

HASZNOS TUDNIVALÓK

Kedvezmények

A siberletek és a szállás árakból gyermekeknek és 60 év felettieknek különböző mértékű kedvezményeket biztosítunk, melyek mértékéről az Utastájékoztató ad pontos leírást.

Egyidejűleg azonos útra és időpontra történő nagyobb csoportos (20 főtől) jelentkezés esetén kedvezményt biztosítunk. Kedvezményünk csak abban az esetben jár, ha a csoport képviselőjében egy személy tartja a kapcsolatot a Tensi irodával. E személy (csoportvezető) feladata a csoport képviselője itthon és a külföldi utazás során. A gyermekkedvezmények mértékéről kérjük érdeklődjön irodánkban vagy látogassa meg honlapunkat (www.tensi.hu vagy www.megyunksielni.hu).

Egyéb költségek

Vannak szálláshelyek, ahol a részvételi díjon felül Utasainknak további költségeket (pl. áramfogyasztás, üdülőhelyi díj, végtakarítás, parkolás) kell fizetni. Az egyéb költségekre vonatkozó információkat az Utastájékoztatóban közöljük. Ha magával kívánja vinni háziállatát, a lehetőségről érdeklődjön irodánkban. A legtöbb esetben térítési díj ellenében ez lehetséges.

Valutában megadott árak

Ezek az árak tájékoztató jellegűek. A valutában megadott szolgáltatások ára igény esetén a helyszínen fizethető (pld. háziállat), illetve kötelezően fizetendő (pld. üdülőhelyi díj).

Probléma esetén

Probléma esetén kérjük forduljon a Tensi - Rekreál helyi képviselőjéhez/partnerirodájához, vagy helyi szolgáltatójához (szálláshely), illetve kérjük hívja magyar nyelvű ügyeleti telefonszámunkat: 00-36-704545555. Amennyiben a probléma helyszínen nem megoldható, kérjük vetessen fel jegyzőkönyvet helyi képviselőnkkel, vagy a szálláshely képviselőjével, mert ennek hiányában később nem áll módunkban kompenzálni a problémát.

Biztosítás

A részvételi díj betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást, valamint utlemondási biztosítást nem tartalmaz. Utlemondási biztosítás kizárólag, az előleg befizetésével egyidejűleg köthető (fakultatív jelleggel a szolgáltatások árának 5%-ért). A biztosítás részletes

szabályzata az utazásra jelentkezéskor az Ön rendelkezésére áll. Bár az Európai Egészségbiztosítási Kártyával (részletesen: www.oep.hu) rendelkező magyar állampolgárok sürgősségi egészségügyi ellátása ingyenes az EGT államaiban, mivel a turisták által sűrűn látogatott üdülőhelyek környékén az orvosok döntően magánpraxisban működnek, illetőleg bizonyos államokban a magyarszáginál szűkebb a társadalombiztosítás keretében igénybe vehető szolgáltatások köre, továbbá egy külföldön elszenvedett baleset esetén a hazaszállítást csak kivételes esetben fedezi a kötelező egészségbiztosítás, mindenképpen ajánlott az utasbiztosítás megkötése.

Utazás előtt

Az Európai Unió tagállamaiba érvényes útlevélllel, vagy érvényes régi és új típusú személyi igazolvánnyal lehet utazni. Kiskorú magyar állampolgár csak érvényes útlevélllel utazhat külföldre, személyi igazolvánnyal nem. Beutazási szabályok országonként: www.kulugyminiszterium.hu.

Irodánk az utazás ideje alatt általában érvényes időjárási viszonyokról a Tensi honlapon (www.tensi.hu) általános tájékoztatást nyújt, de kérjük hogy tájékozódjanak egyéb fórumokon is. Természetesen nincs arra garancia, hogy az időjárás a megszokottak szerint alakul, így sem a hó mennyiségéért, sem a minőségéért nem tudunk felelősséget vállalni. Elutazás előtt kérjük tájékozódjon az aktuális hóhelyzetről.

Utazás

Az utazás általában egyénileg történik. Gépkocsival történő külföldi utazáshoz rendelkezni kell zöldkártyával és nemzetközi kötelező biztosítással. Járművet külföldön többnyire csak 18 év felettiek vezethetnek, megfelelően honosított vagy nemzetközi jogosítvánnyal. Az aktuális autópálya-használati díjakról, útviszonyokról és az autó kötelező felszereltségéről (hóláncc) kérjük, hogy indulás előtt érdeklődjének a Magyar Autóklubnál (www.autoklub.hu)!

Ilgény szerint, **Térítés ellenében** komfortos különbuszokat indítunk. A férőhelyek korlátozott számban állnak rendelkezésre, ezért a jelentkezéseket a befizetés sorrendjében tudjuk elfogadni. Az indulás és érkezés helyéről, időpontjáról irodánkban adunk felvilágosítást. Az útiköltség személyenként egy sí- vagy snowboard felszerelés, 1 db nagy és 1 db kisebb utazó-

táska szállítását tartalmazza. További csomagok felárral, előzetes befizetés alapján szállíthatók.

Elhelyezés

Pályaszállás megjelölés azokra a szálláshelyekre vonatkozik, melyek maximális távolsága 400 méter a legközelebbi sípályától vagy felvonótól.

A szálláshelyek kategóriákba való sorolása a mindenki hivatalos, helyi országos kategóriáknak felel meg (a szálláshelyek neve melletti csillagok), mely az adott ország hivatalos standardja szerint alakul. A helyi besorolás nem minden esetben egyezik meg a nálunk megszokott kategória szempontokkal. A hazai besorolásból kiindulva elvégzett Tensi - Rekreál értékelés (Tensi - Rekreál kategória) ad tájékoztatást. A csillagok utáni „+” jelölés arra utal, hogy az adott szálláshely szolgáltatásai, felszereltsége többet nyújt, mint az előtte lévő csillagokkal megjelölt kategória.

A szállodai szobákat a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően általában csak kb. 14:00 és 17:00 óra körül lehet elfoglalni és az elutazás napján kb. 9:00 és 10:00 óráig el kell hagyni. Az apartmanokat az érkezés napján a leírásban meghatározott időpontban lehet elfoglalni, késői érkezés esetén kérjük, hogy minden esetben és időben informálják a kulcsátadó helyet, illetve irodánk képviselőjét (telefonszám az úti okmányokban)!

A 2 év alatti gyermekeknl (csecsemők) a helyszínen esetlegesen felmerülő költségek a vendégeket terhelik, és a helyszínen fizetendők (pld. bébi ágy, gyermekfelügyelet stb). 2 év feletti, de ingyenes szállást igénybe vevő gyermekek esetén néhány esetben a gyermek ellátásért a helyszínen az utasnak fizetnie kell. 12 év alatti gyermek elhelyezése pótágyon a legtöbb szálláshelyen kedvezményes áron vehető igénybe.

A gyermek életkorának megfelelő kedvezményes ár feltüntetése a Tensi - Rekreál katalógusban, Utastájékoztatóban, illetve ajánlatokban a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a meghatározott életkorig vehető igénybe, ha a gyermek már betöltötte a megadott életkort akkor nem (pld.: 2-12 éves korig, tehát 11,99 éves korig). A gyermek életkorának meghatározásánál nem a megrendeléskor, hanem a szolgáltatások igénybevételének kezdetekor betöltött életkor az irányadó. Apartmanok esetében a maximum létszám 2 év alatti csecsemő esetén sem léphető túl (ő is „teljes főnek” számít). Ha vendégeink a megadottnál nagyobb létszámmal érkeznek, a fogadó partnernek jogában áll a szállás átadását megtagadni, vagy a plusz személyre felárat fizettetni, illetve az apartmanból kitiltani. Az említett esetben minden felmerülő következményt és költséget utasainknak kell viselni.

Az apartmanok két vagy több légtérből állnak, míg a stúdiók egy légtérűek. Apartmanos vagy stúdióban történő elhelyezés esetén, a teljes apartman árat ki kell fizetni, függetlenül attól, hány fő veszi igénybe a szállást.

Szoba, illetve apartman képek a Tensi - Rekreál katalógusokban: tájékoztató jellegűek, nem minden esetben egyezik meg a ténylegesen biztosított szoba képe a fotón szereplő szoba képével. Az esetlegesen megadott négyzetméter adatok hozzávetőleges nagyságot jelölnek, a terasz és balkon meghatározása (azok nagysága miatt) országonként különböző.

Pótágyak: általában inkább gyermekeknek ajánlott heverő vagy ágy, sokszor összecukható ágy, ami keskenyebb és rövidebb egy átlagos ágynál, és nem nyújtja egy normál ágy kényelmét. A pótágyakkal ellátott szobák sokszor ugyanakkora alapterületűek mint a normál kétágyas szobák, így nem mindig nyújtják egy normál szoba kényelmét! A háromágyas vagy négyágyas szobák egy légtéresek, esetenként kétágyas szobát jelentenek pótágygal, így nem olyan kényelmesek, mint a normál szobák. Egyes szálláshelyeken 2 felnőtt + 2 gyermek elhelyezése esetén a 2 gyermek részére emeletes ágyat biztosítanak.

A szobabeosztás a lefoglalt szobatípuson belül mindig a szálloda/apartmanház részéről történik, erre vonatkozóan nekünk, mint utazásszervezőnek nincs befolyásunk (a kívánságokat szívesen továbbítjuk a szálloda felé, de ezek teljesítéséért garanciát nem tudunk vállalni).

A szobaszéf igénybe vételének feltételeit a szállodák határozzák meg. Még az all inclusive ellátást kínáló szállodák mindegyikében sem ingyenes a szobaszéf illetve a napi minibár feltöltés. A stúdiók és apartmanok leírásánál a tűzhely, amennyiben külön jelzés nem utal rá, nem rendelkezik sütővel. Az apartmanok átvételekor kauciót kell fizetni, melyet elutazáskor kapnak vissza. Ha valami hiányzik, elromlott vagy kifogásolható a takarítás, akkor ezek költsége levonásra kerül a kaucióból.

Az apartmanok tisztán kerülnek átadásra. Ha az apartman tisztasága kifogásolható, az a megérkezés-kor a kulcsátvétel helyén jelezzék. Apartmanok foglalása esetén kérjük, hogy ha az elutazás utáni takarítást biztosítjuk Önöknek, akkor se hagyjanak maguk után mosatlan edényt, evőeszközt és szemetet! A fürdőszobák legtöbb esetben egybeépítettek a WC-vel, a zuhanyzó pedig néhány szálláshelyen zuhanytálca nélküli. Az apartmanoknál a hűtőszekrény meglehetősen kis méretű, és mélyhűtő része általában ajtó nélküli, így nem alkalmas fagyasztott ételek tárolására. Az apartmanok konyhai alapfelszereltsége szolid, csak a legalapvetőbb felszereléseket tartalmazza.

Sí- és snowboardoktatásra elsősorban a „Klubhét” és a „Siovi-sísi-családi síturák”-on van lehetőség felnőtteknek és gyermekeknek. A Tensi - Rekreál katalógusban külön jelzett sípályáknál bizonyos időszakban és felár ellenében lehetőség van magyar nyelvű síoktatást kérni. Síoktatóink (megfelelő létszám esetén) az előre bejelentett és befizetett igények alapján, a tudásszintnek és gyermekeknél életkornak megfelelő csoportokban oktatnak, napi 2 órában. A síoktatás minimum létszámhoz kötött. Azon esetben, ha a jelentkezők száma nem éri el a minimum létszámot a szolgáltatás megkezdése előtt 20 nappal, az utasnak jogába áll lemondania a foglalását, és kérheti a teljes részvételi díj visszafizetését. Síoktatással meghirdetett programjainkon egyéni, illetve kics csoportos okatás szervezését is vállaljuk. Egyéni síoktatás ára: 5.000 Ft/fő/óra. Kiscsoportos oktatás esetén (maximum 4 fő) első fő díja: 5.000 Ft/fő/óra, további fő díja: 3.000 Ft/fő/óra.

Siberletek

A siberleteket érdemes irodánkban megvásárolni, mivel ezek ára több esetben kedvezőbb a helyszínieknél. Valutában feltüntetett siberlet-áraink tájékoztató jellegűek.

Klubhét

Sí- és snowboardoktatás naponta minimum 2 óra, tudásszintnek megfelelő csoportokban. Kezdőknek speciális kurzusok. Haladóknak különleges carving tréning, terep és mélyhószítés. Többrevágóknak mesteriskola, szízés kapuk között, síoktatók vezetésével kalandozás az Alpok pályarenetegében, eszeveszett karcolás még soha nem látott pályákon. Kiegészítő programok szervezése: korcsolyázás, jégkorong, snowblade órák, új típusú és hagyományos síversenyek, esti szízés és szánkózás, uszoda, szauna, fitness programok, sőrsátori lazítás, esti bulik, videóelemzés, szakmai estek.

Siovi / síisi / családi síturák

Ezen útjainkat 4-14 éves korú gyermekeknek és szüleik részére szervezzük. Ezek a családi síturák alkalmasak arra, hogy a gyerekek külön óvodás vagy kisiskolás csoportokban életkori sajátosságaiknak megfelelő délelőtti és délutáni oktatáson vegyenek részt. Az esti közös játékok, programok a gyermekek nagyobb élményhez jutását, a felnőttek gondtalanabb kikapcsolódását szolgálják. Eközben a szülők síelhetnek egyedül, de részesülhetnek oktatásban is. Az esték további animációs programokkal várják a kikapcsolódni vágyó felnőtteket.

Sí- és snowboardoktatás

Sí- és snowboardoktatásra elsősorban a „Klubhét” és a „Siovi-sísi-családi síturák”-on van lehetőség felnőtteknek és gyermekeknek. A Tensi - Rekreál katalógusban külön jelzett sípályáknál bizonyos időszakban és felár ellenében lehetőség van magyar nyelvű síoktatást kérni. Síoktatóink (megfelelő létszám esetén) az előre bejelentett és befizetett igények alapján, a tudásszintnek és gyermekeknél életkornak megfelelő csoportokban oktatnak, napi 2 órában. A síoktatás minimum létszámhoz kötött. Azon esetben, ha a jelentkezők száma nem éri el a minimum létszámot a szolgáltatás megkezdése előtt 20 nappal, az utasnak jogába áll lemondania a foglalását, és kérheti a teljes részvételi díj visszafizetését.

Síoktatással meghirdetett programjainkon egyéni, illetve kics csoportos okatás szervezését is vállaljuk. Egyéni síoktatás ára: 5.000 Ft/fő/óra. Kiscsoportos oktatás esetén (maximum 4 fő) első fő díja: 5.000 Ft/fő/óra, további fő díja: 3.000 Ft/fő/óra.

Utastájékoztató

Utasainknak minden programról részletes tájékoztatót adunk, mely fontos információkat tartalmaz a program időtartamára, az egyes részszolgáltatások meghatározására és minőségére, a teljesítés módjára, a részvétel díjra, illetve az igénybe vehető kedvezmények mértékére vonatkozóan.

HASZNOS ORSZÁG INFORMÁCIÓK

Ausztria

Beutazási szabályok Az uniós csatlakozás óta személyi igazolvánnyal vagy útlevélllel lehet Ausztriába utazni.

Egészségügyi előírások Kötelező, illetve javasolt oltás nincs, bizonyos területeken vagy fokozottan veszélyeztetett utazóknak azonban javasolt a kullancs encephalitis elleni védőoltás.

Időeltolódás Nincs.

Főváros Bécs.

Hivatalos nyelv Német.

Pénznem Euró.

Telefon A mobiltelefonok használhatóak. Ausztria hívószáma külföldről: 00-43.

Hálózati feszültség 220 V, európai csatlakozó.

Hőmérséklet

Bécs	dec.	jan.	febr.	márc.
Nappali max.	3°C	1°C	4°C	9°C
Éjszakai min.	2°C	-4°C	-2°C	1°C

Franciaország

Beutazási szabályok Az uniós csatlakozás óta személyi igazolvánnyal vagy útlevélllel lehet Franciaországba utazni.

Egészségügyi előírások Kötelező, illetve javasolt oltás nincs.

Időeltolódás Nincs.

Főváros Párizs.

Hivatalos nyelv Francia.

Pénznem Euró.

Telefon A mobiltelefonok használhatóak. Franciaország hívószáma külföldről: 00-33.

Hálózati feszültség 220 V, európai csatlakozó.

Hőmérséklet

Párizs	dec.	jan.	febr.	márc.
Nappali max.	7°C	6°C	7°C	11°C
Éjszakai min.	2°C	2°C	2°C	4°C

Olaszország

Beutazási szabályok Az uniós csatlakozás óta személyi igazolvánnyal vagy útlevélllel lehet Olaszországba utazni.

Egészségügyi előírások Kötelező, illetve javasolt oltás nincs.

Időeltolódás Nincs.

Főváros Róma.

Hivatalos nyelv Olasz.

Pénznem Euró.

Telefon A mobiltelefonok használhatók. Olaszország hívószáma külföldről: 00-39.

Hálózati feszültség 220-230 V. Olaszországban a konnektorok többsége eltér a magyarországitól, ezért átalakító vásárlása ajánlott. A legtöbb szállodában 110 V-os a villanyborotva számára beépített aljzat.

Hőmérséklet

Róma

dec.	jan.	febr.	márc.	
Nappali max.	13°C	12°C	13°C	16°C
Éjszakai min.	4°C	3°C	4°C	5°C

Szlovákia

Beutazási szabályok Az uniós csatlakozás óta személyi igazolvánnyal vagy útlevélllel lehet Szlovákiába utazni.

Egészségügyi előírások Kötelező, illetve javasolt oltás nincs, bizonyos területeken vagy fokozottan veszélyeztetett utazóknak azonban javasolt a kullancs encephalitis elleni védőoltás.

Időeltolódás Nincs.

Főváros Pozsony.

Hivatalos nyelv Szlovák.

Pénznem Euró.

Telefon A mobiltelefonok használhatóak. Szlovákia hívószáma külföldről: 00-421.

Hálózati feszültség 220 V, európai csatlakozó.

Hőmérséklet

Pozsony	dec.	jan.	febr.	márc.
Nappali max.	3°C	1°C	4°C	9°C
Éjszakai min.	-2°C	-4°C	-2°C	1°C

Szlovénia

Beutazási szabályok Az uniós csatlakozás óta személyi igazolvánnyal vagy útlevélllel lehet Szlovákiába utazni.

Egészségügyi előírások Kötelező, illetve javasolt oltás nincs, bizonyos területeken vagy fokozottan veszélyeztetett utazóknak azonban javasolt a kullancs encephalitis elleni védőoltás.

Időeltolódás Nincs.

Főváros Ljubljana.

Hivatalos nyelv Szlovén.

Pénznem Euró.

Telefon A mobiltelefonok használhatóak. Szlovénia hívószáma külföldről: 00-386.

Hálózati feszültség 220 V, európai csatlakozó.

Hőmérséklet

Ljubljana	dec.	jan.	febr.	márc.
Nappali max.	3°C	2°C	6°C	10°C
Éjszakai min.	-3°C	-4°C	-2°C	1°C

UTAZÁSI FELTÉTELEK

A Tensi Kft. (továbbiakban Tensi) (székhelye: 1023 Budapest, Komlósi Béla utca 1., adószáma: 13069560-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-717213, nyilvántartási száma: U-000390) az alábbiakban a 281/2008 (XII.28.) Kormányrendelet 13. §-ának megfelelően – utazási szolgáltatásait Magyarországon felajánló katalógusban – közzéteszi általános ízelet feltételekről szóló tájékoztatóját.

A Tensi katalógusban meghirdetett és partner jelzéssel ellátott utazási ajánlatok nem részei a Tensi saját szervezésű áruajánlatok, azokról az adott magyar utazásszervezők tartoznak felelősséggel. Ezen utazási ajánlatok az adott utazásszervező utazási feltételei az érvényes, és Tensi kedvezmény nem érvényesíthető.

A Costa, Holland America Line, Princess és Silversea hajóutakra vonatkozóan jelen utazási feltételnek kívül, a hajótársaságok saját rendelkezése alapján, további egyedi utazási feltételek is érvényesek (külön tekintettel a lemondási feltételekre) melyek szintén szerves részét képezik az utazási szerződésnek. Egyes program- és szálláshely típusonként speciális utazási feltételek (egyedi fizetés/ vagy lemondási feltételek) érvényesíthetnek, amennyiben a külföldi közreműködőkkel kötött szerződés ezt indokolja. A speciális utazási feltételeket Tensi az utazási ajánlat elkészítésével egyidejűleg írásban átadja az utasnak.

Az utazási szerződés a Tensi katalógusban és utazási szolgáltatásokról szóló egyéb tájékoztatóiban, az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlákban, valamint a jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv 416.§ az utazási szerződésről szóló 281/2008 (XII.28.) Kormányrendelet rendelkezése, illetőleg a jelen utazási feltételekben foglaltak irányadóak.

Ugyanezen utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha a szerződés tárgyát kizárólag szállás szolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb utazási szolgáltatás képezi. Az irroda fent tartja a jogot, hogy a tájékoztatóban foglaltakkal – kivételesen, indokolt esetben – eltérjen.

A Tensi 2009-2010. Si. katalógusban feltüntetett részvételi díjak 1 euró = 275 Ft feletti eladási árfolyamú érvényesek. Az ezt meghaladó árfolyamváltozás a Tensi jogosult árabban érvényesíteni. A Tensi 2009-2010. Si. katalógus szerkesztése lezárva 2009. augusztus 17-én.

1. A szerződés megkötése

1.1. Az utas a Tensi utazási szolgáltatásait bármely Tensi utazást érkeztető utazási szervező vagy utazást közvetítő irrodában megrendelheti. Az utazási szerződés érvényes az utasok és a Tensi között akkor jön létre – a hivatalos jogszabályok és feltételek szerint –, amikor az utas által megrendelt utazási szolgáltatásoknak a katalógusban, illetve egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölés, a teljesítés időpontját, az ellenértékét és a fizetési határidőt rögzítő, az utazási irroda által kiállított visszaigazolás/utazási szerződést az utas aláírta, és az utazási irroda az utas által megrendelt utazási szolgáltatásokat az utas foglalásának közlésével visszaigazolta. Jogi személy esetében az aláírási jogosultságát rendelkező személy aláírása szükséges, amely jogosultságát aláírás címpéldányán köteles igazolni. Ha a Tensi a jelen tájékoztatóban vagy más ok miatt csak feltételese fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Tensi azt jelen tájékoztatóban feltüntetett elfogadásáról írásban közli értesíti. Ezen értesítés az utas jelen tájékoztatóban Tensi bármikor visszmondhatja és a befizetett előlegot visszafizeti.

1.2. Ha az utas nem személyesen jár el, (jelenléte, előlegfizetés, stb.), megbízottja jogosult helyette és nevében eljárni az utazási szerződés létrehozásáig. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) az utas (megbízó) és közlelője közötti jogviszonyt a Tensi felé szabályozott, teljes bizonyító erejű magánokirattal foglalt meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízott utas válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéshez kapcsolatos birtokba jutott okiratot, tájékoztatót a megbízottnak (utasnak) haladéktalanul átadni.

Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyletből, eljárásból fakadó, a Tensi ért, illetve annak okadalmi felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes jogi és anyagi felelősséggel tartozik.

1.3. Az utas jogosult az utazási szerződésben leköltött utazásában vagy részvételénél harmadik személy részére engedélyezni. Az utas köteles erről az utazási vállalkozó haladéktalanul tájékoztatni. Az engedélyezést megelőzően keltezett szerződés közzétételéig és az engedélyezésről eredő igazolt többletköltségekért az engedélyező és az engedélyezett egyetemlegesen felel. Az utas olyan személyre engedélyezheti az utazásban való részvételt, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek.

1.4. Tensi az utazási megkezdése elől legalább hét nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – az utas (a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjével) írásban tájékoztatja a kötelezőkről; az utazásszervezőnek az utazás céljából megismerendő magyarálatot vagy általános használt idegen nyelvű beszédű helyi képviselőjének nevével, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információkról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolattartást, illetve arról a helyi utazási irrodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat, b) kiskorú külföldi utazásának vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekkel felvett személytől történő kapcsolattartási információkról (lehetőleg), c) az utas által igénybe vehető biztosításokról, ha azokat a programfizetés nem teszi közzé, d) az útiterven szereplő közúti közlekedési és szálláshelyi információkról, valamint az utas által elfoglalt helyre vonatkozó részletekről (pl. utasosztályok, hajón kabin vagy időközvetlen hálóhely).

1.5. A Tensi a tájékoztatóban foglaltakkal való – kivételesen indokolt esetben – eltérési jogi kifejezést fenntartja, és változhat, hogy a változások a szerződés megkötése elől az utas irrásban közli. A Tensi által korábban közzétett adatokban történt esetleges változ-

sokról, mint pl. az utazás időtartamára, az egyes részszolgáltatások meghatározására, a teljesítés módjára és a részvételi díj összegére vonatkozóan Tensi írásban tájékoztatót küld az utas előtt, vagy személyesen közli azokat az utasal. Tensi fenntartja a jogot a szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatásra, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére rendkívüli esetekben.

1.6. A katalógusban található általános információk, a lefoglalt út részletes leírása, a visszaigazolás/utazási szerződés tartalma és ezen utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a katalógusokban, mint a más módon közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.

2. Szolgáltatások, részvételi díj, fizetési feltételek

2.1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások (alapszolgáltatások és járulékos szolgáltatások) díját, a Tensi szervezési költségeit, az ütemmondási biztosítást (kivéve hajóutak, befoglalt utazások, siutak, nemzetközi vonatok, amelyek egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menendrend szerinti repülőjegyek), továbbá az árás AFA összegét foglalja magában. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adót, illeték és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőitői illeték). Az Általános forgalmi adóról szóló 2007/CXXVII. Évi tv. 206 § (1) c.pontjának 2009. február 1-1 változása értelmében utasnak az minősül, aki ténylegesen utazik. Amennyiben a számlát jogi személynek kell kiállítani (a szerződő fél jogi személy) úgy az áfázóvétel 15. szakasza alapján az idegenforgalmi szolgáltatás árára +25% általános forgalmi adót kell felszámítani, mely összeget a katalógusban szereplő vagy szórólapon meghirdetett részvételi díj ára nem tartalmaz. A kedvezmények a Tensi saját szervezésű, teljes árú utazások alapszolgáltatásainak díjából érvényesíthetők. A kedvezmények nem vonatkoznak a kedvezmények ajánlatokra, a járulékos szolgáltatásokra (illeték, felárak, vízumdíj, biztosítások), valamint repülőjegyre (kivéve charter repülőjegy) megrendelésre. Tensi által meghirdetett kedvezményes ajánlatok és a különböző kedvezmény nem vonhatók össze. Tensi fenntartja magának a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díj) akciókat hirdessen meg olyan árakon, amelyek katalógusában nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel vagy teljesben befizette díj utazásának mindkét fél (utas és Tensi) által elfoglaltott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkori szerződéskötésben meghatározott részvételi díj.

2.2. Árváltoztatás: Tensi legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal nappal a részvételi díjat fellemeheti. Áremelésre kizárólag szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adók, illeték, és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőitői illeték, stb) vagy deviza (az utazásszervező közreműködővel kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti) forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az utasal a díjemelés egyidejűleg írásban közölni kell. Ha a díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, az utas erről haladéktalanul értesíteni kell, és az utas az értelet kapott értesítéstől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől és Tensi a befizetett összeget teljes egészében visszafizeti. Amennyiben az utas elfogadja a változtatásokat, úgy a változtatásnak megfelelően a feldolgozás a szerződésükét.

2.3. Jelen tájékoztató a részvételi díj 40%-át kell előlegként befizetni. A fennmaradó összeget az utas az utazás megkezdése előtt legkésőbb 30. nappal napig köteles befizetni külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott útra vonatkozó szerződés-kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelen tájékoztató a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára. Siutak esetén az utasnak az alábbi lemondási díj/bánatpénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. A fizetendő összeg, a részvételi díj százalékaiban:

- 60-35 nappal indulás előtt: 10%
- 34-11 nappal indulás előtt: 75%
- 10-0 nappal indulás előtt: 100%

Lemondás esetén a kötbér köteles rész tartalmazza a szállás, alapellátás, közlekedés, siotkatas, klubhét, sívis, sívis és családi szállítási összegét, nem tartalmazza azonban a fakultatív programok, a fakultatív ellátás, a fakultatív sibiről és a repülőitői illeték összegét. Az ütemmondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető. A diszkont légitársaságok járatára szervezett utas esetén a repülőitői illeték része a kötbérköteles részvételi díjban.

2.4. Amennyiben a 2.3. pontban megjelölt időpontig az utas nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, Tensi külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől, és azt tárgyalhatlan tekintheti. Az utas az esetben köteles Tensinek a szerződés 2.3. pontjában köztöltégek az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás lemondására vonatkozó előírások figyelembevételével megfizetni.

2.5. Tensi a teljes részvételi díj befizetése ellenében a szolgáltatások igénybevételére jogosító részvételi jegyet ad át az utasnak, amelyet az utazás megkezdése előtt a Tensi megjelöltjénként be kell mutatni, ellenkező esetben az utas utazásán nem vehet részt. Csoportos utazások során az utas a Tensi útna a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatásokat csak a helyszínen történt befizetéssel veheti igénybe.

2.6. A fenti lemondási feltételekkel való eltérés Tensi az egyedi lemondási feltételek lényegében, melyekről Tensi az utas előzetesen értesíti.

2.7. Tensi ilyen esetekben jogosult a fentiek alapján öt megjelölt rendeltetés a részvételi díjából, illetve az utas által befizetett egyéb összegnek megfelelően történő levonására is. megtagadása. A fennmaradó összeg az utas illeté. Amennyiben az utas által befizetett összeg nem fedezi az utas 2.3. pontban megjelölt költségeit, az utas köteles a különbözettel a lemondás időpontjától számított 8 napon belül Tensinek megfizetni. A lemondás, illetve közzétesse elmaradás esetén a teljes részvételi díj hátralékát az utazás megkezdésének időpontjától számított 8 napon belül az utas a Tensinek köteles megfizetni. Ha az utas bankkártyával fizette ki a részvételi díjat, és az utas lemondására kerül, akkor a lemondási feltételek részvételétől a bankkártya kezelési költsége levonásra kerül. 2.8. Ha az utas az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utasnak ugyanezen utazásra jelentkező hátrásors, gyermeke, szülője vagy testvére lemond, a lemondás miatt a 2.3. pont szerinti lemondási díj/bánatpénzt tartoznak megfizetni. 2.9. Szilveszteri vagy kiemelt időszak (ünnepek, nemzetközi

sportesemény, kiállítás vagy vásár) foglalás esetén, amennyiben a külföldi szolgáltatóval kötött szerződésben külön lemondási díj kerül kikötésre, úgy a Tensi lemondás esetén ennek megfelelően ezt az összeget az utasra hárítja.

3. Utas ellátása és módosítás jogja

3.1. Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban teft nyilatkoztattal bármikor elállhat.

3.2. Amennyiben az utas azért áll el, mert a díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, vagy Tensi az utazási szerződésben foglaltakkal rajta kívül álló okokból lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott, az utas a) az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a Tensinek lehetősége van, és

b) ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Tensi a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az utas az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett napit félvétel megelőző utolsó napon érvényes jegybani alapkammal megegyező mértékű kamattal megfizetésére köteles.

Ha a Tensi nem az utas érdekében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a fenti bekezdésben foglaltakon túlmenően köteles az utasnak az ellátás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt) megfizetni, kivéve, ha a Tensi ellátására általa nem befolyosítható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem várható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amely a szerződésüköt idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), vagy

b) a jelen tájékoztató száma a meghirdetett legalacsonyabb részvételszámot nem éri el, és a Tensi ellátásáról az utas irrásban, az utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatott.

3.3. Ha az utas celi vagy az ahhoz vezető útvonalon olyan területet érint, amely az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikai felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” előzetes közlésével és térségnek megjelölt feloszlóvala felvetelre kerül, Tensi köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, Tensi köteles a díjkülönbözettel az utasnak megfizetni. Ebben az esetben az utas a) ha elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosított az utazási szerződést, vagy b) elállhat a szerződéstől.

Ha az utas a fenti bekezdés b) pontja alapján áll el a szerződéstől, Tensi köteles a teljes befizetett díjat azonnali visszafizetni.

4. Az utazási vállalkozó ellátása

4.1. Tensi legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban teft nyilatkoztattal bármikor elállhat az utazási szerződéstől. Ha a Tensi nem az utas érdekében felmerült okból áll el a szerződéstől, az

a) az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására Tensinek lehetősége van, és

b) ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, Tensi a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az utas az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett napit félvétel megelőző utolsó napon érvényes jegybani alapkammal megegyező mértékű kamattal megfizetésére köteles.

Ha a fenti bekezdés a) pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, Tensi köteles a díjkülönbözettel az utasnak megfizetni.

Ha Tensi nem az utas érdekében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a fenti bekezdésben foglaltakon túlmenően köteles az utasnak az ellátás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt) megfizetni, kivéve, ha a Tensi ellátására általa nem befolyosítható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem várható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amely a szerződésüköt idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), vagy

b) a jelen tájékoztató száma a meghirdetett legalacsonyabb részvételszámot nem éri el, és az utazásszervező ellátásáról az utas irrásban, az utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatott.

5. Hibás teljesítés

5.1. Tensi felel a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért. Nem megfelelően teljesített szolgáltatás esetén Tensi köteles a díjat arányosan leszállítani.

5.2. Ha Tensi az utazás megkezdését követően a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatások értéke az nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönbözettel az utasra nem hárítható át.

5.3. Ha Tensi ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, Tensi köteles az utas az utazás kiinduló helyére szállítani, ennek költségét viselni, és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

5.4. Tensi nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdeklődésében felmerült okból nem vette igénybe. A fakultatív programra befizetett díjat, amennyiben az kellő számmal jelentkező hiányában elmarad, az utazás befejezését követően Tensi visszatéríti.

5.5. A szerződésből okozott kárt Tensi köteles megfizetni. A Tensi felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkat, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen

a) a szerződés teljesítésében mutatózó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, b) a hibát olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésére nincs kapcsolatosban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elvárni, vagy

c) vis maior esetén.

kárát az utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

5.7. Az Utazási Szerződés hibás teljesítése esetén az utas köteles kifogását haladéktalanul bejelenteni az utasiskérőhelyszíni szolgáltatójának. A kifogás késedelmes és nem szerződésszerű előterjesztésből eredő károkat az utas felölös (Ptk. 306.§/4) bekezdés). A Tensi idegenvezetője az utas bejelentését köteles jegyzőkönyvben és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas panaszát a fenti szolgáltatónak is bejelentette. A helyi képviselő köteles Tensit haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni. Utasiskérő hiányában – amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utas azt az utazási iródt köteles tájékoztatni, amelyet a Tensi az általa kiadott részvételi jegyben megjelölt, valamint köteles a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni.

6.2. A katalógusban, illetve a honlapon található általános időjárás viszonyok tájékoztató jellegűek. Az iróda a szolgáltatások természeti körkörületeinek rendkívüli okból történt megváltozását (pl.: hóhány, szélvihar, hirtelen nagy mennyiségű csapadék) felelősséggel nem vállal.

6. Vis maior

A légitársaságok az utazás tényleges befejezését követő 8 napon belül jogai érvényesítése érdekében köteles a Tensi tudomására hozni.

6.1. Amennyiben az utazást nagyobb erőhatal, háborús esemény, sztrájkok vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják, a szolgáltatások fenti okokból bekevezett elmaradásáért, módosulásáért Tensi felelősséggel nem tud vállalni, kártérítési kötelezettségét nem tartozik, így az ezen okokból jelentkező többletköltségek az utas terhére.

6.2. A katalógusban, illetve a honlapon található általános időjárás viszonyok tájékoztató jellegűek. Az iróda a szolgáltatások természeti körkörületeinek rendkívüli okból történt megváltozását (pl.: hóhány, szélvihar, hirtelen nagy mennyiségű csapadék) felelősséggel nem vállal.

7. Repülőutakra vonatkozó rendelkezések

A repülőutakra kapcsolatosan az utas tudomására veszi, hogy:

- a repülőutazások utazási feltételei a Tensivel kötött utazási feltételek részévé válnak,
- előre nem közölt közbeszó leszállásra, repülőgéppel, vagy a repülőgéppel közlekedő sor kerülhet,
- az útipoggyász sulya légitársaságoktól eltérő lehet, a túlsúlyért az utasnak a repülőutazásokkal tarfa szerinti különíjást kell fizetnie,
- a repülőjárati kérésse, vagy technikai okokból történő kimaradás esetén a légitársaság kötelezése az utasok szállításiáról, esetleges elhelyezéséről és ellátásáról gondoskodik,
- az előzetesen kiadott menendrend be nem tartásáért, késésért a Tensi felelősséggel nem vállal,
- a poggyászok késéséért, elveszéséért Tensi felelősséggel nem tartozik.

A légitársasággal kapcsolatos kárügyre az EU Bizottságának 261/2004. EK rendlete alapján érvényesíthető.

8. Ütvevél, vízum, vám, deviza, és közegészségügyi rendelkezések

Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályok, előírásokat (pl. útvevél-, vám- és devizajogszabályok, egészségügyi előírások, stb) valamint a látogató ország beutazási szabályait, követelményeit és tradícióit betartani, illetve tisztelgésben tartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utas terhére.

9. Biztosítás

9.1. Az utas poggyászának őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az utas maga gondoskodik, kivéve, ha az továbbzállás vagy megőrzés céljából Tensi vagy közreműködője (pl. fuvarozó vállalat, légitársaság) átvette.

9.2. A díj nem foglalja magában a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást egyé. Ez utazási jelleggel köthető. Amennyiben a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást az utas a Tensi közzétesztésével köti meg, Tensi köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát illetőleg a biztosítási igénybevitelre jogosító biztossal a kifutott egyidejűleg az utasnak átadni. Kárügy felmerülése esetén az utas közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben. Az utasnak a biztosítás keretében meg nem téríti kárba tekintetben Ptk. szabályait az irányadóak.

9.3. Siutak esetén a részvételi díj nem tartalmazza az ütemmondási biztosítást. Ütemmondási biztosítás fakultatív jellegű, kizárólag a szerződés megkötésekor az előleg befizetésével egyidejűleg köthető meg a kötbérköteles részvételi díj 5%-ért, legfeljebb 500.000 Ft/10 részvételi díj esetén. Az ütemmondási biztosítás szerződési feltételei szerint utazásgépielenségek az alábbi esetben bizonyulnak: saját vagy közvetlen hozzátartozó halála, hevny megelgedése, vagy balesete, valamint a biztosított munkanélküli válassa, felvéte, ha ezek az okok az utazásra történt jelentkezéskor még nem álltak fenn.

Az utas által fizetendő önresz a részvételi díj aktuális lemondási díj/bánatpénz összegének a 20%-a, de minimum 10.000 Ft/10. Az ütemmondási biztosítás szerződési feltételei az utazási szerződés szerves részét képezik. Az ütemmondási biztosítás a kövönenlyteljesített összegre vonatkozóan nyújt fedezetet.

9.4. Tensi tájékoztatója a szerződés köte, amennyiben nem tesz eleget a hazaszállítására vagy az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, akkor az utas igényének érvényesítése végett közvetlenül a General Providencia Biztosító Zrt-hez fordulhat.

10. Incentív vagy egyéb csoportos céges utazásokra vonatkozóan az utas az utazás megrendelőjével egyeztetés előtt köteles feltételei a beszállítók egyé, a csoportra vonatkozó feltételeknek alapulnak, így elérhetetlen a jelen utazási feltételek.

11. Egyéb rendelkezések

Tensi által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a perértékétől függően a fellel alvétel magukat a Pest Központi Kezélő Bíróság, vagy a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességébe.

12. Utazási fellelfeletárszám: (06-70) 4545-555

13. Az utazási fellelfeletárszám: (06-70) 4545-555

14. A szerződésnek az utas rendelkezésére bocsátására vonatkozó, továbbá a 281/2008. (XII.28.) kormányrendelet 6. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezések megsejtése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi LVII. törvényben (a továbbiakban: Fvtv.) meghatározott szabályok szerint.

A 281/2008. (XII.28.) kormányrendelet 13. §-ban foglalt, az utazási csomag igénybevitelére vonatkozó különös rendelkezések megsejtése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el, a fogyasztókkal szembeni tisztelgésben kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLIV. törvényben (a továbbiakban: Fvtv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsejtés az Fvtv. 2. §-ának a) pontjában értelmében vett fogyasztót érint.

A katalógusban esetlegesen előforduló sajtóhibákért felelősséggel nem vállalunk.