

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK / Holiday Planner Mallorca S.L. SYMBOL TRAVEL

Utazásszervezői és Utazásközvetítői tevékenységre
Hagyományos fix és "dynamic" árazású nyaralási csomagokra
Egyedi szolgáltatás foglalásokra

Érvényes: 2023. január 01-től visszavonásig

A Holiday Planner Mallorca S.L. Utazásszervezői és Utazásközvetítői tevékenységet folytató, Spanyolországban bejegyzett és hivatalosan működő turisztikai vállalkozás.

Székhely címe: Via Puig des Castellet 1, bloque 6/1. Santa Ponsa 07180, Islas Baleares - Mallorca - Spain.

A cég brand neve, amely a digitális és marketing felületeken használható: SYMBOL TRAVEL (Mallorca)

Központi iroda és helyi magyar nyelvű asszisztencia: Calle de Teix 6, Santa Ponsa 07180, Mallorca

Adószám: (ES)B16595886

A spanyol Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által kiadott regisztrációs száma: MT/139. Tomo 2783, Libro: 0, Folio 119, Hoja: PM-85117, Inscip: 1

Bankszámlaszámok:

Spanyolország, Euro pénznemben vezetett:

CAIXA Bank

IBAN: ES41 2100 0972 9702 0044 9948

SWIFT kód: CAIXESBBXXX

Vagyoni biztosíték és utazásszervezői tevékenység biztosítása: AXA Seguros Generales, 3 x 1.200.000 € fedezeti értékkel.

A cég, saját és közvetített termékek, szolgáltatások értékesítésére az alábbi online felületeket használja: www.symboltravel.hu, www.symboltravel.com, www.autoberlesmallorca.hu

Az oldalakat mindenki ingyen, szabadon és saját felelősségére használhatja. Az oldalon feltüntetett információkból, vagy információk hiányából származó károkért, a hiányosan vagy tévesen feltüntetett árakért a Symbol Travel nem tehető felelőssé, mivel azt szerződött partnereink töltik fel.

Bármilyen szolgáltatás kiválasztását követően a Symbol Travel ellenőrzi a szabad helyeket, és az éppen aktuális részvételi díjat. Ha ez eltér az online felületen feltüntetett adatoktól, erről az Utassal egyeztetést folytat.

A Holiday Planner Mallorca S.L. (a továbbiakban Symbol Travel, Iroda vagy Utazásszervező) által szervezett vagy közvetített utazásokra a mindenkor hatályos jogszabályi előírások az irányadóak. Az utazási szerződésre többek között az Utazásszervező által közzétett leírás, tájékoztatás, az Utazásszervező által kiállított más okiratok, honlapon szereplő információk, valamint a részvételi díj megfizetését igazoló, a számlában szereplő tartalomban foglaltak az irányadóak.

1. Az utazási szerződés létrejötte

1.1 Az Utazásszervező fenntartja a jogot arra, hogy az utazási szerződés megkötése előtt a közzétett tájékoztatásban szereplő bármely körülményt módosítsa.

1.2 Az utazási szerződés a megrendelő(k) (a továbbiakban Megrendelő vagy Utazó) és a Symbol Travel között az utazási szerződés megkötésével, a megrendelőlap beküldésével, annak a Symbol Travel által elektronikus úton történő visszaigazolásával és a megrendelőlapon rögzített előleg a Symbol Travel vagy közvetítője részére történt befizetésével, a befizetés napján jön létre az alábbiak figyelembevételével:

A Megrendelő utazását lefoglalhatja közvetlenül az Irodánál, vagy bármely, vele szerződésben álló utazásközvetítői irodánál, valamint online foglalási rendszerünkön keresztül (www.symboltravel.hu). A foglalás kezdeményezése, a megrendelés, az Utazásközvetítő vagy az Utazó által közvetlenül az Iroda részére történő megküldésével történik írásban, vagy az online platformokon leadott megrendelés formájában. Az Iroda a tájékoztató alapján beérkező megrendelésre 24 órán belül, egyedi, csoportos vagy incentive programcsomag megrendelésére esetén 48 órán belül megerősítést küld. Ha az Iroda visszaigazolja a megrendelést, az egyben a programcsomag és annak elemei, valamint a kapcsolódó egyéb megrendelt szolgáltatások befoglalását is jelenti. Abban az esetben, ha a megrendelt program valamely elemét nem áll módjában teljesíteni, helyette annak minőségben és árban megfelelő alternatíváját ajánlja fel, de ez nem azt jelenti, hogy a program befoglalásra is került. A befoglalás csak a megküldött módosított megrendelőlap visszaigazolásával történik meg. A szerződés érvényességének,

létrejöttének további feltétele az előleg, illetve teljes díj fizetésének esetében a teljes összeg a Symbol Travel vagy közvetítőjének számláján történő jóváírás.

Abban az esetben ha a Symbol Travel a turisztikai szolgáltatást, nyaralási csomagot mint Utazásközvetítő biztosítja Utasa részére, a megrendelő lapon feltüntetésre kerülnek a kínálatot biztosító Utazásszervező cég adatai. Ezekben az esetekben az Utazásszervező és Megrendelő között jön létre jogi megállapodás, és a feltüntetett Utazásszervező ÁSZF dokumentuma az irányadó. A Symbol Travel mint Utazásközvetítő limitált eljárási és felelősségi jogokkal tartozik.

1.3 Az Utazásszervező fenntartja a jogot, hogy helyhiány, vagy egyéb más ok miatt, illetve nem saját szervezésű utazások esetén, az utazási megrendelést csak feltételesen fogadja el (kontingensen felüli, ún. lekéréses helyek esetén). Ebben az esetben az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az Utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról a Symbol Travel írásban értesíti.

1.4 Az utazási szerződés alapját képezik a Symbol Travel katalógusában, weboldalán és az utazási szerződésben (megrendelőlap) és az utazásra jogosító okmányokban rögzített információk, az itt rögzített Általános Szerződési Feltételek, a weboldalon közzétett Utazási Tanácsok / GYIK és (repülőjegyet tartalmazó csomagra vonatkozó szerződés esetén) a légitársaság szabályzata, függetlenül a szerződés megkötésének módjától.

1.5 Ha a megrendelő több személy nevében jár el, utastársai nevében is kötelezettségvállalással tartozik. A Symbol Travel kizárja a felelősséget arra az esetre, ha a megrendelő utastársai vonatkozásában hibás, esetleg megtévesztő adatokat ad. A Symbol Travel nem vizsgálja, hogy a megrendelő kinek a nevében jár el. A szerződés – abban az esetben is, ha a megrendelő mások nevében jár el – a Symbol Travel és a Megrendelő között jön létre. Az így eljáró személy az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó – a Symbol Travel-t ért, illetve annak oldalán felmerülő – károkért és költségektől teljes anyagi és büntetőjogi felelősséggel tartozik.

1.6 Intézkedések járvány helyzet esetén: A Symbol Travel minden esetben fenntartja a jogot, hogy a jelentkezést helyhiány vagy más okokat ideértve – különösen a járvány(ok) miatti vis maior helyzetet is beleértve – kifejezetten elutasítsa azt követően is, hogy az előleget a megrendelő befizette. Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, és elfogadja, hogyha megrendelését a járvány ideje alatt teszi meg, a Symbol Travel-től nem követelhet semmilyen kártérítést, abban az esetben sem, ha akár a Symbol Travel, akár a Megrendelő az utazási szerződéstől a járvány ideje alatt el kíván állni, azt bármilyen más okból meg kívánja szüntetni. Ebben az esetben a felek kötelesek úgy elszámolni egymással, hogy a Symbol Travel jogosult beszámítani minden olyan költséget, díjat, amely a Megrendelő utazásával kapcsolatban a Symbol Travel részéről az utazással kapcsolatban felmerült vagy felmerül.

1.7 A fakultatív programokra vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevő szám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak vagy esetlegesen más idegenvezetési nyelven kerülnek megrendezésre. Az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

1.8 Amennyiben az Utazó Utazásközvetítőn keresztül köti az utazási szerződést, az iratok és okmányok hibás kitöltéséből, a hiányos adatszolgáltatásból, a helytelen részvételi díj-beszedésből, a díjnak az Iroda részére történő késedelmes vagy hibás megküldéséből, téves vagy késedelmes információadásból eredő hibákért, károkért az Utazásközvetítő felel. Az Utazásközvetítő teljes kártérítési felelősséggel tartozik a jelen pontban meghatározottak megszegése miatt az Iroda felé.

1.9 A Symbol Travel online vagy egyedi, saját szervezésű ajánlataiban szereplő alapszolgáltatások (repülőjegy, transzfer, szállás), és a feláras opcionális kiegészítők (poggyász, kényelmi szolgáltatások) listázásra kerülnek. Az Utas az opcionális kiegészítőket választhatja a megrendelés pillanatában, vagy később. A Symbol Travel kizárólag a megrendelésben részletezett és a részvételi díjban kalkulált szolgáltatások nyújtására kötelezett.

2. Az utazási szerződés, és az ahhoz kapcsolódó ÁSZF tartalma

2.1 A megrendelő által megkötött utazási szerződés (megrendelőlap) része a következőkben meghatározottak: Symbol Travel, továbbá – ha az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazásközvetítő útján kötik meg – az utazásközvetítő céges és kapcsolati adatai, valamint

- a) A megrendelt szolgáltatás(ok) részletezése, az Utasok adatai, a fizetési és lemondási kondíciók
- b) A szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díja
- c) A részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek összege, valamint annak esetleges megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket a megrendelőnek kell fizetnie,
- d) Az érvényben lévő ÁSZF pdf formátumban történő csatolása, vagy a weboldalon digitális formában elérhető forrás megadása

- e) Figyelemfelhívás arra, hogy a megrendelő az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel, vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint
- f) Ha a Symbol Travel közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatás, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.
- g) Megrendelő a résztvevők személyes és okmány adatait elektronikus formában (úrlap, vagy e-mail) juttatja el az Utazásszervezőhöz, aki ezeket rögzíti a megrendelőlapon. A személyes és utazási adatok ellenőrzése a Megrendelő kötelezettsége. A hibásan leadott, és nem ellenőrzött adatokból eredő többletköltség, szolgáltatás visszautasítás kizárólag a Megrendelő felelőssége, ezzel kapcsolatban a Symbol Travelt felelősség nem terheli.

2.2 Utazási szolgáltatások és díjak:

- a) A végső megrendelő lapon, a korábban egyeztetett szolgáltatások, és extra költségek (mint poggyász, vagy választható kényelmi díjak) már feltüntetésre kerülnek, és a kalkulált árban benne foglaltatnak. Minden olyan többletköltség, melyet az Utazó önszántából választ (és a véglegesített megrendelés után igényel) külön megállapodást és díjfizetést von maga után. (További poggyászok, kényelmi díjak, biztosítás díja, pénzügyi rendezés felmerülő többletköltsége).
- b) Árak és devizanemek meghatározása: A Symbol Travel Spanyolországban bejegyzett, és fizikálisan Mallorcán található cég. Saját árualap esetében a részvételi díjakat, előleg és hátralék összegét minden esetben Euro (€) pénznemben adjuk meg. Az Utas részéről elvárt pénzügyi teljesítést is ebben a devizanemben kell indítani. Az Euro összegben megadott díjakat a Symbol Travel árfolyam ingadozásra hivatkozva nem jogosult emelni.
- c) A befizetéseket átutalás esetén bármelyik magyar vagy külföldi bankszámláról el lehet indítani, de minden esetben a meghatározott Euro (€) összeget kell megadni a banknak. Az esetleges visszatérítéseket is ebben a pénznemben teljesítjük. A pénzmozgások időpontjai közötti árfolyam ingadozások miatt semmilyen reklamációt és kártérítési igényt nem áll módunkban elfogadni
- d) Azokban az esetekben, amikor a Symbol Travel, mint Utazásközvetítő jár el, a részvételi összegek pénznemét abban a devizanemben tünteti fel, amelyben a szolgáltató Tour Operator azt megköveteli. Ez lehet Forint, Euro, vagy USD.
- e) A Symbol Travel elháríthatatlan változások esetén (hotel overbooking, megszűnés, szerződés bontás) a szállodaváltoztatás jogát, azonos kategórián belül fenntartja, ezt a megrendelő az utazás megrendelésével, jelen ÁSZF aláírásával kifejezetten tudomásul veszi,
- f) Az Utas szállodai elhelyezésére a szálláshelyet biztosító szállodai vállalkozás üzletszabályzata az irányadó. Az árak a lefoglalt éjszakák száma alapján lettek kiszámítva, nem az üdülőhelyen töltött napok száma alapján. Az első és az utolsó nap gyakran az utazással telik, és nem számítanak nyaralási napnak,
- g) A be -, és kicsekkolási időpontok hotelenként eltérőek, és a részvételi voucher tartalmazza ezeket. Általánosságban elmondható, hogy a szállodai gyakorlat alapján a szobákat az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni és az indulás napján 10:00 óráig kell elhagyni. A hotelek többsége biztosít a szálloda közös területein túltartózkodást, de szoba igénybevétele nélkül. Szabad helyek függvényében a helyszínen van lehetőség az utolsó napon késői kijelentkezés igénylésére, amely minden esetben díj megfizetéséhez kötött.
- h) Foglalt szobák, és azzal kapcsolatos reklamációk: A háromágyas szobákban a harmadik ágy, családi szobákban a negyedik ágy a legtöbb esetben pótágy, kinyitható fotelágy, családi szobákban kinyitható kanapé. A pótágyak mérete nem egyenértékű a normál fekhelyekkel és azok igénybevételekor a szobák szabad területe jelentősen csökken.

A Symbol Travel egyedi kérések esetén nem tesz az ajánlatába low cost / promo / economy szobákat, de az Utas saját döntése alapján az online felületen korlátozás nélkül adhat le foglalást ezekre a szobatípusokra is. A standard, részlegesen vagy teljesen tengerre, medencére néző, felsőbb emeleti stb. szobakategóriák minden esetben eltérő áron állnak rendelkezésre, ezért sem a foglalás és az utazás időpontja között, sem a helyszínen nincs mód magasabb kategóriát igényelni (reklamálni), mint a megrendelésben / szerződésben foglalt és beárazott típus.

A kiállított voucheren egyértelműen szerepel az utasok neve, az elhelyezés és az ellátás megnevezése és kategóriája. A helyszínen az Utas nem léphet fel magasabb besorolású elhelyezés iránti követeléssel, még akkor sem ha az adott (megrendelt) kategóriájú szoba elhelyezkedése számára nem kielégítő. Reklamációval a szálláshely recepcióján lehet élni, lehetőségeik és a foglaltság függvényében tudnak majd segíteni. Az Utasok személye szigorúan kötött a foglaláshoz, az nem módosítható, nem átruházható.

Az Utazásszervező jogosult a megnevezett szállodától indokolt esetben eltérni (például szállodai túlszűfolttság miatt), ilyen esetben köteles az eredetileg kiválasztott szállodához hasonló kategóriájú másik szállodában az Utazót elszállásolni. A Symbol Travel nem köteles a szállodától függő, a katalógusban nem szereplő, szerződésben külön nem rögzített Utazói igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba).

Abban az esetben ha a szálloda előzetes jelzés nélkül, a helyszínen, becsekkolás alkalmával – bármilyen indokra hivatkozva – tagadja meg az Utazótól az érvényes voucheren szereplő szolgáltatást, saját hatáskörben és azonnali

hatállyal köteles az Utast a szállodalánhoz tartozó másik egységbe vagy egyéb, azonos kategóriájú hotelben elhelyezni. Ezekben az esetekben az Utazásszervező a tőle elvárható legnagyobb gondossággal kezelte a foglalást, azt a hotelnél rögzítette, pénzügyileg rendezte. Ezt követően már kizárólag a hotel jogi kötelezettsége a szolgáltatást biztosítani, vagy előre nem látható fennakadás esetén az alternatív elhelyezéséről gondoskodni.

- i) Ellátás: függ a megrendeléstől és a szálloda mindenkor rendelkezésre álló kínálatától. Az érkezés és az elutazás napján a repülőgép érkezési-indulási időpontja miatt előfordulhat, hogy egyes szolgáltatások aznapra nem vehetők igénybe, emiatt a megrendelő hibás teljesítésre nem hivatkozhat. A helyi jogszabályok, vagy a hotelek saját hatáskörben korlátozhatják az All inclusive ellátásba tartozó fogyasztást. Félpanziós ellátás alapértelmezésként nem tartalmaz italokat vacsora időben, azt a helyszínen kell egyedileg rendelni és fizetni, az étterem aktuális itallapja szerint.
- j) Repülőgép: az utazás minden esetben turistaosztályon történik. Egyes repülőjáratokon lehetőség van felár fizetése ellenében magasabb osztályú helyfoglalásra. A repülőjáratok menetrendjét a légitársaságok határozzák meg. A légitársaságok a menetrend és az útvonal változtatás jogát fenntartják. Az alap repülőjártat foglalás mellé igénybe vehető poggyász és kényelmi felárak szerepelnek az online foglalási felületen, vagy az egyedi ajánlatban. Ezek igénybevétele növeli a részvételi díjat.

A Symbol Travel-t nem terheli semmilyen felelősség, kártalanítási, kártérítési kötelezettség egyetlen esetben sem, ha az adott repülőgép késik, törlik az utat és/vagy egyéb okból kifolyólag a légitársaság nem közlekedik vagy a megrendelő önhibájából lekési a járatot. Az utazás első és utolsó napja utazási napnak számít, nem lehet teljes nyaralási napnak tekinteni.

- k) Programok, városnézések, stb.: A Megrendelő saját költségére igénybe veheti a Symbol Travel által szervezett vagy közvetített fakultatív programokat, kirándulásokat, bármilyen ilyen jellegű szolgáltatást az adott célállomáson. Ezek foglalására, és pénzügyi rendezésére a www.symboltravel.com oldalon van lehetőség.

3. Úti és egyéb okmányok beszerzése, adatok megadása

3.1 A kiutazáshoz érvényes világútlevél / Európán belül személyi igazolvány beszerzéséről és az érvényességről a Megrendelő gondoskodik. Az ennek hiányából eredő összes kárért és költségért a Symbol Travel nem vállal felelősséget. Amennyiben a Symbol Travel az utazási szerződés megkötésekor olyan szolgáltatást is biztosít, amelyhez az okmány adatainak leadása szükséges, tájékoztatja a Megrendelőt az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért a Megrendelő tartozik felelősséggel. Amennyiben az utazáshoz egyéb igazolásokat kell beszerezni (pl. oltási igazolás, tesz, QR kód stb.) azok beszerzése az Utazót terhelik.

3.2 Az Utazó az utazási szerződésben feltüntetett adataiban, elérhetőségeiben esetlegesen bekövetkező változásról haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt értesíteni, aminek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért az Utazó felelősséget vállal. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szerződés megkötésekor úti okmányainak pontos adatait köteles megadni, és az adatok pontatlan közléséből eredő hibák javításáért, személyenként ötezer forint (5.000,- Ft/Fő)(12 €) összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni. Az Utazásszervező külön is felhívja az Utazó figyelmét, hogy az Utazó a szerződéskötéskor a saját kockázatára nyilatkozik a vele együtt utazó kiskorú személy(ek) helyes, a valóságnak megfelelő születési dátumáról, amely alapján az esetleges gyermekkedvezmények igénybe vehetők; az Utazó ennek alapján a valótlán adatok közléséből eredő többletköltségekért kizárólagos és teljes körű felelősséget vállal, abban az esetben is, ha azokat a szálláson kell kifizetni.

Nagyobb társaság / csoport esetén szintén a megrendelés pillanatában szükséges minimum az összes utas név, és gyermekek esetén a születési dátum leadása. A megrendelt díjat csak ebben az esetben tudjuk tartani. Részlegesen, későbbi utas-adat leadás esetén a részvételi díj emelkedhet.

Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a Symbol Travel a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

4. Biztosítás

Az utazási ajánlat szerinti részvételi díj nem tartalmazza az Utazó baleset, betegség és poggyászbiztosítását, illetve az út lemondási biztosítását. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a díj azt feltételezve lett megállapítva, hogy az Utazó rendelkezik, illetve rendelkezni fog ezekkel a biztosításokkal. Megrendelő kérésére az Iroda megköti a biztosítási szerződést. Ebben az esetben az Utazó kijelenti, hogy a biztosítási szerződés megkötése előtt annak szerződési feltételeit és a biztosítási termékismertetőt megismerte, egyértelmű, részletes és teljes körű tájékoztatást kapott. Amennyiben az Utazó az utazás ideje alatt nem rendelkezik baleset, betegség és poggyászbiztosítással, az ezek hiányából következő, az Utazásszervezőnél

jelentkező többletterhek és költségek megtérítésére kötelezettséget vállal, amennyiben ilyen felmerül. Az Utazó tudomásul veszi, hogy amennyiben nem rendelkezik biztosítással az ebből eredő valamennyi következményt vállalja, az Utazó semmilyen követeléssel nem léphet fel az Irodával szemben. Az ajánlatokban és a visszaigazolásban minden esetben feltüntetjük biztosító partnerünk elérhetőségeit, és az általunk javasolt csomagot.

5. Árképzés, a Megrendelő által fizetendő teljes díj befizetésének határideje

5.1 A Symbol Travel saját áru alapjához "dinamikus" árképzést alkalmaz, a közvetített egyéb Tour Operátorok kínálata pedig akár fix, akár "dinamikus" árazással is elérhetőek. A "Dynamix" szolgáltatás árképzése rugalmas, az elérhető árualap és árak mindig a légitársaságok és egyéb szolgáltatók aktuális áraihoz igazodik, így folyamatosan változik. A megkötött utazási szerződés ára nem módosítható egy később elérhető, esetlegesen kedvezményesebb árra. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és szerződött Utazók részére nem biztosíthatók.

5.2 Dinamikus árazás esetén a kijánlott, és a megrendelésben / szerződésben rögzített ár csak abban az esetben garantált ha az Utas gondoskodik az előleg időben (foglalás leadását követő 24 órán belüli) történő befizetéséről, és szükség esetén erről továbbítja a befizetési bizonylatot. Ellenkező esetben az Utazásszervező – 24 órán túl – jogosult az árak korrekciójára.

5.3 Az Utazó az utazási szerződés online megrendelésekor, illetve annak visszaigazolásakor a visszaigazolásban írtak szerint részvételi díj előleget köteles fizetni. A megfizetett előleg garantálja hogy a Symbol Travel az ilyen módon lefoglalt helyeket más Utazónak nem értékesíti. Saját árualap esetén a teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díjának befizetése – az utazási szerződés teljesítésében közreműködővel kötött eltérő szerződési kikötés hiányában – az utazás megkezdése előtt 15 nappal esedékes. Közvetített nyaralási csomag esetén az Utazásszervező fizetési és lemondási kondíciói az érvényesek, a megrendelőlapon azok fognak szerepelni.

5.4 Az utazási szerződés megkötésekor az Utazó – az utazási szerződés teljesítésében közreműködővel kötött szerződés eltérő rendelkezése hiányában, illetve a megrendelőlapon részletezett eltérő kondíciók hiányában – alapértelmezésként

- előlegként a nyaralási csomag részvételi díjának 40%-át,
- vagy az úgynevezett „last-minute” utak vonatkozásában (21 napon belüli indulás esetén) a teljes részvételi díjat,
- csak szállásfoglalás esetén 75 € összeget,
- közvetített, egyéb szolgáltatások esetén előre a teljes összeget (kirándulás, transzfer, autóbérlés),
- közvetített nyaralás vagy szállás esetén a Tour Operator által meghatározott előleget köteles megfizetni.

5.5 Nem visszamondható csak szállás foglalás esetén: Előfordulhat akár az Utas választása, akár a szállásadó hely szabályai miatt, hogy az adott szállás foglalása nem visszamondható, függetlenül az utazás megkezdéséig hátralévő időtől. Ilyen szállások foglalása esetén a szállás díját egy összegben a foglaláskor ki kell fizetni, és a lemondás 100% bántpénz fizetési kötelezettséggel jár, azaz a szállásra kifizetett összeg nem jár vissza. Alapesetben a Symbol Travel az ilyen foglalásokat nem javasolja, de az Utazó saját felelősségére minden megkötés nélkül kérheti, választhatja.

5.6 A Felek kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy ha az Utazó bármely fizetési kötelezettségét nem teljesíti a meghatározott határidőben, akkor az Utazónak ezt a mulasztását a szerződés felmondására irányuló jognyilatkozatának tekintik, amiért az Utazót bántpénz fizetési kötelezettség terheli.

6. A Megrendelő által fizetendő bántpénz / Lemondási kondíciók

6.1 Symbol Travel saját szervezésű útjai esetén: Az Utazó az utazás megkezdése előtt bántpénz fizetési kötelezettséggel bármikor felmondhatja az utazási szerződést. Ha a megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazását lemondja, vagy egyéb – nem a Symbol Travel-nek felróható – okból nem vesz részt az utazáson, vagy nem fizeti meg határidőben a teljes részvételi díjat – a továbbiakban lemondás – az alábbi bántpénzt tartozik megfizetni. Ezt, vagy az ettől eltérő lemondási kondíciókat, fizetési feltételeket és határidőket minden esetben a megrendelőlap/szerződés tartalmazza, és az a mérvadó.

Nyaralási csomagoknál, eltérő rendelkezés hiányában

- Megrendelés és érkezés előtti 14 nap között -40%,
- Érkezést megelőző 14-4 nap között -60%,
- Érkezést megelőző 72 órában -100%

Csak Szállásfoglalás esetén, eltérő rendelkezés hiányában

- 10 napon túli lemondás esetén 75 € összeg,
- 10-4 nap között a részvételi díj -25%-a,
- Érkezést megelőző 72 órában -100%

6.2 Menetrendszerinti légi járatokkal bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke eltérő, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek csak 100% lemondási díj mellett törölhetők. Ilyen szerződés esetén az Utazó köteles a Symbol Travel tényleges költségeit megtéríteni lemondás esetén, melynek számítása: a repülőjegy teljes ára + a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 5.1 pontban meghatározott bánatpénz összege.

6.3 Az utazási csomaghoz rendelt egyéb kiegészítő szolgáltatások (egyéni transzfer, repülőjegy plusz szolgáltatásai: ülőhely, túlsúly, plusz poggyász/sportfelszerelés, autóbérlés) lemondása esetén a bánatpénz összege a szolgáltatás díjának 100%-a, függetlenül a lemondás időpontjától.

6.4 A Symbol Travel jogosult az öt megillető fenti összegeknek a megrendelő által bármilyen jogcímen megfizetett pénzből történő levonására és megtartására. Amennyiben a megrendelő által befizetett összeg nagyobb, mint a Symbol Travel-t megillető bánatpénz, úgy az összeg a megrendelőnek visszajár. Ha a megrendelő (többi utastársa) saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt a megrendelőnek (utastársnak) ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa, gyermeke, szülője, vagy testvére nem tud részt venni az utazáson, a megrendelő ezen okból is a rögzített bánatpénzt tartozik megfizetni, kivéve, ha a felek ettől eltérő feltételekben állapodnak meg.

7. A Megrendelő által elfogadott, fizetendő részvételi díj módosítása

7.1 A Symbol Travel az utazás megkezdése előtt – legkésőbb 20 nappal – a rögzített feltételek mentén a részvételi díjat egyoldalúan felemelheti az alábbi okokból:

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt,
- b) az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszerződésekkel kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, légitársaságok áthárított adó terhe stb.), vagy
- c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó deviza árfolyamok változása miatt kerülhet sor.

A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és amennyiben ez felmerül, meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az Utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg írásban közölni kell világos és közérthető módon. A díjemelés mértéke a foglalás és az utazás között maximum 1 alkalommal, és maximum 8% értékkel érvényesíthető az Utazásszervező által.

8. A szerződés módosításának kezdeményezése

8.1 Ha a Symbol Travel az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt, rajta kívül álló ok miatt kívánja jelentősen módosítani – különösen, ha a díjemelés mértéke meghaladja a 8%-ot, vagy a légitársaságok menetrend változtatása miatt a megrendelt nyaralási időtartam csökken, vagy a foglalás és az utazás között második körös díjemelésre lenne szükség – köteles erről a Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni. Nem tartozik ide, a felmerülő szállás módosítás, amikor a Symbol Travelnek azonos kategóriában és lehetőség szerint azonos üdülőtelepülésen kell biztosítani az alternatív szállást.

8.2 A megrendelő választása szerint az alábbi módon járhat el

- a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést. Abban az esetben, ha a megrendelt szolgáltatás repülőjegyet tartalmaz, és az Utazásszervező ezt a szolgáltatást már pénzügyileg rendezte a légitársaság irányába, annak összege semmilyen körülmények között nem visszatéríthető a hivatkozott légitársaság szabályozása következtében.
- b) vagy, ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a felek módosítják az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést.

A megrendelő a döntéséről köteles a Symbol Travel-t haladéktalanul, írásban tájékoztatni.

8.3 Ha Symbol Travel nem a megrendelő érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célszabványokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

- a) a megrendelő az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) ha a Symbol Travel az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy a megrendelő a felkínált helyettesítő szolgáltatást megfelelő, tényszerű indokkal nem fogadja el, Symbol Travel köteles a teljes befizetett díj visszafizetésére.

8.4 Ha a megrendelő az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, a megrendelő köteles a Symbol Travel módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, de minimum 10 000 Ft-ot a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges elemeinek – mint úti cél, időpont, utasok létszámának csökkenése – módosítására a megrendelő részéről tett kezdeményezést – függetlenül a megrendelő által használt elnevezéstől – a Symbol Travel az eredeti szerződéstől való elállásnak tekinti. A Symbol Travel a megrendelő által szándékolt új szerződést csak a jelen Általános Szerződési Feltételek felmondásra vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével, és mint új szerződést köti meg, az akkor aktuális új részvételi díjakon.

8.7 A Symbol Travel – legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal – írásban tett nyilatkozattal mondhatja fel az utazási szerződést –, kivéve, ha ennek oka járvány, illetve egyéb vis maior ok –, ebben az esetben rövidebb határidőn belül is megteheti ezt, és az Utazó nem jogosult semmilyen kártérítésre.

9. Engedményezés, módosítási igény az Utas részéről

9.1 Az Utazó az Utazásszervező előzetes, az utazási szolgáltatás megkezdését legalább 7 nappal megelőző, tartós adathordozón történő értesítése mellett, és a felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot, az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházhatja, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel. Az Utazó a többletköltségek összegéről az Utazásszervezővel az értesítést megelőzően köteles egyeztetni. Annak elmaradása az ő kockázatába tartozik.

9.2 Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további díjak, költségek megfizetéséért.

9.3 A megrendelés módosítása esetén – eltérő rendelkezés hiányában – az Utazónak 10 000.- Ft/Fő (25 €) módosítási díjat kell fizetni. A módosítási díj összege nem visszatéríthető.

a.) Azokat az eseteket, amikor az utazási szerződés módosítására az Utazó által, az utazás megkezdése előtt számított 14 napon belül kerül sor és a módosítás a főutas (Utazó) nevére, utazás időpontjára, utazás időtartamára, úti céljára vagy a szálloda megváltoztatására irányul, az Utazásszervező útlemondásként kezeli és a LEMONDÁSI FELTÉTELEK lépnek életbe.

b.) Menetrendszerinti járattal történő utazás esetén bármilyen repülőjegy-módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

10. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítése, Utazásszervező jogai és kötelezettségei

10.1 Symbol Travel az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat a teljes részvételi díj megfizetését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint:

a.) Az Iroda az utazással kapcsolatos pontos információkat tartalmazó dokumentumot (e-ticket, voucherek) az indulás előtt legkorábban egy héttel, legkésőbb 24 órával, elektronikus formában megküldi a megrendelő által megadott email címre és/vagy csatolja az Utas digitális utazási mappájába. Személyes átvételre nincs lehetőség, kivéve ha a nyaralást Utazásközvetítő irodában rendelte meg az Utas. Az utazási információ határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utazó haladéktalanul köteles bejelenteni.

10.2 A Symbol Travel kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatásokat/részszerződésszerű szolgáltatásokat köteles teljesíteni, a katalógusban, weboldalon, egyéb tájékoztatón megadott feltételek szerint. Az Iroda nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésbe kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

10.3. Az Utazásszervező fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát vis maior esetében, mint például: természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások, késések a légiforgalomban, légitársaság járattörlése, vagy bizonyos légi utak megszűnése, a közúti, vasúti, vagy légiforgalom ideiglenes lezárása esetén.

10.4 Ha a szerződés teljesítése az utazás során ellehetetlenül, az Iroda köteles az Utazó érdekében szükséges intézkedéseket megtenni.

10.5 Az utazás során az Utazónak felróható okból bekövetkezett, a szerződéstől eltérő teljesítés esetén az Utazó kárigénnyel nem léphet fel.

10.6 Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért a Symbol Travel felel. Ha a Symbol Travel a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles egyenértékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, vagy végső esetben a szolgáltatási díjat (a részvételi díjat) arányosan leszállítani. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha a megrendelő az utazási szolgáltatást, vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

10.7 A megrendelő az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az Utazásszervezőnek, az utazásközvetítőnek, illetve a helyszíni szolgáltatónak egyaránt bejelenteni. A megrendelő felelős a közlés késedelméből eredő kárért.

10.8 A szerződésszegést az Iroda köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel. Ha az Utazásszervező – a fenti kivételektől más esetben – nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó ezt maga is megteheti, de köteles erről előzetesen az Irodát írásban vagy más igazolható módon tájékoztatni, és ez alapján az Irodát megilleti az a jog, hogy azt saját hatáskörében teljesítse. Az Utazásszervező törekszik segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

10.9 Az Iroda a repülőjárat célállomásra érkezésének függvényében igyekszik a reggelit és a szálláshely minél korábbi elfoglalását biztosítani, de ezeket garantálni nem tudja. Az Irodának nem áll módjában a szállodától függő vagy feláras, nem szerződött igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba, késői érkezés esetén vacsora biztosítása).

11. Légijárat, hajó és kompjegyek

11.1 A részvételi díj repülőjegyre kifizetett összegének visszafizetésére mindig az adott légitársaság útlemondási szabályzata az irányadó, különös tekintettel arra, hogy egyes légitársaságok elállás esetén egyáltalán nem térítenek vissza semmilyen pénzösszeget. Ilyen esetekben az Utazónak visszajáró részvételi díj összege automatikusan csökken a repülőjegy árával, azzal a megszorítással, hogy jelen pont alkalmazása nem keletkeztethet az Utazónak plusz befizetéssel járó kötelezettséget.

11.2 Repülőutak esetén a légi szállításra, a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A KT és a légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, és az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény, a 2005. évi VII tv. által kihirdetett 1999. évi montreáli nemzetközi egyezmény és az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004.02.11) korlátozza.

11.3 A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és így az Utazásszervező fenntartja magának a repülőgép indulási időpontjának és/vagy helyének, útirányának, átszállási lehetőségeinek, a légitársaság, a repülőgép típus változásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek, a változtatás nem minősül a szerződés lényeges módosításának. A változásból eredő kellemetlenségekért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az esetleges módosításokat – a lehetőségekhez mérten – az Utazásszervező minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.

11.4 Menetrendszerinti járatok, ill. diszkont légitársaság repülőjegyeinek értékesítése esetén az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak, melyekről tájékoztatást az Utazók szerződéskötéskor kapnak. Irodánk minden esetben az adott légitársaság fizetési feltételeit érvényesíti. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegyek módosítása, lemondása csak 100%-os lemondási díj mellett lehetséges. Előre nem közölt leszállásra, repülőgép, légitársaság cseréje sor kerülhet. Repülőjárat kiesése, technikai okból történő kimaradása esetén a Symbol Travel nem jogosult a szállítást megoldani, ez a légitársaság kötelezettsége.

11.5 Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik, vagy elvesznek, a tényt rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér „Lost and Found” osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése, a légitársasággal utólagos tárgyalások érdekében. Az elveszett, megsérült, kifosztott poggyászért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli, a kárigényeket közvetlenül a légitársasághoz kell benyújtani.

11.6 Az Utazó repülőgéppel történő szállítására a légi személyfuvarozásra vonatkozó szabályok az irányadók. Az Utazásszervező légi szállításban közreműködőjének felelősségére, illetve felelősségének korlátozására, a személyek és poggyászok fuvarozására vonatkozóan, valamint a repülőjegy lemondási és módosítási feltételeire a hatályos nemzetközi egyezmények és az adott légitársaság szabályai az irányadók.

11.7 A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. Irodánk a gyakorlatnak és tapasztalatoknak megfelelő ráhagyással ajánlhat átszállásos kapcsolattal történő utazást, és abban az esetben ha ezt az Utas elfogadja az utazás napján történt extrém késés miatti csatlakozás lekésése miatti károkért a HPM S.L. nem tehető felelőssé. A repülővel történő utazás esetén, ha a légitársaságok szigorú rendelkezései miatt a repülőjegyek már ki lettek állítva, ennek visszatérítését lemondás esetén az Utas

az HPM S.L.-től nem követelheti. A légitársaságok speciális szabályzatairól (pl. csomagszállítási szabályok, légi utazási szerződés) az Utas köteles önállóan is tájékozódni.

11.7 Hajó -, komp utazásokkal kapcsolatban az Utazó tudomásul veszi, hogy az adott hajó -, és komptársaság utazási feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak. A hajótársaságok fenntartják a jogot az indulási időpontok és díjtételek előzetes jelzés nélküli változtatására, melyért irodánk felelősséget nem vállal. A Symbol Travel minden esetben az adott hajótársaság fizetési feltételeit, módosítási, lemondási díját érvényesíti.

12. Kárfelelősség

12.1 Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeknek az utazási csomag megkezdése előtti egyoldalú módosítására, ha a változás nem jelentős, és az Utazásszervező a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon tájékoztatja az Utazót. Nem minősül jelentős változtatásnak különösen az útvonal módosítása, közlekedési eszköz típus változtatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és menetrendváltozás. Utazásszervező az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége a szolgáltatás díja (a részvételi díj) háromszoros összegében maximalizált.

12.2 Az Utazásszervező és a Megrendelő kifejezetten megállapodnak abban, valamint a Megrendelő a jelen Általános Szerződési Feltételek megismerésével tudomásul veszi, hogy Utazó köteles a helyettesítő, azonos kategóriájú szolgáltatás, részszolgáltatás felajánlott opciókból választani.

Az Utazó köteles kifogását haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, melyet az utaskísérő köteles jegyzőkönyvbe foglalni az Utazó kérésére. A panaszt az Utazásszervező az Utazó egyetértésével orvosolja, melyben az Utazó köteles közreműködni. Ha az utazás megkezdését követően az Utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, lehetősége van azokat más, megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Amennyiben az Utazó a helyettesítő szolgáltatást megfelelő indok nélkül nem fogadja el, úgy kártérítésre nem jogosult. Az Utazó az utazás tényleges befejezését követő 8 (nyolc) napon belül köteles kifogásait írásban az Utazásszervező tudomására hozni, melyet az Utazásszervező a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja. Utazásszervező abban az esetben vizsgálja ki és bírálja el jogosságát, ha azt az Utazó a helyszínen tartózkodásakor, az észleléskor már bejelentette. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása és/vagy megtérítésének kötelezettsége alól.

12.3 A Symbol Travel a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért nem felel, de problémás esetben törekszik a helyzet rendezésére az Utas érdekei szerint.

12.4 Ha a megrendelő az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó a károsultnak közvetlenül tartozik felelősséggel. Az Utazó poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az Utazó gondoskodik, hacsak azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az Utazásszervező át nem vette.

12.5 Kikötések közvetített szállás, nyaralás és egyéb szolgáltatások esetén:

a.) Mivel a Symbol Travel ezekben az esetekben harmadik fél utazást vagy szolgáltatást szervező és lebonyolító cég termékeinek közvetítését végzi, így az Utas szavatossági igényeit kivétel nélkül a szolgáltatás biztosításának kötelezettjével szemben érvényesítheti.

b.) Bármilyen minőségi, mennyiségi, teljesítési kifogást közvetlenül a szolgáltatónál kell bejelenteni és megreklamálni. Cégünk a szolgáltatóktól kapott információk alapján tesz ajánlatokat, nem kötelezettsége ezek valóság tartalmát vizsgálni, és nem tartozik felelősséggel, ha ezek részben vagy egészben eltérnek a tényleges teljesítéstől.

c.) Az Utas az általa okozott kárért a szálláshelyeken közvetlenül felelős a szolgáltatóval, vagy más természetes személlyel illetve a hatósággal szemben. Az Utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utas valamely befizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült egyéb okból nem vett igénybe.

d.) Ennek ellenére mindent megteszünk, hogy vitás kérdések esetén segítsük érvényesíteni vendégeink igényét a megfelelő szolgáltatásra és megoldásokat találni a felmerülő reklamációkra, abban az esetben, ha azok ésszerűek és megalapozottak.

13. Az utazási csomag igénybevételére irányuló utazási szerződéssel kapcsolatos külön rendelkezések, és a COVID-19 okozta egészségügyi válsággal szembeni Spanyolországi rendelkezések

13.1 Akkor, ha az utazási csomag megkezdése előtt a Symbol Travel jelentősen megváltoztatja valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét (utazás hossza), illetve az utazási csomag teljes díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, a megrendelő – a Symbol Travel által megadott ésszerű határidőn belül jogosult:

- a.) a javasolt változtatást elfogadni, vagy
- b.) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, a repülőjegy összegéhez kapcsolódó megszorítással.

Ha a megrendelő felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és a Symbol Travel másik utazási csomagot ajánl fel, elsősorban azonos utazási csomagot kell felajánlani. A Symbol Travel indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja a megrendelőt

- a) a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjára gyakorolt hatásáról,
- b) arról az ésszerű határidőről, amelyen belül a megrendelőnek tájékoztatnia kell Utazásszervezőt a döntéséről,
- c) arról, hogy ha a megrendelő nem ad választ a megadott határidőn belül, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik, valamint
- d) a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.

Nem számít lényeges megváltoztatásának ha az Utazásszervező kénytelen a szállást módosítani, abban az esetben ha azonos csillag besorolású, ellátást biztosító és az eredeti településtől maximum 25 km távolságra történő alternatív elhelyezést tud biztosítani.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést érintő módosítás vagy a felajánlott másik utazási csomag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagot eredményez, a megrendelő megfelelő díjengedményre jogosult.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést a megrendelő felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, a Symbol Travel haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti a megrendelőnek az általa vagy a nevében befizetett addigi díjat, meghatározott költségekkel (rendezett repülőjegy, Symbol Travel ügyintézési költségei) csökkentett maradvány összegét.

13.2 Megrendelő az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Ha a megrendelő e bekezdés szerint felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített bánatpénzt, díjat köteles megfizetni.

13.3 Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része –, azaz a szállás – az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, a Symbol Travel köteles a megrendelő részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani.

Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát –, mely legfőképp a szállásra vonatkozik – érinti, és a Symbol Travel a megrendelő által megszabott ésszerű határidőn belül azt nem orvosolja, a megrendelő bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani. A légijáratra vonatkozó bármely nem szerződésszerű teljesítés esetén pedig a megrendelő tudomásul veszi jelen ÁSZF légijáratra vonatkozó rendelkezéseit.

14. Közvetített egyéb szolgáltatások

A Symbol Travel – elsősorban, de nem kizárólag Mallorcán –, kiegészítő turisztikai szolgáltatások (autóbérlés, scooter bérlés, helyi gyűjtbuszos vagy privát transzfer, fakultatív programok, belépőjegyek) közvetítését / foglalását is intézi közvetlen szerződött partnerek, vagy affiliate partnerek kínálatából. Ezekben az esetekben az alábbi szerződési feltételek az irányadók.

14.1 A Symbol Travel tartozik felelősséggel a közvetített szolgáltatásokkal kapcsolatban

- a.) Publikálás online felületeinken, ahol a termék közvetlenül foglalható és fizethető.
- b.) A rendelkezésre álló adatok alapján a megfelelő utazási és szolgáltatási ajánlatok összeállítása
- c.) A partnercégek szabályainak megfelelő megrendelés (megállapodás) összeállítása, és ellenjegyzése

d.) Az Utas által jóváhagyott megrendelésnek megfelelően a kért szolgáltatások befoglalása direkt vagy egyéb szolgáltatási illetve "bedbank" cégnél, akivel hivatalos szerződésben állunk.

e.) A követelményeknek megfelelően beérkezett befizetések hiánytalan és időben történő továbbítása a szervező, szolgáltatást biztosító cégnek

f.) Az Utas tájékoztatása az aktuális és rendkívüli változásokról

g.) A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges voucher kiállítása és eljuttatása az Utas részére. Ez lehet a szolgáltató cég saját, a Symbol Travel saját vagy harmadik közvetítő fél által kiállított dokumentum, melyet minden esetben köteles a szolgáltató elfogadni.

h.) Felvételi és egyéb információk továbbítása az Utas felé

i.) Igényelt módosítások ügyintézése adminisztrációs díj ellenében

14.2 A Symbol Travel kifejezetten felhívja az Utas figyelmét arra – a saját szervezésű, lebonyolítású kirándulások kivételével, melyet egyértelműen jelez –, hogy a termékek megvásárlásával az Utas közvetlenül a szolgáltató céggel kerül szerződéses jogviszonyba, így az igénybevétel során felmerült követeléseit / kötelezettségeit az adott szolgáltatóval szemben érvényesítheti. A szolgáltatásokhoz kapcsolódó fizetési, lemondási feltételeket a lebonyolító cégek határozzák meg, arra semmilyen befolyásunk nincs, betartásuk az Utas felelőssége. A teljesítéshez kapcsolódó minden jog és kötelezettség a Szolgáltató partnert terheli, és adott cég ÁSZF dokumentuma az irányadó. Elsősorban, de nem kizárólag:

a.) A szolgáltatás megfelelő teljesítése

b.) Teljesítés elmaradása esetén helyettesítő termék felajánlása, vagy részvételi díj részleges, vagy teljes visszatérítése

c.) Résztevők megfelelő tájékoztatása, probléma esetén annak kezelése

14.3 További, közvetített szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerülő kérdésekre adott válaszaink megtalálhatóak weboldalunk GYIK szekciójában: <https://symboltravel.hu/gyakran-ismetelt-kerdesek>

14.4 Kiemelt pontok közvetített szolgáltatásokkal kapcsolatban

a.) Ha a helyi szolgáltató időjárási, szervezési, létszám minimum, vagy túltöltés miatt nem tudja biztosítani a megrendelt szolgáltatást, az Utas részére alternatív dátumot, vagy terméket ajánl fel. Ha ezt az Utas visszautasítja, a szolgáltató jogosult a befizetett összeg visszatérítésére. Abban az esetben, ha a helyettesítő terméket az Utas elfogadja és annak értéke magasabb, mint az eredeti, a szolgáltató kérheti vagy eltekinthet a különbözet megfizetésétől.

Hajókirándulások megszervezése az időjárási viszonyoktól függhet. A szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy rossz időjárási körülmények miatt a hajókirándulások időpontját módosítsa, vagy ha a megszervezés lehetetlenné válik, lemondja.

b.) Autóbuszos utazás során az Utazó tudomásul veszi, hogy az autóbusznál jelentkezni legkésőbb az indulás előtt 10 perccel kell. Amennyiben az Utazó elkésik, az autóbusz a kijelölt indulási időpontra túl maximum 3-5 percet vár, majd jegyzőkönyv felvételt követően elindul. Az Utazót terheli minden ebből eredő kár és költség, ezzel kapcsolatban kárigényt nem terjeszthet elő sem a szolgáltató, sem a Symbol Travel felé. Az utazótérben az ülések alatt és az ülésorok közötti folyosón csomagok szállítása a balesetveszély elkerülése érdekében tilos! Az utazótérbe felvitt kizárólag az Utazó maga gondoskodik. Az utazás időtartama alatt az utastérben elhelyezett csomagvesztésért és megrongálódásért az Utazó a felelős.

c.) A Symbol Travel az igényeknek megfelelően lefoglalja a gépjárművet, elvégzi az adminisztrációs és fizetési feladatokat. A fizetési feltételeket, valamint a bérlet specifikus kondícióit (mint kaució, önrész, kártya zárolás) a megállapodás tartalmazza. Igény esetén extra díjért a szálláshelyre történő kiállást is biztosítjuk. Az Utas az átvételkor az autókölcsönző partnercégünk szerződését írja alá, melynek betartása az ő felelőssége.

15. Vagyonbiztosítás, adatvédelem, vitarendezés

Ha a Symbol Travel az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné és a Megrendelők utaztatási költsége (charter - és menetrendszerinti járatok) a csomag részét képezi, a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős Axa Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (Cl. Emi-lío Vargas 6, 28043 Madrid, Spanyolország, e-mail: aperturas.empresas@axa.es, telefonszám: +34 91 111 9544) gondoskodik az Utazók hazaszállításáról.

Az Utazó a megrendelés Utazásszervezőhöz való eljuttatásával hozzájárul személyes adatainak – a szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő – kezeléséhez, feldolgozásához, továbbításához. Az Utazó az Utazásszervező részletes adatkezelési tájékoztatóját megismerheti a <https://symboltravel.hu/adatvedelem> felületen.

A Symbol Travel mindent megtesz annak érdekében, ha vita merül fel a felek között, azt peren kívül rendezze. Az Utazásszervező köteles a bejelentett igény indokoltságát megvizsgálni és álláspontját a jogszabályoknak megfelelően kezelni. Az Utazásszervező minden igényt megvizsgál, és a jogos igényeket gyorsan és lehetőség szerint peren kívül rendez. A panaszügyintézés magyarul is elérhető elektronikus elérhetősége: office@symboltravel.com

Az Utazó az illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezése az Utazásszervezőnél nem vezetett eredményre. A békéltető testületekről a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon található tájékoztatás. Az Utazásszervező által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek.

Ennek hiányában a jelen szerződés és mellékleteinek értelmezésénél a magyar nyelvű változat az irányadó. A felek a Tanács 44/2001/EK rendelete (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról elnevezésű jogszabály és az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) szülő jogi norma alapján kikötik az Utazásszervező székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét, a rendeletben meghatározott keretek közt, és a felek közötti szerződésre irányadó jog tekintetében a Symbol Travel székhelye szerinti állam jogát kötik ki, mint alkalmazandó jogot.

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) 14. cikkben foglaltaknak megfelelően az Iroda honlapján a fogyasztók tájékoztatása céljából, mint az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőnek meg kell jelenítenie a honlapon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket (online vitarendezés: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>).

Egyéb nyilatkozatok

Aláírással igazolom, hogy

A Symbol Travel, mint Utazásszervező Általános Szerződési Feltételeit (a megrendelt utazási szolgáltatással és az Utazásszervezőnek az arra vonatkozó tájékoztatásával, így különösen a programfüzetében és a honlapján található információk, hasznos tudnivalók, valamint az adott országra vonatkozó információkkal együtt) a szerződéskötést megelőzően megismertem, illetve az Utazásszervező lehetővé tette, hogy világos, közérthető, kifejezett és olvasható módon megismerjem, és e feltételeket fenntartás nélkül elfogadom, így tudomásul veszem, hogy azok az utazási szerződés létrejöttkor a szerződés részévé válnak.

Mint Megrendelő (utastársaim nevében is) kijelentem, hogy az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesére vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet 14. § (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást, illetve a Kormányrendelet 1. és 2. sz. mellékletében meghatározottakat teljeskörűen megismertem / megkaptam.

Opcionálisan választható biztosítási díj megfizetése esetén: a biztosítási feltételeket is megismertem, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot átvettem és tudomásul vettem.

Tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik, a Symbol Travel adatkezelési tájékoztatója szerint.

A jelen okirat aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy az Utazásszervező, mint adatkezelő – az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben – az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Az Utazásszervező, mint adatkezelő az Utazónak az utazási szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait a szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek az Utazásszervező ügyfélszolgálat munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A személyes adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követően a törvény által előírt időtartam. Az adatfeldolgozói információk az Utazásszervező honlapján találhatóak az adatkezelési tájékoztatóban.

Az ÁSZF a megrendelés / szerződés szerves részét képezi. Azt előzetesen, és a megrendelőlap mellékleteként is hozzáférhetővé tette részemre a Symbol Travel. A megrendelőlap elfogadásával / aláírásával a fenti nyilatkozatot is megerősítem.

Dátum:

Név:

Aláírás: