

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

amely létrejött a Neptun Tours Ltd. (székhely: Bulgária, 1680 Szófia, boulevard Bulgaria 58., Bl. A., 1/3.; tel.: +359 879 985 885; honlap: [www.neptuntours.bg](http://www.neptuntours.bg); e-mail cím: [info@neptuntours.bg](mailto:info@neptuntours.bg)) adószám: BG200037709; bolgár Turisztikai Minisztériumnál nyilvántartott utazásszervezői és utazásközvetítői engedélyszám: PKK-01-6085; Budapest Főváros Kormányhivatalánál (1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919) határon átnyúló szolgáltatás keretében utazásszervezői és utazásközvetítői tevékenység végzésére kiadott engedély nyilvántartási száma: TO-000059), mint Utazásszervező (továbbiakban: Neptun Tours vagy Utazásszervező), /utazásközvetítő neve, székhelye, eng.sz./

.....  
.....  
.....  
valamint a továbbiakban, mint Utazó,  
(neve:.....)

.....  
lakcíme:.....

.....  
e-mail címe:.....

.....  
tel.száma: .....

között az alábbi napon és helyen.

A Neptun 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 pedig a Bolgár Köztársaság Polgári Törvénykönyvének rendelkezései a mérvadóak.

A Neptun Tours – az utazók biztonságát szolgáló, az utazási irodák részére a Bolgár Köztársaság Turisztikai Törvény 94. § előírt utazási csomagok és utazási szolgáltatás-együttes értékesítésének esetén – vagyoni biztosítékra 2021.09.19-ig az Lev Ins. AD. Insurance Company nevű biztosítótársaságnál (Bulgaria, 1700 Sofia, blvd. Simeonovsko Shose 67/A, tel.: + 359 928 055 333, e-mail: [info@lev-ins.com](mailto:info@lev-ins.com)) kötött biztosítást. Kötvényszám: 00088130 /13062010010883.

A vagyoni biztosíték által fedezett kockázat hatálya 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 esetén. A vagyoni biztosítás hatálya alá nem tartoznak az egymemű szolgáltatások egy időpontban (24 órán belül más nemű szolgáltatások rendelése nem történik ugyanazon utasoknak) való értékesítése (pl. csak repülő- vagy buszjegy értékesítés, csak szállásértékesítés). Az ÁSZF és a kiegészítő, fontos tudnivalók az utazási szerződés szerkesztés és elválaszthatatlan részét képezik. Az

Utazásszervező az utazási csomag vagy szolgáltatás-együttes értékesítése esetén – közvetítón 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. 1. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást az Utazó megrendelte, jelentkezését a Neptun Tours elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette és az Utazó aláírásával elfogadta azt az utazási szerződésben megjelölt feltételekkel. 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 (ilyenkor nem kell kézzel írottan kitölteni az ÁSZF Utasadat részét és nem kell aláírni). Az utazási szerződés, 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. Az utazások időtartamát, az egyes szolgáltatások jellegét, módját és a részvételi díjakat a Neptun Tours weboldala, hírlevelei, ajánlatai vagy akciói tartalmazzák, amely egyidejűleg az utazási szerződés mellékletét képezik.

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

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

3. A Neptun Tours az utas tájékoztatót indulás előtt legkésőbb 5 nappal adja ki, amennyiben a teljes szerződéses díj befizetésre került és az utazáshoz szükséges adatok megadásra kerültek. Az utas tájékoztató levél kérhető postai vagy elektronikus úton, valamint az utazásközvetítő irodán keresztül személyesen is. Az utas tájékoztató 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 Neptun Tours szerződéskötés előtt az Utazót tájékoztatja. A részvételi díj nem tartalmazza a fakultatív szolgáltatási lehetőségeket és a biztosítási költségeket (fakultatív útlemondási biztosítás (sztornóbizt.), BBP)

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 ajánlatainkban közölt ár tekintendő áfás végső árnak.

2. Az utazás megkezdése előtt, a szerződés megkötésekor a biztosítások díjain felüli szerződéses összeg azon részét kell előlegként megfizetni, amely az Utazási Szerződésben szerepel, de minimum 10 EUR/fő díjat. Ez a 10EUR/fő összeg az utas részéről történő lemondás esetén kötbérbékként kerül kiszámlázásra az Utazónak. Ettől az előlegtől és kötbér alkalmazásától a Neptun Tours saját hatáskörben eltérhet, akár előre meghirdetett akció keretében is. Abban az esetben, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés (fizetési- és lemondási) feltételei szigorúbbak, úgy az előleg / kötbér mértéke ennek megfelelően módosulhat. Az eltérő előlegfizetési kötelezettségről a Neptun Tours írásbeli tájékoztatást ad. A biztosítási díjak minden esetben külön fizetendőek, azt a részvételi díj nem tartalmazza azt.

3. Átutalásos, illetve online bankkártyás fizetés esetén, a befizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor az összeg a Neptun Tours bankszámláján jóváírásra került. 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 fölhívni, az ebből fakadó késedelem szerződésszegésnek minősül, elmulasztása szerződésszegésnek minősül, a Neptun Tours jogosult az utazási szerződés felmondására, az Utazó pedig köteles a Neptun Tours költségeit az utazási szerződésben megjelölt lemondási feltételeknek megfelelően, az ott megjelölt összegben megtéríteni – az adott napon érvényes kötbér mértéke szerint, valamint a Neptun Tours a helyeket másnak értékesítheti. Késedelmes teljesítés esetén, amennyiben a szerződés nem kerül felbontásra, úgy a Neptun Tours legfeljebb a 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, avagy 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 visszatérítésére.

5. A Neptun Tours által ajánlott fakultatív kirándulások és programok szervezése és lebonyolítása a helyszíni szolgáltató joga és felelőssége. A helyszíni szolgáltatók nem a Neptun 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 tájékoztatóinkban és ajánlatainkban. A helyszíni szolgáltatók fenntartják a program- és árváltoztatás jogát. A programokra és azok feltételeire a Neptun Tours nincs befolyással. A fakultatív programok lefoglalásában, befizetésében idegenvezetőink segítséget nyújtanak a helyszínen. A helyszínen fizetendő fakultatív szolgáltatások (pl.: napernyő, nyugágy, széf, internet, sport lehetőségek stb.) árai és feltételei is tájékoztató jellegűek, azok szezon közbeni változtatásáért a Neptun Tours felelősséget nem vállal.

6. A Neptun Tours a jogszabály adta keretek között illetve üzletpolitikai megfontolásból (pl. first minute, last minute és akciós utak) fenntartja magának a jogot részvételi díj módosítására. A részvételi díj ilyen módon történő módosítása a már megkötött utazási szerződésekre nem vonatkozik. Az ettől való eltérési lehetőséget a Neptun Tours külön akcióban publikálhatja. Felhívjuk figyelmüket, hogy nyilvánvaló számítógépes rendszerhibák, melyek az elvárható karbantartás ellenére felmerülhetnek (például nem reális árak) nem szolgálhatnak alapul a szerződéshez. Kérjük, minden ilyen esetben egyeztessenek irodánkkal az esetleges félreértések tisztázása érdekében.

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) fizetőeszközben kívánja kiegyenlíteni, úgy a Neptun Tours forintos számlájára az összeg a befizetésének napján érvényes MKB Bank Zrt. deviza eladási árfolyamon kell átszámolni. Az esetleges visszafizetés az Utazók felé mindig ugyanabban a valutában történik, amelyikben az utas befizetett. Forintos visszafizetés esetén a befizetés dátumán érvényes Euro/HUF a mérvadó.

### **III. Az utazási szerződés módosítása, megszűnése**

1. A Neptun 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,

a befizetett összeg visszafizetése mellett a szerződéstől elállni, 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 bekövetkezte utáni 3 napon belül írásban közvetlenül, vagy az utazásközvetítőn keresztül értesíti.

3. Az Utazó indoklás nélkül az utazás megkezdéséig bármikor felmondhatja a jelen utazási szerződést. A felmondás napjának az a nap tekintendő, amikor a felmondás írásban a Neptun Tourshoz vagy utazásközvetítőjéhez (ahol a szerződést kötötte) beérkezett e-mailben vagy postai úton.

Az Utazó ebben az esetben kötbért köteles fizetni a Neptun Tours felé, csomagtúrák és/vagy csak szállás foglalása esetében is, az Utazási Szerződésen meghatározott összegek mértékében.

Az Utas részéről lemondásnak minősül az is, ha előzetes nyilatkozattétel nélkül nem kezdi meg az utazást a megjelölt időpontban (NO SHOW). Abban az esetben, ha 100% kötbér megfizetésével került sor az utazás lemondására, a továbbiakban az el nem foglalt szállások szobáival az Utazó nem rendelkezik.

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

5. 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 Neptun Tours által közvetített biztosítási szolgáltatások szerződési feltételeivel megismerkedett és azokkal egyetért.

6. Az utazási szerződés megkötését követően, az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálloda, létszám csökkentése, kiegészítő szolgáltatások lemondásával járó módosítása vagy törlése, névváltoztatás) az Utazó által történő módosítási igényét a Neptun Tours az eredeti szerződéstől való elállásnak tekinti és a III/3. pontban meghatározott lemondási feltételek lépnek életbe.

7. 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 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 lemondottnak minősül. A felmerülő költségeken felül fizetendő módosítási díj 10 EUR/fő.

8. Az Utazó a foglaláshoz tartozó neveket minden esetben pontosan, az utazási dokumentumban szereplő módon köteles a szerződéskötéskor megadni. A módosítás/javítás költsége esetenként változó, de minden egyes módosításnál 10 EUR/fő eljárási díj is fölszámításra kerül. Név módosításnak minősül a helytelenül megadott név, névelírás, második keresztnév utólagos pótlása is.

Az előfoglalási kedvezménnyel foglalt utazások esetén az előfoglalási időszak lejártá után nincs lehetőség a módosítási díj ellenében történő változtatásra, csak a szolgáltató által meghatározott módosítási és lemondási feltételek betartásával. Az előfoglalási kedvezményes áron foglalt utazások esetében a későbbi módosítás során (pl. név módosítás, időpont módosítás, szolgáltatások módosítása) a kedvezmény nem vehető igénybe. Ilyen esetekben a módosítás napján érvényben lévő áron 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.

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 Neptun 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 Neptun 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 Neptun Tours-nál 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 úgy kivizsgálása

bonyolultabb. Az Utazásszervező mentesül a kárigény elbírálása alól, ha bizonyítja, hogy a szerződészerű 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 Neptun 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 Neptun 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 Neptun Tours fenntartja a jogát a változtatásokra pl.: szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos vagy magasabb értékű programokkal történő felcserélésére. Programcsere és szálláscsere esetén külön díjat 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 Neptun Tours nem vállalja a felelősséget. Minden fénykép, szöveg és térkép, csak a Neptun Tours engedélyével használható fel nyomtatott vagy elektronikus formában.

14. Az Utazásszervező nem garantálja a szállodától függő, a katalógusban/honlapon, illetőleg az utazási szerződésben nem szereplő, nem feláras, igények teljesítését (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba, stb.), de minden esetben megpróbál ezek érdekében közben járni, amennyiben tudomása van róla az utazás megkezdése előtt. Ezen igények, kívánságok rögzítése nem jelent kötelezettséget az Utazásszervező részéről, így nem alapozhat meg későbbi kártérítési igényt, vagy nem lehet kompenzációnak alapja.

15. Amennyiben az Utazó az utazás során bármely indulási időpontot nem tart be, úgy az utazását saját magának, saját költségén kell megszerveznie. Az Utazó a társasutazás során tanúsított nem megfelelő viselkedése (utastársak vagy a személyzet sértegetése, fenyegetése, fizikai bántalmazása, erősen ittas állapot, stb.) a társas útból történő kizárását vonhatja maga után. Ebben az esetben az Utazásszervezőt a teljes részvételi díj megilleti.

#### IV. Biztosítás

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

1.2. Utazásszervező ajánlataiban szereplő bizonyos úti célok esetében (pl. az orosz jogszabályok szerint) az Utazónak az országba belépéshez kötelezően BBP-biztosítással kell rendelkezni, melyre jelentkezéskor az Utazó figyelmét felhívjuk. A jogszabály be nem tartásából fakadó felelősség és költség minden esetben az Utazót terheli.

1.3. 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 Neptun Tours nem felel.

1.4. A biztosítás kiegészítő szolgáltatásunk, nem képezi részét az utazási szerződésnek, valamint az Utazó a biztosító társasággal köti meg, a Neptun Tours csak közvetítője a szolgáltatásnak. A biztosításokat az utas megkötheti bármely más biztosítónál vagy utazás közvetítőnél is. A Neptun 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 tovább szállítás vagy megőrzés céljából a Neptun Tours képviselője vagy alvállalkozója átvette. (pl. fuvarozó vállalat). A poggyász felületét ért, a nem mindennapi, rendeltetészerű használatból eredeztethető és túlsúly miatti sérülésekért sem a Neptun 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, szem-tanúval, 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 poggyászok rongálódásáért, eltűnéséért kizárólag a légitársaságot, annak fuvarozói szerződése illetve az EU szabályozása alapján terheli a 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 menetrend menüpontban

olvashatók a honlapunkon.

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

#### V. Vítás kérdések

1. A Neptun 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. Vítás 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](http://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](mailto:adr.sofia@kzp.bg), honlap: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

2.2. Panaszokat a Fogyasztók az Európai Parlament és az Európai Tanács online panaszkezelésről 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 utazó figyelmét az utazáshoz szükséges úti okmányokra, vízumra és egyéb beutazási vagy repülési/buszos utazással kapcsolatos szabályokra az utazó figyelmét felhívni (ezt az Utazásszervező honlapja is tartalmazza az ország leírásánál), melyet minden esetben meg is tesz. Érvényes útiokmányok 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 Neptun 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 Neptun Tours a lehetséges legkorábbi időpontban az utas tudomására hozza. Az iroda kötelessége, hogy a programot a változásokhoz képest úgy igazítsa, hogy ezzel minél kevesebb kényelmet-lenséget okozzon, de az ilyen esetekből eredő kárfelelősséget kizárja. A szerződésen megadott előzetes tervezett menetrendek tájékoztató jellegűek, az aktuális tervezett menetrendekről honlapunkon tájékozódhat.

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

4. A Neptun Tours képviselői és együttműködő partnerei és annak képviselői fogatékallal 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, ingajárat- vagy a transzferbuszon. Ezen okból történő többletvárakozás vagy ülőhely-változtatás nem lehet kompenzáció alapja. Legyünk megértőek és segítsük utastársainkat 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.

#### 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; az állampolgárságát, az úti okmány számát, típusát, érvényességének idejét, a kiállító állam kódját; a születési idejét.

Amennyiben az adatokat az Utazó nem szolgáltatja, úgy a Neptun 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 Neptun Tours Utazási Irodát felelősség nem terheli.

2. A Neptun 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, valamint adózási és más jogszabályi kötelezettségek teljesítése alapján, valamint az Utazó vagy a Neptun Tours jogos érdeke alapján kezeli.

A szerződésből fakadó kötelezettségek teljesítése érdekében a Neptun 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., függetlenül az adott Utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásoktól.

Az egyes adatkezelési célok, a kapcsolódó jogalapok, az adatkezelési időtartamok a szabályozásban és tájékoztató(k)ban olvashatók. Adatkezeléssel, adatvédelemmel kapcsolatosan tájékoztatást kérhet, jogaival élhet a [info@neptuntours.bg](mailto:info@neptuntours.bg) címre eljuttatott kérelemmel.

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

4. Az ÁSZF-et és az Utazási Szerződést egy-egy példányban átvettem vagy azt elektronikus úton megkaptam és az abban levőket visszaválaszban elfogadtam. A Neptun Tours-tól e-mailben kapott ÁSZF és utazási szerződés e-mailben való visszaigazolása a dokumentum csatolásával egyenértékű a szerződés aláírásával. A további dokumentumokat, mint a voucher, utazási tájékoztató, biztosítási kötvény az Utazónak nem kell már visszaigazolnia. Ezen dokumentumok kiküldésével a Neptun 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. Jelen Általános Szerződési Feltételeket – különösen a megszokott, általában köztudott szerződési feltételeken felüli, ide értve, de nem kizárólag a kártérítéssel, felmondással, jogérvényesítéssel, az egyéb, más által szervezett és vállalt programokkal összefüggő feltételek külön ismertetésén túl – az Utazó megértette és megismerte, valamint ennek tényét az Utazási Szerződés vagy a Megrendelő aláírásával igazolta.

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

7. Az Utazó kijelenti, hogy a Neptun 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.

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

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

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

11. Amennyiben utazásomra bármilyen jellegű biztosítást is kötöttem, úgy aláírással vagy az ÁSZF e-mailben való visszaigazolásával kijelentem, hogy a biztosító szabályzatát átvettem vagy a Neptun Tours honlapjáról letöltöttem, elolvastam és megértettem.

#### A Neptun 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 – Mondial Assistance Biztosító feltételei, termék ismertetői, szolgáltatási táblázatai – Panaszkezelési tájékoztató – Charter menetrend és Légitársasági információk.

Neptun Tours weboldal: [www.neptuntours.bg](http://www.neptuntours.bg)

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

Kelt:.....

Utazó / szerződéskötő aláírása:

.....

Amennyiben a szerződés közvetítő irodán keresztül jött létre, úgy a közvetítő /ügynöki iroda neve, címe, utazási irodai munkatárs neve:

.....

.....

.....

.....

Neptun Tours Ltd.

Az ÁSZF érvényes 2021. január 1-től.