

ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEK

A **NEOLINE UTAZÁSI IRODA**, továbbiakban: **Iroda** (1088 Budapest, Szentkirályi u. 5. Tel.: 317-1256, fax: 317-1056, regisztrációs szám: U-000714, adóigazgatási szám: 11182256-2-42, vagyoni biztosítékra szóló biztosítás: EUB Biztosító Zrt., kötvényszám: **KT-KE-287-20191017**) által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyv 415-416. paragrafusa, az utazási és utazásközvetítői szerződésekről szóló módosított 281/2008. (XI.28.) számú kormányrendelete, továbbá ezen feltételek az irányadók.

Az utazás megrendelésével, illetve a jelentkezés nyilvántartásba vételével és az előleg megfizetésével létrejön az utas és az **Iroda** között az utazási szerződés.

Az utazási iroda köteles az utazási szerződésben vállalt szolgáltatásokat teljesíteni, az utas pedig köteles a részvételi díjat megfizetni.

Az utazás időtartalmát, az egyes részzolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját és a részvételi díjat az **Iroda** által kiállított utazási szerződés tartalmazza. Az adatokban bekövetkezett változásokról az **Iroda** az utasait tájékoztatja.

A befizetendő előleg a teljes részvételi díj 40 %-a. Ha ez az összeg a 10.000,- Ft-ot nem haladja meg, jelentkezéskor a teljes részvételi díjat be kell fizetni. Az előleget a jelentkezéskor, a hátralék összegét pedig az utazás megkezdése előtt 40 nappal kell befizetni. 30.000 Ft fölötti utazások esetén lehetőséget biztosítunk **részletfizetésre** a következő feltételek mellett: amennyiben három vagy annál több alkalommal egyenlíti ki a részvételi díjat, 1.000 Ft/alkalom kezelési költséget számítunk fel a 3. részlet befizetésétől. Ha az utas az indulást megelőző 40 napon belül jelentkezik, a részvételi díjat egy összegben, a jelentkezéskor kell befizetnie.

Amennyiben irodánk által szervezett utazásra közvetítő irodán keresztül jelentkezik az utas, a szerződés a Neoline Kft. és az utas között csak akkor lép életbe, amikor a közvetítő iroda átutalta vagy befizette a teljes részvételi díjat irodánk számlájára, és erről a kötelezettségéről tájékoztatja az utast.

A részvételi díj emelésére kizárólag a közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági árának változása miatt, továbbá egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyamának időközi változása miatt kerülhet sor. A díjemelés indokát az **Iroda** az utassal írásban közli. A részvételi díj összege az indulást megelőző 20 napon belül fent említett okokból sem emelhető.

Az utazáshoz szükséges útlevelet az utasnak kell beszereznie. Az úti okmány hiányából adódó károkért az utas tartozik felelősséggel. Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevel-, vám-, deviza-jogszabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani.

Az **Iroda** az utazás megkezdése előtt szállásos utaknál 30 nappal, szállás nélküli utaknál 14 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől, ha az utazást szerződéskötéskor előre nem látható - az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető - külső körülmény veszélyezteteti vagy a jelentkezők létszáma az autóbuzsós utazásoknál nem éri el a tervezett legalacsonyabb létszámot (35 fő).

Amennyiben az utazást vis maior, járvány, sztrájk vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják, vagy lehetetlenné teszik, ezekért és a szolgáltatások elmaradásáért, vagy részleges teljesítéséért a Kft. felelősséget nem vállal, de igyekszik mindent megtenni az utas érdekében, ami az adott helyzetben maximálisan lehetséges.

Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Ha az utas azért áll el a szerződéstől, mert a részvételi díj emelésének a mértéke meghaladja a 10 %-ot, vagy az **Iroda** az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, vagy az **Iroda** az utazási szerződéstől eláll, az utas ez eredetivel azonos mértékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az **Irodának** lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet az utast terheli, ha alacsonyabb értékű, az **Iroda** köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

Ha az utas nem az előzőekben meghatározott okok miatt a szerződéstől eláll (lemond, módosít), a következő költségeket kell megfizetnie:

az utazás megkezdése előtti

- 40. napig 1.000,- Ft/fő kezelési költség személyenként
- 40 - 21. napig a teljes részvételi díj 30 %-a,
- 20 - 11. napig a teljes részvételi díj 60 %-a,
- 10 - 4. napig a teljes részvételi díj 85 %-a,
- 3 - 0. napig a teljes részvételi díj 100 %-a,
- meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100 %-a.

Amennyiben az **Iroda** vagy az Utas részéről megszűnik az utazási szerződés, és az utazás nem valósul meg, a befizetett összeget csak a bevételi nyugta és a számla ellenében tudja az **Iroda** visszatéríteni. Az előzőekben felsorolt költségeken felül, függetlenül attól, hogy a lemondás mikor történt - amennyiben az útlevelebe a vízum beütésre került - a vízum ellenértékének visszatérítésért az utas nem követelheti.

Ha a szerződés az utazás során szűnik meg, az **Iroda** az utas érdekében szükséges intézkedéseket megteszi, és ennek költségeit előlegezi. Az intézkedések költsége az utazási irodát terheli, ha a szerződés neki felróható vagy érdekkörében felmerült okból szűnik meg. Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díjból csak az igénybe nem vett és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások forint ellenértékére tarthat igényt. A részvételi díjban szereplő közös költségek (közlekedés, idegenvezető stb.) és az iroda szervezési díjának visszatérítését nem követelheti.

Az utas - a szerződés hibás teljesítése esetén - kifogásait az utazás tényleges befejezését követő 10 napon belül írásban köteles az **Iroda** tudomására hozni, és bejelentéséhez csatolni a kifogásra okot adó cselekmény helyén a kísérelővel, vagy a szolgáltató által felvett és igazolt dokumentumokat, jegyzőkönyveket. A sérelmezett kifogások írásbeli rögzítése és közlése hiányában az ok valóságának és megtörténtének igazolása az utast terheli.

Az **Iroda** fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli változtatására, valamint kivételes esetekben a programok azonos értékű és jellegű felcserélésére. Közlekedési vállalatok késése, szolgáltatásai elmaradása esetén a további szolgáltatások elmaradásáért az **Irodát** felelősség nem terheli.

Az Iroda fenntartja a jogot a megadott ülés hely módosítására, létszámváltozás vagy előre nem látható autóbusz csere miatt. Ebben az esetben a fizetett felár az Iroda visszatéríti, felár nélküli üléshelyekért reklamációt nem áll módunkban elfogadni. A biztonsági övvel felszerelt üléseken az öv bekapcsolása kötelező, ennek elmulasztásából származó következményekért az iroda és a gépkocsivezető nem vállal felelősséget. Az utasok kötelesek rendeltetésszerűen használni az autóbust, károkozás esetén pedig anyagi felelősséggel tartoznak.

Az **Irodában** fakultatív jelleggel baleset-, betegség-, és poggyászbiztosítás köthető. A biztosítási kötvény kiállításához szükséges adatok megadása az utas felelősége – min. 1 héttel az utazás előtt. Amennyiben az utas biztosítást nem köt, ill. a szükséges adatokat nem közli, a biztosítási kötvényt nem áll módunkban kiállítani, így az ebből eredő károk kizárólag az utast terhelik.

Az **utazásokon** a megengedett poggyász személyenként egy bőrönd és egy kézitáska, amely maximum 18 kg lehet. Az előltti mennyiség elszállítására nincs lehetőség. Az utastér egyre szigorúbb ellenőrzése miatt kartonos ásványvizet/üdítőt nem áll módunkban az autóbuzson szállítani. Az **Utas** köteles a bőröndjét névvel, címmel jól látható helyen ellátni, a névtelen poggyászt a gépkocsivezető nem veszi át. Az autóbuzson felejtett tárgyakért, elcsereált bőröndökért, csomagokért felelősséget nem tudunk vállalni. Bizonyíthatóan az utazás/szállítás során megsérült csomag (csak a keményfedelű, márkajelzéssel bíró bőröndökre) a szállító hibájából történt károsodás esetén tételes jegyzőkönyv felvétele mellett fogadjuk el kártérítési igényt. Az utas poggyászának őrizetéről az utazás során az utas gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az **Iroda** vagy közreműködője átvette. Az utazás során igénybe vett közlekedési eszközökön felejtett csomagokért az utazási iroda felelősséget nem vállal.

Az **Iroda** által szervezett utazással kapcsolatos minden jogvitában elsődlegesen peren kívüli egyeztető tárgyalást kell tartani és egyesség létrehozását megkísérelni. Ennek az eljárásnak eredménytelensége esetén a felek a Budapesti Fővárosi Bíróság illetékességét kötik ki.

BÁRMILYEN, UTAZÁSSAL KAPCSOLATOS PROBLÉMA ESETÉN (MINDEN ESETBEN!) KÉRJÜK, HÍVJA AZONNAL ÜGYELETI SZÁMUNKAT! AMENNYIBEN AZ ÜGYELETI SZÁMRA NEM TÖRTÉNIK BEJELENTÉS, A REKLAMÁCIÓT NEM FOGADJUK EL!

Ügyeleti telefonszám (munkaidőn kívül hívható)

+36 30 9 349 319

POGGYÁSZ SZÁLLÍTÁSI FELTÉTELEK A NEOLINE KFT. UTAZÁSAIN

Minden utas köteles a poggyásztérbe helyezett **útipoggyászt névtáblával ellátni (név, lakcím, telefonszám, utazás ideje és neve)**. A Neoline Kft. utasonként legfeljebb két útipoggyász díjmentes elszállítására vállal kötelezettséget. A *csomagtérben* elhelyezett útipoggyász legnagyobb súlya 18 kg, maximális csomagmérete: 100 x 50 x 40 cm lehet. *Kézipoggyász* szállítására az utastérben van lehetőség. A fedélzetre csak olyan kézipoggyász vihető, amelyik a kalaptartóban elfér, maximum 10 cm magas. Az ennél nagyobb méretű poggyász csak és kizárólag a csomagtérben helyezhető el. A *kézipoggyász őrzése az utas feladata*. Családonként egy *gyerekkoszi* szállítása a csomagtérben térítésmentes. Kézipoggyázként nem szállítható olyan tárgy, mely az utasoknak kényelmetlenséget okozhat.

Autóbusszal nem szállítható:

- * 20 kg-nál nehezebb tárgy
- * olyan tárgy, amely terjedelménél, alakjánál, vagy kiterjedésénél fogva fuvarozásra nem alkalmas;
- * veszélyes, robbanó, gyúlékony, mérgező, undort keltő anyag, lőfegyver;
- * olyan tárgy, csomag, amely a többi útipoggyászban, vagy autóbuzsban kárt okozhat, vagy azokat beszennyezheti;
- * kereskedelmi mennyiségű áru (zsugorfóliázott);
- * minden behozatali, ill. kiviteli tilalom alatt álló tárgy;
- * azon vámköteles áru, amely vámvizsgálata, ill. vámeljárása a vámkezelésre menetrendben meghatározott tartózkodási idő alatt nem fejezhető be.
- * a szállításból kizárhatóak az utasok egészségét és a többi poggyász épségét veszélyeztető poggyász