

## A vtours GmbH általános szerződési feltételei (ÁSZF)

### 1. Hatály

- 1.1. Jelen általános szerződési feltételek minden olyan szerződésre vonatkoznak, amely köztünk, a vtours GmbH-ként, mint utazásszervező, és más utazási szolgáltatások, különösen üdülési utazások, amelyek kizárólag szállást tartalmaznak szállodában/panzióban/üdülőkben, és Ön, mint az a személy, aki velünk utazásszervezési szerződést és/vagy üdülési utazás szolgáltatásaira vonatkozó szerződést köt, amely kizárólag szállást tartalmaz szállodában/panzióban/nyaralóban való szállást tartalmazó üdülési utazás szolgáltatásairól, valamint az utazókra és/vagy vendégekre. Jelen általános szerződési feltételek kiegészítik a törvényi rendelkezéseket. Az egyedi szerződésekben szereplő eltérő rendelkezések elsőbbséget élveznek a jelen ÁSZF-fel szemben. Utazási jelentkezésével (vö. 2. pont) kijelenti, hogy ismeri és elfogadja a jelen ÁSZF-et.
- 1.2. A személyes megszólítás (pl. „Ön”, „Önök”) az általános szerződési feltételek keretében azt a személyt jelöli, aki utazási szerződés megkötését ajánlja fel nekünk.
- 1.3. Az „én” forma (pl. „mi”, „minket”, „mi részünkről”) a jelen általános szerződési feltételek keretében a vtours GmbH-t jelöli.
- 1.4. Az utazási szerződés kifejezés a jelen Általános Szerződési Feltételek értelmében a 2015. november 25-i (EU) 2015/2302 irányelv szerinti csomagutazásokra vonatkozó szerződéseket és az olyan üdülési utazásokra vonatkozó szerződéseket foglalja magában, amelyek kizárólag szállást tartalmaznak szállodában/panzióban/üdülõapartmanban/-házban.
- 1.5. Az általános szerződési feltételek értelmében utazónak minősül az a személy, aki az utazási szerződés alapján jogosult az általunk az utazási szerződés keretében nyújtandó szolgáltatások igénybevételére.
- 1.6. Amennyiben Ön és az utazók nem azonos, felelősséggel tartoznak az és az utasok egyetemlegesen felelnek az utazási szerződés szerinti ellenértékért.
- 1.7. Az Ön és/vagy az utasok általános szerződési feltételei nem képezik részét az utazási szerződésnek és/vagy a szállásadási szerződésnek.
- 1.8. Ha Ön csomagutazást foglalt, a foglalás lezárása előtt megküldtük Önnek a törvényben előírt információkat, különösen a nyomtatványt.
- 1.9. Annak érdekében, hogy nagyobb rugalmasságot biztosítsunk Önnek az eredeti utazási terveinek módosításakor, többek között úgynevezett „FLEX-ajánlatokat” kínálunk. Ha utazása a foglaláskor „FLEX-ajánlat” jelöléssel ellátott ajánlatokra a foglalási előleg és a lemondás tekintetében eltérő feltételek vonatkoznak, mint a standard feltételeink, amelyek a 7.1. és 10.3. pontokban vannak kifejezetten ismertetve.

## 2. Az utazási szerződés megkötése

- 2.1. A mi részünkről közzétett hirdetések, leírások, árlisták vagy táblázatok, valamint egyéb utazási szolgáltatások reklámozása vagy hirdetése – ideértve azokat is, amelyek konkrét időszakra vonatkoznak és/vagy konkrét árat és/vagy egyéb szolgáltatásokat és ellenértékeket neveznek meg – nem minősülnek jogi értelemben vett ajánlatnak. Inkább csak felhívásnak tekintendők a potenciális ügyfelek számára, hogy nyújtsanak be nekünk ajánlatot egy megfelelő tartalmú utazási szerződés megkötésére.
- 2.2. Az utazási szolgáltatások lefoglalásával Ön kötelező érvényű ajánlatot tesz nekünk egy magáncélú utazási szerződés megkötésére. Az Ön által nekünk benyújtott ajánlat kötelező érvényű Önre nézve. Jogosultak vagyunk ezt az ajánlatot ésszerű határidőn belül, de legalább három napon belül az ajánlat beérkezését követően elfogadni. Az ajánlat és az elfogadás nem igényel semmilyen formát.
- 2.3. A szerződés megkötésekor vagy azt követően írásos formában utazási visszaigazolást/számlát küldünk Önnek és/vagy az utazóknak. Az ajánlat és az elfogadás, és így a szerződés tartalmának alapja kizárólag a mi részünkről az utazási időszakra érvényes aktuális szálloda- és/vagy szolgáltatásleírás, valamint az utazási visszaigazolás/számla tartalma.
- 2.4. A közvetítők (pl. utazási irodák, online portálok) és harmadik felek, akiket szolgáltatásaink nyújtásával bíznak meg (pl. szállodák), nem jogosultak vagy más módon nem jogosultak olyan megállapodások megkötésére, információk szolgáltatására vagy biztosítékok nyújtására, amelyek módosítják az utazási szerződés tartalmát, amint az az utazási időszakra érvényes aktuális utazási leírásunkból és az utazási visszaigazolás/számla tartalmából kitűnik, és/vagy túllépnek az utazási leírásunkban vagy az utazási visszaigazolásban/számlában szerződésben vállalt szolgáltatásokon, vagy azoknak ellentmondanak.
- 2.5. A szerződés az utazási visszaigazolás (elfogadási nyilatkozat) kézhezvételével jön létre. Amennyiben a törvény másként nem rendelkezik, az nem igényel meghatározott formát. A szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul megküldjük Önnek az utazási visszaigazolást a törvényben előírt formában, de legalábbis írásban.
- 2.6. Ha az elfogadás nyilatkozatunk tartalma eltér a foglalás tartalmától, akkor az új ajánlatunk tíz napig érvényes. A szerződés ezen új ajánlat alapján jön létre, ha Ön a kötelező érvényességi időn belül kifejezett nyilatkozattal, előlegfizetéssel, a fennmaradó összeg befizetésével vagy az utazás megkezdésével jelzi elfogadását.
- 2.7. Elektronikus kereskedelemben (pl. interneten) történő foglalások esetén a fenti szabályokon túlmenően a szerződés megkötésére a következő rendelkezések vonatkoznak:
- 2.7.1. Az online foglalás folyamatát a megfelelő internetes oldalon ismertetjük.
- 2.7.2. Az adatok javításához, törléséhez vagy az egész online foglalási űrlap visszaállításához rendelkezésre áll egy megfelelő javítási lehetőség, amelynek használatát elmagyarázzák.
- 2.7.3. A online foglalás lebonyolításához felajánlott szerződéses nyelvek meg vannak jelölve.

- 2.7.4. Amennyiben a szerződés szövegét tároljuk, erről, valamint a szerződés szövegének későbbi lekérésének lehetőségéről tájékoztatjuk Önt.
- 2.7.5. A „fizetős foglalás” gomb vagy egy megfelelő gomb megnyomásával az online foglalás során Ön kötelező érvényű ajánlatot tesz nekünk az utazási szerződés megkötésére az utazási jelentkezés formájában.
- 2.7.6. Az utazási jelentkezés beérkezését azonnal elektronikus úton visszaigazoljuk (beérkezési visszaigazolás).
- 2.7.7. „fizetési kötelezettséget vállaló foglalás” nem jogosítja Önt utazási szerződés megkötésére. A szerződés a mi utazási visszaigazolásunkkal jön létre, amely – amennyiben a törvény másként nem rendelkezik – nem igényel különleges formát. A szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul megküldjük Önnek a törvényben előírt formában, de legalább szöveges formában az utazási visszaigazolást.
- 2.7.8. Ha a utazási visszaigazolás azonnal után megnyomja a gombot „fizetési kötelezettséget vállaló foglalás” vagy egy megfelelő gomb megnyomásával az online foglalás folyamatában, a képernyőn megjelenő megfelelő közvetlen megjelenítéssel, az utazási szerződés a jelen utazási visszaigazolás megjelenítésével, közbelső értesítés nélkül jön létre. Ebben az esetben lehetőséget kap az utazási visszaigazolás mentésére és kinyomtatására, vagy a szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul megküldjük Önnek az utazási visszaigazolást a törvényben előírt formában, de legalábbis írásban. Az utazási szerződés kötelező érvényessége azonban nem függ attól, hogy Ön ténylegesen él-e ezekkel a mentési vagy kinyomtatási lehetőségekkel.

### **3. Szolgáltatások/árak**

A szerződéses szolgáltatások körét és azok árát a szolgáltatásleírás tartalmazza a vonatkozó ajánlatunkban és az utazási visszaigazolásban, beleértve az utazási visszaigazolásban esetlegesen kötelezően feltüntetett különleges kívánságokat. Ha egy gyermek az utazás során betölti a 2. életévét, az utazás regisztrációjára a gyermekekre vonatkozó feltételek és árak vonatkoznak. 2 év. A 2 év alatti gyermekek szállodai költségeit közvetlenül a szállodában kell fizetni.

### **4. Szolgáltatások módosítása az utazás megkezdése előtt**

- 4.1. Az egyes utazási szolgáltatások (pl. az útvonal) módosításai vagy eltérései a megállapodott utazási szerződés tartalmától a szerződés megkötése után megengedettek, amennyiben
- a változás jelentéktelen, és
  - a változást az utazás megkezdése előtt közöljük, és
  - a változásról egy tartós adathordozón, kiemelt módon, világosan és érthetően tájékoztatjuk Önt.

- 4.2. Az utazási szerződés megkötése után kérhetjük Öntől, hogy hozzájáruljon az utazási szolgáltatások egyik lényeges jellemzőjének (pl. a célállomás, az útvonal, a közlekedési eszköz, a szállás, az étkezések, a belépőjegyek és kirándulások) jelentős megváltoztatásához, vagy hogy az általunk meghatározott, ésszerű határidőn belül ingyenesen visszalépjön az utazási szerződéstől, ha
- a szerződés megkötése után bekövetkezett körülmények miatt az utazás csak az utazási szolgáltatás egyik lényeges jellemzőjének jelentős megváltoztatásával vagy az Ön által megadott, a szerződés részévé vált különleges előírásoktól való eltéréssel valósítható meg, és
  - ajánlatunk módosítása az utazás megkezdése előtt történik.

Ha a megadott határidőn belül nem nyilatkozik, akkor a módosítást elfogadottnak tekintjük.

Fenntartjuk a jogot, hogy az utazási szolgáltatások lényeges jellemzőinek jelentős megváltozása esetén Önnek választás szerint egy pótotutazáson való részvételt is felajánljuk. Amennyiben ez alacsonyabb költségekkel jár, a különbözetet visszatérítjük Önnek. Ha a helyettesítő utazás nem legalább azonos minőségű, az utazás árát arányosan csökkentjük, a helyettesítő utazás értékének és az eredetileg lefoglalt utazás értékének arányában. Ez vonatkozik egy lényeges utazási szolgáltatás jelentős megváltozására is.

Ha Ön visszalép az utazási szerződéstől, a már befizetett utazási díjat haladéktalanul, de legkésőbb a visszalépéstől számított 14 napon belül visszatérítjük Önnek. Az esetleges további törvényes kártérítési vagy költségtérítési igények ezáltal nem érintettek.

## **5. Ügyfélpénz-biztosítás**

A csomagutazásokra vonatkozó szerződések esetében az Ön befizetései a § 651 r BGB törvényi előírásai szerint biztosítva vannak. A megfelelő biztosításról az utazási visszaigazolással együtt az ügyfélpénz-biztosítótól vagy annak megbízásából kiállított, az EG-BGB 252. cikke szerinti igazolást (biztosítási igazolás) kap bizonyítékként. Továbbá a törvényben előírt formában közöljük Önrel az ügyfélpénz-biztosító nevét és elérhetőségét. A fenti rendelkezések nem vonatkoznak más utazási szolgáltatásokra, különösen olyan üdülési utazásokra, amelyek kizárólag szállást tartalmaznak szállodában/panzióban/üdülőapartmanban/-házban.

## **6. Ön/az utazó szerződéses kötelezettségei: Fizetés**

- 6.1. Az utazási szerződés alapján Ön köteles a szerződésben megállapodott díjat (utazási árat) a megállapodott esedékességi időpontokban (vö. 7. pont) megfizetni.

6.2. A díj fizetésére rendelkezésre álló fizetési lehetőségekről (lásd 8. pont) az utazási szerződés megkötésére irányuló ajánlatának benyújtása előtt tájékoztatjuk Önt, wobei Ihnen immer mindestens eine gängige Zahlungsmöglichkeit ohne Zusatzkosten zur Verfügung steht.

**7. Ön/az utas szerződéses kötelezettségei: előleg, fennmaradó összeg, esedékesség, késedelem, késedelem miatti elállás**

7.1. Az utazási visszaigazoláson/számlán feltüntetett előleg azonnal esedékes. Ön és/vagy az utazók kötelesek ezt az utazási visszaigazolás/számla kézhezvételétől számított egy héten belül megfizetni.

Ha másképp nem állapodtak meg, az előleg mértéke alapvetően 20%. Annak érdekében, hogy a legvonzóbb üdülési ajánlatokat tudjuk Önnek kínálni, gyakran igénybe vesszük légitársaságaink speciális repülőjegy-díjszabásait, amelyeket a repülés időpontjától függetlenül, közvetlenül a foglalás után kell kifizetnünk.

Amennyiben teljes kalkulációnk alapján indokolt egy 40%-os megnövelt előleg, erről a foglaláskor időben tájékoztatjuk Önt.

A „FLEX-ajánlat” jelöléssel ellátott ajánlatok esetében az előlegfizetési feltételek a következők:

- **Közele és közepes távolság:** repülőutak esetén 50 EUR/fő, üdülési utak esetén (kizárólag szállás hotelben/panzióban/nyaralóban/üdülőkben) 50 EUR/foglalás.
- **Távolsági utazás:** repülőutak esetén 150 EUR személyenként, üdülési utazások esetén (kizárólag szállás szállodában / panzióban / nyaralóban) 150 EUR foglalásonként

A fenti esetek egyikében sem esedékes a fizetés, mielőtt a 5. pontban meghatározott törvényes kötelezettségeinket teljesítettük.

7.2. A befizetett előleg és a megállapodott díj közötti különbözet (a fennmaradó összeg) 30 nappal az utazás megkezdése előtt esedékes. Ön és/vagy az utazók kötelesek ezt kérés nélkül megfizetni. Az esedékesség nem lép hatályba, mielőtt a 5. pontban meghatározott törvényes kötelezettségeinket teljesítettük.

7.3. Rövid távú foglalások esetén, amelyek 30 nappal vagy annál rövidebb idővel az utazás megkezdése előtt történnek, a teljes díj azonnal esedékessé válik. Ön és/vagy az utazók kötelesek ezt az utazási visszaigazoláson/számla kézhezvételétől számított egy héten belül, de legkésőbb az utazás megkezdése előtti napig megfizetni. A korábbi időpont a mérvadó. A fizetési határidő nem lép életbe, mielőtt a 5.1 pontban meghatározott törvényes kötelezettségeinket teljesítettük.

7.4. Az utazás lemondása esetén fizetendő díjak (lásd 10. pont) és a kezelési és átfoglalási díjak (lásd 11. pont) azonnal esedékessé válnak. Ön és/vagy az utazók kötelesek ezeket az utazási visszaigazoláson/számla kézhezvételétől számított egy héten belül, de legkésőbb a (tervezett) utazás megkezdése előtti napig megfizetni.

- 7.5. Az esetlegesen közvetített biztosítás díja az előleggel együtt esedékes. Ön és/vagy az utasok kötelesek ezeket az utazási visszaigazolás/számla kézhezvételétől számított egy héten belül, legkésőbb azonban az utazás megkezdése előtti napig megfizetni.
- 7.6. Jogosultak vagyunk megtagadni az utazási szolgáltatások nyújtását a teljes díj, azaz az előleg és a fennmaradó összeg teljes kifizetéséig, azaz az utazás megkezdése előtt.
- 7.7. A fizetési határidő lejártát követően, a fizetési felszólítás kézhezvételével kerülnek fizetési késedelembe.
- 7.8. Ha a számla esedékességétől számított 30 napon belül nem teljesíti a fizetést írásban, akkor fizetési késedelembe kerül, anélkül, hogy erre figyelmeztetést kapna. Ha Ön fogyasztó, akkor ez csak akkor érvényes, ha a számlán kifejezetten felhívják a figyelmét erre a jogi következményre. Továbbá fizetési késedelembe kerül, anélkül, hogy erre figyelmeztetést kapna, ha megtagadja a fizetést. A fizetés megtagadásának nyilatkozata implicit módon is megtörténhet, pl. egy terhelés vagy hitelkártya-terhelés visszautasításával vagy visszaterheléssel.
- 7.9. Ha nem teljesíti az előleget és/vagy a fennmaradó összeget a megállapodott fizetési határidőknek megfelelően, annak ellenére, hogy nincs olyan utazási hiba, amely az utazási szerződés felmondására jogosítana, akkor mi jogosultak vagyunk a fizetési felszólítás után, a fizetési határidő meghosszabbításával, az utazási csomag szerződésétől elállni, és Önnek a 10.2 és 10.4 pont szerint visszalépési költségeket felszámítani. Önnek jogában áll bizonyítani, hogy nekünk nem keletkezett kár, vagy csak lényegesen kisebb kár keletkezett.
- 7.10. A pénz beérkezése előtt nem állnak rendelkezésre utazási dokumentumok.

## **8. Ön/az utazó szerződéses kötelezettségei: Fizetési módok**

A foglalás módjától függően a következő fizetési módokra az ott megadott feltételek vonatkoznak:

- Késspénzes fizetés: Késspénzes fizetés lehetséges, ha:
  - o a foglalás egy helyi utazási irodában (üzletben) történik, és
  - o az utazási iroda késspénzes fizetést kínál szolgáltatásainkért, és
  - o a választott utazásért késspénzes fizetést kínálunk.

A fizetéseket legkésőbb az esedékességi határidőig (lásd 7. pont) kell teljesíteni. Az utazási

dokumentumok körülbelül 8 nappal az utazás kezdete előtt állnak rendelkezésre, és elektronikus úton elküldésre kerülnek a foglaláskor megadott e-mail címre. Az e-mail cím lehet az utazási iroda címe is.

- Átutalás:
  - o Átutalás akkor lehetséges, ha:
    - a foglalás utazási irodában, telefonon vagy online történik, és
    - a választott utazáshoz átutalást kínálunk.

A fizetési címzett, akinek a fizetéseket legkésőbb az esedékességi határidőig (vö. 7. pont) kell teljesíteni, a foglalási visszaigazolásban kerül megadásra.

Az utazási dokumentumok körülbelül 8 nappal az utazás kezdete előtt állnak rendelkezésre, és elektronikus úton kerülnek elküldésre a foglaláskor megadott e-mail címre. Az e-mail cím lehet az utazási iroda címe is.

- **SOFORT-átutalás:**
  - o Az AZONNALI átutalás (az online banki szolgáltatások egy speciális formája) akkor lehetséges, ha:
    - a foglalás utazási irodában, telefonon vagy online történik, és
    - a kiválasztott utazáshoz SOFORT-átutalást kínálunk.

A fizetési címzett, akinek a fizetéseket legkésőbb az esedékességi határidőig (vö. 7. pont) kell teljesíteni, a foglalási visszaigazolásban kerül megadásra.

Az utazási dokumentumok körülbelül 8 nappal az utazás kezdete előtt állnak rendelkezésre, és elektronikus úton kerülnek elküldésre a foglaláskor megadott e-mail címre. Az e-mail cím lehet az utazási iroda címe is.

- **SEPA-beszedés:** SEPA-beszedés akkor lehetséges, ha:
  - o a foglalás utazási irodában, telefonon vagy online történik, és
  - o a választott utazáshoz SEPA-beszédést kínálunk.

SEPA-beszedéssel történő fizetés esetén rövidített, 2 napos előzetes értesítési határidő kerül megállapításra ezekre a SEPA-beszédési megbízásokra. A beszédésről az ügyfél a foglalási visszaigazolással együtt kap tájékoztatást.

A SEPA-beszedés az esedékességi időpontokban történik (vö. 7. pont). Ha az Ön által megadott számláról az esedékességi időpontokban nem lehetséges a fizetés beszédése fedezethiány miatt, jogosultak vagyunk a nekünk ebből eredő többletköltségeket felszámítani.

Az utazási dokumentumok az utazás kezdete előtt körülbelül 8 nappal állnak rendelkezésre, és elektronikus úton kerülnek elküldésre a foglaláskor megadott e-mail címre. Az e-mail cím lehet az utazási iroda címe is.

- **Hitelkártyás fizetés:** Hitelkártyás fizetés akkor lehetséges, ha:
  - o a foglalás utazási irodában, telefonon vagy online történik, és
  - o általunk elfogadott hitelkártyát – jelenleg VISA és Mastercard – használnak, és
  - o a kiválasztott utazáshoz hitelkártyás fizetést kínálunk.

Utazási irodában történő fizetés esetén a foglaláskor be kell mutatni a hitelkártyát, és alá kell írni a hitelkártya bizonylatot, vagy be kell írni a PIN-kódot. Telefonos vagy online foglalás esetén meg kell adni a hitelkártya számát, a kártyatulajdonos nevét, a lejárat dátumot és az ellenőrző számot.

A hitelkártyáról az esedékesség napján kerül sor a terhelésre (vö. 7. pont). Ha az Ön által megadott hitelkártya-számláról az esedékesség napján nem lehetséges a terhelés, mert nincs elegendő fedezet, akkor jogosultak vagyunk a keletkező többletköltségeket felszámítani.

Az utazási dokumentumok körülbelül 8 nappal az utazás kezdete előtt állnak rendelkezésre, és elektronikus úton kerülnek elküldésre a foglaláskor megadott e-mail címre. Az e-mail cím lehet az utazási iroda címe is.

## 9. Ellenérték

Ön és/vagy a vendég csak olyan követelésekkel jogosult velünk szemben ellentételezést igényelni, amelyek velünk szemben fennállnak, és amelyeket mi nem vitatunk, vagy amelyek jogerősen megállapítottak.

## 10. A vendég általi lemondás

10.1. Az utazás megkezdése előtt bármikor lemondhatja az utazást. A félreértések elkerülése érdekében a lemondást írásban kell nyilvánítani. Az utazás meg nem kezdése alapvetően lemondásnak minősül. A lemondás időpontját a lemondási nyilatkozatunkhoz való beérkezés határozza meg.

10.2. Ha visszalép az utazási szerződéstől, vagy nem indul el az utazásra, akkor megfelelő kártérítést követelhetünk. Ez az utazás árából, levonva belőle a megtakarított költségeket és azt, amit az utazási szolgáltatások más módon történő felhasználásával nyertünk, kerül kiszámításra. Önnek jogában áll bizonyítani, hogy valójában kisebb kár érte minket.

10.3. Az egyszerűsítése érdekében kártérítési igényünket a várható költségmegtakarítás és az utazási szolgáltatások más módon történő felhasználásával várhatóan megszerzett bevétel figyelembevételével, az elállási nyilatkozat és az utazás kezdete közötti fennmaradó időtartam függvényében a következőképpen számítottuk ki:

Standard termékeink esetében:

Repülőutak esetén:

- 40 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 30 %,
- a 39. naptól az utazás kezdete előtti 30. napig 40 %,
- az utazás kezdete előtti 29. naptól 22. napig 50 %,
- az utazás kezdete előtti 21. naptól 15. napig 65 %,
- az utazás kezdete előtti 14. naptól 7. napig 80 %,
- az utazás kezdete előtti 6. naptól 3. napig 85 %,
- az utazás kezdete előtti 2. naptól, valamint meg nem jelenés esetén az utazás árának 90 %-a

Üdülési utazások esetén (kizárólag szállás hotelben/panzióban/üdülőapartmanban/-házban):

- 40 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 20 %,
- az utazás kezdete előtt 39-30 nappal 30
- az utazás kezdete előtti 29. naptól 22. napig 40
- az utazás kezdete előtti 21. naptól 15. napig 50 %,
- a 14. naptól az utazás kezdete előtti 1. napig 70 %,
- az indulás napján vagy meg nem jelenés esetén az utazás árának 90 %-a

Kivételek standard termékeinknél („FLEX-ajánlatok”):

A „FLEX ajánlat” jelöléssel ellátott **repülőutakra** vonatkozó ajánlatok esetében:

• **Közel- és közép-távú járatok:**

- 15 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 50 EUR/fő,
- 14 és 7 nappal az utazás kezdete előtt az utazás árának 80%-a,
- az utazás kezdete előtti 6. naptól 3. napig az utazás árának 85%-a,
- az utazás kezdete előtti 2. naptól, valamint meg nem jelenés esetén az utazás árának 90%-a

• **Távolsági utazás:**

- 22 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 150 EUR/fő,
- a 21. naptól az utazás kezdete előtti 15. napig az utazás árának 65%-a,
- a 14. naptól az utazás kezdete előtti 7. napig 80% az utazás árából,
- az utazás kezdete előtti 6. naptól 3. napig az utazás árának 85%-a,
- az utazás kezdete előtti 2. naptól, valamint meg nem jelenés esetén az utazás árának 90%-a

Azoknál az **üdülési utazásoknál** (kizárólag szállás hotelben/panzióban/üdülőapartmanban/-házban), amelyek „FLEX-ajánlatként” vannak megjelölve:

• **Közeli és közepes távolság:**

- 15 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 50 EUR foglalásonként,
- a 14. naptól az utazás kezdete előtti 1. napig az utazás árának 70 %-a,
- az érkezés napjától, valamint meg nem jelenés esetén az utazás árának 90 %-a

• **Távolsági járatok:**

- 22 nappal az utazás kezdete előtt történő lemondás esetén 150 EUR foglalásonként,
- a 21. naptól az utazás kezdete előtti 15. napig 50% az utazás árából ( )
- a 14. naptól az utazás kezdete előtti 1. napig az utazás árának 70 %-a
- az indulás napján vagy meg nem jelenés esetén az utazás árának 90 %-a

Önnek jogában áll bizonyítani, hogy valójában kisebb kár érte minket.

A kártérítési igény nem érvényesíthető, ha a törvényi feltételek teljesülnek.

10.4. Lemondás esetén a már átadott repülőjegyet, vasúti jegyet vagy kompjegyet vissza kell adni.

## 11. Átfoglalások, szerződésátruházások

### 11.1. Átfogadás repülőutak esetén:

A szerződés megkötése után már nem lehetséges az utazás időpontjának, célállomásának, a közlekedési módnak és a repülőternek az Ön kérésére történő módosítása. A szállás, a felszálló vasútállomások vagy a bérelt autó típusa tekintetében a változások az utazás megkezdése előtt 30 nappal végezhetők el. A ténylegesen felmerülő többletköltségeken felül 30 euró kezelési díjat számolunk fel utasonként (de legfeljebb 50 eurót foglalásonként). A foglalásmódosítás pontos költségeiről kérjük, előzetesen érdeklődjön nálunk.

**11.2. Átfogadás repülés nélküli utazások esetén:**

Az utazás dátumát, úticélját, szállását, szállítási módot, felszálló pályaudvart vagy bérelt autó típusát érintő módosításokat az utazás megkezdése előtt 30 nappal lehet kérni. Átfoglalás esetén a ténylegesen felmerülő többletköltségek mellett 30 euró kezelési díjat számítunk fel utasonként (de legfeljebb 50 eurót foglalásonként).

29 nappal az utazás megkezdése előtt történő módosítások, az utazás típusától függetlenül, csak az utazás előzetes lemondása után lehetségesek (vö. 10.3. pont).

**11.3. Szerződés átruházása:**

Ha ezt legkésőbb 7 nappal az utazás megkezdése előtt tartós adathordozón nyilatkozatban jelzi nekünk, vagy utána, ha a nyilatkozat az utazás megkezdése előtt megfelelő határidőn belül érkezik be, kérheti, hogy egy harmadik személy lépjen az Ön jogainak és kötelezettségeinek helyébe az utazási szerződésből.

Ebben az esetben követelhetjük a ténylegesen felmerült és ésszerű többletköltségek megtérítését, vagy ellenezhetjük a harmadik fél belépését, ha az nem felel meg az utazási szerződés követelményeinek.

**12. Az utazásszervező visszalépése az utazás megkezdése előtt**

12.1. Amennyiben az utazási ajánlatban, legkésőbb az Ön szerződéskötési szándéknyilatkozatának benyújtása előtt, minimális résztvevői létszámra és a lemondásunkra vonatkozó határidőre utalunk, akkor amennyiben kevesebb személy jelentkezett az utazásra, az Önnek közölt, a szerződés tárgyát képező határidőn belül, az utazás megkezdése előtt, az utazási szerződéstől elállhatunk. A következő határidők nem rövidülhetnek:

- 6 napnál hosszabb utazások esetén 20 nappal az utazás megkezdése előtt,
- 2-6 napos utazások esetén 7 nappal az utazás megkezdése előtt,
- 2 napnál rövidebb utazások esetén 48 órával az utazás megkezdése előtt.

12.2. Ha elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények miatt nem tudjuk teljesíteni az utazási szerződést, akkor az utazás megkezdése előtt, a visszalépés okáról való tudomásszerzés után haladéktalanul nyilatkozatot tehetünk az utazási szerződés felmondásáról.

Ilyen körülmények akkor is fennállnak, ha az utazás megkezdése előtt tudomásunkra jutnak olyan, az utazó személyével kapcsolatos fontos okok, amelyek az utazás tartós zavarát vetítik előre.

12.3. Ha a 12. pontban foglaltak szerint visszalépünk az utazási szerződéstől, a már befizetett utazási díjat haladéktalanul, de legkésőbb a visszalépéstől számított 14 napon belül visszatérítjük. napon belül visszatérítjük az utazási díjat.

### 13. Az utazásszervező felelőssége

13.1. A gondos üzletemberre vonatkozó gondossági kötelezettség keretein belül felelősséggel tartozunk azért, hogy az utazási csomagot utazási hibáktól mentesen biztosítsuk. Az utazási csomag akkor mentes utazási hibáktól, ha a megállapodás szerinti minőségű. Amennyiben a minőség nem került megállapodásra, az utazási csomag akkor mentes utazási hibáktól,

- ha alkalmas a szerződésben előírt célra, egyébként
- ha alkalmas a szokásos használatra, és olyan tulajdonságokkal rendelkezik, amelyek az azonos típusú utazási csomagoknál szokásosak, és amelyeket az utazó az utazási csomag típusától függően elvárhat, és
- ha nem vagy indokolatlan késedelemmel nyújtjuk az utazási szolgáltatásokat.

13.2. Szerződéses felelősségünk az olyan károkért, amelyek nem testi sérülések és nem a mi hibánkból keletkeztek, a utazás árának háromszorosára korlátozódik. Az esetleges, nemzetközi egyezmények vagy az azok alapján hozott jogszabályok alapján fennálló, ezt meghaladó kényszerítő erejű igényekre ez a korlátozás nem vonatkozik.

13.3. Felelősségünk a jogellenes cselekményből eredő kártérítési igényekért az utazás árának háromszorosára korlátozódik, amennyiben a kárt nem szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okoztuk mi vagy egy szolgáltató, és nem életveszélyes, testi sérüléssel vagy egészségkárosodással jár. Az esetleges, nemzetközi egyezmények vagy az azok alapján hozott jogszabályok alapján fennálló, ennél magasabb kártérítési igényekre a korlátozás nem vonatkozik.

13.4. Ha egy utazási szolgáltatásra nemzetközi egyezmények vagy azokra alapuló jogszabályi előírások vonatkoznak, amelyek csak bizonyos feltételek vagy korlátozások mellett teszik lehetővé vagy zárják ki a szolgáltatóval szembeni kártérítési igényt, vagy a kártérítési igény érvényesítését bizonyos feltételekhez vagy korlátozásokhoz kötik, akkor ezek a feltételek vagy korlátozások ránk is vonatkoznak.

13.5. Az esetleges kártérítési vagy árcsökkentési igényekkel szemben figyelembe kell vennie azt, amit ugyanazon esemény miatt kártérítésként vagy árcsökkentésként kapott

- nemzetközi megállapodások vagy
- azokon alapuló jogszabályi előírások vagy
- a a (EK) (EK) 261/2004 261/2004 (légi utasok jogai a nem szállítás, járatörítés vagy jelentős késés esetén) vagy
- az 1371/2007/EK rendelet (vasúti utasok jogai) vagy
- a 392/2009/EK rendelet (a tengeri utasok szállításáért felelős fuvarozók baleseti felelőssége) vagy
- az 1177/2010/EK rendelet (a tengeri és belvízi közlekedésben utazók jogai) vagy
- az 181/2011/EK rendelet (a közúti busz közlekedésben utazók jogai) szerint.

- 13.6. Nem vállalunk felelősséget olyan szolgáltatásokért, amelyek nem képezik részét az Ön és köztünk kötött utazási szerződésnek, mint például az Ön által helyszínen harmadik szolgáltatókkal kötött, turisztikai szolgáltatásokra (pl. kirándulások) vonatkozó szerződések.

#### **14. Hibabejelentés**

Ön, illetve az utasok kötelesek haladéktalanul bejelenteni nekünk az utazás során felmerülő esetleges hiányosságokat. Ehhez kérjük, forduljon az általunk megjelölt helyre. Az elérhetőségeket az utazási visszaigazolásában találja. Ha e ponttal ellentétben vétkes módon nem jelenti be nekünk haladéktalanul az utazás során felmerült hibákat, és emiatt nem tudunk orvosolni a panaszát, akkor nem jogosult árcsökkentésre vagy kártérítésre velünk szemben.

#### **15. Elévülés**

- 15.1. Csomagutazások esetén a szerződéses igények, valamint az egyéb, nem kártérítési igények, amelyek szándékos élet, testi épség, egészség, szabadság vagy szexuális önrendelkezés megsértésén alapulnak, 2 év után elévülnek. Az elévülési idő azon a napon kezdődik, amikor az utazási csomag a szerződés szerint véget ért, vagy amikor Ön és/vagy az utazók tudomást szereztek vagy tudomást kellett volna szerezniük a kárról. A későbbi időpont a mérvadó. A kötelező jogi felfüggesztési okok érintetlenek maradnak.
- 15.2. Ha egy utazási szolgáltatásra nemzetközi egyezmények vagy azokra alapuló jogszabályi előírások vonatkoznak, amelyek a szolgáltatóval szembeni kártérítési igényt rövidebb vagy kötelezően hosszabb elévülési időre vonatkoztatják, akkor ez az elévülési idő az Ön kártérítési igényeire is vonatkozik velünk szemben ezen utazási szolgáltatások tekintetében.
- 15.3. Egyébként az elévülésre vonatkozó törvényi rendelkezések érvényesek.

#### **16. Panaszkezelési eljárás és online vitarendezés**

Ha nem elégedett a szerződéses szolgáltatások teljesítésével, forduljon ügyfélszolgálatunkhoz.  
Elérhetősége: kundenservice@vtours.de

A fogyasztói vitarendezésről szóló törvényre tekintettel felhívjuk figyelmét, hogy nem veszünk részt önkéntes fogyasztói vitarendezésben. Amennyiben a fogyasztói vitarendezés a jelen utazási feltételek nyomtatását követően kötelezővé válna az utazásszervezők számára, erről megfelelő formában tájékoztatjuk az ügyfeleket.

## **17. Útlevel-, vízum- és egészségügyi formalitások**

Tájékoztatjuk Önt a célország általános útlevel- és vízumkövetelményeiről, valamint a vízum megszerzésének hozzávetőleges határidejéről és az egészségügyi előírásokról. Ha Önnel kifejezetten másképp nem állapodtunk meg, az útlevel- és vízumkövetelmények, valamint az egészségügyi előírások és az utazás lebonyolítására vonatkozó összes további jogszabály betartásáért az utasok maguk felelősek. Az ilyen előírások esetleges megsértéséért és annak következményeiért nem vállalunk felelősséget.

## **18. Végrehajtó légitársaság**

Az EU rendelet az utasok tájékoztatásáról a légi fuvarozást végző légitársaság kilétéről (EuVO 2111/05) kötelezi minket, hogy a foglaláskor tájékoztassuk Önt a légi fuvarozást végző légitársaság (EN) kilétéről, amely az összes, a foglalt utazás keretében nyújtandó légi fuvarozási szolgáltatást végzi.

Ha a foglaláskor még nem állapodtak meg a légitársaságban, akkor megnevezzük Önnek azt a légitársaságot vagy légitársaságokat, amelyek valószínűleg végrehajtják a járatot. Amint megtudjuk, melyik légitársaság fogja végrehajtani a járatot, tájékoztatni fogjuk Önt erről. Ha a légitársaság, amelyet Önnek megneveztünk, megváltozik, akkor tájékoztatni fogjuk Önt a változásról. Azonnal megteszünk minden megfelelő lépést annak biztosítása érdekében, hogy a lehető leghamarabb értesítsük Önt a változásról.

A szállításra nem jogosult légitársaságok listája a Szövetségi Légiközlekedési Hivatal honlapján, a <http://www.lba.de> címen található.

## **19. Utazási lemondási biztosítás**

Javasoljuk, hogy kössön utazási lemondási biztosítást és biztosítást, amely fedezi a baleset, betegség vagy haláleset esetén felmerülő költségeket, beleértve a hazaszállítást is. A biztosítás költségei nem szerepelnek az utazás árában.

## **20. Adatvédelem**

Személyes adatait és/vagy az utasok személyes adatait kizárólag a Német Szövetségi Köztársaság vonatkozó törvényeinek, különösen a BDSG és a GDPR rendelkezéseinek megfelelően gyűjtjük, feldolgozzuk, tároljuk és továbbítjuk. Amennyiben Ön és/vagy az utasok nem járultak hozzá kifejezetten személyes adataik további felhasználásához, azokat kizárólag az utazási szerződés teljesítése és egyéb saját üzleti célok érdekében használjuk fel. Ön és/vagy az utas bármikor kérhet tájékoztatást az Önre vonatkozó, általunk gyűjtött, feldolgozott, tárolt és továbbított személyes adatokról, valamint azok törléséről vagy zárolásáról.

## 21. Záró rendelkezések

- 21.1. A joghatóság – amennyiben Ön és/vagy az utasok kereskedők vagy közjogi jogi személyek, vagy nem rendelkeznek általános joghatósággal Németországban – Aschaffenburg. Amennyiben Ön és/vagy az utasok kereskedők vagy közjogi jogi személyek, az utazási szerződésből és az utazásból eredő és azzal kapcsolatos összes igény teljesítési helye a székhelyünk, Aschaffenburg.
- 21.2. Az utazási szerződésre és az Ön és/vagy az utazók és köztünk az utazási szerződés alapján vagy azzal összefüggésben kötött összes megállapodásra kizárólag a Német Szövetségi Köztársaság joga alkalmazandó, az ENSZ kereskedelmi jogának kizárásával, amennyiben más állam, különösen az Ön és/vagy az utazók származási állama vagy más állam jogának alkalmazása nem kötelező.
- 21.3. Amennyiben az ÁSZF vagy az utazási szerződés egyes rendelkezései vagy azok részei hatálytalanok vagy végrehajthatatlanok, vagy azokká válnak, ez nem érinti az érintett rendelkezés, az ÁSZF vagy az utazási szerződés többi részének hatályát és érvényességét.

vtours GmbH  
Weißenburger Str. 30  
D-63739 Aschaffenburg

Tel.: +49 (0)6021 86211 - 785  
E-mail:service@vtours.de

Állapot: 2025. szeptember