

# ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÓ

## I. AUTÓBUSZOS TÁRSASUTAZÁSOK (buszon alvás nélkül!)

Az utazás korszerű, biztonságos, légkondicionált és büfé szolgálattal (kávé, üdítő, sör, ásványvíz), WC-vel ellátott autóbusszal történik. Téli időszakban a fagyveszély miatt a gépkocsivezetők a WC-t víztelenítik és lezárják. Az autóbuszban lévő hűtőszekrény csak az Utasainknak kínált italok hűtésére szolgál. (Saját ételkészlet a hűtőben nem tárolható!) Az ülőhelyfoglalást a jelentkezés és az előleg befizetésének sorrendje dönti el. Az első üléseket a személyzet (autóbuszvezető/k és az idegenvezető/k) részére tartjuk fenn. Esetenként – pl. autóbusz típusmódosítás miatt vagy a hozzátartozók egymás mellé ültetése érdekében, stb. – változhat az ülésrend, ez azonban nem jelent szerződés módosítást. Az utolsó ülések nem, vagy kevésbé dönthetőek, öt ülőhely esetén a középső ülés viszont nem kerül értékesítésre. Csatlakozási és útvonal menti felszállási helyek a programokban külön megjelölésre kerültek. Fontos: a fel- és leszállítás a menetirány szerinti oldalon történik! Az egyéb transzferlehetőségekről kérjük, érdeklődjön irodánkban. Adott esetben az iroda az utazást azonos részvételi díjért a létszámhoz igazodó kisebb autóbusszal is indíthatja, emiatt kártérítési igényt, illetve útlemondást nem áll módunkban elfogadni.

A nemzetközi forgalomban gyakori súlyellenőrzések miatt az autóbusz csomagterében utasonként maximum 20 kg súlyú poggyász szállítható. Kérjük, hogy az utastérbe csak kisebb méretű, személyenként maximum 5 kg súlyú kézipoggyászt szíveskedjenek felvinni. A közlekedési folyosót minden esetben szabadon kell hagyni, a lépcsőn csomagot tárolni tilos és balesetveszélyes. Biztonsági okokból menet közben csak ülve szabad utazni, a biztonsági öv használata kötelező és ennek felelőssége az utasokat terheli. Az autóbuszokon a dohányzás tilos!

Az utak indulási helye Veszprémben: OMV benzinkút parkolója (Budapesti út, Kossuth Általános Iskolával szemben, Balaton Pláza mellett). A korai indulás miatt kérjük, hogy Utasaink szíveskedjenek megadni mobiltelefonszámukat! Amennyiben késése esetén az utas nem elérhető, az autóbusz 15 perces várakozás után, az értesítés lehetősége nélkül indul tovább. Az ebből eredő károkért irodánk felelősséget nem vállal. A hazaút során a várható érkezési időpont a forgalmi, út- és határátkelési viszonyoktól függően változhat. Az autóbuszok a programok szerint rendszeres pihenőt tartanak, illetve folyamatos utazás esetén az EU-s szabályozásnak megfelelően kb. 3-4 óránként megállnak 15-45 perces rövid pihenőidőre. A pihenőhelyeken esetleg felmerülő személyes kiadásokra (pl. fizetős mosdóhasználat) érdemes némi aprópénzt vinni magukkal az adott ország fizetőeszközéből. Kérjük, hogy az autóbuszban található WC-t – utastársaikra való tekintettel is – csak a legszükségesebb esetekben használják!

## II. UTAZÁSI SZERZŐDÉS

Utazásainkra történő jelentkezéskor, utazási feltételeink elfogadásával, az előleg megfizetésével létrejött megállapodásra kizárólag – mint utazásszervező – az Anna Tourist utazási szerződésében foglaltak érvényesek abban az esetben is, ha Ön útjainkra más – velünk szerződésben álló – utazási irodánál rendelte meg helyét. Az On-line megrendelés ugyanolyan foglalásnak minősül, mint a személyes vagy egyéb módon történő megrendelés és a lemondási feltételek is megegyeznek. A jelentkezéseket irodánk 72 órán belül írásban igazolja vissza, valamint megküldi a szükséges dokumentumokat.

## III. RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díjak forint/fő értendők. A részvételi díj tartalmazza az utazás költségeit, a szállást, a leírás szerinti ellátást, az idegenvezetést és az útlemondási biztosítást. A részvételi díj nem tartalmazza a felárakat, belépőket, a kötelező BBP-t (baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás) és a fakultatív kirándulások árát. Jelentkezéskor előlegként a részvételi díj 40%-a fizetendő. Legkésőbb indulás előtt 1 hónappal kell kiegyenlíteni a részvételi díj fennmaradó részét (hátralékot). Foglaláskor kérjük Utasaink adatait (név, lakcím, születési dátum, telefonszám, egyes esetekben személyi igazolvány- vagy útlevélszám, esetleg további adatok) megadni. A hiányos vagy hibás adatközlés miatti esetleges kárért felelősséget nem vállalunk. Az út indulása előtt 6-7 munkanappal részvételi jegyet (vouchert) juttatunk el Utasaink részére. Kérjük, hogy az ebben található utastájékoztatót és részvételi jegyet figyelmesen olvassák át és az utazásra vigyék magukkal. A részvételi díj a programok nagy részét fedezi, a választható, fakultatív többletszolgáltatások árát az adott programoknál feltüntetjük.

## IV. ÁRVÁLTOZÁS

A részvételi díjakat Ft-ban, egy személyre számítva adtuk meg. A bel- vagy külföldi árák, illetve a növekedése, a valutaárfolyamok jelentős megváltozása miatt – kivételes esetekben – az Anna Tourist a részvételi díjat legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal módosíthatja. Ha a részvételi díj emelése a 8

%-ot meghaladja, akkor az utas az erről kapott értesítéstől számított 3 napon belül írásban elállhat a szerződéstől és a befizetett részvételi díj részére teljes egészében visszafizetésre kerül.

## **V. BBP BIZTOSÍTÁS**

Biztosítási ügyekben az Anna Tourist szerződéses partnere az Európai Utazási Biztosító Zrt. ([www.eub.hu](http://www.eub.hu)). Tekintettel arra, hogy sokan rendelkeznek különböző utasbiztosítással, a részvételi díj nem tartalmazza a kötelező baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, melynek megkötése azonban az utazás feltétele. Amennyiben az utas nem irodánkban kívánja megkötni, köteles maga gondoskodni saját biztosításáról. Amennyiben nem köt biztosítást, akkor a betegségből, balesetből adódó összes felelősség és költség az utast terheli. Az OEP-kártyás és a bankkártyás biztosítások csak korlátozottan nyújtanak ingyenes és / vagy díjköteles szolgáltatásokat. Utazás előtt a részletekről, kérjük, tájékozódjon szolgáltatójánál és bankkártyához kapcsolódó utasbiztosítás esetén feltétlenül vigyen magával igazolást és kontakt telefonszámot az utazásra! Fontos, hogy az esetleges kárigény a biztosító felé csak a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv benyújtásával érvényesíthető. Utólagosan felvett jegyzőkönyv kiállítása nem lehetséges.

## **VI. ÚTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁS**

Az útlemondási biztosítást a részvételi díj tartalmazza. A meghatározott sztorató határidőkön belül, rendkívüli ok (betegség, haláleset) miatti lemondás esetén az Európai Utazási Biztosító a 20%-os önrész levonása utáni összeget visszatéríti. A sztorató biztosítási tájékoztató az EUB Zrt. honlapján (<https://eub.hu/storno-utlemondasi-biztositas/>) megtekinthető vagy irodánkban kérhető.

## **VII. ÚTI OKMÁNYOK, BEUTAZÁSI ELŐÍRÁSOK**

Az egyes országokba való beutazáshoz szükséges okmányokról és egyéb engedélyekről az Utas köteles gondoskodni. A beutazási szabályokról és az aktuális járványügyi helyzet szerinti biztonsági besorolásokról utazásra jelentkezéskor irodánkban, és országonként a Konzuli Szolgálat hivatalos honlapján is tájékozódhat: <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazas/utazasi-tanacsok-orszagonkent> .

Vízum beszerzésében vagy a beutazáshoz szükséges előzetes regisztrációban az Utas külön megbízása alapján (kizárólag határon belüli magyar állampolgárok részére) az Anna Tourist minden lehetséges segítséget megad. A beutazás engedélyezése vagy megtagadása azonban nem az utazásszervező hatásköre, az Anna Tourist ezért felelősséget nem vállal. Amennyiben az Utas érvénytelen okmányt, nem valós, illetve nem az okmány(ok)ban feltüntetett adatokat adott meg, vagy az utazásszervező által közölt határidőre a szükséges okmány(ok)at, adatokat, stb. nem juttatta el az utazásszervezőnek, az utazás esetleges meghiúsulásából adódó kárt az utas viseli.

## **VIII. SZÁLLODÁK, TÁRSÍTÁS**

A szálláshelyek kiválasztásánál igyekszünk körültekintő gondossággal eljárni, s bár minden szempontból ideális szálláshelyet olykor szinte lehetetlen találni, mindenkor az ár-érték arány érvényesítésére törekszünk. Egységes osztályba sorolás híján a programismertetőben megjelölt kategóriák a helyi minősítésnek felelnek meg. A szállodákban a hűtőszekrény általában nem alapszolgáltatás, olykor minibárként funkcionál és ilyen esetben nem a szállóvendégek ételleinek tárolására van kialakítva, a bekészített italokért pedig fizetni kell. Sok szálloda és panzió esetében az egyágyas és a háromágyas elhelyezés nem feltétlenül egyenértékű a kétágyas elhelyezéssel, még akkor sem, ha viszonylag magas az egyágyas felár, vagy ha a harmadik ágyra semmilyen kedvezményt nem adnak. Az egyágyas felárban nem a jobb minőség, hanem csak és kizárólag az egyszemélyes elszállásolás van benne (az egyágyas szobák általában kisebb méretűek). A 3 ágyas szobák általában nem nagyobbak, mint a 2 ágyasok. A szobák kiosztása a szállodai recepció hatásköre, az erre vonatkozó kéréseket (pl. egymás melletti szobák) irodánk az előre elküldött szobalistákon továbbítja, de teljesítésükért felelősséget nem tudunk vállalni.

Irodánk igény esetén megpróbálja az egyedül utazókat társítani. Az egyedül jelentkező utasoknak, akik nem vállalják az egyágyas felár kifizetését, vállalniuk kell a csoport más egyedülálló (azonos nemű) tagjaival az esetleges 2-3 ágyas elhelyezést egy szobában. Amennyiben az Utas az utazás megkezdését követően mégsem igényelné a társítást, úgy – rendelkezésre álló szabad szoba esetén – az egyágyas felár extra költségét köteles az idegenvezetőnek a helyszínen megfizetni. A társításból eredő kellemetlenségért felelősséget nem vállalunk.

## **IX. ELLÁTÁS**

Reggeli vagy félpanziós (reggeli és vacsora) ellátás. Fakultatív vacsora esetén kérjük kedves Utasainkat, hogy igényüket jelentkezéskor, az előleg befizetésekor jelezzék. Helyszínen felmerülő igény esetén, amennyiben az étkezést a szolgáltató tudja biztosítani, az Utas az iroda által meghatározott félpanziós felárat az idegenvezető útján köteles megfizetni. Az egyéni, speciális ellátásra vonatkozó (pl. vegetáriánus, vegán, glutén- vagy laktózmentes, stb.) kívánásokat legkésőbb a hátralék befizetésekor kérjük bejelenteni, amit minden esetben továbbítunk, de ezek teljesítése kizárólag a szolgáltatók hatáskörébe tartozik, amiért az Anna Tourist nem tud garanciát vállalni. A svédasztalos (büfé) reggeli önkiszolgáló jellegű nagyobb ételkínálattal, a bővített kontinentális reggeli péksüteményt, felvágottat, sajtot, vaját és lekvárt tartalmaz, a kontinentális reggeli tartalma vaj, jam, péksütemény (croissant vagy kenyér), kávé és tea. A főétkezéseknél az ital ára általában külön fizetendő. Az étteremből ételt kivinni tilos, köszönjük megértésüket!

## **X. REKLAMÁCIÓ**

Kérjük utasainkat, hogy amennyiben a szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban kifogás merül fel, azt haladéktalanul közöljék az idegenvezetővel vagy a helyszíni szolgáltatóval. Amennyiben a helyszínen nem orvosolják, kérje panaszának jegyzőkönyvbe vételét, hogy annak megalapozottságát utólag egyértelműen ki lehessen vizsgálni. Kérjük, ilyen esetben panaszát (mellékelve a külföldi szolgáltató vagy idegenvezetőnk által felvett eredeti jegyzőkönyvet) hazaérkezését követően 5 napon belül juttassa el irodánkhoz. Ezek elmaradása esetén panaszát nem tudjuk kivizsgálni. Helyi viszonyok miatt (közlekedés, időjárási viszonyok, helyi ünnepek, tömegrendezvények, konferenciák, templomi szertartások miatti lezárások, útvonalterelések) a programmódosítás, illetve a programok sorrendjének esetleges felcserélési jogát az utazásszervező fenntartja.

## **XI. IDEGENVEZETÉS**

Esetenként kiemelt turisztikai övezetekben, múzeumokban, templomokban, műemlékekben, illetve annak közvetlen közelében a vezetés nem engedélyezett. Ekkor az ismertetés a buszon vagy a látnivaló megtekintése előtt történik. A kiemelt turisztikai helyszíneken helyi idegenvezetők kalauzolják csoportjainkat. Az irodánk minden 3 napnál hosszabb, külföldi program során az utazás teljes időtartamára biztosít rádiós audio készüléket. Ez – főleg a kiemelt turisztikai látnivalóknál – jelentősen segíti az utasok tájékoztatását és a csoport együtt haladását. Ezért kérjük, hogy a városnézések, túrák során saját érdekükben folyamatosan használják a készüléket!

## **XII. BELÉPŐDÍJAK**

A részvételi díjban nem szerepelnek belépődíjak, melyek a helyszínen, az adott ország valutájában fizetendők. Csoportos látogatások esetén az idegenvezető közreműködik a jegyek megvásárlásában, a csoportos kedvezményen túl azonban esetleges további vagy egyéni kedvezmények a szükséges igazolások bemutatásával a helyszínen csak egyénileg érvényesíthetők. A belépőjegyes programokon a részvétel nem kötelező. A megadott összegek tájékoztató jellegűek. A katalógus szerkesztése idején ismert árak időközben változhatnak. A társasutazásainkhoz kapcsolódó részletes belépődíjak összegét az indulás előtt megküldött Utastájékoztatóban adjuk meg.

## **XIII. FAKULTATÍV KIRÁNDULÁSOK**

A fakultatív programokon való részvételt minimum 20 fő jelentkezése esetén biztosítjuk és az erre vonatkozó igényt kérjük jelentkezéskor megadni. A fizetés – a program jellege szerint – mindig az adott valutánemben történik a helyszínen vagy HUF-ban az irodában (előre történő fizetés). Amennyiben megfelelő számú jelentkező hiányában irodánk nem tudja biztosítani az adott szolgáltatást, úgy a befizetett összeget a hazaérkezést követően visszatéríti, de kártérítési igényt ezen felül nem fogad el.

## **XIV. ZÁRT CSOPORTOK**

A katalógusban szereplő utazások csoportos igény esetén más időpontokban is lebonyolíthatóak. Irodánk vállalja az egyéni igény szerint összeállított szakmai, zárandók és turista utak megszervezését is. **Szervezési tevékenységért további kedvezményeket tudunk biztosítani!**

## **XV. TRANSZFER LEHETŐSÉGEK**

Az adott programoknál a fel- és leszállási lehetőséget feltüntettük, azonban az ettől eltérő igény és megfelelő létszám esetén transzfer lehetőséget tudunk biztosítani. A részletekről kérjük, érdeklődjön irodánkban!