

**Szerződés, mely létrejött egyrészről az UNIVERSO TOUOPERATOR Utazási Iroda - székhelye: 1135 Budapest, Mohács utca 8/b., telefonja: +36 30 629 8384, e-mail címe: info@universo.hu, adószáma: 21165922-41, MKEH engedély száma: U-000181/2001, továbbiakban Utazási Iroda, mely szerződött partnerei megbízottjaként utazás és szálláshely közvetítő tevékenységet végez, másrészlől a 13. pontban szereplő UTAZÁSI SZERZŐDÉS-ben megnevezett Utas között, az alábbi feltételek mellett:**

#### 1. JOGSZABÁLYOK

Utazási Iroda által szervezett utazásokra a Ptk. 1. és 415-416 §-a, valamint az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XII.28.) Korm. rendelet, továbbá 2018.07.01-től a 472/2017 (XII. 28.) újabb Korm. rendelet, (hatályba lépett: 2018. VII. 1.) és a jelen szerződésben (ÁSZF) foglalt részvételi feltételek az irányadók.

#### 2. UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE ÉS RÉSZVÉTELI FELTÉTELEK

**Utazási szerződés akkor jön létre,** amikor az Utas az Utazási Iroda ajánlata szerinti szolgáltatásokat írásban megrendelje, a megrendelésre vonatkozó meghatározott előleget vagy részvételi díjat megfizette, az Utazási Iroda a megrendelést elfogadja, azaz azt visszaigazolta.

Amennyiben az Utazási Iroda a **jelentkezést csak feltételeseleg fogadja el** (lekérés, opciós foglalás), az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az Utazási Iroda az Utast a megrendelésének elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az Utazási Iroda befizetést nem fogad el (kivéve, ha az lekészési díj ellenében teszi, mely nem jár vissza), azaz az Utas a jelentkezését bármikor visszavonhatja.

**Az Utazási szerződést írásban kell megkötni,** és azt papír alapon vagy ha a szerződést elektronikusan dokumentumba foglalták (e-mail) vagy más tartós adathordozón az Utas rendelkezésére bocsátani.

Az Utas visszaigazolása (aláírása) az ily módon kötött szerződésnél is elengedhetetlenül szükséges.

**Távollevők esetén (online foglalás) az utazási szerződés akkor jön létre,** ha az Utas az utazási számdékát írásban jelzi, a jelentkezés az Utazási Irodához megérkezik, az Utas az előleget, vagy a meghatározott részvételi díjat megfizeti, majd az Utazási Iroda a megrendelést nyilvántartásba veszi és a fentiekben leírt módon azt írásban visszaigazolja.

**Amennyiben a megrendelő harmadik személy nevében jár el** (több megrendelő, együtt utazó társaság), úgy csak egy szerződés készül és az azt aláíró az összes többi megrendelő megbízásának is tekintendő.

Az aláíró erről köteles az általa képviselteteket tájékoztatni, mivel a szolgáltatások műbenlétéért, valamint esetleges elállás, kötbérek vagy kártérítés esetén ő tartozik felelősséggel a többiekért is.

**Az Utas személyes, különleges kéréseit, kívánásait,** amelyek a megrendelt szolgáltatással kapcsolatosak, az utazási szerződés megkötésekor köteles az Utazási Iroda tudomására hozni.

Amennyiben az Utazási Iroda ezeket elfogadta, úgy azt az Utazási Szerződésbe foglalja.

**Az utazási iroda csak azon szolgáltatások teljesítéséért felel,** melyeket a tájékoztató prospektusában, árlistájában, honlapján, Facebook oldalán vagy más hirdetményeiben megjelentetett, vagy amiket egyedi, írásos megrendelés esetén - a szerződésben külön elvállalt, visszaigazolt, ill. melyekre vonatkozóan a későbbiekben az Utasnak a Vouchert vagy Részvételi jegyet kiadta.

A levelezés során rögzített információk is a megállapodás részei.

**A jelentkezéskor megadott adatokért** (név, létszám, gyermek életkora, elérhetőségek stb.) az Utas vállalja a felelősséget (pl. gyermek pontos születési ideje az elérhető kedvezményes árhoz stb.)

**Közvetített utak/szolgáltatások esetén** (pl. repülő, buszok társas utak vagy egyéb, társírókéntől vásárolt szolgáltatások) a mindenkor utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak, így megrendelőkor azokat kell az Utasnak aláírni/elfogadni!

#### 3. UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ

A **szerződés tárgyát** (utazás helye, időpontja, szolgáltatások meghatározása/leírása, teljesítés módja, részvételi díj összege, helyszínen fizetendők stb.) az Utazási Iroda által közzétett mindenkor **utazási tájékoztató** (nyomatott vagy elektronikus katalógus, árlista, weblap, Facebook bejegyzés, hírlevél, egyéb hirdetés) vagy eseti ajánlat ill. visszaigazolás) valamint az **Utazási Szerződésben és a levelezésben foglaltak tartalmazza,** melyek mind a szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

**Az Utas a szerződés aláírásával elismeri,** hogy a rá vonatkozó utazási tájékoztatót megismerte, az abban rögzített feltételeket tudomásul vette és magára nézve kötelezőnek fogadja el.

#### 4. MÓDOSÍTÁSOK

**Az Utazási Iroda fenntartja a jogát esetleges változtatásokra** melyeket a tájékoztatóiban közzétett, ha valamely oknál fogva a külföldi partner előre nem látott feltételeinek változása miatt erre szükség mutatkozik. (pl. a meghirdetett szálláshely kategórián belüli cseréje, az egyes szolgáltatások azonos jellegűvel és értékűvel történő helyettesítése).

Erről köteles az Utast tájékoztatni. **Amennyiben az Utas a változtatásokat akár hallgatólagosan is tudomásul veszi, úgy a szerződés ennek megfelelően módosul.**

Az Utazási Iroda ezen változtatásokat azonban nem ismeri el lényeges módosításnak, ezért ilyen esetben az Utast nem illet meg a költségtérítés nélküli szerződésről való elállás joga, vagy visszatérítés.

Abban az esetben, ha az **Utas a változással nem ért egyet,** úgy azt az értesítéstől számított 3 napon belül köteles írásban jelezni az Utazási Iroda felé és az itt megadott kötbérfeltételek mellett visszalép.

Az Utas részéről történő bármilyen **adminisztratív jellegű módosítás** esetén (amennyiben az nem érinti az úticélt, a szolgáltatás lényegi elemeit ill. a már visszaigazolt időpontot, melyre a szolgáltató partner felé már kötbérfizetési kötelezettség állhat fenn) megrendelésenként 10.000 Forint/egyszeri, minden további módosítás után 5.000-5.000 Forint eljárási díjat köteles fizetni.

#### 5. RÉSZVÉTELI DÍJ

A **részvételi díj** az adott szállásfoglalás vonatkozásában a kiadott mindenkor ajánlatban/tájékoztatóban szereplő külföldi szolgáltatás árát, az Utazási Iroda szervezési díját, esetleges egyéb költségeit, továbbá az Áfát tartalmazza.

Az ezen felül felmerülő **helyszínen fizetendő kötelező vagy fakultatív költségek,** külön kerülnek meghatározásra és közzétételre.

Az Utazási Iroda az **egy hétnél rövidebb időtartamú foglalkozások esetén lekérési díjat** számít fel, melynek összege min. 5.000 Ft/megrendelés.

**Az Utazási Iroda fenntartja a forintban meghirdetett árának megváltoztatási jogát,** amennyiben az Euro Forint árfolyam ezt indokolja. Ezt jelezheti internetes honlapján vagy a már befizetett utast közvetlenül értesíti. A részvételi díj az utazás megkezdéséig megelőző 20 napon belül a már befizetett Utas esetében az utazási szerződésben foglaltakhoz képest a fent megnevezett okból sem emelhető.

**Amennyiben a részvételi díj emelése a 8 %-ot meghaladja,** vagy az Utazási Iroda az utazási szerződést lényegesen módosítani kívánja, az Utas az erről kapott értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől és az eredetivel azonos értékű, helyettesítőt való elállás joga, vagy visszatérítés.

**Abban az esetben, ha a részvételi díj már teljes összegben befizetésre került** az Utazási Iroda - ha azt vállalja és hirdetményében úgy teszi közzé - árgarancia is vállalhat.

**A közvetített szolgáltatások áraira a mindenkor utazásszervező részvételi feltételei vonatkoznak.**

#### 6. BIZTOSÍTÁS

Az Utazási Iroda által meghirdetett jávásokra vonatkozó részvételi díjak **semmilyen biztosítást nem tartalmaznak.** Utazás előtt javasoljuk az ún. **BBP**, azaz „**baleset- betegség és poggyászbiztosítás**” valamint igény esetén **Ütemelési biztosítás** megkötését.

Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül felel.

#### 7. FIZETÉSI FELTÉTELEK / HATÁRIDŐK

**Megrendelőskor** az Utas utazási előlegként a teljes részvételi díj 40 %-át köteles megfizetni.

A **teljes részvételi díj megfizetésének határideje** az utazás megkezdése előtt 30 nappal esedékes.

Azon belüli jelentkezés esetén már a teljes részvételi díjat kell megfizetni.

Az Utazási Iroda az előleg ill. teljes részvételi díj **megfizetésének feltételeit** (szállalék és határidő) a **fentiekől eltérően is kikötheti** (un. **„egyedi részvételi feltételek**), amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződése ettől eltérő kötelezettségeket ró rá, továbbá, ha az általa vagy a partnere általa meghirdetett előfoglalási ill. más „akciók” más határidőközhöz - feltételekhez kötöttek.

**Az Utazási Iroda nem köteles az Utas figyelmét az Utazási Szerződésben szereplő fizetési határidőkre külön felhívni.**

Az Utas tudomásul veszi, hogy a szerződésben jelzett **fizetési határidő be nem tartása, vagy nem fizetése esetén,** az Utazási Iroda megtagadhatja az utazást és ezzel kapcsolatosan minden jogi és anyagi felelősséget az Utast terheli. **Késédelmes fizetés esetén** az Utazási Iroda kötbért számolhat fel, ill. a határidőhöz kötött akciók, kedvezmények automatikusan érvénytelenül veszítik.

**A bankon keresztül történő pénz beérkezéskor** az Utazási Iroda külön visszaigazolást nem küld, hacsak az Utas azt írásban kifejezetten nem kéri.

#### 8. VOUCHER

A **szolgáltatások igénybevételeire jogosító utalványt** (voucher vagy részvételi jegy) az Utazási Iroda a teljes részvételi díj megfizetése ill. számlájára történő beérkezése után, de legkésőbb az utazás megkezdését megelőzően 7 nappal elektronikusan vagy megállapodás szerint postán küldi meg.

#### 9. ELÁLLÁSI (LEMONDÁSI) FELTÉTELEK, BÁNATPÉNZ

Utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt kizárólag írásban tett nyilatkozával állhat el.

**Amennyiben egy már megrendelt és az Utazási Iroda által már leszerzett, visszaigazolt szállást, szolgáltatást ill. az arra vonatkozó közösen megkötött utazási szerződést az Utas a szerződéskötés napját követően, de még 60 napon kívül visszamond, úgy az Utas az Utazási Irodának a befizetett munkájáért **bánatpénzt köteles fizetni, melynek összege 20.000 Ft + Áfa.****

Az utazás megkezdése előtti **60 napon belül történő visszalépés esetén** viszont az alábbi **kötbérfizetési kötelezettségek** állnak fenn ill. kerül visszatartásra a részvételi díjából:

- 60-35 naptári nap között	10%
- 34-22 naptári nap között	40%
- 21-16 naptári nap között	60%
- 15-08 naptári nap között	80%
- 07-00 naptári nap között, vagy meg nem jelenés esetén	100%

**Fentieket a külföldi közreműködővel történt megállapodás módosíthatja („Egyedi részvételi feltételek!”),** mely az Utassal kötött szerződésben kerül megadásra és elfogadásra. **Semmilyen visszatérítés nem illeti meg azt az Utast,** aki azért nem tud részt venni az utazáson, mert a mindenkor vonatkozó előírásokat (érvényes úti okmány, járványügyi előírások, vám szabályok stb.) nem ismeri, nem tartotta be vagy az utazás előtt ill. folyamán saját érdekkörében felmerült okból lép vissza a szerződéstől.

#### 10. HIBÁS TELJESÍTÉS

**Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező Utazási Iroda felel.**

Amennyiben az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (részvételi díj) arányosan leszállítani, de mentesül a kötelezéstől alól, ha bizonyítja, hogy a szerződés szerinti teljesítés érdekében mindent megtett és úgy járt el, ahogy az elvárható volt.

**Nem köteles a díj csökkentésére,** ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásból vagy az érdekkörében felmerült okokból nem vette igénybe vagy kifogásolja.

**Az Universo Utazási Iroda az egyes szálláshely szolgáltatások nevében jár el,** ezért azok magatartásáért felelősséggel nem tartozik. Az Utas az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás **vélt, vagy valós hibás teljesítése esetén** haladéktalanul köteles kifogását a Voucheren szereplő helyszíni szolgáltatóval (partneriroda vagy szállásadó) közölni, ill. tájékoztatni arról az Utazási Irodát (elérhetőségei a Voucheren ill. a magyar nyelvű Részvételi jegyen), hogy az a szükséges intézkedéseket teghesse.

**A közlés késedelméből eredő kárért az Utas felelős.**

Amennyiben a helyi szolgáltató a kifogást nem orrosolja, úgy az **Utas a panaszát még a helyszínen köteles teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe foglalni** és jegyzőkönyv egyik példányának átvételét a helyszíni szolgáltatóval átvetni, függetlenül attól, hogy az a panaszával az egyetért vagy sem.

A jegyzőkönyv felvételében - nyelvi nehézség esetén - az Utas az Utazási Iroda segítségét kérheti. **A vélt vagy valós nem szerződés szerinti teljesítésből eredő kárigényét az Utas köteles haladéktalanul, de legkésőbb az utazás befejezését követő 8 napon belül az Utazási Irodának írásban bejelenteni - a fent leírt, helyszínen felvett - a probléma mibenlétét igazoló jegyzőkönyv egyidejű becsatolása mellett.**

**Ennek hiányában az Utazási Iroda a kárigényt nem tudja elbírálni.**

Az Utazási Iroda vállalja, hogy a bejelentett kárigényt, a bejelentést követő 30 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről az Utast írásban értesíti.

#### 11. VIS MAIOR

Ha az Utazási Iroda elállására általa nem befolyásolható, ellenőrzésén kívül eső, el nem hárítható olyan **külső körülmény** miatt (pl. járvány, váratlan körülmény, háborús esemény, sztrájk, természeti csapás, ország lezárás - technikai akadály) kerül sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott ill. nem is láthatott előre, nem köteles az Utas felmerült kárát megtéríteni. Ha az úti cél vagy az átvett útvonal olyan területet érint, amelyet a külpolitikáért felelős minisztérium "utazásra nem javasol", és a szerződött külföldi partner elfogadja a visszalépést (leutazható "Voucher"), úgy azt az Utazási Iroda felajánlja s ha azt az Utas elfogadja, a felek a szerint módosítják az utazási szerződést.

#### 12. JOGVITA

Szerződő felek megállapodnak abban, hogy az esetleges felmerülő vitás kérdéseket megkísérik békés úton rendezni. A Felek jogvita esetén alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

#### 13. MELLÉKLETEK

**AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS** mely **mind az Utazási iróddal, mind az Utassal** s az általa megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos legfontosabb adatokat tartalmazza, az **UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ** (3. pont) és a **HASZNOS TUDNIVALÓK,** mely elengedhetetlenül fontos és hasznos információkat tartalmaz a szolgáltatások igénybevételeinek körülményeiről (bejelentkezés, biztonsági letét stb.), jellegéről, az **Utazási Szerződés elválaszthatatlan részét képezik.** Utóbbi az Utazási Iroda honlapján elérhető/letölthető. Azok ismeretének hiányából adódó kellemetlenségeikért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal és panaszt nem tud elfogadni. **Az Utas az Utazási Szerződés aláírásával egyidejűleg nyilatkozik,** hogy az Általános Szerződési Feltételekben foglaltakat (ÁSZF), valamint a Hasznos Tudnivalókat megismerte és azokat magára nézve kötelezőnek fogadja el. Erre vonatkozóan külön aláírása már nem szükséges.

Az utazási tájékoztatókban előforduló **tartalmi és elírási hibákért** iródnak nem vállal felelősséget. Az **eltérések pontosítása** a mindenkor adott ajánlatban ill. visszaigazolásban, de legkésőbb a ténylegesen aláírandó szerződésen megtörténik. Az egyes felületeken megjelenített ill. az ajánlatokhoz mellékelt **képek csak illusztrációk.**

**ÉRKEZÉS / ELUTAZÁS**

Az Utas minden külön értesítés nélkül köteles az utazáson való részvételhez szükséges okmányok beszerzéséről intézkedni (pl. érvényes úti okmány- gyermek is!), annak érvényességéről és a célország előírásainak való megfeleléséről meggyőződni.

Az Utas maga felelős továbbá az útlevel, vízum (ha szükséges), vám (behozatali-kivitteli), deviza, illetve közegészségügyi (pl. COVID vagy kötelező oltások) előírások betartásáért, a célország utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő közeledési szabályainak tiszteletben tartásáért, továbbá az életmód-, étkezési- és más helyi szokások iránti előzetes tájékozódásért s azok tiszteletben tartásáért.

- Olaszországban **érkezőkor** a vendégeknek a kiadott magyar nyelvű Részvételi jegyen, vagy ha ilyen nincs, úgy a Voucheren (szolgáltatási utalvány) megjelölt helyen és időpontban kell jelentkezniük.
- A kötelező helyi rendszəri **bejelentéshez** le kell adniuk egy személyazonosító okmányt (útlevel, személyi igazolvány vagy más) és ki kell tölteniük egy bejelentőt (ezt a helyi partner előre is kéri).
- Az utazási dokumentumokban jelzett **helyszínen fizetendőket** (rezi, végtakarítás, foglalási költség, üdüléshelyi díj, Kaució (=letét stb)) érkezőkor kell leróni. A letétől nyugtát kell kapjanak, ezt őrzik meg, mert ennek bemutatása ellenében kérhetik majd vissza a letétet.
- **Helyszínen fizetendő az üdüléshelyi díj**, mely az utóbbi években folyamatosan kerül bevezetésre Olaszországban. Ezen a címen üdüléshelyenként változnak, szálláshely típusától/besorolástól, időszaktól/időtartamtól és a vendég életkorától függően (gyermek letmentes) apartmanokban 1,00-4,00 Euro/fő/éj, szállodákban 2,00-5,00 Euro/fő/éj összeget kérhetnek.
- **A turnusok** Olaszországban általában szombati váltással kezdődnek. Ez ettől eltérő vagy kérhető lehetőségeket - külön jelezzük!
- **A szálláshely elfoglalása** a szállodai szobák esetén általában 14.00 órától lehetséges, az apartmanok viszont csak a helyi iroda délutáni nyitvatartási idejében, azaz általában 15:30-19:30 óra között foglalhatóak el. Utóbbi szálláshelyenként változó és a magyar nyelvű "Részvételi jegy"-en kerül pontosításra. Ettől eltérni az előző turnus eltávozás utáni takarítás és a sziesztai időszak miatt nincs lehetőség!
- Apartmanok esetén a **megadott érkezési időt feltétlenül be kell tartani**, mert a helyi iroda a jelzett időpontban mindenképpen bezár és a kulcsot aznap már nincs módjában átvenni!
- Amennyiben érkezőkor bármely ok miatt akadályozott (azaz csak mások tudnak érkező, mint az a szabályos turnusváltásban meghatározott), úgy azt kérjük feltétlenül írásban és időben előre jelezni! Elfogadásához a fogadó partner megerősítése szükséges.
- Saját elhatározásból történő későbbi érkezés vagy korábbi távozás esetén a vendég által befizetett részvételi díjból visszatartás nem jár, még akkor sem, ha az Utas azt előre jelezte.
- **A szállást elhagyni** az elutazás napján a részvételi jegyen megadott időpontig, de általában legkésőbb délelőtt 9:00 óráig kell.
- **Távozáskor az apartmanokat tiszta/rendes állapotban kell átadni.** A háztartási hulladék eltávolítására, valamint a mosogásra - még ha takarítási díj fizetési kötelezettség is áll fenn - a "turnusügyi takarítás" nem terjed ki! Nem megfelelő végtakarítás esetén a szállásadó fenntartja a jogot, hogy a kauciót részben vagy egészen visszatartsa.
- **Bejelentés nélküli távozás** esetén apartmanok esetében a kaució (=biztonsági letét) visszatartásra kerül!

**ÉRTÉKEK / BIZTOSÍTÁS**

- **Javasoljuk, hogy külföldi utazáshoz kössenek biztosítást** esetleges utazáséptelenség és előfordulhat problémák esetére (un. BBP).
- **A helyszínen fokozottan vigyázzanak értékeikre!** Apartmanok esetén amikor nincsenek a lakásban (ill. javasolt éjszakára is) az ajtókat, ablakokat, mindig gondosan zárják be vagy az erkélyajtó spallettájt rögzítik! A szállodákban használják a széfet (lehet fizetés!). Szem előtt vagy őrízetlenül hagyott értéktárgyakért sem a fogadó iroda, sem a szálláshely felelősséget vállalni nem tud. Pénz elvesztése/ellopása esetén a biztosító sem térít.

**SZÁLLÁSOK / BESOROLÁS**

- Az ajánlatainkban szereplő olasz szálláshelyek zömmel csak nyáron üzemelő ún. **"nyaraló" apartmanok és szállodák**, melyek legnagyobb része a színvonalát tekintve "standard" kategóriába sorolható, azaz kialakításuk, berendezésük, felszereltségük átlagos.
- **Ezekőtől eltérő, egyszerűbb vagy nívósabb szálláshelyeket is találnak** kínálatunkban, a szolgáltatásaiknak megfelelő olcsóbb vagy magasabb áron! Kérjük ennek megfelelően választani! Felhívjuk figyelmüket, hogy a medencés létesítményeknél adott esetben a magasabb ár nem a szálláshely magasabb színvonalát, hanem a medence üzemeltetéssel kapcsolatos plusz költségeket tükrözi.

**OLASZ SZÁLLÁSHELYEK BESOROLÁSA**

A **kategoralizálás** (csillagok) az adott ország hivatalos besorolásán alapul, mely esetenként eltérhet a hazai standardtól, ezért saját értékítéletünk szerint módosíthatjuk.

**1-2\*: Egyszerű szálláshelyek** (basic, economy) - esetenként nem, vagy csak részlegesen felújított, régi bútorzattal, ill. egyéb, de funkcionális berendezéssel rendelkezők.

**3-3\*Sup. Középkategóriás szálláshelyek** (standard, standard+ vagy Superior), melyek az átlagos igényeknek megfelelőek, esetenként plusz szolgáltatásokkal is (az ajánlatban külön jelezzük), de olykor felár ellenében.

**4-5\*: Színvonalas szálláshelyek** igényesebb, magasabb felszereltségű, újabb építésű vagy felújított létesítményekkel, az átlagosnál több szolgáltatással, melyekért felárat kérhetnek. (legkondicionáló, széf, mini hűtő stb.)

**BERENDEZÉS / FELSZERELTSÉG**

- **Az átlagos olasz apartmanok és rezidenciák** berendezése a helyi hagyományokat, a tulajdonos ízlését és anyagi lehetőségeit tükrözi, mely eltérő lehet a nálunk megszokottól, amivel számolni kell!
- **Az apartmanok „alap” berendezése/felszereltsége**: konyhasarok, sértő nélküli tűzhely (főzőlapok), konyhapult alá beépített, közepes méretű hűtőszekrény (120 literes, zömmel csak nyitott jégkocka tartóval, nincs fagyasztó rész), nappali- étkezőrész (annyi hagyományos „alap” edény és evőeszköz, ahány főre a lakás hitelesítve van), fürdőszoba- zömmel zuhanyzó, esetenként a zuhanyrózsa a falba építve és előfordulhat, hogy nincs külön zuhanytálca (a víz a burkolatra folyik).
- **Hálószoba vagy szobák** - az egynél több szobás apartmanokban az egyik szobában általában emeletes ágy van és a szoba kisebb is a többinél, az ágyak helyi szokás szerint lehetnek fémvázas, puha matracos fekhelyek. A **nappaliban** - az étkező részzel azonos légterben lévő dívány lehet fémszerkezettű kinyitható ágy, a szokványosnál keskenyebb matraccal, fotelágy vagy szekrényből lenyitható ágy is, melyek „fekhelyként” kerülnek ugyan figyelembevétele, azonban kisebb súlyú gyermeknek ajánlottak - felnőtnek kényelmetlenek!
- **A lakásokban csak annyian lakhathatnak, amennyire az hitelesítve van, ahány ágyra az árát megfizették**, ill. a hirdményeinkben szerepel. A létszámba a kisgyermek is beszámítanak! Ezért megrendeléskor kortól függetlenül kérjük a teljes létszámot jelezni! Csecsemők esetében (max. 2 évesig) kötelezően előírhatják a kisagy igénybevételét (van ahová vihető, másutt előrendelendő és a helyszínen fizetendő - felár ellenében!).
- A TV, ahol van, nem minden esetben SAT (1 db/lakás és általában a nappaliban). Széf, mikró, mosó- ill. mosogatógép, légkondicionáló nem a lakások alaptartozékai, ezért ezek csak magasabb árkategóriájú apartmanokban fordulnak elő, ahol a berendezések használatáért esetenként külön díjat kérnek. Ezt hirdményeinkben jelezzük.
- **Wi-fi** az apartmanokban nem általános, a szállodákban várható el, de ott is előfordulhat, hogy csak a közösségi terekben és általában fizetés!
- **Egyedi igényeket**, mint baba ágy, etetőszék- előzetesen jelezni kell s ahol megoldható ott rendelkezésre bocsátják, de felárat.
- Előfordulhat, hogy az **áramfogyasztást** az ár - takarékoskossági okokból - csak egy bizonyos fogyasztás mennyiségig tartalmazza (jelezzük!), azon felül a fizetendő külön kerülnek meghatározásra. Több elektromos berendezés egyidejű használata esetén áramkimaradást idézhetnek elő (kiverik a biztosítékot) - kérjük erre ügyeljünk!
- **Az apartmanok estében az ágyakhoz takaró (pléd) ill. párna van (kivéve külön jelezzük), de ágynemű huzatot, lepedőt vinni kell (vagy felárat előrendelhető!). Törölköző, konyhai textilák, tisztító-, mosó- és mosogatószer az a lakásokban nincsenek!**
- A nyári szálláshelyek átl. május elején nyitnak, ezért az időjárástól függően az első turnusoknál a bezártság száma érezhető lehet és apróbb beütemelési nehézségek előfordulhatnak - melyet helyben orvosolnak, ha jelzik! A lakások nem fűthetőek - erre készüljenek!
- **A lakás elfoglalásukról kérjük, hogy ellenőrizték annak tartozékait** (leltár!) és ha hiányosságot, vagy meghibásodást észlelnek, azt a lehető legkorábban időben jelezzék a helyi partnernek, még az kifizetésük ill. pótolhassák, azaz a problémájukat még a helyszínen megoldják. **Elmulasztott, vagy késleltetett helyszíni hibajelzést hazazérkezés után nem áll módunkban elbírálni!**
- Amennyiben nem teszük meg, úgy a fogadók úgy tekintik, hogy mindent rendben találtak s a távozás előtti lakásátvételkor általuk észlelt esetleges kárt, vagy hiányt a Kaució (biztonsági letét) terhére térítették meg Önöktől.
- A lakások helyiségeinek és berendezési tárgyainak a helyszínen kirozott - szerű használatából adódó károkozást s ezért a rendezési kárt - térítési kötelezettségeket irodánk nem tudja felbírálni.

**SZOLGÁLTATÁSOK**

- **Szállodai elhelyezés esetén a szobák elfoglalása** általában 14.00 órától lehetséges és 9.00-10.00 óráig kell kiköltözni. Előfordul, hogy a takarítás vasárnap szünetel! A **reggeli** olasz szokásoknak megfelelően lehet kontinentális (vaz, dzsem, kávé- tea, péksütemény), de önkiszolgáló rendszerben. Ettől eltérő ellátás (bővített reggeli: felvágott, sajt) legfeljebb 3\*-tól felfelé várható el ill., ha azt külön jelezzük. A **főétkezés** három fogásos fix vagy választható menü, mely italt nem tartalmaz. Az ételek mennyiségükben (kevesebb!) és ízvilágukban is eltérhetnek a hazaitól. Mivel irodánk ezt nem tudja befolyásolni ilyen címen reklamációt sem áll módunkban elfogadni!
- **Irodánk csak a megkötött szerződésben szereplő szolgáltatásokat köteles biztosítani.** Minden egyéb ezen felül igénybe vett szolgáltatást, ha az fizetés vagy fakultatív, az Utas a helyszínen köteles megfizetni.
- Amennyiben a szállás ára magában foglalja a **strandszerviz**, azt az ajánlatban külön jelezzük. Ez lakóegyénként (szoba vagy apartman) 1 db napernyőt és 2 db nyugtázó vagy napozószekeket jelent (lehet 1-1 db) a szálláshely meghatározott (kijelölt) strandszakaszán, általában a hátsó sorokban (előre lekötött, nincs mód változtatni rajta, legfeljebb felárat!).
- **Medencés apartmanok vagy szállodák** esetében a medencék általában június közepe és szeptember közepe között üzemelnek. Ugyanígy a **strandszerviz** is időjárás függő. A medencék körüli napágyak lehetnek fizetéses és korlátozott számban állnak rendelkezésre!
- **Az apartmanok** általában, a szállodák nem minden esetben rendelkeznek **parkolóhellyel** (vagy garázzsal). Egy lakáshoz vagy szobához legfeljebb egy db átlagos méretű parkolóhely biztosított. Ennél nagyobb kocsit érdemes előre jelezni, mert problémát okozhat, ha nem fér be. Ez esetben a parkolóhely nem garantált, vagy pedig fizetés! A szállodák parkoló kapacitása esetenként nincs arányban a szobák számmal ("korlátozott"-ként jelezzük!), ilyenkor a helyek érkezési sorrendben töltődnek. Ahol a kocsihely nem biztosított vagy nem elegendő ott **örzött parkoló ill. garázs bérles** lehetséges általában helyszíni foglalással/fizetéssel.

**SZOKÁSOK / HÁZIREND**

- **A szálloda- éttermi fogások mennyisége, tállalás módja eltérhet a nálunk megszokottól** - erről érdemes előre tájékozódni. Szokás pl., hogy a kijelölt asztalunknál a főétkezéshez textil szalvétát biztosítanak, melyet személyre szólóan megöriznek és többször is használatba adnak. A megrendelt, de el nem fogyasztott palackos italokat kérésre felcímkézik és másnap újra kiteszik az asztalra.
- **Mediterrán szokás** szerint a létesítményekben átl. 12.30 és délután 15.30 óra között ún. "szieszta" (= csendes pihenő) időt tartanak. Ilyenkor a medencéket sem lehet használni.
- **Augusztus 15. és környéke** a "Ferragosto" - Olaszországban az általában nyári szabadságok ideje. Ebben az időszakban fokozott zsúfoltságra és zajkeltésre lehet számítani mindenütt.

**ÁRAK / HELYSZÍNI FIZETENDŐK**

- Apartmanok esetében ún. **„kaució"** (= biztonsági letét) megfizetése kötelező, melyet a lakások rendben történő leadásakor visszakapnak. Erről írásos igazolást kapnak/adnak (ha nem, úgy kérik!), amit javasolunk megőrizni a befizetett összeg igazolásá érdekében!
- Az esetleges egyéb, **helyszínen kötelezően fizetendőket** az adott szálláshelyre vonatkozó utasprogram ártáblájához kapcsolódóan vagy a Részvételi jegyen mindenkor jelezzük. Az üdüléshelyi díj összege a 4. pontban jelzettek szerint változó!
- Szállodai elhelyezésnél a **gyermek** ár csak két teljes árú fizetővel egy szobában, 3-4. ágyon történő pótlógás elhelyezés esetén érvényes. Az életkor meghatározására a be nem töltött életév a mérvadó!
- Gyermek ingyenes szállása esetén is egyes szállodákban az **elutazásért térített** lehetnek (ezt külön jelezzük).
- Számos szálláshelyen, ahol ezt jelezzük **kisméretű házilát vitale** (előzetes bejelentési kötelezettség, ill. esetenként helyszíni takarítási díjfizetés ellenében) engedélyezett.
- **Ünnepek**, kiemelkedő események idején, vagy egy hétnél rövidebb foglalás esetén, felárat kérhetnek, amit lekérek sor jelzünk.

**ÉSZREVÉTELEK / REKLAMÁCIÓ**

- **Irodánk csak az utazási szerződésben foglalt** és az utazási tájékoztatóban (árlista) ill. más hirdményeinkben és írásos ajánlatban feltüntetett szolgáltatásokat **biztosításért vállal felelősséget**. A kiadványokban (elektronikus is) **közzétett fotók, valamint a levelezés során megküldött képek** azonban **csak minták** - nem képezik a szerződés tárgyát!
- Az interneten látott, ill. más utazásszervező által megjelenített tartalmi eltérésekből adódó reklamációt nem tudunk elfogadni!
- Az olaszországi szállodák **kategóriába sorolása** esetenként eltérhet a magyarországi normáktól. Ezen túlmenően azonos kategórián belül is **lehetnek lényeges minőségi különbségek** (fűtés, kilátás, magasság emelet), mely általában tükröződik az árban. Bizonyos **kiemelt üdülési régiók** (pl. Toszkána, Riviera) ill. a **memlékbeli városok** szállásainak ára világhírnevük okán nem mindig van arányban a besorolásuktól elvárhatóval - ott magát a helyet is megfizetik!
- **Irodánk minden szállástípusban és ártáblájában rendelkezik kínálattal** (az egyszerű - olcsótól, a középkategóriásokon át, a színvonalas - drágábbig). Ez lehetőséget biztosít arra, hogy Önök az igényük és anyagi lehetőségeikhez mérten választsanak.
- **Áraink mindenkor tükrözik az „ár-érték arányt"**. Választásuknál tehát számoljanak azaz, hogy az olcsóbb ár mindig gyengébb minőséget, a magasabb pedig színvonalasabb szálláshelyet takar!
- Rossz választás esetén utólagos reklamációt nem tudunk elfogadni!
- **Hazazérkezés utáni reklamációt** kizárólag a helyszínen felvett és a helyi partnerrel, vagy a szállásadóval hitelesített/átvetett "jegyzőkönyv" becsatolása mellett áll módunkban elbírálni! (lásd. ÁSZF) Benyújtási határidő a hazazérkezést követő max. 8 napon belül.

**FONTOS TUDNIVALÓK!**

**IRODÁNK VALAMENNYI SZÁLLÁSHELYEN A HELYI PARTNERÉN KERESZTÜL BIZTOSÍTJA AZ ASSZISZTENCIÁT!**

Tartózkodásuk alatt, ha bármilyen segítségre volna szükségük, forduljanak bizalommal a **"Voucheren"** (1. pld. az Utasnál marad!) vagy az esetenként kiadott magyar nyelvű **"Részvételi jegy"** feltüntetett, a szolgáltatásért biztosító szálláshelyén, illetve helyi irodához. **Több világnyelvet beszélnek.**

A kint tartózkodásuk során adódó - esetlegesen nyelvi nehézségek miatt nem megoldható problémáival - irodánkat is hívhatják!  
**Hétköznap munkaidőben** (10:00-18:00 óráig), **vagy hétvégén turnusváltáskor** (ügyeleti száma):  
 +36-30/629-8384  
 email: [info@universo.hu](mailto:info@universo.hu)

**Amennyiben fentiekkel nem élnék, úgy utólagosan reklamációt nem tudunk elfogadni!**



**UNIVERSO**  
 UTAZÁSI IRODA  
 szállásfoglalás-közvetítés