

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

amely létrejött a Robinson Tours Ltd. (székhely: Bulgária, 1680 Szófia, boulevard Bulgaria 58., Bl. A., 1/3.; tel.: +359 879 985 885; honlap: www.robinsontours.bg; e-mail cím: info@robinsontours.bg) adószám: BG200037709; bolgár Turisztikai Minisztériumnál nyilvántartott utazásszervezői és utazásközvetítői engedélyszáma: PKK-01-6085; Budapest Főváros Kormányhivatalánál (1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BFKH, Pf: 919) határon átnyúló szolgáltatás keretében utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenység végzésére kiadott engedély nyilvántartási száma: TO-000059), mint Utazásszervező (továbbiakban: Robinson Tours vagy Utazásszervező), valamint az Utazási Szerződésben szereplő Utazók között, az Utazási Szerződés megkötésének napján és helyén.

A Robinson Tours által szervezett utazásokra a Bolgár Köztársaság Kormánya által 2013.03.26-án életbe lépett, és utána többször módosított Turisztikai Törvényben meghatározott jogszabályok a mérvadóak, illetve az abban nem szabályozott kérdések esetében a Bolgár Köztársaság Polgári Törvénykönyvének rendelkezései a mérvadóak.

A Robinson Tours – az utazók biztonságát szolgáló, az utazási irodák részére a Bolgár Köztársaság Turisztikai Törvény 94. § előírt utazási csomagok és utazási szolgáltatás-együttes értékesítése esetén – vagyoni biztosítékra 2024.09.19-ig az Axiom Ins. JSC. nevű biztosítótársaságnál (Bulgaria, 1408 Sofia, blvd. Vitosha 150, tel.: + 359 700 40099, e-mail: office@axiom-jsc.com) kötött biztosítást. Kötvényszám: 231370011

A vagyoni biztosíték által fedezett kockázat hatálya kiterjed a nemzetközi és az utazáskor szükséghelyzetbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint előleg, illetve a befizetett szerződéses díj visszafizetésére vonatkozó utazási csomagok és utazási szolgáltatás-együttes értékesítése esetére. A vagyoni biztosítás hatálya alá nem tartoznak az egynemű szolgáltatások egy időpontban (24 órán belül másnemű szolgáltatások rendelkezése nem történik ugyanazon utasoknak) való értékesítése (pl. csak repülő- vagy buszjegy értékesítés, csak szállásértékesítés). Az ÁSZF és a kiegészítő, fontos tudnivalók az utazási szerződés szerkesztéséről és elválaszthatatlan részét képezik. Az Utazásszervező az utazási csomag vagy szolgáltatás-együttes értékesítése esetén – közvetítőn keresztül történő megkötés esetén az utazásszervező nevében eljáró közvetítő – az utazási szerződés aláírását megelőzően átadja / e-mailben megküldi az ajánlatot és egyidejűleg átadja / e-mailben megküldi a jogszabályban előírt tájékoztatásokat is.

I. Az utazási szerződés létrejötte

1. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást az Utazó megrendelte, elfogadta az utazási szerződésben megjelölt feltételeket jelentkezését a Robinson Tours elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette. Amennyiben az Utazó az Utazási Szerződést, a

jelen ÁSZF-et tartós adathordozón (e-mail) csatolmányban és az email tartalmában nyilatkozva elfogadja saját maga és utastársai nevében, akkor ez ugyancsak a szerződés létrejöttét jelenti. Az utazási szerződés, jelen ÁSZF, számlák és egyéb az utazáshoz szükséges dokumentumok egy példányát az Utazó papír alapon vagy amennyiben megadta e-mail címét, úgy egyúttal hozzájárul, hogy tartós adathordozón (e-mail) legyenek kiküldve az Utazónak.

2. A szerződéses adatokban bekövetkezett változásokról a Robinson Tours saját Utazóit közvetlenül, a más utazási irodában (utazásközvetítő) jelentkezett Utazóit közvetetten – az utazásközvetítő irodán keresztül – tájékoztatja. A Robinson Tours az iratküldéssel illetve a nyilatkozatokkal kapcsolatos kötelezettségét az Utazó által megadott névre, címre, e-mail címre, utazásközvetítőn keresztül történő jelentkezés esetében a közvetítőn keresztül juttatja el. Az elérhetőségben bekövetkező adatváltozás esetén ezért Utazó haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt vagy utazásközvetítőjét értesíteni, ennek elmaradásából fakadó károkért az Utazásszervező felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben az Utazó harmadik személy 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 fel vagy terhelik, ide nem értve természetesen azokat az utazással kapcsolatos kötelezettségeket, amelyeket kizárólag személyesen lehet megtenni.

3. A Robinson Tours az utastájékoztatót indulás előtt legkésőbb 5 nappal adja ki, amennyiben a teljes szerződéses díj befizetésre került és az utazáshoz szükséges adatok megadásra kerültek. Az utastájékoztató levél elektronikus úton kerül kiküldésre, valamint az utazásközvetítő irodán keresztül személyesen is átadásra kerülhet. Az utastájékoztató határidőben történő meg nem érkezésének tényét az Utazó haladéktalanul köteles az utazási irodának (ahol a szerződéskötés történt) jelenteni.

II. A részvételi díj - ÁFA – szerződéses összeg

1. A részvételi díj minden esetben tartalmazza a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát, az Utazásszervező szervezési díját, valamint a hatályos jogszabályok szerint meghatározott 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 (sztornóbizt.), BBP, fakultatív kirándulások).

Céges utazást még a szerződéskötés előtt kell jelezni. Adóalanyként történő számla igénylés esetén, külön kiegészítő nyilatkozat kitöltése szükséges. Amennyiben a megrendelő cég egy általunk megadott formanyomtatványon nyilatkozik arról, hogy saját részére és végfelhasználóként rendeli meg az adott utat,

úgy az árajánlatainkban közölt ár tekintendő áfás végső árnak.

2. **Fizetési feltételek, lemondás és bánatpénz.** Az utazás megkezdése előtt, az utazási szerződés megkötésekor, az abban szereplő részvételi díj 40%-t kell előlegként megfizetni. A fennmaradó 60%-t az út megkezdése előtti 30. napig kell teljesíteni a Robinson Toursnak (vagy az általa megbízott utazásközvetítőnek). 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-hoz beérkezett (e-mailen, postai úton vagy az utazásközvetítőhöz, ha ott kötötte az Utazó a szerződést). Az Utazó ebben az esetben az alábbi bánatpénz fizetésére kötelezett a Robinson Tours felé csomagtúrák és csak szállásfoglalás lemondásnak esetében is: Az utazást megelőző 30. napig történő lemondás esetén nem kerül bánatpénz felszámításra, azonban 10 EUR/fő ügyintézési díj megfizetése szükséges.

- 30-15. napon belül a részvételi díj 40%-a,
- 14-8. napon belül a részvételi díj 70%-a,
- 7. napon belül a részvételi díj 100%-a.

Az Utazó részéről lemondásnak minősül, ha előzetes nyilatkozattétel nélkül nem kezdi meg az utazást az utastájékoztatóban, részvételi jegyen megjelölt időpontban (NO SHOW).

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

Abban az esetben, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés (fizetési- és lemondási) feltételei eltérnek jelen ÁSZF-ben meghatározottaktól, úgy az előleg, bánatpénz mértéke ennek megfelelően módosulhat. Az eltérő előleg és bánatpénz fizetési kötelezettségről a Robinson Tours írásbeli tájékoztatást ad.

3. Átutalásos, illetve online bankkártyás fizetés esetén, a befizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor az összeg a Robinson Tours bankszámláján jóváírásra került. A összeg beérkezéséről az Utazásszervező nem köteles tájékoztatni az Utazót. Bármely, pénzügyi bizonylaton szereplő, fizetési határidők - beleértve a díj hátralékának teljesítési kötelezettségét is – pontos betartása az Utazó kötelessége, melyre az Utazásszervező külön nem köteles az Utazó figyelmét felhívni, az ebből fakadó késedelem vagy annak elmulasztása szerződésszegésnek minősül. Ebben az esetben a Robinson Tours jogosult az utazási szerződés felmondására, az Utazó pedig köteles a Robinson Tours költségeit az utazási szerződésben vagy az ÁSZF-ben megjelölt lemondási feltételeknek megfelelően, az ott megjelölt összegben megtéríteni – az adott napon érvényes bánatpénz mértéke szerint, valamint a Robinson Tours a helyeket másnak értékesítheti.

Késedelmes teljesítés esetén, amennyiben a szerződés nem kerül felbontásra, úgy a Robinson Tours legfeljebb a magyar jegybanki alapkamattal megegyező késedelmi kamatot számíthatja fel. A fenti esetekben a feleket fokozottan terheli az együttműködési kötelezettség.

4. Lekérésre történő foglalást az Utazásszervező kizárólag abban az esetben teljesít, amennyiben

az Utazó a lekérés időpontjától függően az előleget, vagy a teljes részvételi díjat a kapcsolódó szolgáltatásokkal együtt előre befizette.

Abban az esetben, ha a lekérés 5 munkanapon belül eredménytelenül zárul, úgy az Utazó további kötelezettség és költség nélkül jogosult a szerződéstől történő elállásra, illetve a befizetett részvételi díj teljes mértékben visszatérítésre kerül részére.

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 közreműködői, a fakultatív programra való jelentkezéssel és befizetéssel a szerződés a helyszíni szolgáltatóval jön létre. A kirándulások árai és leírásai tájékoztató jelleggel feltüntetésre kerülhetnek a tájékoztatókban és az ajánlatokban. A helyszíni szolgáltatók fenntartják a program- és árvaltoztatás jogát. A programokra és azok feltételeire a Robinson Tours nincs befolyással. A fakultatív programok lefoglalásában, befizetésében idegenvezetőink segítséget nyújtanak a helyszínen. A helyszínen fizetendő egyéb 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.

6. A Robinson Tours a jogszabály adta keretek között illetve üzletpolitikai megfontolásból (pl. first minute, last minute, akciós utak) fenntartja magának a jogot a részvételi díj módosítására. A részvételi díj ilyen módon történő módosítása a már megkötött utazási 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 az irodával az esetleges félreértések tisztázása érdekében.

7. A részvételi díjak EUR (euró) pénznemben kerülnek publikálásra. Minden befizetés a szerződésben szereplő eurós összegek figyelembe vételével történik. Amennyiben az Utazó a részvételi díjat HUF (forint) fizetőközömben kívánja kiegyenlíteni, úgy a befizetés napján érvényes MBH Bank Nyrt. deviza eladási árfolyamon kell teljesíteni a Robinson Tours forint bankszámlájára. Az esetleges visszafizetés az Utazók felé mindig ugyanabban a valutában történik, amelyikben az utas befizetett. Forintos visszafizetés esetén a befizetés dátumán érvényes EUR/HUF árfolyam a mérvadó.

III. Az utazási szerződés módosítása, megszüntetése

1. A Robinson Tours a meghirdetett legkisebb létszám hiányában jogosult az utazás megkezdését megelőző (az utazás napja nem számít bele)

- 20. napig, ha a befizetett utazási csomag 6 napnál hosszabb,

- 7. napig, ha a befizetett utazási csomag 2-6 napos,

- 48 óráig, ha a befizetett utazási csomag 2 napnál rövidebb,

az utazásokat az Utazó írásbeli értesítésével egyidejűleg lemondani és az Utazó által

befizetett részvételi díjat levonás nélkül haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszautalni.

2. Amennyiben az utazás elháríthatatlan akadály, Vis Maior okok (háború, járvány, terrorizmus, sztrájk, elháríthatatlan természeti jelenségek) miatt elmarad vagy módosításra kerül sor, az Utazásszervező kártalanítási felelősséggel nem tartozik. Ugyanezen okból jelentkező többletköltségek az Utazót terhelik. Erről és indokairól az Utazásszervező az Utazót a vis maior esemény bekövetkezése után 3 napon belül írásban közvetlenül, vagy az utazásközvetítőn keresztül értesíti.

3. A Robinson Toursnál olyan szolgáltatások is igénybe vehetőek (pl. szállás, repülőjegy), melyek foglalási, lemondási és módosítási feltételei, a szolgáltatók szigorúbb feltételei miatt, jelen ÁSZF-ben feltüntetett feltételektől eltérőek. Erről kollégáink még a szerződés és foglalás előtt tájékoztatást adnak. Ezekről az eltérésekről a szerződéskötéssel egy időben kiegészítő lemondási feltételek készülnek. Az utazáshoz az Utazásszervező által beszerzett vízum díja nem visszatéríthető, az Utazó köteles azt megtéríteni, a lemondás napjától függetlenül.

4. Az útlemondási biztosítás (sztornó) és BBP (baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás) díját nem tartalmazza a részvételi díj. Az Utazó felé biztosítások közvetített szolgáltatások teljesítéséért a biztosító felel. Az Utazó az ÁSZF elfogadásával nyilatkozik arról is, hogy a Robinson Tours által közvetített biztosítási szolgáltatások szerződési feltételeivel megismerkedett és azokkal egyetért.

5. Az utazási szerződés megkötését követően, az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálláshely, létszám csökkentése, kiegészítő szolgáltatások lemondásával járó módosítása vagy törlése) az Utazó által történő módosítási igényét a Robinson Tours az eredeti szerződéstől való elállásnak tekinti és a II/2. pontban meghatározott lemondási feltételek lépnek életbe.

6. Az Utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az indulást megelőzően egy ésszerű időn belül egy harmadik személy részére átruházni (legfeljebb 7 nappal az indulás előtt), olyan személy részére, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek, valamint az átruházásról köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. Az Utazási Szerződésből kilépő, illetve oda belépő Utazó egyetemlegesen felel a szerződéses kötelezettségeikért, az abban szereplő részvételi díj, valamint az átruházásból fakadó, igazolt többletköltségek vagy illetékek kiegyenlítéséért. Ezekről az összegekről az Utazásszervező a kilépő utast minden esetben előzetesen, a szándék kifejezését követően tájékoztatja. A többletköltségek határidőn belüli ki nem egyenlítése esetén a foglalás lemondottként minősül. A felmerülő költségeken felül fizetendő módosítási díj 10 EUR/fő/alkalom.

8. Az Utazó a foglaláshoz tartozó nevet minden esetben pontosan, az utazási dokumentumban szereplő módon köteles a szerződéskötéskor megadni. A módosítás/javítás költsége esetenként változó, de minden egyes módosításnál legalább 10

EUR/fő eljárási díj is felszámításra kerül. Ez az összeg, akkor lehet több, ha a közreműködő szolgáltató (pl. légitársaság) a 10 EUR/fő díjnál nagyobb díjat számol fel a változtatásért. Név módosításnak minősül a helytelenül megadott név, névelírás, tévesen megadott úti okmány száma, születési dátum, második keresztnév utólagos pótlása is.

Az előfoglalási kedvezménnyel foglalt utazások esetén az előfoglalási időszak lejártá után nincs lehetőség módosítási díj ellenében történő változtatására, csak a Robinson Tours által meghatározott módosítási és lemondási feltételek betartásával. Az előfoglalási, kedvezményes áron foglalt utazások esetében a későbbi módosítás során (pl. névmódosítás, időpont-módosítás, szolgáltatások módosítása) a kedvezmény nem vehető igénybe. Ilyen esetekben a módosítás napján érvényben lévő árakon teljesíthető a módosítás. Egy szobában csak egy név módosítható. Ennél több név módosítása már lemondásnak minősül, és az Utazási Szerződésen szereplő lemondási költségek megfizetésével lehetséges. Indulás előtt 48 órával illetve azon belül a foglalásban módosítás nem lehetséges.

9. Az Utazásszervező nem köteles az eredeti szerződésben meghatározott részvételi díjat azért csökkenteni, mert az Utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében bekövetkező körülmény miatt nem vesz igénybe (pl. fakultatív kirándulás igénybe vétele esetén elmaradt szállodai étkezés).

10. Az Utazásszervező felel a jelen szerződésből fakadó valamennyi szolgáltatás megfelelő színvonalú teljesítéséért. 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 szolgáltatónak) 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 felvételére nincs lehetőség, így Utazó tudomásul veszi, hogy a közlés késedelméből és a jegyzőkönyv hiányából eredő kárért az Utazó felel és ebből fakadóan minden bizonyítási teher őt terheli. Az Utazó a nem szerződésszerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezését követően, lehetőség szerint legkésőbb 7 napon belül köteles a Robinson Toursnál vagy az utazás közvetítő partnerirodánál (amennyiben ott foglalta az útját) írásban, e-mailben vagy az utazásközvetítőnek ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt bejelenteni, 7 napon túli bejelentés esetén az ügy kivizsgálása bonyolultabb. Az Utazásszervező 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 kifogások helyszíni jegyzőkönyvbe foglalása még nem jelenti az Utazásszervező felelősségének elismerését, és nem tartalmazza minden esetben az Utazásszervező 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 Bolgár Köztársaság Polgári Törvénykönyv és a Bolgár Köztársaság Turisztikai Törvényének szabályai az irányadóak, azzal a kitételrel, hogy a Robinson Tours a hibás teljesítésből eredő károkért és sérelemdíjért korlátozottan, az utazási csomag összegére, valamint az indokolt és jogos az Utazó által ténylegesen a szerződéssel összefüggésben tett egyéb ésszerű többletköltségeit fedezhetik.

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

13. A nyomtatott tájékoztató anyagainkban 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 elhelyezésért a Robinson Tours nem vállalja a felelősséget. Minden fénykép, szöveg és térkép, csak a Robinson Tours engedélyével használható fel nyomtatott vagy elektronikus formában.

14. Az Utazásszervező nem garantálja a szálláshelytől 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 közbenjárni, amennyiben tudomása van róla az utazás megkezdése előtt. Ezen igények, kívánságok rögzítése nem jelent kötelezettséget az Utazásszervező részéről, így nem alapozhat meg későbbi kártérítési igényt vagy nem lehet kompenzációk alapja.

15. Amennyiben az Utazó az utazás során bármely indulási időpontot nem tartja be, úgy az utazását saját magának, saját költségén kell megszerveznie.

16. Árváltozások esetén (pl. szállítási költségek emelkedése, utazási szerződésben vállalt rész-szolgáltatásokkal kapcsolatos adók, illetékek emelkedése, devizaárfolyam változás), 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 Utazásszervező. Ha a díjemelés mértéke a teljes részvételi díj 8%-át meghaladja, az Utazó az erről szóló értesítés elküldésétől 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.

IV. Biztosítás

1. A részvételi díj baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást (BBP) illetve útlemondási biztosítást nem tartalmaz.

1.1. Utazásszervező ajánlataiban szereplő bizonyos úti célok esetében az Utazónak az országba történő belépéshez kötelezően BBP biztosítással kell rendelkeznie, melyre jelentkezéskor az Utazó figyelmét felhívja. A jogszabály be nem tartásából fakadó felelősség és költség minden esetben az Utazót terheli.

1.2. Az Utazó amennyiben olyan országba utazik, ahol nem kötelező a BBP biztosítás megkötése és az Utazásszervező javaslatának ellenére nem kíván BBP biztosítást kötni, úgy az utazása során felmerülő, egyébként a BBP által amúgy fedezetet nyújtó káresemények bekövetkezése esetén ellátásáról és kárának fedezéséről maga kell gondoskodjon, azok megtérítéséért a Robinson Tours nem felel.

1.3. A biztosítás az utazásszervező kiegészítő szolgáltatása, nem képezi részét az utazási szerződésnek, valamint az Utazó a biztosító társasággal köti közvetlenül a szerződést. A Robinson Tours csak közvetítője a szolgáltatásnak. A biztosításokat az utas megkötheti bármely más biztosítónál vagy utazásközvetítőnél is. A Robinson Tours tájékoztatja az Utazót a biztosítás előnyeiről vagy arról, ha az adott országba beutazási feltételnek számít. A biztosítás megkötésének a felelőssége az Utazót terheli.

2. Az Utazó poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utazás során maga köteles gondoskodni, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából a Robinson Tours képviselője vagy alvállalkozója 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 Utazásszervező nem vállal felelősséget.

3. A repülővel szállított feladott poggyások rongálódásáért, eltűnéséért kizárólag a légitársaságot, annak fuvarozói szerződése illetve az EU szabályozása alapján terheli felelősség. A káreseményt 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. A repülővel történő utazások során a repüléssel kapcsolatos szabályokat minden esetben a légitársaság szabályzata határozza meg, melyről - különös tekintettel a feladható poggyász méretével és súlyával kapcsolatosan - az Utazásszervező az Utazót katalógusában, honlapján tájékoztatja. Az esetleges túlsúlyos poggyász feladásáért fizetendő felárát az Utazó köteles megtéríteni. A charter járatokra vonatkozó légitársasági

információk a charter információk alatt olvashatóak a honlapunkon.

4. Az utazás során az Utazó harmadik személynek okozott kárért az Utazó felelős. Az Utazó az utazás során tanúsított nem megfelelő viselkedése (utastársak vagy a személyzet sértegetése, fenyegetése, fizikai bántalmazása, erősen ittas állapot, stb.) az utazásból történő kizárását vonhatja maga után. Ebben az esetben az Utazásszervezőt a teljes részvételi díj megilleti, illetve kártérítési kötelezettség nem terheli.

V. Vitás kérdések

1. A Robinson Tours által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek peren kívüli megegyezésre törekednek. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a Szófia Városi Bíróság illetékességének vetik alá magukat. Vitás esetekben a bolgár jog a mérvadó és alkalmazandó.

2. A Bolgár Köztársaság fogyasztóvédelemről szóló 178.§ értelmében a Fogyasztónak joga van panaszt benyújtani és észrevételeket tehet ezen rendelet szerint jogainak teljesítetlenségéről. A panaszokat és észrevételeket a Fogyasztónak a Fogyasztóvédelmi Bizottsághoz kell eljuttatnia elektronikus formában vagy postai úton a www.kzp.bg honlapon leírtak szerint.

2.1. A Bolgár Köztársaság Fogyasztóvédelmi Tv. 181/a. § szabályozza a Fogyasztók a vitás kérdéseinek alternatív megoldására vonatkozó lehetőségeit. A Fogyasztók és a szolgáltatók közötti turisztikai szolgáltatások területén felmerülő vitás kérdések alternatív megoldására szolgáló szervezet a Bolgár Köztársaság törvényei szerint a fogyasztók érdekeinek védelmét szolgáló Szófia Általános Békéltető Bizottság. Címe: Bulgária, 1000 Szófia, Szlavejkov tér 4/A. tel.: + 359 29 330 517, e-mail: adr.sofia@kzp.bg, honlap: www.kzp.bg

2.2. Panaszait a Fogyasztók az Európai Parlament és az Európai Tanács online panaszkezeléséről szóló EC N 524/2013 (2013. május 21.), valamint, annak 2006/2004. módosítása és a 2009/22EO (OB, L 165/1, 2017.06.18.) direktívája alapján, elektronikus úton is beadhatják az Európai Bizottság honlapján, az alábbi elérhetőségen:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=HU>

VI. További feltételek

1. Az Utazásszervező köteles az utazási szerződés megkötésekor az utazáshoz szükséges úti okmányokra, vízumra és egyéb beutazási vagy repülési/buszos utazással kapcsolatos szabályokra az utazó figyelmét felhívni, melyet minden esetben meg is tesz. Érvényes úti okmányok meglétéért, illetve az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért minden esetben kizárólag az Utazó felel. Ha az utast saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a mindenkori 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 utazási szerződés abban a pillanatban érvényes lemondási feltételei szerint tarthat igényt az Utazó. Országonkénti naprakész beutazási feltételek magyar állampolgárok esetében:

<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, valamint az ezzel összefüggésben keletkezett kárért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli. 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. A pontos menetrendről az Utazó az indulás előtt 5 nappal kiküldött utastájékoztatóból informálódhat.

3. Az autóbusszos utazások során bekövetkező és előre nem látható okok miatt (időjárási-, útvonal-, határátlépés, műszaki okok) az Utazásszervezőt felelősség nem terheli, de mindent megtesz a lehetőségei szerint ezek elkerülésére. Autóbusszos utakon a megfelelő utaslétszám hiányában az iroda az útvonal-változtatás és járatösszevonás jogát fenntartja. A buszra felvihető csomag méretével és súlyával kapcsolatosan előre tájékoztatja az Utazót.

4. A Robinson Tours képviselői és együttműködő partnerei és annak képviselői fogyatékkal élők, mozgásukban korlátozott, idős, várandós vagy kisgyermekes családokat, személyeket és azokkal együtt utazó kísérőiket előnyben részesíthetik más utasokkal szemben, többek között konkrét ülőhelyek elfoglalásában, repülőtéri utasfelvételnél, ingajárati- vagy a transzferbuszon. Ezen okból történő többletvárakozás vagy ülőhely-változtatás nem lehet kompenzáció alapja. Kérjük, legyenek megértőek és segítsék utastársaikat az út során! Együttműködésüket köszönjük!

VII. Együttműködési kötelezettség

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. Amennyiben az Utazó nem tájékoztatja az Utazásszervezőt olyan körülményekről, amely az Utazó cselekvőképességét korlátozza vagy speciális szolgáltatások nyújtását követelheti meg (pl. fogyatékkal élők, nehezen, botal vagy járókerettel közlekedők, gyermekeknél felmerülő extra igények, várandósság), úgy az Utazásszervező nem tudja garantálni az emiatt felmerülő szolgáltatás teljesítését és annak nem teljesítéséből fakadó költségek az Utazót terhelik.

VIII. Adatszolgáltatás – GDPR - nyilatkozatok

1. A légitársaság és az utasok védelmének biztosítása céljából a személyszállítást végző

légi fuvarozó az Európai Unió és harmadik ország között az utas-nyilvántartási adatoknak a légi fuvarozók általi feldolgozása és továbbítása tárgyában létrehozott, Bulgáriában, törvényben kihirdetett és alkalmazandó nemzetközi szerződésben részes harmadik országba, mint célállomásra utazó vagy onnan induló utasnak az alábbi személyes adatait kezelheti: a családi és utónevét, születési idejét, lakcímét, az állampolgárságát, az úti okmány számát, típusát, érvényességének idejét, a kiállító állam kódját, telefonszámát és e-mail címét.

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 a Bolgár Köztársaság Turisztikai törvényének, Számviteli törvényének, a Szerződésekről szóló törvényének ide vonatkozó adatkezelésre vonatkozó szabályait figyelembe véve, továbbá vonatkozó más jogszabályok adatvédelmi rendelkezéseinek megfelelően kezeli. Ennek megfelelően az Utazó a szerződéskötéshez szükséges adatait a szerződéskötés és teljesítés céljából, az Utazó önként megadott egészségügyi adatait az önkéntes hozzájárulás alapján, továbbá létfontosságú érdek esetén, adózási és más jogszabályi kötelezettségek teljesítése szerint, valamint az Utazó vagy a Robinson Tours jogos érdeke 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 jogalpok, az adatkezelési időtartamok a szabályozásban és tájékoztató(k)ban olvashatók. Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatosan tájékoztatást kérhet, jogaival élhet az info@robinsonstours.bg címre eljuttatott kérelemmel.

3. Az utazási szerződés vagy az utazást közvetítő szerződés/megrendelés (amennyiben utazásközvetítő irodán keresztül történt a Robinson Tours által szervezett utazás megrendelése) aláírásával vagy annak e-mailen történő elfogadásával jön létre. A szerződéskötő/megrendelő jelen szerződés feltételeit magára és a vele egy szerződésben szereplő (az Utazási Szerződésben név szerint felsorolt) utastársaira vonatkozóan aláírásával elfogadja, tartalmával előzetesen megismerkedett, azt elolvasta és megértette.

4. Az Utazó az ÁSZF-et és az Utazási Szerződést egy-egy példányban átveszi vagy azt elektronikus úton megkapja és az abban szereplő információkat viszontválaszban

elfogadja. A Robinson Tours-tól e-mailben kapott ÁSZF és utazási szerződés e-mailben való visszaigazolása a dokumentumok csatolásával, vagy elfogadó válaszban a szerződésszáma hivatkozva, egyenértékű a szerződés aláírásával. A további dokumentumokat, mint a részvételi jegy (voucher), utastájékoztató, biztosítási kötvény az Utazónak nem kell már visszaigazolni. Ezen dokumentumok kiküldésével a Robinson Tours teljesítette szerződésben vállalt tájékoztatói és egyéb kötelezettségeit. Az Utazó e-mail cím téves, hibás megadásáért, a beérkezett levelek figyeléséért, azok kinyomtatásáért saját maga felel.

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

6. Az Utazó kijelenti, hogy a Robinson Tours lehetővé tette, hogy az Utazó az ÁSZF és az Utazási Szerződés 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.

7. Az Utazó aláírásával igazolja, hogy utastársai meghatalmazásaival rendelkezik, nevükben eljárhat a szerződés megkötésére és az azzal járó kötelezettségekre vonatkozóan egyaránt.

8. Az Utazó adóügyileg lényeges nyilatkozat megtételére vonatkozóan minden 18. éven felüli utastárs meghatalmazásával rendelkezik.

10. Az Utazó az ÁSZF aláírásával vagy tartalmának e-mailben való elfogadásával saját maga és utastársai nevében egyaránt nyilatkozik, hogy a szerződésben foglalt szolgáltatásokat nem adóalanyként vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként) veszik igénybe.

11. Amennyiben az Utazó az utazásra bármilyen jellegű biztosítást kötött az Utazásszervezőnél közvetlenül, úgy aláírásával vagy az ÁSZF e-mailben való visszaigazolásával kijelenti, hogy a biztosító szabályzatát átvette vagy a Robinson Tours honlapjáról letöltötte, elolvasta és megértette.

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 – Utasbiztosítási társaság feltételei, termék ismertetői, szolgáltatási táblázatai – Panaszkezelési tájékoztató – Charter menetrend és légitársasági információk.

A Robinson Tours magyar ügyeleti telefonszáma: +36 70 387 5352

Robinson Tours Ltd.

Az ÁSZF érvényes 2023. november 2-től.

KIEGÉSZÍTŐ INFORMÁCIÓK, FONTOS TUDNIVALÓK

SZÁLLODÁK BESOROLÁSA

Az ajánlatainkban, honlapunkon szereplő szállodák kategóriáját a szolgáltatásoknak és az adott ország előírásainak megfelelő csillagbesorolással hirdettük meg, ezek eltérhetnek az itthon megszokottól.

Az apartmanoknál és aparthoteleknél nincs minden esetben a szállodaihoz hasonló hivatalos besorolás, ezért a prospektusban/honlapunkon a Robinson Tours véleményét tüntettük fel. Érdemes figyelembe venni, hogy adott kategóriákon belül a szolgáltatások színvonalától, a szálloda állapotától és elhelyezkedésétől függően eltérések lehetnek. Ezek az eltérések a szállodák alapjaiban is érvényesítésre kerülnek. Felhívjuk figyelmüket, hogy a szállodákban üzemeltetett étterem osztályba sorolása az adott ország szabályainak megfelelően eltérhet a szálloda kategóriájától. Ezek – bár szintén csillag besorolási rendszerben működnek – 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 megterhelőbbek lehetnek, érzékenyebb utazónál problémákat okozhatnak.

WIFI

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 internetet igénylő tevékenységekre, és akadozhat is, mivel 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.

SZOBATÍPUSOK MEGNEVEZÉSE

Irodánkban azokat a szobatípusokat kell alkalmaznia rendszerben/katalógusában/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 többféleképpen lehetnek, előfordulhat, hogy a tengerre rálátás nem teljes, illetőleg az időközben fejlődő növényzet és fák részben eltakarják azt. A tengerre néző szoba elnevezés jelenthet tehát oldalról, részlegesen vagy teljesen tengerre néző szobát is. A szállodai szobák ilyen jellegű besorolása a szálloda hatásköre. **A parkra néző** szoba elnevezést használják a szállodák azokra a szobákra, amelyekből semmilyen módon nem látni a tengert, ám park sem biztos, hogy van a közelben. Ezek a szobák általában a kertre néznek, de előfordulnak utcára, illetve szemközti szállodára, más 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 pótágyal), sok esetben ugyanolyan méretű szobák, mintha csak 2 fő venné igénybe, ezért figyelembe kell venni, hogy nem olyan tágasak, mint a családi szobák. A szállodákban igénybe vehető szobatípusokról tájékozódjon honlapunkon vagy kollégáinknál! A foglaláskor jelzett, szobákra vonatkozó kéréseket, melyek extra költséggel nem járnak (pl. tengerre néző szoba, egymás melletti szoba, stb.) minden esetben továbbítjuk a szálloda felé, de azok teljesítése a szálloda hatásköre, így azokat garantálni nem tudjuk.

Economy és promo szobák

Néhány szállodánál kínálunk ilyen lehetőséget. Az economy és promo szobák az adott szálloda legolcsóbb szobatípusai, elhelyezkedésük, felszereltségük, méretük eltérhet a standard szobákétól. Szolgáltatásaikban megegyeznek a standard szobákéval, de eltérhetnek méretben, illetve a szállodán belüli elhelyezkedésük (kilátás, terasz, erkély) a szerencsén múlik.

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

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. Felnöttek elhelyezésére is alkalmasak lehetnek, azonban nem rendelkeznek teljes kényelemmel (pl. keskenyebbek, kevésbé párnázottak) az állandó ágyakhoz képest. Ezt kérjük, a foglalásnál mindig vegyék figyelembe

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 hálószobás apartman) – 2+2 fő részére

Két légtérű, nappali konyhasarokkal, külön hálószobával 2+2 fő részére

Nagy apartman (két hálószobás apartman) – 4+2 fő részére

Három légtérű, nappali konyhasarokkal, két külön hálószobával 2-2 fős elhelyezéssel.

Az apartmanok felszereltsége országoként 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 biztosítani. 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 (Amennyiben ezen időpont között bármikor is érkezik meg az Utazó, akkor az már megkezdett éjszakának tekintendő. Ugyanúgy, ha az elutazás napján az utas nem hagyja el időben a szobáját). Ár szempontjából minden megkezdett éjszaka teljes éjszakának számít. 7 éjszaka szállás nem egyenlő 168 órányi szállodában töltött idővel. 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 érkezik, 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 (általában felárért), az elutazás napján.

TENGERPART TÁVOLSÁGA

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

ELLÁTÁSOK

Az ellátással kapcsolat információinkkal általánosságban szeretnénk Önöknek segítséget nyújtani. A szállodára vonatkozó konkrét szolgáltatásokért kérjük, keresse kollégáinkat.

All inclusive: Kérjük, már a foglaláskor fontolja meg, hogy az Ön nyaralási tervéhez, igényeihez melyik ellátás a legmegfelelőbb. A fakultatív kirándulások miatt elmaradt „all inclusive” szolgáltatásokat nem áll módunkban jóváírni és reklamációt emiatt nem tudunk elfogadni.

Az all inclusive ellátás általában tartalmazza a 3 főétkezést, svédasztalos rendszerben (reggeli, ebéd és vacsora), ezenkívül a főétkezések között gyümölcsök, sütemények, szendvicsek, snackek, gyorsételek állhat rendelkezésre megadott időszakokban. Italfogyasztást tekintve a helyi alkohol- és alkoholmentes italokat tartalmazza. Egyes szállodákban az ivóvíz adagoló-automatákban, ballonokban van kihelyezve és palackozott víz nincs, vagy azok csak az étkezések alkalmával fogyaszthatóak. Többségében a szállodák pohárban és nem üvegen vagy dobozban kínálják az italokat. A térítésmentes fogyasztáson kívül egyes szállodák kínálhatnak térítéses italokat, ételeket (pl.: frissen főzött kávék, márkás italok, frissen facsart gyümölcslevek, ételkülönlegességek)

A szállodák fenntartják a jogot, hogy saját hatáskörben, értesítés nélkül változtassanak a szolgáltatások körén, az étkezések időpontjain, az ételek és az italok választékán, stb. 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 annak tartalma, mindenképp figyelembe kell venni, hogy a besorolástól függően, és az adott kategórián belül is változhat a kínálat, a választék valamint a szolgáltatások köre.

Ultra vagy Premium All Inclusive: Az all inclusive ellátás egy több szolgáltatást tartalmazó formája, amely szerint a legtöbb szállodában nem csak a helyi, hanem a külföldi márkás alkoholos italok költségmentes fogyasztását 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 vagy akár többször is térítésmentesen (pl. olasz, kínai, hal étterem, stb.) A bárok nyitva tartása általában hosszabb, mint a csak all inclusive szolgáltatást nyújtó szállodák esetében. Az ellátás szolgáltatásai szállodánként eltérnek, kérjük, tájékozódjon a szállodában kifüggesztett pontos leírásokból.

All Inclusive Light: A teljes ellátás (reggeli, ebéd és vacsora) mellett az ebéd és vacsora ideje alatt helyi alkoholos és alkoholmentes italok fogyaszthatók térítésmentesen.

Félpánzió: 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 nap folyamán nem kötelesek ingyenesen ivóvizet biztosítani még akkor sem, ha az országban a csapvíz fogyasztása nem javasolt.

ÉPÍTKEZÉSEK, KARBANTARTÁSI MUNKÁK, ÚJONNAN MEGNYÍLÓ SZÁLLODÁK

Felhívjuk utazóink figyelmét, hogy elsősorban az elő- és utószézonban egyes szállodákban előfordulhatnak kisebb karbantartási, építési munkálatok, mivel a szállodák nagy része folyamatosan nyitva tart, az esetleges hibákat, problémákat javítják, felújítást, bővítést hajtanak végre. Ezeket a munkálatokat a szállodák mindig a helyi előírásoknak megfelelően végzik. A helyi építkezési szabályok eltérőek lehetnek a Magyarországon megszokottól. A szállodák környékén is előfordulhatnak építési területek, félig kész épületek, melyek esetleg rontják a panorámát.. Az ilyen okokból fellépő kellemetlenségekért elnézést kérünk, de irodánkunk ezekre a tevékenységekre nincs ráhatása, ezért ezzel kapcsolatos felelősségünket kizárjuk. 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, úgy a foglalással azonos kategóriájú, másik szállodában történik az elhelyezés. Újonnan épült szállodák esetében a fentieket figyelembe véve alakítjuk ki árainkat. Az ezzel kapcsolatos információkat folyamatosan frissítjük.

FAKULTATÍV KIRÁNDULÁSOK

A Robinson Tours által ajánlott fakultatív kirándulások és programok szervezése és lebonyolítása mindenkor a helyszíni szolgáltató joga és felelőssége. Ezek a szolgáltatók nem a Robinson Tours közreműködői, a fakultatív programra való jelentkezéssel és befizetéssel a szerződés az utazó és a helyi szolgáltató között jön létre. A kirándulások ára és leírása tájékoztató jelleggel kerül feltüntetésre a prospektusokon/ 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 lebonyolítására a Robinson Tours-nak nincs ráhatása, így azokkal kapcsolatosan kifogásokat nem tudunk elfogadni, ezt minden esetben a programszolgáltatónál a helyszínen tegyék meg. A fakultatív programok lefoglalásában, befizetésében, az esetleges reklamációban idegenvezetőink a helyszínen segítséget nyújtanak. 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 irodánk választható, fakultatív kirándulásokat kínál, melyek saját szervezésében kerülnek lebonyolításra, a külföldi szolgáltatóval együttműködve. Az árak ezekben az esetekben garantáltak.

MENETRENDEK

Az Utazó kötelessége a tájékoztatóban megadott helyen és időpontban megjelenni. Amennyiben az Utazó a közlekedési eszközt lekési, az indulást

elmulasztja úgy az utazását a továbbiakban saját költségén kell biztosítani.

Felhívjuk figyelmüket, hogy a foglaláskor a Robinson Tours által megadott járatinformációk tájékoztató jellegűek. A légitársaságok fenntartják a jogot a menetrend változtatására. 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 utastájékoztatóban megadott találkozási időt tartsák be. Ezt az időpontot úgy alakítottuk ki, hogy a biztonsági ellenőrzéseknél esetlegesen feltorlódo sorok ellenére is biztonsággal elérjük a repülőgépet. A végleges menetrendről utastájékoztatónkban 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. Az infantok általában, ha külön helyet nem foglalnak el, ingyen utazhatnak a repülőn (a szülő ölében).

Az ármeghatározás szempontjából gyermeknek számít, aki az utazás megkezdésének napjáig a 2 éves kort betöltötte, de még nem érte el azt a kort, amelyet az adott szálloda meghatározott erre a hazaindulás napjáig.

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

ORSZÁGOK JELLEMZŐI

Egyes régiókban, a nyári szezonban, a légkondicionáló és hűtőberendezések csúcsra járatása valamint a jelentős utasforgalom következtében a víz- és áramellátás alkalmanként akadózhat. Kérjük megértésüket, ezekre a problémákra sem külföldi partnerünknek, sem irodánkunknak nincs ráhatása.

Amennyiben járványügyi intézkedések és szabályok a szerződéskötés és az utazás időpontja között változnak, úgy az azokból eredő feltételek teljesítéséért és az azzal járó többletköltségekért az utazó felel (pl. maszk megléte, PCR-teszt, esetleges oltások)

AUTÓBUSZOS UTAZÁSOK

Kérjük a tájékoztatóban megadott helyen és időpontban pontosan megjelenni, mert amennyiben az utazó a közlekedési eszközt lekési, az indulási időpontot elmulasztja, az utazását a továbbiakban saját költségén kell megszerveznie.

Az autóbuzos 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 szállíthatóak.

Megérkezés után kérjük, ellenőrizzék csomagjaikat. Az autóbuzson felejtett személyes tárgyakért a Robinson Tours felelősséget nem vállal. Az autóbuzsra felvihető csomagokat, és a poggyászok súlyhatárait a 36/2017 és a 1102/2016. rendeletek szabályozzák, melynek betartása kötelező. A súly és méretkorlátokról a jelentkezéskor tájékoztatást adunk.

Autóbuzsaink előre kialakított útvonalakon közlekednek, ezért fel- és leszállásra csak az előre meghatározott helyeken van lehetőség.

Fix ülőhelyek: autóbuzsainkon felár ellenében lehetőség van fix ülőhelyet foglalni. Fix ülőhely választása esetén garantáljuk a lefoglalt ülőhelyen való utazást az oda- és a visszaúton is. Kérjük, vegyék figyelembe, hogy mivel autóbuzsaink gyűjtő busz jelleggel közlekednek, ezért a busz típusát a foglalt

létszám határozza meg és 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. Amennyiben előre jelzik, és a lehetőségek megengedik, Irodánk figyelembe veszi az utasok kéréseit az ülőhelyekre vonatkozóan.

Autóbuzsainkon higiéniai szempontból toalett-mosdó használat nincs engedélyezve. Buszaink 4-5 óránként megállnak egy technikai szünetre. Ezek a szünetek töltőállomásokon, vagy kijelölt pihenőhelyeken történnek, ahol korábbi felméréseink szerint elfogadható körülmények fogadják utazóinkat.

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.

A kulturált együtt utazás érdekében felhívjuk utasaink figyelmét, hogy nem megfelelő magatartás, erősen ittas állapot esetén azt az utast, akit többszöri kérés esetén sem tud változtatni magatartásán – az útársak érdekében – jogunkban áll útközben leszállítani és az utazásból a továbbiakban kizárni. Ebben az esetben irodánk nem téríti vissza a részvételi díjat, és reklamációt nem fogad el, az utazásból kizárt személynek pedig továbbutazását saját magának kell megszerveznie.

REPÜLŐS UTAZÁSOK ELŐTT

A csomagellenőrzés és biztonsági szabályok betartása mellett, felszállás előtt azt is ellenőrzik, hogy az utasok nem állnak-e alkoholos, kábítószeres befolyásoltság alatt, melynek következtében a repülés biztonságát veszélyeztethetik. Amennyiben a hatóságok úgy döntenek, hogy a biztonság érdekében valakit nem engednek fel a repülőgépre, úgy irodánk az abból eredő károkért felelősséget nem vállal, 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 mindenkori be- és kiutazási szabályoknak, úgy annak következményeiért és esetleges káreseményeiért az Utazó maga felel. Az adott országok beutazási feltételeiről weboldalunkon is tájékoztatjuk utasainkat, valamint magyar állampolgárok számára az aktuális tájékoztatás a Magyarország Kormányának Konzuli Szolgálat hivatalos oldalán aktualizálva tekinthető meg országunkénti bontásban:

<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasi-tanacs>
AUTÓBUSZJEGY, CHARTER REPÜLŐJEGY, MENETREND SZERINTI REPÜLŐJEGY VÁSÁRLÁS

Irodánk által korlátozott számban lehetőség van csak charter repülőjegy, vagy buszjegy vásárlása, melyekre a Robinson Tours Általános szerződési feltételei érvényesek. Amennyiben a lemondási, módosítási feltételek szigorúbbak, úgy arról kiegészítő lemondási feltételek készülnek foglaláskor. Amennyiben Ön autóbuzsjegyet 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 tájékoztatóban megadott képviselőnkkel. Az

elmaradt kapcsolatfelvétel miatti esetleges károkért irodánk nem tud felelősséget vállalni.

Charter repülőjegy vásárlása esetén lehetőség van irodánkon keresztül csak repülőtéri transzfer szolgáltatás vásárlására. A csak repülőjegy ára általában 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.

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.

ELŐFOGLALÁSI KEDVEZMÉNYEK

Ha a legjobb árakon szeretne utazni és válogatni a kiválasztott szálláshelyek, közlekedési eszközök és időpontok között, úgy érdemes már az előfoglalási időszak kezdetén lefoglalni a nyaralást, mert az idő múlásával magasabbak lehetnek 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. Későbbi névváltozás esetén, általában már az aktuális ár érvényes.

A Last Minute lehetőségeknél már csak néhány szabad kapacitás közül lehet választani és egyáltalán nem

biztos, hogy az előfoglalási időszak áraihoz képest kedvezményesebben lehet foglalni.

TELEFONSZÁMOK

Irodánk az utastájékoztatóban 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, az ÁSZF-ben, illetve a kiküldött utastájékoztatón.

Kellemes utazást és pihenést kívánunk Kedves Utasainknak!

A ROBINSON TOURS LTD. - UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSÉHEZ KAPCSOLÓDÓ TÁJÉKOZTATÓJA

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítását az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződéseket szabályozó Bolgár Köztársaság Turisztikai Törvénye értelmében vett utazási csomag. Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződés szerinti teljesítéséért teljes egészében a Robinson Tours Ltd. felelős (Engedélyszám: PKK-01-6085). A Robinson Tours Ltd. a jogszabályi előírásoknak megfelelően vagyoni biztosítással rendelkezik, amelyet az Axiom Ins. JSC. Insurance Company biztosítóval kötött, amely alapján a biztosító az utazási iroda fizetésképtelensége esetén átvállalja a felelősséget az Utazók felé az abban foglalt biztosítás keretösszeg erejéig. Ez a biztosítás arra vonatkozik, hogyha fizetésképtelenné válik az utazási iroda, akkor az Utazó által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, úgy az Utazót hazaszállítsa. Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló Bolgár Köztársaság Turisztikai törvénye szerinti jogosultságok: Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.

Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződés szerinti teljesítéséért.

Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.

Az utazók az utazásszervező ésszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.

Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának 8%-t, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

Az utazók bánatpénz vagy kötbér megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.

Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén – így például ha a célszágok a külügyekért felelős Minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” kategóriába felvételre kerülnek súlyos biztonsági problémák miatt az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz vagy kötbér megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.

Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.

Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó kötbér megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.

Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződés szerűen teljesítik.

Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.

A Robinson Tours Ltd. a fizetésképtelenséggel szembeni védelemért felelős Axiom Ins. JSC. Insurance Company révén gondoskodott a fizetésképtelenséggel szembeni védelemről.

Ha az utazásszervező fizetésképtelenné válik, akkor az e miatt nem teljesített, de Utazó által befizetett pénzeszegeket visszafizetik a szerződő Utazónak a Vagyoni biztosításban szereplő fedezeti összeg erejéig. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetésképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról a biztosításban foglalt összeg erejéig.

Az egynemű turisztikai szolgáltatásokat tartalmazó szerződés (például csak közlekedés vagy csak szállás) kötése esetén, ha 24 órán belül ugyanattól a szolgáltatótól nem lett hozzárendelve más nemű szolgáltatás, akkor az nem minősül csomagtura vagy utazási szolgáltatás-együttesnek és arra nem vonatkozik az Axiom Ins. JSC. Insurance Company biztosítóval kötött vagyoni biztosítás.

Az utazók ezzel a biztosító társasággal vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Bolgár Köztársaság Turisztikai Minisztériuma, Bulgária, 1000 Szófia ul. Suborna 1. Magyarországon: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztályának Idegenforgalmi és Közraktározás Felügyeleti Osztálya 1124 Budapest, Németvölgyi út 37/39.), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetésképtelensége miatt megtagadják.