolgáltatások megváltoztatása iránti igény mutatkozna olyan okokból, amelyek nem róhatók fel az utazási irodának (mint például az utazáson töltött éjszakák számának növelése, a repülőutat érintő változások), a turisztikai szolgáltatások ára különbözhet az eredetileg meghirdetett áraktól, amelyek korábban szerződéskötésre ösztönöztek.

13. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

Az ebben a programban szereplő utazást szervező ügynökség felelősségvállalását az utazással és az azzal együtt vállalt egyéb kötelezettségekkel együtt a Zurich Insurance plc Biztosítótársasággal (illetve annak portugáliai irodájával) kötött felelősségbiztosítás garantálja (biztosítási kötvény száma: 006993141, a biztosítás összege: 125.000,00 euró). Ezen túl az ügynökség a Utazási Irodák Garanciaalapjának is tagja (FGVT – 2011. május 6-án kelt 61-es törvényerejű rendelet értelmében, a 2012. augusztus 24-én elfogadott 199-es számú törvényerejű rendelet megfogalmazásának megfelelően).

MEGJEGYZÉSEK:

- Minden egyéb speciális feltétel az egyes utazások programjáról kiadott katalógusban, szórólapon szerepel, és ezek is az utazási szerződés részét képezik.
- Az itt szereplő általános feltételeket bármikor ki lehet egészíteni bármely más, speciális feltételekkel, amennyiben a felek ebben megegyeznek.
- Az árakat a dollár középfolyamatát figyelembe véve számoljuk ki, ha tehát ennek a valutának az árfolyamában jelentős változás állna be, az az utazás árának felülvizsgálatát vonhatja maga után. Az üzemenyagárak folyamatos változásai is járhatnak olyan



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

következménnyel, hogy kénytelenek legyünk az üzemanyagár növekedéséből fakadó többletköltségeink miatt felárat megállapítani.

- A programajánlatokban szereplő szállások kategorizálása a fogadó ország sztenderdjeinek felel meg, lehetőség van a szálláshelynek egy hasonló kategóriába tartozó másik szálláshellyel való felcserélésére, ha az ügynökség rajta kívül álló okok miatt nem képes fenntartani vagy megerősíteni az előzetes szállásfoglalást – ezekben az esetekben az ügynökség köteles az ügyfelet azonnal tájékoztatni, amint a változtatás szükségességéről tudomást szerzett.

ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

Érkezési és indulási időpontok:

Az érkezési és indulási időpontok annak az országnak az időzónájában vannak megadva, ahol az utazás bonyolódik, és alkalmazkodnak a légitársaságok által megadott, a programok összeállításakor érvényes időpontokhoz – épp ezért a változtatás jogát fenntartjuk.

Hotelek/apartmanok:

Apartmanok: Apartmanfoglalás esetén az ügyfél felelőssége, hogy bejelentse, pontosan hány személy fog megszállni az adott apartmanban. Ha a foglaláskor közölt vendégszámot meghaladó számú vendég jelenik meg a szálláson, az apartman üzemeltetője megtagadhatja a vendégek szállásra való beengedését.

Hotelek: A feltüntetett árak személyenként értendők, vagy kétszemélyes szobaárat tüntetnek fel. Nem minden hotel rendelkezik háromszemélyes szobákkal, így ilyen igény esetén sokszor pótágyat tesznek a szobába, amely minőségben nem mindig felel meg az eredeti ágyak minőségének. A két külön ágygal vagy franciaágygal rendelkező szobák esetében a harmadik ágy csak ilyen fekvőhely lehet.

ÉTKEZÉSEK:

Amennyiben másképp nem rendelkeznek, a félpenziós, illetve teljes ellátás ára nem tartalmazza az italok árát.

Ha az ügyfelek 19h után érkeznek a hotelbe, az első étkezés a következő napi reggeli lesz, az utolsó, a hotel által biztosított étkezés pedig az indulás napján elfogyasztott reggeli – kivéve, ha a kései check-out lehetősége áll fenn.



Az utazási iroda, amelyben megbízhat

BEJELENTKEZÉSI IS KIJELENTKEZÉSI IDŐPONTOK:

A bejelentkezés és kijelentkezés időpontjait az első és utolsó szolgáltatás határozza meg. Általában (de nem kötelező, hogy így legyen), a szobákat az érkezés napján 14h után lehet elfoglalni, és az elutazás napján 12h-ig kell elhagyni.

Apartmanok esetében a bejelentkezés időpontja általában 17h, az apartmant az elutazás napján 10 óráig kell elhagyni.

KÜLÖNLEGES FELTÉTELEK GYEREKEK SZÁMÁRA:

Mivel a szolgáltatók nagyon sokféle különböző feltételt szabhatnak a gyerekekkel kapcsolatban, ajánlatos mindig külön a kiválasztott utazással kapcsolatosan megérdeklődni a rájuk vonatkozó szabályokat.

UTAZÁSI BIZTOSÍTÁS:

Az ügynökség lehetőséget ad arra, hogy az ügyfél az adott utazásra vonatkozó utazási biztosítást kössön, így biztosítva magát azokra az esetekre, amikor külön segítségre lesz szüksége, váratlan kiadási adódnak, vagy kénytelen lemondani az utazást.