Kedves Utazó!

Köszönjük, hogy felkerested honlapunkat és idelapoztál, ahol az utazásainkra vonatkozó általános szerződési feltételeket olvashatod.

Utazásaink hangulatának megfelelően engedd meg, kedves Utazónk, hogy tegeződjünk. Így közvetlenül és mégis szakszerűen igyekszünk számodra összefoglalni **mindazokat a szabályokat, amelyeket fontos tudnod akár még csak fontolgatod, akár már el is döntötted, hogy velünk tartasz**. Megtisztelő számunkra, hogy egyik legnagyobb értékedet, a szabadidődet bízod ránk. Utazásaink kereteit jogszabályok adják és fontosnak tartjuk közös utazásaink szabályait, a minket és Téged érintő jogokat és kötelezettségeket úgy összefoglalni számodra, hogy ezen a téren is közös nyelvet beszéljük és utóbb legfeljebb csak kellemes meglepetés érjen. Azok számára, akik az egyes kérdések részletes hátterében jobban el akarnak mélyedni, *dőlt betűs kiemeléssel* megjelöljük azokat a jogszabályokat, amelyek a köztünk létrejövő megállapodás közvetlen hátterét képezik.

1. Kik vagyunk? [avagy a szerződő felek]

Hivatalos elnevezésünk Volmer-Tours Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelyünk: 9200 Mosonmagyaróvár, Timföldgyári utca 15.; cégjegyzékszámunk: 08-09-015593; adószámunk: 14114096-2-08, bankszámlaszámunk: OTP 11737076-23730746-00000000; Budapest Főváros Kormányhivatal regisztrációs száma: U-001930), viszont legtöbben csak úgy ismernek minket, hogy **Rolitúra**, így a következőkben mi is így hivatkozunk magunkra. Történetünkről itt tudhatsz meg többet és láthatod, hogy az a célunk, hogy megőrizzük az egyetemi túrákon kialakult közvetlen hangulatot, túravezetői mentalitást és így a tömegturizmus helyett arra számíthatsz, hogy azok, akik elkísérnek, nemcsak vezetik, hanem szervezik is az utazásokat. Közben pedig sok olyan közösségi programot, jóhangulatú estéket is beleviszünk a történetbe, amitől családias, baráti légkörben telik az idő, miközben igazi közösséggé szerveződnek csoportjaink. Azt szeretnénk, hogy az utazásokon szerzett tapasztalataid **kalandokká és élményekké** érnének. A Rolitúra utazói önálló és nyitott emberek és mi igyekszünk a lehető legrugalmasabban alakítani a programokat, hogy a lehetőségek keretei között mindenkinek ki tudjuk elégíteni az igényeit.

2. Az utazás [avagy a szerződés tárgya]

Az utazásaink így aztán nem egy kaptafára készülnek, valójában nincs is két egyforma utunk, jogi szempontból nézve elmondható, hogy **utazásaink** több elemből (ún. utazási szolgáltatásból) állnak és *az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm.rendelet* (melyre ezután *Rendeletként* fogunk hivatkozni) alapján utazási csomagnak tekintendők.

Az utazásra vonatkozó megállapodásunk **több, egymással elválaszthatatlan egységet** képező részből épül fel. Az itt leírt általános szerződési feltételeken túl ide tartozik még a www.rolitura.hu címen elérhető honlapunk, az itt található utazásról adott leírások és a kapcsolódó tájékoztatók, a *Rendelet 1. mellékletének* megfelelő ún. általános tájékoztatás, valamint azok az írásban vagy tartós adathordozón átadott tájékoztatások és megállapodások, amelyek az általad igénybe vett utazás egyedi feltételeit (így például a szállással, utazással vagy étkezéssel kapcsolatos különleges igényeket) rendezik. A tartós adathordozó egy tág fogalom, minden olyan eszköz ide sorolható, amelyik a köztünk folyó kommunikációban lehetővé teszi az egymással közölt adatoknak és információknak a tartós tárolását és azt is, hogy ezeket változatlan tartalommal lehessen újra megjeleníteni. (A leggyakoribb tartós adathordozók a papír, az USB kulcs, a CD-ROM, a DVD, a memória kártya, a számítógép merevlemeze és az elektronikus levél.) Mi **az utazással kapcsolódó legfontosabb információkat a honlapunkon, illetve elektronikus levélben és az elektronikus levélhez csatolt pdf-dokumentumokban** adjuk át Neked. Kérjük, hogy Te is minden

fontos dolgot elektronikus levélben írj meg számunkra, különben nem biztos, hogy minden kérésedet és általad nyújtott információkat megfelelően és időben figyelembe tudunk venni.

Az általad fizetett ún. **teljes díj** két részből áll: (1) egyrészt a **részvételi díjból,** ez az általad választott utazási csomagnak az általános forgalmi adót is magában foglaló ellenértéke, és (2) a **költségekből**, ez pedig a külön felszámított további díjakat, illetékeket és egyéb költségeket jelenti. A leggyakrabban felmerülő költségek közé tartoznak a repülőtéri illetékek, a helyi adók, a vízumdíjak, a repülőjegyek, üdülési díjak, horgonyzási vagy kompdíjak, belépődíjak. Mivel tapasztalataink alapján a velünk utazók igénylik és értékelik a rugalmasságot, így utazásaink a lehető legkevesebb kötött programot tartalmazzák, minden utazó maga döntheti el, hogy velünk tart-e ingyenes vagy belépő fizetését igénylő programjainkra.

3. Hogyan jelentkezhetsz az utazásokra? [avagy a szerződés megkötése]

A köztünk létrejövő megállapodáshoz vezető első lépés, hogy kiválasztod az utazást a www.rolitura.hu honlapon elérhető aktuális választékunkból, majd ha több indulási időpont is lehetséges, akkor ezek közül is kiválasztod a számodra megfelelőt. Ezt követően, mielőtt a jelölőnégyzeteket kitöltve továbblépnél, **kérjük, hogy alaposan olvasd el a weboldalon elérhető információkat és az általános feltételeket**. Ha ezek olvastán továbbra is mindent megfelelőnek találsz, akkor kérünk, hogy a legördülő **elektronikus űrlapon** add meg az utazás megszervezéséhez, a kapcsolattartáshoz és a pénzügyi adminisztrációhoz szükséges adataidat, valamint az utazáshoz, szálláshoz kapcsolódó, illetve egyéb speciális igényeidet, majd küldd el nekünk. Amennyiben más nevében vagy többek számára nyújtasz be jelentkezést, azt feltételezzük, hogy erre megfelelő meghatalmazással rendelkezel az érintettektől és az utazással kapcsolatos kötelezettségeket részükről is viseled. Nagyon fontos, hogy **az adatokat teljeskörűen, pontosan és helyesen** írd be, mert mi ezeket fogjuk használni az út szervezése során és ha az általad megadott hibás vagy hiányos adatok miatt később problémák keletkeznek, azok kiküszöbölésére természetesen minden tőlünk telhetőt megteszünk, de ha az adathiba miatt bármilyen hátrány vagy kár keletkezik, azért nem tudunk felelősséget vállalni.

Az utazások teljes díja nem tartalmazza az utasbiztosítást, azonban az elektronikus jelentkezési űrlapon jelezheted, ha azt szeretnéd, hogy az ott megjelölt szolgáltatóval és díj alkalmazásával kössünk számodra utasbiztosítást is. Utazásaink jellege és mindannyiunk érdeke indokolja, **hogy érvényes és megfelelő utasbiztosítással rendelkezz az utazáson való részvételhez.** Kérjük, hogy alaposan nézd meg az utazásra vonatkozó valamennyi előzetes információt, majd az út jellegének és az általad választott esetleges különprogramoknak is megfelelő feltételekkel legkésőbb az indulásig gondoskodj az utasbiztosításról. Az útlemondási biztosítást szintén nem tartalmazza a teljes díjunk, de ilyen biztosításfajta megkötésében is közre tudunk működni és szívesen tájékoztatunk az általunk ismert lehetőségekről.

Amennyiben még van szabad helyünk az általad kiválasztott utazásra, mihamarabb, de legkésőbb 2 munkanapon belül egy **visszaigazoló e-mail**t kapsz tőlünk, ebben megtalálhatod az utazásra vonatkozó személyre szabott információkat, így azt is, hogy milyen speciális igényeidnek tudunk eleget tenni. Minden esetben sor kerül a visszaigazoló e-mail küldésére, ha nem kapod meg időben, az valamilyen technikai problémára vezethető vissza, melyért nem tudunk felelősséget vállalni. **Kérünk ezért, ha nem kapod meg időben a visszaigazoló e-mailt, hívj minket telefonon, hogy tisztázni tudjuk a jelentkezésedet.** Ha rendben megérkezett a visszaigazoló e-mail, mielőtt továbblépnél, kérünk, hogy töltsd le az utazáson való részvételre vonatkozó csatolmányokat (a *Rendelet* 14. § (1) bekezdése szerinti) (általános tájékoztató; utazási szerződés, GDPR) és alaposan olvasd el az ott található információkat.

A visszaigazolás után 1 napig tartjuk fenn számodra a helyet. Az általad kiválasztott utazásra vonatkozó megállapodásunk (azaz az utazási szerződésünk) azzal jön létre, ha **a visszaigazolást követő 1 napon belül:**

4. Mikor mit kell fizetni? [avagy fizetési feltételek]

(i) a szállást nem tartalmazó utazások esetén befizeted a teljes részvételi díjat;

(ii) a szállást is tartalmazó utazások esetén befizeted a weboldalon megjelölt előleget, ha pedig már kevesebb, mint 30 nap van az indulásig, akkor a teljes részvételi díjat.

A szállást is tartalmazó utazások esetén a teljes részvételi díj legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal esedékes. Ha tehát előleget fizettél, akkor a fennmaradó részletet az indulás időpontja előtt 30 nappal bezárólag külön felhívás nélkül is meg kell fizetned.

(iii) Repülős utazások esetén a teljes részvételi díj megfizetése **legkésőbb az indulás előtt 60 nappal esedékes**, függetlenül attól, hogy korábban történt-e előlegfizetés. A korábbi fizetési határidő célja, hogy a repülős utak speciális szabályozása, repülőjegy-foglalási feltételei és az útlemondási biztosítás igénybevételének lehetősége kezelhetőbb és biztonságosabb legyen. Természetesen lehetőség van jelentkezni az utazásokra az indulást megelőző 60 napon belül is, amennyiben arra vannak még szabad helyek. Ebben az esetben a teljes részvételi díjat kell befizetni, nem pedig csak az előleget.

Nagyon fontos arra mindig odafigyelni, hogy a teljes részvételi díjat határidőben befizesd, mert ha nem így teszel, az azt jelenti, hogy lemondod az utazáson való részvételedet és elveszíted a befizetett előleget.

Bankkártyás fizetési lehetőségről

A **Volmer-Tours Kft.** által értékesített www.rolitura.hu weboldalon történő online bankkártyás fizetések a ***REVOLUT*** rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz, azaz a Volmer-Tours Kft-hez nem jutnak el. *Illetéktelen 3. félnek személyes adatokat nem szolgáltatunk ki.*

A REVOLUT bank és pénzforgalmi közvetítő, az online fizetés során az alábbi adatokat kezeli: utas neve, utazást foglaló neve, fizetendő összeg, fizetés pénzneme, bankkártya száma, bankkártya lejárati dátuma, bankkártya CVC kódja, bankkártyán szereplő név, fizető email címe az itt található adatkezelési tájékoztatók alapján: Payment Terms - Revolut Pay | Pay with Revolut - Buyer Protection Policy | Payment Processing Terms | Terms & Policies

A fizetés során a jelentkezőnek meg kell adnia érvényes bankkártyaadatait. A jelentkező kijelenti, hogy a megadott bankkártyaadatok valósak, és a megadott bankkártyával jogszerűen rendelkezik.

A Szerződő Felek kijelentik, hogy a Szolgáltatáshoz kapcsolódó, Revolut Szolgáltatás (továbbiakban "Revolut") üzemeltetője és nyújtója a:
2025 Revolut Bank UAB
Konstitucijos ave. 21B,
Vilnius, 08130
Lithuania
Weboldal: https://www.revolut.com/en-HU/

5. Változások indulás előtt [avagy az utazási szerződés felmondása, módosítása, átruházása]

Ha a változó körülmények miatt rájössz, hogy az utazás egyes elemeit (például a szállás típusa, kiegészítő szolgáltatások köre) **szeretnéd módosítani**, akkor mindent megteszünk annak érdekében, hogy eleget tudjunk tenni kérésednek, ha ezzel kapcsolatban költségeink merülnek fel, azt viszont meg kell térítened. Nem minősül az utazás módosításának, ha az utazás lényeges elemeit (így különösen az úti célt, az utazás időpontját, az utazók létszámát) akarod változtatni, ilyenkor az eredeti utazást le kell mondanod, viselve az ezzel járó következményeket és új foglalást kell leadnod a másik útra.

Ha bármilyen okból **nem tudsz velünk tartani, az utazásodat átruházhatod** valaki másra, ha (i) az általad kiválasztott személy az utazásra vonatkozó valamennyi feltételnek megfelel és (ii) legalább 7 nappal az indulás előtt

erről az iroda@rolitura.hu címre megküldött elektronikus levélben tájékoztatsz minket és (iii) az utazási szerződés átruházásának főszabály szerint 5 000 Ft összegű, egy- vagy kétnapos utazások esetén 2 000 Ft összegű adminisztrációs költségét megtéríted számunkra.

Ha nem tudsz velünk tartani és magad helyett más utazót sem tudsz elküldeni, akkor indulás előtt a iroda@rolitura.hu címre megküldött elektronikus levélben **bármikor lemondhatod az utazásodat,** ilyenkor azonban a *Rendelet* - 21. §-ának (1)-(2) bekezdéseiben foglalt - szabályai alapján **útlemondási díjra** (bánatpénzre) vagyunk jogosultak. Az útlemondási díj azon a napon válik esedékessé, amikor az utazásodat lemondod.

Az útlemondási díj a buszos és egyéni utazás megkezdését megelőző 30. napon túli lemondás esetén 5.000 Ft; 1-2 napos utazások esetén 2.000 Ft; a 30-21. napok közé eső lemondás esetén a részvételi díj 50 %-a; a 20-11. napok közé eső lemondás esetén a részvételi díj 75 %-a és az utolsó 10 napban történő lemondás esetén, illetve az utazáson történő meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100 %-a.

Jellegüknél fogva ettől eltérő útlemondási díjak vonatkoznak a repülős utakra: ezeknél az útlemondási díj az utazás megkezdését megelőző 60. napon túli lemondás esetén 5.000 Ft; a 60-31. napok közé eső lemondás esetén a részvételi díj 50 %-a; a 30-11. napok közé eső lemondás esetén a részvételi díj 75 %-a és az utolsó 10 napban történő lemondás esetén, illetve az utazáson történő meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100 %-a.

Vannak olyan (pl.: repülős) utazások, melyeket csak akkor tudunk elindítani, ha egy minimális létszámot elér az arra jelentkező utazók száma. Ilyen utak esetén az weboldalon feltüntetjük azt, hogy minimális létszám szükséges az induláshoz és azt is, hogy hány fő ez az alsó határ. Amikor a jelentkezők száma eléri a meghirdetett minimális létszámot, erről - és ebből következően az utazás indításáról - visszaigazolást küldünk a jelentkező utasoknak. A minimális létszám esetén főszabály szerint az induló utazásoknál az útlemondási díj az utazás megkezdését megelőző 60 napon túli lemondás esetén 5 000 Ft; az utolsó 60 napban történő lemondás esetén, illetve az utazáson történő meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100 %-a. Amennyiben azonban (i) már kiküldtük a visszaigazolást, hogy az utazásra a minimális létszám megvan és ezt követően mondod le az utazást, és (ii) ennek folytán a csoport létszáma a meghirdetett minimális létszám alá csökken, akkor az általad már befizetett előleget nem áll módunkban számodra visszatéríteni.

Ha az adott utazásra az esedékes útlemondási díj összegét meghaladó részvételi díjat fizettél be, akkor a fennmaradó többletet az elektronikus levélben közölt lemondásod megérkezését követő 14 napon belül visszautaljuk.

Természetesen, ha az általad kiválasztott utazás bármely célállomásának helyén vagy annak közvetlen közelében, - ha a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan **elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazásodat jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az odautazást**, akkor indulás előtt útlemondási díj megfizetése nélkül is lemondhatod az utazásodat, ilyenkor azonban az utazással kapcsolatosan a lemondás időpontjáig már felmerült tényleges költségeinket kénytelenek vagyunk tovább hárítani rád. Hasonlóképpen, ha arról értesülünk, hogy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények (mint például természeti vagy ipari katasztrófa, az odautazást megakadályozó sztrájk, beutazási tilalom, világjárvány) merültek fel, és emiatt nem tudjuk elindítani az utazásodat, akkor indulás előtt kártérítési kötelezettség nélkül jogosultak vagyunk lemondani az utazást. Ezekben az esetekben az adott utazásra általad addig befizetett teljes összeget visszautaljuk számodra, levonva abból az utazással kapcsolatosan a lemondás időpontjáig már felmerült tényleges költségeinket. Amennyiben már az utazás közben merülnek fel elháríthatatlan és rendkívüli körülmények, azonban

ezek az utazást nem hiúsítják meg, csupán késedelmet és/vagy többletköltségeket okoznak, e többletköltségek felét Te, a másik felét mi viseljük.

Az utazások indulásához minden esetben a minimális létszám megléte szükséges. Ha a jelentkezők száma nem éri el a minimális létszámot, akkor a 6 napnál hosszabb utazások esetén 20 nappal az indulás előtt; a 2-6 nap közötti időtartamú utazások esetén 7 nappal az indulás előtt; a 2 napnál rövidebb utazások esetén 48 órával az indulás előtt kártérítési kötelezettség nélkül jogosultak vagyunk elektronikus levélben lemondani az utazást. Természetesen az adott utazásra általad addig befizetett teljes összeget ilyenkor visszautaljuk számodra.

Ha olyan szolgáltatások igénybevételében (így különösen repülőjegyek, menetjegyek beszerzésében) vagy engedélyek (így különösen vízumok) beszerzésében működünk közre, amelyek nem képezik az utazásra általunk kialakított csomag részét (és így természetesen a teljes díj sem tartalmazza ezeket), akkor az utazás lemondása esetén az érintett külső szolgáltató, illetve hatóság által meghatározott lemondási feltételek érvényesek. Repülős utaknál a légi személyszállítás (ami magában foglalja a poggyászok szállítását is) vonatkozásában közvetlenül a légitársaságokkal kerülsz jogviszonyba, így ha a légi utazással kapcsolatban bármilyen változás, lemondás, igény merül fel a részedről, azt közvetlenül a légitársasággal tudod rendezni.

Utazásainkat igyekszünk a legnagyobb gondossággal megtervezni, azonban a körülmények változásai miatt sajnos néha az **előre meghatározott feltételek (így például a szállás, útirány, programlehetőségek) megváltoztatására, illetve a díjak megemelésére** kényszerülünk. Fenn kell tartanunk tehát a jogunkat az egyoldalú módosításra, ha (i) az utazás feltételeiben nem jelentős mértékű a változás és/vagy (ii) az előre meghatározott díjak emelése nem haladja meg a teljes díj 8 %-át. A díjemelésre ebben az esetben is csak akkor kerülhet sor, ha a szerződéskötésünk után (i) a szállítási költségek (így különösen az üzemanyag költségek) 10%-ot meghaladó mértékben emelkednek; vagy (ii) az utazás kapcsán vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos díjak, költségek (így például az autópálya használati díjak) 10 %-ot meghaladó mértékben emelkednek; vagy (iii) a érintett deviza árfolyama a weboldalon meghatározott árfolyamszint fölé emelkedik. A díjemelés mértéke az előbbiekben meghatározott szintet túllépő tétel(ek)nek a változásával arányos. A teljes díj 8 %-át meg nem haladó egyoldalú díjemelésről és annak okairól legkésőbb az indulási tájékoztató elektronikus levélben tájékoztatunk. Ha azonban az előbbiekben felsorolt költségek a szerződéskötés után, de még az indulás előtt csökkennek, akkor az adminisztratív költségek levonása után fennmaradó mértékű díjengedményre vagy jogosult.

Ha (i) az indulás előtt a teljes díj 8 %-át meghaladó díjemelésre kényszerülünk, vagy (ii) a körülmények folytán jelentősen meg kell változtatnunk azokat a lényeges feltételeket, melyeket a *Rendelet* 14. § (2) a) pontja felsorol – ide tartozik különösen az utazás célja, útvonala, időtartama, a szálláséjszakák száma, szállás helye és besorolása, étkezések, a teljes díjban foglalt szolgáltatások, a csak csoportosan igénybe vehető szolgáltatások -, vagy (iii) utóbb kiderül, hogy a körülmények folytán mégsem tudjuk teljesíteni az általunk visszaigazolt különleges igényeidet, akkor alapesetben két döntési lehetőség áll előtted. Eldöntheted, hogy elfogadod-e az általunk kért módosítást, vagy lemondod az utazást. Ha úgy döntesz, hogy lemondod az utazást, természetesen nem kell útlemondási díjat fizetned és 14 napon belül visszafizetjük az általad befizetett teljes összeget. Ha kínálatunk engedi, harmadik döntési lehetőségként igyekszünk számodra egy azonos vagy jobb minőségű utazást is felajánlani. A változtatásokról, azok indokairól és az aktuális döntési opciókról elektronikus levélben tájékoztatunk és megjelölünk egy észszerű határidőt is, amíg várjuk a válaszodat, hogy melyik döntési opciót választod. Itt is szeretnénk felhívni a figyelmedet, hogy ha nem válaszolsz, vagy kifutsz a megjelölt határidőből, akkor a *Rendelet* 19. § (4) c) pontja alapján a határidő lejártát követő napon automatikusan megszűnik közöttünk az utazási szerződés.

6.
Indulás
[avagy az utazási csomag megkezdése]

Nagyon fontos, hogy alaposan tervezd meg, hogy az indulási időpontban késés nélkül meg tudj jelenni az indulás helyszínén. **Ha az indulást lekésed, az utazáson nem tudsz részt venni és így a részvételi díjat is elveszíted**. Ez arra az esetre is vonatkozik, ha a késés rajtad és rajtunk kívülálló okokból következett be. A külföldről induló útjainknál arra is figyelemmel kell lenned, hogy a különböző légitársaságok feltételei eltérőek lehetnek és a légitársaságok magatartásáért, az ebből adódó esetleges késésekért nem tudunk felelősséget vállalni, ez természetesen abban az esetben is így van, ha közreműködtünk a repülőjegy beszerzésében.

Szintén nagyon fontos, hogy **megfelelő és érvényes útiokmánnyal és amennyiben az szükséges, a beutazáshoz a megfelelő engedéllyel és egyéb okmányokkal** (például oltási igazolás, negatív teszt) rendelkezz, az ezek hiányából adódó károkért és költségekért ugyanis nem tudunk felelősséget vállalni, az útiokmányokra, vízumra és vámra vonatkozó rendelkezések betartásáért Te vagy a felelős.

7.
Útközben
[avagy az utazási szerződés teljesítése]

Az utazásban foglalt szolgáltatások teljesítéséért mi felelünk, akkor is, ha a megvalósításba külső szolgáltatókat vontunk be. Ugyanakkor útjaink jelentős része természetjárást, túrázást, sporttevékenységet is magában foglal, és/vagy eltérő vallási, kulturális hagyományok közé kalauzol majd, ezért fontos, hogy ezeken az utazáson megfelelő fizikai állapotban és a helyzetnek megfelelő körültekintéssel vegyél részt, kövesd az utaskísérők utasításait.

Ha az utazás közben bármilyen problémát érzékelsz a szolgáltatásokkal kapcsolatban, kérjük, hogy azonnal értesítsd erről az utaskísérőt, vagy ha erre nincsen mód, akkor írj a iroda@rolitura.hu elektronikus levélcímre vagy hívd a + 36 70 278 68 52 ügyeleti telefonszámot. Ha az általad jelzett probléma jogi szempontból szerződésszegésnek minősül, akkor azt igyekszünk mihamarabb orvosolni, kivéve, ha az nem lehetséges vagy aránytalan költségekkel járna a szerződésszegés súlyára és az adott utazási szolgáltatás(ok) értékére figyelemmel. Ezekben az esetekben megvizsgáljuk, hogy milyen díjengedményre, illetve kártérítésre vagy jogosult. Ha útközben bármilyen probléma merül fel, kérjük, hogy tartsd azt is szem előtt, hogy a jog elvárja, hogy tájékoztatáson túl a kárenyhítésben is részt vegyél. Kérjük, hogy ha magad tettél bármilyen lépést a felmerülő probléma orvoslására, mert úgy gondoltad, hogy azonnali beavatkozásra van szükség, erről szintén tájékoztass minket. Fontos, hogy a felmerült problémák rendezéséhez elengedhetetlen, hogy a helyszínen jegyzőkönyv készüljön és ebből egy eredeti példányt mindig kérj el.

Ha az utazás **valamely lényeges eleméről** utóbb kiderül, hogy nem tudjuk számodra a megállapodásunk szerint nyújtani, akkor igyekszünk olyan helyettesítő szolgáltatást felajánlani számodra, amely az eredetivel azonos vagy annál magasabb minőségű. Ha ilyenre az adott körülmények között nincsen lehetőség és alacsonyabb minőségű az általunk felajánlott helyettesítő szolgáltatás, akkor díjengedményt biztosítunk számodra. A *Rendelet* 23. § (3) bekezdése alapján csak akkor utasítható el az általunk felajánlott helyettesítő szolgáltatás, ha az lényegesen különbözik az eredetileg megállapodottaktól, vagy az általunk felajánlott díjengedmény nem megfelelő. Ha az utazás lényeges elemét érintő probléma kapcsán észszerű határidőn belül nem tesszük meg az előbbiekben leírt lépéseket, akkor jogosult vagy a köztünk létrejött megállapodást felmondani és díjengedményre, illetve kártérítésre lehetsz jogosult. Ha a körülmények folytán nem lehetséges, hogy helyettesítő szolgáltatást ajánljunk fel számodra vagy nem találod megfelelőnek a díjengedményt, akkor is jogosult lehetsz díjengedményre, illetve kártérítésre, ha ténylegesen nem mondtad fel a megállapodásunkat.

Utazóink között szerencsére ilyen eset rendkívül ritkán fordul elő, de ha mégis arra kerülne sor, **hogy magatartásod (i) veszélyezteti vagy sérti utastársaid nyugalmát, érdekeit vagy akár testi épségét, vagy (ii) veszélyezteti az utazás lebonyolítását és hiába hívjuk fel erre a figyelmedet**, ennek ellenére sem hagysz fel vele, akkor jogosultak vagyunk felmondani az utazásodat. Ilyenkor szükség esetén saját költségedre segítünk gondoskodni a hazatérésedről,

viszont ha a magatartásod következtében bármilyen költségünk keletkezett vagy kárunk merült fel, kérhetjük annak megtérítését. Ilyen esetben nem tarthatsz igényt az általad befizetett részvételi díj vagy költség visszatérítésére, és ha bármelyik utastársadnak kárt okozol, akkor azért közvetlenül Te tartozol felelősséggel. Amennyiben bármely korábbi utazásunkon már figyelmeztetnünk kellett vagy már ki kellett zárnunk Téged, fenntartjuk a jogot arra, hogy a jövőben megtagadjuk Tőled az utazásainkon történő részvétel lehetőségét.

Azon utazásainknál, amelyeken fakultatív programokra lehet jelentkezni, a helyszínen kell befizetni a részvételi díjat a csoportkísérőnél vagy a helyi partnerünknél. Amennyiben később mégsem szeretnél részt venni egy megrendelt és kifizetett programon, akkor az adott programot az indulása előtt 1 nappal díjmentesen lemondhatod, de 24 órán belüli lemondás esetén már nem áll módunkban visszatéríteni a befizetett összeget (kivéve, ha a helyi szolgáltató esetén más lemondási szabályok érvényesek)!

Ha az utazás közben **bármilyen okból nehéz helyzetbe kerülsz és segítségre szorulsz**, hívd a **+ 36 70 278 68 52** ügyeleti telefonszámot, igyekszünk minden probléma esetén közreműködni a megoldásban. Ennek kapcsán arra szeretnénk felhívni a figyelmedet, hogy ha a saját szándékos vagy gondatlan magatartásod miatt kerültél nehéz helyzetbe, akkor szintén fordulhatsz hozzánk és minden tőlünk telhetőt megteszünk az érdekedben. Ilyen esetekben azonban kérhetjük Tőled a segítségnyújtással kapcsolatosan felmerülő költségeink megtérítését.

8. Panaszok [avagy panasz, díjengedmény, kártérítés]

Ha panaszod van, vagy díjengedményre, kártérítésre tartasz igényt, azt legkésőbb a hazaérkezésedtől számított 5 munkanapon belül **elektronikus vagy postai levélben tudod bejelenteni, a helyszínen készült jegyzőkönyv másolatának csatolásával**. Ha ezt a határidőt elmulasztod vagy nem csatolod a helyszíni jegyzőkönyv másolatát, akkor Neked kell bizonyítanod azt, hogy nem volt megfelelő a köztünk létrejött megállapodás teljesítése. Panaszodat kivizsgáljuk és tartalmától függetlenül legkésőbb 30 napon belül megválaszoljuk. Szeretnénk tájékoztatni, hogy ha hozzánk fordultál a panaszoddal, de úgy érezed, hogy az nem vezetett eredményre akkor a lakóhelyed, tartózkodási helyed szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhetsz. A békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről a www.bekeltetes.hu weboldalon a „Testületek” menüpont találhatsz részletes tájékoztatást. A Rolitúra a békéltető eljárásban együttműködik, az eljáró tanács döntését – előzetesen - kötelezőként nem ismeri el, alávetési nyilatkozatot nem tesz.

Díjengedményre vagy jogosult azon szolgáltatás és időtartam vonatkozásában, amely alatt nem volt megfelelő a teljesítés, kivéve, ha a szerződésszegés a Te felróható magatartásod következménye. Kártérítésre vagy jogosult minden olyan kárért, amely annak következményeként ért Téged, hogy a köztünk létrejött megállapodás teljesítése nem volt szerződésszerű, kivéve ha a szerződésszegés (i) a Te felróható magatartásod következménye; vagy (ii) olyan harmadik fél (például utastárs) magatartására vezethető vissza, aki nem vesz részt a köztünk létrejött megállapodás teljesítésében és a miatta bekövetkező szerződésszegést mi az észszerű elvárható körültekintés mellett sem láthattuk előre, vagy pedig az elháríthatatlan volt; vagy (iii) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények (így például természeti csapás, sztrájk, háború) miatt következett be. A *Rendelet* 27. §-ának (4)-(5) bekezdéseiben foglalt szabályokra tekintettel kártérítési felelősségünket az utazásra vonatkozó részvételi díj háromszorosában korlátozzuk, azzal, hogy ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott kárra.

9. Biztosítások [avagy utasbiztosítások és útlemondás]

Utasbiztosítás: utazásainkhoz az ***ALFA Biztosító utazási biztosítását*** kötjük kérésre. Amennyiben szeretnéd kérni az utasbiztosítást, az utazási szerződés elfogadása előtt olvasd át a biztosítás tartalmát, szerződési feltételeit, tájékoztatóit, felhívásait és az árlistát. Az utazási szerződés elfogadásával a biztosítási feltételek is elfogadásra kerülnek általam, és a képviselt utasok nevében is.

Útlemondási biztosítás: minden utazáshoz köthető a jelentkezéskor (befizetéskor) az ***ALFA biztosító útlemondási biztosítása***.

Letölthető dokumentumok az ALFA biztosításokkal kapcsolatban:

1. ***ALFA Compass Utasbiztosítás*:**
   ALFA Compass Utasbiztosítás Szolgáltatási- és díjtáblázat
   Ügyfél-tájékoztatónak minősülő Szerződési feltételek
2. ***ALFA Standard Útlemondási biztosítás*:**
   Ügyfél-tájékoztatónak minősülő Szerződési feltételek
   Biztosítási termékismertető
3. *Kérjük, hogy figyelmesen olvassa át és őrizze meg jelen tájékoztatónkat, amely a* ***távollévők között kötött szerződéshez*** *kapcsolódó sajátosságokról tartalmaz részletes felvilágosítást:*
   TÁJÉKOZTATÓ távollévők között kötött szerződéshez

10. Gyermekvédelmi rendelkezések

Irodánk utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos gyermekvédelmi rendelkezéseket teljes terjedelemben betartja (472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 34/A. §) értelmében. A Volmer-Tours Kft. általános szerződési feltételeiben rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

Az alábbiakban a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 34/A. §-ának rövid összefoglalója található, amely az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos gyermekvédelmi rendelkezéseket tartalmazza:

- Az utazásszervezők és -közvetítők kötelesek megelőző intézkedésekkel védeni a gyermekek alapvető jogait.
- Tilos minden olyan magatartás, amely a gyermekek jogainak csorbítására irányul, különösen a szexuális bűncselekmények elkövetése.
- A gyermekek jogait sértő magatartás észlelése esetén az utazási vállalkozásoknak intézkedniük kell a büntetőjogi felelősségre vonás érdekében.
- Az általános szerződési feltételeknek tartalmazniuk kell, hogy az utazási szolgáltatások nem irányulhatnak a gyermekek jogainak csorbítására.

Röviden: az utazási vállalkozásoknak kötelességük megakadályozni a gyermekek szexuális bántalmazását, és felelősségre kell vonniuk az elkövetőket.

11. Kiskorúak utaztatása

Nagyon fontos, hogy ha 18 év alatti kiskorú utazik velünk, akkor ő csak (nagykorú és cselekvőképes) felnőtt kíséretében tud velünk tartani. Ha az őt kísérő felnőtt kísérő nem a gyermek törvényes képviselője (szülő, gyám), akkor a törvényes képviselő által adott szülői hozzájáruló nyilatkozat (vagy gyámhatósági hozzájárulás) szükséges a gyermek utazáson való részvételét. A szülői nyilatkozatnak tartalmaznia kell (i) a hozzájáruló törvényes képviselő(k) és az utazó kiskorú gyermek személyes adatait (születési hely és idő, lakcím, személyazonosságot igazoló okmány száma), elérhetőségeiket; (ii)a nyilatkozat területi és időbeli hatályát, azaz hová és mettől meddig utazik a gyermek; (iii) a hozzájáruló(k) egyértelmű beleegyezését, (iv) a hozzájáruló(k) aláírását; és (v) a kísérő személy személyes adatait, elérhetőségét. A nyilatkozatot két tanú vagy közjegyző előtt kell megtenni, és angol nyelvre vagy a célország nyelvére lefordítani. Fontos, hogy egyes országok **a kiskorúak beutazásához eltérő feltételeket**

írhatnak elő, indulás előtt ezért kérjük, hogy olvassátok el a Külgazdasági és Külügyminisztérium konzuli tájékoztatását, illetve érdeklődjetek a felkeresni kívánt ország budapesti nagykövetségén. Az is fontos tudnivaló, hogy az egyes légitársaságok saját formanyomtatványt rendszeresítettek a kiskorú utazásához tett törvényes képviselői nyilatkozattételre, ezért ha a kiskorú gyermek repülős úton vesz részt kísérővel, akkor kérjük, hogy közvetlenül is tájékozódjatok az adott légitársaságnál. A kiskorúak ki- és beutazásának, valamint légi utaztatásának szabályaira visszavezethető költségekért és károkért nem tudunk felelősséget vállalni, ezért kérjük, hogy fordítsatok megfelelő időt és energiát erre a kérdésre.

12. Törzsutasok és egyéb kedvezmények

Azok az utazóink, akik 2021. május 1. napját követően összesen legalább 3 hosszabb utazáson vettek részt – ezek között nyaralós, repülős vagy kisbuszos túrázós utazás is lehet –, törzsutas-kedvezményre válhatnak jogosulttá.

A törzsutas-kedvezmény mértéke:

- nagybuszos utazások esetén 10%,
- repülős és kisbuszos utazások esetén 5%.

A törzsutas-kedvezményhez szükséges 3 utazásba az **1 napos, szállást nem tartalmazó utazások nem számítanak bele.**

A törzsutas-kedvezmény feltétele, hogy az utazó a kedvezményre jogosító 3 utazáson részt vegyen. A kedvezmény az ezt követő utazásokra, az adott utazás típusára irányadó mértékben vehető igénybe.

A 14 év alatti gyermekek részére:

- nagybuszos utazások esetén 10%,
- repülős és kisbuszos utazások esetén 5% gyermekkedvezményt biztosítunk a részvételi díjból.
  (A repülőjegyekre a légitársaságok saját, egyedi szabályzata vonatkozik.)

Sem törzsutas-, sem gyermekkedvezményt nem biztosítunk az 1 napos, szállást nem tartalmazó utazások esetén.

A törzsutas- és gyermekkedvezmény más kedvezményekkel, illetve egymással nem vonható össze. A kedvezmények a honlapon megjelölt alapcsomag részvételi díjából kerülnek levonásra.

Esetenként időszakos akciókat hirdetünk meg, amelyek esetén a weboldalon meghirdetett részvételi díjakhoz vagy részvételi feltételekhez képest kedvezmények vehetők igénybe. Erre hivatkozással a már létrejött megállapodások feltételei utólag nem módosíthatók. Az egyes időszakos kedvezmények egymással és más kedvezményekkel nem vonhatók össze.

13. Mire érdemes még figyelni? [avagy vegyes rendelkezések]

Saját poggyászod, kézicsomagod őrzéséről az utazás során magad vagy köteles gondoskodni, kivéve, ha azt továbbszállításra vagy megőrzésre átvettük Tőled.

A köztünk létrejövő megállapodás kapcsán természetesen jogosult vagy meghatalmazott útján eljárni. Ilyen esetben viszont postán el kell juttatnod hozzánk a közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazást. Ha nem kapjuk meg a meghatalmazást, vagy kiderül, hogy az hamis, hamisított, akkor az eljárása miatt nálunk felmerülő költségekért és károkért az eljáró személy felel.

Ez a dokumentum igen hosszúra nyúlt, reméljük, hogy minden kérdésedre választ találtál benne, a Rendelet közvetlenül irányadó szabályain túlmutató legfontosabb háttérszabályokat megtalálod a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényben, valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm.rendeletben.

Az általad itt olvasott általános szerződési feltételrendszer a 2021. április 1. után megkötött utazási szerződésekre irányadó. Köszönjük, hogy végig olvastad az itt leírtakat!

Szeretettel várunk Téged a Rolitúra útjain!

Mosonmagyaróvár, 2026. szeptember 22.

Szabó Roland
ügyvezető
Volmer-Tours Kft.

Volmer-Tours Kft.
Székhelyünk: H-9200 Mosonmagyaróvár, Tímföldgyári utca 15.
Levelezési címünk: H-9200 Mosonmagyaróvár, Gyári út 29.
Adószámunk: 14114096-2-08
Cégjegyzékszám: 08-09-015593