

A DERTOUR Suisse AG Általános Szerződési Feltételei

Érvényes: 2026. március

A DERTOUR International márka – A DERTOUR Suisse AG Általános Szerződési Feltételei

Ezek az általános utazási és szerződési feltételek (a továbbiakban: „ARVB”) az Ön és a DERTOUR Suisse AG (Herostrasse 12, 8048 Zürich, a továbbiakban: „DTCH”) – a DERTOUR Group Deutschland vállalatcsoport tagja – között a „DERTOUR International” értékesítési márka tekintetében létrejövő utazási szerződés részét képezik. A következő rendelkezések – amennyiben érvényesen megállapodtak róluk – az Ön és köztünk létrejövő utazási csomagszerződés (a továbbiakban: „Utazási Szerződés”) tartalmát képezik. Ezek kiegészítik és kitöltik a német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651a - y. §-ainak, valamint az EGBGB (a BGB-t bevezető törvény) 250. és 252. cikkének törvényi előírásait.

Amennyiben Ön csak egyetlen utazási szolgáltatást (pl. szállodai éjszaka, nyaraló) foglal, amely nem része és nem is válik egy utazási csomag részévé, az alábbi utazási feltételek – a 4.2, 5.2, 8, 10 és 14.1 pontok kivételével – értelemszerűen alkalmazandók. Azokat a különlegességeket, amelyek kizárólag ilyen egyedi utazási szolgáltatásokra vonatkoznak, az alábbiakban kifejezetten szabályozzuk, illetve megjelöljük. A fenti rendelkezések nem vonatkoznak az egyedi légi személyszállítási szolgáltatásokra.

Az adott utazási kiírásban szereplő eltérések, valamint az egyedi megállapodások elsőbbséget élveznek ezekkel az utazási feltételekkel szemben.

1. Utazási szerződés megkötése / útítársakra vonatkozó kötelezettség

1.1. Az alábbiak minden foglalási módra érvényesek (pl. utazási irodában, közvetlenül a szervezőnél, telefonon, online, stb.): a. Ennek az ajánlatnak az alapja az utazási leírásunk és az adott utazásra vonatkozó további információink, feltéve, hogy ezek a foglalás során rendelkezésre állnak. Az utazási irodák és szolgáltatók (pl. szállodák, közlekedési társaságok) nem jogosultak olyan megállapodásokat kötni, tájékoztatást adni vagy biztosítékokat tenni, amelyek megváltoztatják az utazási szerződés megállapodás szerinti tartalmát, tükrölnék a szerződésben vállalt szolgáltatásokon vagy ellentmondanak az utazási hirdetésnek. Az általunk nem közzétett hely- és szállodaprospektusok nem kötelező érvényűek a szolgáltatásnyújtási kötelezettségünk tekintetében, kivéve, ha azokat az Önnel kötött megállapodás alapján az utazási szerződés részévé tették. b. Ön felelős azon utazók minden szerződéses kötelezettségéért, akik számára a foglalást végzi, valamint a sajátját is, amennyiben ezt a kötelezettséget kifejezett és külön nyilatkozattal vállalta. c. Ha az utazási visszaigazolásunk tartalma eltér a foglalás tartalmától, akkor ez egy új ajánlatot jelent, amelyhez tíz napos időtartamra kötünk. A szerződés ezen új ajánlat alapján jön létre, feltéve, hogy az új ajánlattal kapcsolatos változásra felhívtuk a figyelmet, és eleget tettünk a szerződéskötést megelőző tájékoztatási kötelezettségeinknek és Ön kifejezett nyilatkozattal vagy előleggel a kötelező érvényű határidőn belül elfogadja felénk. d. Az általunk az utazási szolgáltatások lényeges jellemzőiről, az utazási árról és minden járulékos költségről, a fizetési módokról, a minimális résztvevői létszámról és a lemondási díjakról (a 250. cikk 3. pontja 1., 3.-5. és 7. EGBGB. szerint) szerződéskötés előtti tájékoztatás csak akkor nem válik az utazási szerződés részévé, ha erről a felek kifejezetten megállapodtak.

1.2. A szóban, telefonon, írásban, e-mailben, SMS-ben vagy faxon történt foglalásokra az alábbiak vonatkoznak: a. A foglalással (utazási

regisztrációval) Ön kötelezően felajánlja számunkra az utazási szerződés megkötését. b. A szerződés az utazási visszaigazolásunk kézhezvételével lép életbe. A szerződés megkötésekor vagy közvetlenül azt követően a törvényi előírásoknak megfelelő utazási visszaigazolást küldünk Önnek tartós adathordozón (amely lehetővé teszi, hogy a nyilatkozatot változtatlanul megőrizze vagy megőrizze oly módon, hogy az ésszerű időn belül elérhető legyen, pl. papíron vagy e-mailben), kivéve, ha Ön a Ptk. szerint papír alapú utazási visszaigazolásra jogosult. 250. § 6. bek. 1 2. mondat EGBGB, mert a szerződés mindkét fél egyidejű fizikai jelenlétében jön létre, vagy üzlethelyiségen kívül történt.

1.3. Elektronikus kereskedelemben (pl. internet, alkalmazás, telemédia) történő foglalás esetén a szerződéskötésre a következők vonatkoznak: a. Az elektronikus foglalás folyamatát a vonatkozó kérelemben ismertetjük. b. Bejegyzéseinek javításához, a teljes foglalási űrlap törléséhez vagy visszaállításához rendelkezésre áll egy megfelelő javítási lehetőség, amelynek használatát ismertetjük. c. Fel van tüntetve az elektronikus foglaláshoz kínált szerződési nyelvek. d. Ha elmentjük a szerződésszöveget, akkor erről és a szerződésszöveg későbbi lekérésének lehetőségéről értesülünk. e. A „Foglalás fizetéssel” gomb megnyomásával vagy az ahhoz hasonló szövegezéssel Ön kötelező erejűen felajánlja számunkra az utazási szerződés megkötését. f. Az utazási regisztráció kézhezvételét haladéktalanul elektronikusán igazoljuk (átvételi visszaigazolás). G. Az utazási regisztrációnak a gombra kattintással történő benyújtása nem jogosít fel szerződéskötésre. h. A szerződés akkor jön létre, amikor Ön megkapta az utazási visszaigazolásunkat tartós adathordozón. Amennyiben az utazás visszaigazolása a „Foglalás fizetéssel” gomb megnyomása után azonnal, az utazási visszaigazolás képernyőn történő azonnali megjelenítésével történik, az utazási szerződés ezen utazási visszaigazolás megjelenítésével jön létre. Ebben az esetben nincs szükség a foglalás beérkezéséről szóló időközi értesítésre az f betű szerint. fent, mindaddig, amíg felkínálják Önnek a lehetőséget, hogy tartós

adathordozóra mentse, és kinyomtassa az utazási visszaigazolást. Az utazási szerződés kötelező érvényűsége azonban nem függ attól, hogy Ön ténylegesen használja-e ezeket a tárolási vagy nyomtatási lehetőségeket.

1.4. Szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a 312. §-ok törvényi előírásai szerint. A BGB szerint a távértékesítéssel megkötött utazási szolgáltatásokra (különösen levélre, telefonhívásra, faxra, e-mailre, SMS-re, valamint telemédia- és online szolgáltatásokra) nincs elállási jog, hanem csak a törvényi elállási és felmondási jog, így különösen a BGB 651h § szerinti elállási jog. Az elállási jog azonban fennáll, ha az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződést üzlethelyiségen kívül kötötték meg a Német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651a. szakasza szerint, kivéve, ha a szerződéskötés alapjául szolgáló szóbeli tárgyalásokat a fogyasztó korábbi megrendelése alapján folytatták le; ez utóbbi esetben nincs elállási jog.

2. Fizetési / úti okmányok

2.1. Mi és az utazási irodák csak abban az esetben követelhetjük vagy fogadhatjuk el az utazási ár kifizetését az utazás befejezése előtt, ha hatályos ügyfél-pénzvédelmi szerződés van, és az ügyfélpénz-védő nevével és elérhetőségével ellátott biztonsági tanúsítványt egyértelműen, érthetően és kiemelten átadtuk Önnek. A szerződés megkötését követően a biztonsági igazolás átadásakor az utazási ár 20%-a kaució esedékes. A fennmaradó összeg az utazás megkezdése előtt 28 nappal esedékes a biztonsági igazolás átadása esetén. Egyedi utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződéseknél nem szükséges az ügyfél pénzének védelme és biztonsági igazolás kiállítása. Az utazási hirdetések bizonyos utazási szolgáltatások esetében korábbi határidőt eredményezhetnek (pl. egyes speciális repülési díjak esetében).

2.2. Ha hitelkártyával vagy SEPA csoportos beszedési megbízással fizet, számláját a megfelelő időpontokban automatikusan megterheljük.

2.3. Ha Ön nem teljesíti az előleget és/vagy a végtörlesztést a

megállapodott fizetési határidők szerint, annak ellenére, hogy a szerződésben foglalt szolgáltatásokat készek és képesek vagyunk megfelelően nyújtani, jogi tájékoztatási kötelezettségeinknek eleget tettünk, és az Ön javára sem törvényes, sem szerződéses visszatartási jog nem áll fenn, jogosultak vagyunk az utazási szerződéstől határidőre szóló felszólítás után elállni, és lemondási költséget felszámítani a 64-2.

2.4. Az úti okmányokat általában körülbelül 21 nappal az utazás megkezdése előtt készítik el, rövid távú foglalások esetén pedig szükség esetén 24 órán belül. Az úti okmányokat általában e-mailben vagy nyomtatott formában küldik el utazási irodájának, amelyen keresztül az utazási szolgáltatásokat lefoglalta, vagy ha megegyezik, közvetlenül Önnek. Rövid távú repülőjegy foglalás esetén egyedi esetekben meg lehet állapodni, hogy az úti okmányokat a lefoglalt indulási repülőtérre letétbe helyezik. Ezeket fizetés után a repülőtérre adják át. Az ebből eredő további erőfeszítésekért tranzakciónként 15 euró feldolgozási díjat számítanak fel.

3. Szolgáltatások változásai az utazás megkezdése előtt

3.1. Az utazási szolgáltatások lényeges jellemzőitől az utazási szerződés megkötött tartalmától való eltérés, amely a szerződés megkötését követően válik szükségessé, és amelyet nem jóhiszeműen hoztunk létre, az utazás megkezdése előtt megengedett számunkra, feltéve, hogy az eltérések jelentéktelenek és nem befolyásolják az utazás általános kialakítását.

3.2. A szolgáltatásokban bekövetkezett változásokról kötelesek vagyunk a változás okának megismerését követően haladéktalanul, tartós adathordozón (például e-mailben, SMS-ben vagy hangüzenetben) egyértelműen, érthetően és kiemelten tájékoztatni.

3.3. Az utazási szolgáltatás lényeges jellemzőjének jelentős változása vagy az utazási szerződés részévé vált speciális követelményeitől való eltérés esetén Ön jogosult az általunk a változás bejelentésével egyidejűleg meghatározott ésszerű határidőn

belül: • elfogadni a változást, • vagy ingyenesen elállni az utazási szerződéstől, • vagy helyettesítő utazásnak való részvételt követelni, ha ilyen utazást kínáltunk. Dönthet arról, hogy válaszol-e kommunikációkra vagy sem. Ha válaszolni szeretne a közlésünkre, akkor vagy hozzájárulhat a szerződésmódosításhoz, kérhet részvételt a felajánlott helyettesítő utazáson, vagy ingyenesen elállhat a szerződéstől. Ha nem kapunk választ, vagy nem kapunk választ időben, a bejelentett változást elfogadottnak kell tekinteni. Erről a 3.2 pont szerinti nyilatkozatban tájékoztatjuk.

3.4. A szavatossági igényeket nem érinti, ha a megváltozott szolgáltatások hibásak. Ha a megváltozott utazás vagy a helyettesítő út ezzel egyenértékű feltételekkel történő lebonyolítása alacsonyabb költséggel járt, a különbözetet a Német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651m. szakaszának 2. bekezdése értelmében Önnek meg kell térítenie.

4. Az utazás megkezdése előtt az ügyfél részéről történő elállás / lemondási költségek

4.1. Az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást nekünk be kell jelenteni. Ha az utazást utazási irodán keresztül foglalták le, a lemondást náluk is be lehet jelenteni. Javasoljuk, hogy tartós adathordozón nyilatkozzon az elállásról.

4.2. Ha az utazás megkezdése előtt eláll az utazási csomagtól, vagy nem indul el, az utazási árra vonatkozó igényét elveszítjük. Ehelyett megfelelő kártérítést követelhetünk, kivéve, ha mi vagyunk a felelősök az elállásért, vagy ha a célállomáson vagy annak közvetlen közelében olyan rendkívüli körülmények nem következnek be, amelyek jelentősen befolyásolják az utazás lebonyolítását vagy az emberek célállomásra történő szállítását; A körülmények elkerülhetetlenek és rendkívüliek, ha rajtunk kívül esnek, és következményeik akkor sem kerülhetők el, ha minden ésszerű óvintézkedést megtettek volna.

4.3. Amennyiben Ön az utazás megkezdése előtt eláll az egyéni utazási szolgáltatástól, vagy nem vállalja az egyéni utazási szolgáltatást, elveszítjük az utazási árra való jogosultságot. Ehelyett megfelelő kártérítést követelhetünk, ha a visszavonás nem a mi felelősségünk.

4.4. A kártérítés mértékét átalányként határoztuk meg, figyelembe véve az elállási nyilatkozat és az utazás megkezdése közötti időszakot, valamint figyelembe véve a várható kiadási megtakarítást és az utazási szolgáltatások egyéb igénybevételével várható szerzést. Kérésére kötelesek vagyunk indokolni a kártérítés mértékét. A kompenzáció mértékét az alábbi utazási feltételek 17. pontjában találja.

4.5. Mindenesetre jogosult igazolni, hogy a megfelelő kártérítés, amelyre jogosultak vagyunk, lényegesen alacsonyabb, mint a kért átalánykompenzáció.

4.6. Fenntartjuk magunknak a jogot, hogy a fenti átalánykompenzáció helyett magasabb, egyedileg számított kártérítést követeljünk, amennyiben bizonyítani tudjuk, hogy az irányadó átalánykompenzációnál lényegesen magasabb kiadásaink merültek fel. Ebben az esetben kötelesek vagyunk a megtakarított kiadások és az utazási szolgáltatások egyéb igénybevétele során szerzett költségek figyelembevételével az igényelt kártérítést konkrétan számszerűsíteni, és kérésére megindokolni.

4.7. Amennyiben elállás következtében kötelesek vagyunk az utazási árat visszatéríteni, azt haladéktalanul, de mindenképpen az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 14 napon belül megteesszük.

5. Újrafoglalások / résztvevők cseréje

5.1. A szerződés megkötését követően Ön semmilyen változásra nem jogosult, különös tekintettel az utazás dátumára, az utazási célpontra, az indulási helyre, a szállásra vagy a szállítás típusára (újrafoglalás). Ha újra kíván foglalni – lehetőség szerint – általában ugyanazokat a költségeket terheljük, mintha lemondta volna foglalását. Ezért ugyanazokat a költségeket kell felszámítanunk, mint az átfoglaláskor történt lemondás esetén. Hacsak nem csak minimális feldolgozási ráfordítást igénylő újrafoglalásról van szó, az erőfeszítés alapján feldolgozási díjat is felszámolunk, melynek összegéről a tényleges újrafoglalás előtt tájékoztatjuk Önt. Ebben a tekintetben Ön bizonyíthatja, hogy az általunk megillető kártérítés lényegesen alacsonyabb, mint a szükséges kezelési díj. A fenti előírások nem vonatkoznak arra az esetre, ha az átfoglalás azért szükséges, mert a szerződéskötést megelőzően nem, elégtelen vagy téves tájékoztatást adtunk Önnek a Ptk. 250. § 3 EGBGB; Ebben az esetben az újrafoglalás ingyenes.

5.2. A német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651e §-a értelmében az Ön törvényes joga, hogy Ön helyett tartós adathordozón történő értesítés útján harmadik személyt kérjen az utazási szerződésből eredő jogok és kötelezettségek átvállalására, a fenti feltételek nem érintik. Egy ilyen nyilatkozat mindig időszzerű, ha az utazás megkezdése előtt 7 nappal megérkezik hozzánk.

6. Nem igénybe vett szolgáltatások

Ha Önnek felróható okból nem vesz igénybe olyan egyéni utazási szolgáltatásokat, amelyeket a szerződésnek megfelelően voltunk hajlandók és tudtunk nyújtani, nem jogosult az utazási ár arányos visszatérítésére. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha ilyen okok a törvényi rendelkezések értelmében feljogosították volna az utazási szerződés térítésmentes elállására vagy felmondására. A megtakarított kiadásokat igyekszünk a szolgáltatóknak megtéríteni. Ez a kötelezettség nem áll fenn, ha a kiadások teljesen jelentéktelenek.

7. Viselkedési okok miatti felmondás

Az utazás megkezdését követően az utazási szerződéstől elállhatunk, vagy az utazási szerződést felmondás nélkül felmondhatjuk, ha Ön figyelmeztetésünk ellenére tartósan megzavarja az utazás megvalósítását, vagy olyan mértékben a szerződéssel ellentétes magatartást tanúsít, hogy a szerződés azonnali felmondása indokolt. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a szerződésszegést saját tájékoztatási kötelezettségünk megszegése okozza. Lemondás esetén az utazási árhoz való jogot fenntartjuk; Figyelembe kell azonban vennünk a megtakarított kiadások értékét, valamint az igénybe nem vett szolgáltatások egyéb felhasználásából származó előnyöket, beleértve a szolgáltatók által részünkre visszatérített összegeket is.

8. Az utazási szerződéstől való elállás elháríthatatlan, rendkívüli körülmények miatt

Ebben a vonatkozásban hivatkozunk - részben - a BGB törvényi előírására, amely így szól: "651h. § Az utazás megkezdése előtti elállás (1) Az utazás megkezdése előtt az utas a szerződéstől bármikor elállhat. Ha azonban az utazó az utazási szolgáltatótól való elállási jogát elveszíti. Az utazásszervező megfelelő kártérítést követelhet [...] (3) Az (1) bekezdés 3. mondatától eltérve az utazásszervező nem követelhet kártérítést, ha a célállomáson vagy annak közvetlen közelében olyan elháríthatatlan, rendkívüli körülmények következnek be, amelyek jelentősen befolyásolják a szervezett utazás megvalósítását vagy a személyszállítást a célállomásig. ha minden ésszerű óvintézkedést megtettek (4) Az utazásszervező az utazás megkezdése előtt az alábbi esetekben elállhat a szerződéstől:

- 1. [...]
- 2. az utazásszervezőt elháríthatatlan, rendkívüli körülmények akadályozzák a szerződés teljesítésében; Ebben az esetben az elállás okáról való tudomásszerzését követően haladéktalanul nyilatkoznia kell az elállásról. Ha az utazásszervező eláll a szerződéstől, elveszti a kialakított utazási árhoz való jogát. (5) Ha az utazásszervező az elállás következtében köteles az utazási árat visszatéríteni, azt haladéktalanul, de mindenképpen az elállástól számított 14 napon belül köteles megtenni."

9. Az utazó együttműködési kötelezettsége

9.1. Úti okmányok Kérjük, hogy ha a megadott határidőn belül nem kapta meg a szükséges úti okmányokat, időben értesítsen bennünket vagy azt az utazási irodát, amelyen keresztül az utazási szolgáltatásokat lefoglalta.

9.2. Hibabejelentés/javítási intézkedés kérése Ha az utazás nem mentes az utazási hibáktól, akkor elhárítást kérhet. Ehhez az Ön együttműködése szükséges - elsődleges teljesítési kötelezettségünk sérelme nélkül. Köteles tehát mindent megtenni, ami az Ön számára ésszerű, hogy segítse

a zavar elhárítását és az esetlegesen felmerülő károkat a lehető legalacsonyabb szinten tartsa, vagy teljesen elkerülje. Ha a hiba bejelentésének vétkes elmulasztása miatt nem tudtuk orvosolni a helyzetet, Ön nem jogosult a Német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651m paragrafus szerinti árleszállításra vagy a Német Polgári Törvénykönyv (BGB) 651n szakasza szerinti kártérítésre. Hibás panaszáról köteles haladéktalanul értesíteni helyi képviselőnket. Ha a helyi képviselő nem elérhető, és nem tartozik a szerződés alapján, az esetleges utazási hiányosságokra fel kell hívni a figyelmünket az alábbiakban megadott elérhetőségeken vagy a megadott kapcsolattartási ponton; A helyi képviselőnk vagy helyi kapcsolattartónk elérhetőségére vonatkozó információkat az utazási visszaigazolásban és/vagy az úti okmányokban közöljük. Kérjük, minden esetben tüntesse fel az utazási okmányokban szereplő tranzakció/utazás számát, az utazási célt és az utazás dátumait. A hibákra azonban felhívhatja utazási irodájának figyelmét is, amelyen keresztül az utazási szolgáltatásokat lefoglalta. Helyi képviselőnk felelős a kárelhárításért, ha lehetséges. A követelések elismerésére azonban nem jogosult.

9.3. Határidő kitűzése a felmondás előtt Ha az utazási szerződést a BGB 651i. §-a szerint a BGB 651i. § 2. bekezdésében leírt típusú utazási hiba miatt kívánja felmondani, ha ez jelentős, először ésszerű határidőt kell adnia a korrekciós intézkedés megtételére. Ez csak akkor nem érvényes, ha megtagadjuk a helyzet orvoslását, vagy ha azonnali orvoslás szükséges.

9.4. A poggyász sérülése és késések a légi utazás során; A jogorvoslati kérelem speciális szabályai és határideje A Szeretnénk felhívni a figyelmet arra, hogy a légiközlekedési jogszabályoknak megfelelően minden poggyász elvesztését, sérülését vagy késését a légi utazással kapcsolatban haladéktalanul jelentenie kell a helyszínen a felelős légitársaságnak kárbejelentéssel („P.I.R.”). A légitársaságok és az utazásszervezők nemzetközi megállapodások alapján megtagadhatják a visszatérítést, ha az igénylőlapot nem töltötték ki. Poggyász-sérülés esetén a kárbejelentést az átdátolás számított 7 napon belül, késés esetén 21 napon belül kell benyújtani. b. Ezen túlmenően, a poggyász elvesztését, sérülését vagy téves útbaigazítását haladéktalanul jelenteni kell nekünk, helyi képviselőnknek, kapcsolattartóknak vagy az utazási irodának.

9.5. Szállítási korlátozások Megértésüket kérjük, hogy biztonsági okokból várandós utazók általában csak a terhesség 35. hetéig vehetnek részt járatainkon. Kérjük, mielőbb vegye fel velünk a kapcsolatot, hogy tisztázzuk az utazására vonatkozó szabályokat.

10. A felelősség korlátozása

10.1. A nem testi sértésnek minősülő és nem felróhatóan okozott károkért való szerződéses felelősségünk az utazási ár háromszorosára korlátozódik.

10.2. A nem testi sértésnek vagy a szexuális önrendelkezésnek nem minősülő, és nem vétkes módon okozott károkért felelősségünk az utazási ár háromszorosára korlátozódik.

10.3. A korlátozások nem érintik a nemzetközi megállapodások vagy az ilyen megállapodásokon alapuló jogi szabályozások szerinti követelméseket, amelyek túlmutatnak a 10.1 és 10.2 szakaszokban.

10.4. Nem vállalunk felelősséget az olyan utazási szolgáltatásokkal (pl. szervezett kirándulások, sportesemények, színházlátogatások, kiállítások) kapcsolatos szolgáltatási zavarokért, személyi sérülésekért és anyagi károkért, amelyek az utazási hirdetésben és az utazási visszaigazolásban kifejezetten harmadik fél szolgáltatásként szerepeltek, feltüntetve az utazási partner személyét és címét, és egyértelműen nem képezik a szerződéses partnerünk részét, tehát nem külön választották a szolgáltatásainkat. A 651b, 651c, 651w és 651y BGB szakaszokat ez nem érinti. Felelősséggel tartozunk azonban, ha és amennyiben az Ön kárát a tájékoztató, tájékoztatói vagy szervezési kötelezettségeink megszegése okozta.

11. Igényérvényesítés: címzett, tájékoztatás a fogyasztói vitarendezésről

11.1. A 651i. szakasz 3. bekezdésének 2. pontja - 7. BGB értelmében Önnek követelméseket kell érvényesítenie ellenünk. A követelés az utazási irodán keresztül is benyújtható, ha az utazási szolgáltatásokat ezen az utazási irodán keresztül foglalták le. A részelés tartós adathordozóra javasolt.

11.2. Felhívjuk figyelmét, hogy önkéntes fogyasztói vitarendezésben nem veszünk részt. Az elektronikus jogügyletekkel kötött utazási szerződések esetében az európai online vitarendezési platformra hivatkozunk: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

12. Egyéni utazási szolgáltatások elévülése

Az egyéni utazási szolgáltatások lefoglalása esetén velünk szembeni kártérítési igények a törvényes elévülési idő letelte után a BGB 195, 199 §-a szerint. Ellenkező esetben a velünk szembeni követelések a törvényes elévülési idő kezdetétől számított egy éven belül elévülnek.

13. Tájékoztatói kötelezettségek az üzemeltető légi fuvarozó személyazonosságáról

Az utasok üzemeltető légi fuvarozó személyazonosságáról szóló EU-rendelet miatt kötelesek vagyunk a foglaláskor tájékoztatni Önt az üzemeltető légitársaság kilétéről és a lefoglalt utazás részeként nyújtandó valamennyi légi szállítási szolgáltatásról. Ha a foglaláskor még nem határozták meg az üzemeltető légitársaságot, kötelesek vagyunk közölni Önnel a járatot valószínűleg üzemeltető légitársaságot vagy légitársaságokat. Amint megtudjuk,

hogyan melyik légitársaság üzemelteti a járatot, értesítjük Önt. Amennyiben az eredetileg megnevezett üzemeltető légitársaság megváltozik, a változásról haladéktalanul értesítjük. Az EU-ban működési tilalom alá eső légitársaságok listája (közösségi lista, korábban „feketelista”) elérhető a következő weboldalon: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de

14. Ütlevél-, vízum- és egészségügyi követelmények

14.1. A szerződés megkötése előtt tájékoztatjuk Önt/utast az általános útlevél- és vízumkövetelményekről, valamint a célország egészségügyi formalitásairól, beleértve a szükséges vízumok megszerzésének hozzávetőleges határidejét.

14.2. Kizárólag Ön a felelős a szükséges úti okmányok beszerzéséért és szállításáért, a szükséges védőoltásokért, valamint a vám- és valutaszabályok betartásáért. A jelen előírások be nem tartásából adódó esetleges hátrányok, pl. a lemondási költségek megfizetése Önt terheli. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha vétkesek vagyunk az Ön tájékoztatásának elmulasztásában, nem megfelelő vagy helytelen tájékoztatásában.

14.3. Nem vállalunk felelősséget a szükséges vízumok megfelelő diplomáciai képviselőlet általi időben történő kiadásáért és átvételéért, még akkor sem, ha Ön megbízott bennünket azok beszerzésével, kivéve, ha vétkes módon megszegtük saját kötelezettségeinket.

15. Utazási biztosítás (ütlemondási biztosítás, stb.)

Felhívjuk figyelmét, hogy a feltüntetett utazási árak nem tartalmazzák az ütlemondási biztosítást (lemondási költség biztosítás és utazás megszakítási biztosítás). Ha az utazás megkezdése előtt lemondja az utazást, lemondási költségeket kell fizetnie. Ha az utazás megszakad, további oda-vissza utazás és egyéb járulékos költségek merülhetnek fel.

16. Adatvédelem

Az Ön által rendelkezésünkre bocsátott személyes adatokat a vonatkozó adatvédelmi jogszabályokkal összhangban kezeljük. Az Ön személyes adatainak kezelésével kapcsolatos további információk a <https://www.dertour-suisse.ch/site/datenschutz> címen található külön adatvédelmi nyilatkozatunkban találhatók. Ha megadja e-mail címét az utazás lefoglalásakor, akkor azt arra használjuk, hogy tájékoztassuk utazási ajánlatainkról. Ha nem kíván információt kapni, bármikor ingyenesen tiltakozhat a felhasználás ellen. Erről is tájékoztatjuk minden alkalommal, amikor e-mail címét erre a célra használja. Alternatív megoldásként tiltakozhat az e-mailek fogadása ellen a foglalás során.

17. Átalánydíjas kompenzáció (lásd a

4.2-4.4. pontokat)

Az átalánydíjas kompenzáció megfelelő összege a választott utazási szolgáltatástól és attól függ, hogy mikor kapjuk meg az Ön lemondási értesítését. Ha több utazási szolgáltatást állított össze egyedi árakkal (pl. repülőút és oda-vissza út), a kompenzációt az alábbiakban látható átalánydíjak alapján egyedileg kell meghatározni, majd össze kell adni. Kérjük, vegye figyelembe az esetleges eltéréseket az egyes utazási szolgáltatások leírásánál. Az egyéni utazási szolgáltatások átalánydíja a következőképpen oszlik meg:

17.1. Az alábbiakban nem eltérően szabályozott földi programmal csak egybekötve foglalható járatok:

- az utazás megkezdése előtti 42. napig 20%

- az utazás megkezdése előtti 41. naptól 35%

- az utazás megkezdése előtti 29. naptól 45%

- az utazás megkezdése előtti 21. naptól 55%

- az utazás megkezdése előtti 14. naptól 75%

- az utazás megkezdése előtti 6. naptól 85%

a) az indulás előtti 42. napig 20%; az indulás előtti 41. naptól 35%; az indulás előtti 29. naptól 45%; az indulás előtti 21. naptól 55%; az indulás előtti 14. naptól 75%; az indulás előtti 6. naptól az utazási ár 85%-a.

b) British Airways és Iberia járatai Európába és Észak- és Dél-Amerikába, valamint O, Q, T, I osztályba, Icelandair, Luxair, Scandinavian Airlines, Fiji Airways, ITA, Royal Jordanian, Singapore Airlines K, V, D osztályú, Turkish Airlines U, W osztályú és Q5 fix után, T, I osztályú és American Airlines 9% foglalás után.

c) Ausztriából és Svájcból a Lufthansa, az Air Canada, a Swiss, az Austrian Airlines, a Brussels Airlines, a United Airlines és a Eurowings/Discover Airlines repülőjáratok (a „Lemondási díjak fix foglalás után 95%” megjegyzéssel jelezve), fix foglalás után 95%.

d) Különleges repülési tarifák (a „különleges repülési tarifa” megjegyzéssel azonosítva) pl. Air China, Air Europa, American Airlines, Air France, British Airways, Delta, Iberia, KLM, Qatar Airways, Emirates, Etihad Airways, Thai Airways, Singapore Airlines, SATA, TAP, Oman Air fix foglalás után 95%.

17.2. Csak szárazföldi programmal együtt foglalható repülőjegyek aktuális áron.

a) Járatok (az „aktuális repülőjegy ár” megjegyzéssel) az Eurowings/Discover Airlines, Tuifly, Lufthansa, Austrian Airlines, Alaska Airlines, Air Montenegro, British Airways, Brussels Airlines, Caribbean Airlines, InterCaribbean Airways, Hawaiian Airlines, Europa Madellays, Swissair, Airlines/E. A Qatar Airways, az Emirates, az Etihad Airways, a Thai Airways, a Singapore Airlines, a SATA, a TAP és a Windward Island Airways 95%-os határozott foglalás után.

b) Repülések Condorral speciális repülési tarifákkal (az „aktuális

speciális repülési tarifa” megjegyzéssel) fix foglalás után 95%.

17.3. Szállodák, rövid utak, transzferek és kirándulások, aktív programok, különleges programok, különleges szolgáltatások, kompok és komp csomagok, csomagok, turistakártyák, DERTOUR vonatjegyek (kivéve a BahnSpar viteldíjat):

- az utazás megkezdése előtti 42. napig 20%

- az utazás megkezdése előtti 41. naptól 35%

- az utazás megkezdése előtti 29. naptól 45%

- az utazás megkezdése előtti 21. naptól 55%

- az utazás megkezdése előtti 14. naptól 75%

- az utazás megkezdése előtti 6. naptól 85%

a) az utazás megkezdése előtti 42. napig 20%; az utazás megkezdése előtti 41. naptól 35%; az utazás megkezdése előtti 29. naptól 45%; az utazás megkezdése előtti 21. naptól 55%; az utazás megkezdése előtti 14. naptól 75%; az utazás megkezdése előtti 6. naptól az utazási ár 85%-a. Az érkezés napján a DERTOUR vonatjegyek utazási árának 100%-a. „Bahn Spar” viteldíjak: A határozott foglalást követően a visszatérítés nem jár.

17.4. A DEX és a DERY (Dynamic) értékesítési márkák esetében az alábbi lemondási díjak érvényesek a szervezett túrákra az aktuális napi áron:

a) az utazás megkezdése előtti 42. napig 30% az utazás megkezdése előtti 41. naptól 35% az utazás megkezdése előtti 29. napig 40% az utazás megkezdése előtti 21. napig 50% az utazás megkezdése előtti 14. napig 70% az utazás megkezdése előtti 6. naptól 70%

17.3. Szállodák, rövid utak, transzferek és kirándulások, aktív programok, különleges programok, különleges szolgáltatások, kompok és komp csomagok, csomagok, turistakártyák, DERTOUR vonatjegyek (kivéve a BahnSpar viteldíjat):

- az utazás megkezdése előtti 42. napig 20%

- az utazás megkezdése előtti 41. naptól 35%

- az utazás megkezdése előtti 29. naptól 45%

- az utazás megkezdése előtti 21. naptól 55%

- az utazás megkezdése előtti 14. naptól 75%

- az utazás megkezdése előtti 6. naptól 85%

17.4. Belépőjegyek, kirándulások, városkártyák és transzferek A belépőjegyekre, kirándulásokra, városkártyákra és transzfert szolgáltatásokra a foglalási rendszer szerint eltérő lemondási díjak vonatkoznak.

17.4. Csak csoportos programokra. 15 fős vagy annál nagyobb csoportokra speciális lemondási feltételek vonatkoznak. Utazási irodája szívesen ad tájékoztatást.

17.5. Eltérő kompenzációs mértékek Az itt felsorolt kompenzációs mértékektől eltérő lemondási feltételek az adott termékhez tartozó

informatikai rendszerben kerülnek tárolásra, és ennek megfelelően jelennek meg a foglaláskor vagy az utazási visszaigazoláson.

18. Alkalmazandó jog és az illetékesség helye

18.1. A német jog kizárólag az Ön és a DERTOUR Suisse AG (DTCH) közötti szerződéses jogviszonyra vonatkozik.

18.2. Az illetékesség helye a kötelező jogszabályi rendelkezések függvényében az Ön törvényes lakóhelye vagy a társaság székhelye.

19. Egy rendelkezés érvénytelensége

Ha a fenti rendelkezések közül egy vagy több hatálytalanná válik, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

20. Ombudsman

A felek bármely jogi vita előtt felhívhatják a német utazási ágazat ombudsmanját (www.universalschlichtungsstelle.de), hogy peren kívüli megállapodásra jussanak.

21. Vegyes

21.1. Biztosítás: A DERTOUR International (DTCH) kifejezetten ajánlja az utazáslemondási biztosítás megkötését, valamint a hazaszállítás költségeinek fedezésére szolgáló biztosítást baleset vagy betegség esetén (lásd a 15. pontot). Szükség esetén a DTCH tájékoztatja az ügyfelet. A biztosítási szerződéstől annak megkötését követően már nem lehet elállni.

21.2. A DERTOUR Suisse AG (DTCH) elektronikusan közzéteszi az ARVB aktuális állapotát: <https://www.dertour-suisse.com/marken/veranstaltermarken>