

## Foglalási feltételek

A jelen foglalási feltételekben az „Ön” és az „Öné” kifejezés alatt a foglalás megerősítésében megnevezett összes személyt kell érteni (beleértve azokat is, akiket a megállapodás szerint később adnak hozzá vagy cserélnek ki).

A „mi”, a „minket” és a „miénk” kifejezés alatt az **RCI TRAVEL** értendő. Az **RCI TRAVEL** az **Alliance Reservation Network LLC** kereskedelmi neve, amelyet az alábbi címen jegyeztek be: **7380 West Sand Lake Road, #360, Orlando, FL. 32819, USA.**

Mielőtt cégünkön keresztül foglalna, kérjük, olvassa el figyelmesen a jelen foglalási feltételeket és a foglalásával kapcsolatos összes egyéb információt, beleértve a következőket:

1. Az Ön által választott hotel vagy utazási szolgáltatások weboldalának leírásában meghatározott összes részlet és különleges feltétel vagy korlátozás
2. Az érintett hoteltulajdonosok és utazási szolgáltatók feltételei
3. Weboldalunk bármely egyéb szakasza, vagy más kiadvány vagy weboldal, amelyre hivatkozunk vagy ahova irányítunk Önt; és
4. Bármely egyéb írásos információ, amelyre a foglalást megelőzően felhívtuk az Ön figyelmét.

Amennyiben az **RCI TRAVEL** segítségével kíván szállást vagy utazási szolgáltatást igénybe venni, ennek feltétele, hogy Ön mint az utazócsoportért felelős személy („csoportvezető”) az RCI csereüdülési programok jelenlegi tagja, (beleértve az RCI Weeks és RCI Points programokat (RCI tag) vagy egyes az RCI Europe (Club tag) szolgáltatási körébe tartozó klubok aktuális tagja legyen, és rendelkezésünkre bocsássa az érvényes RCI vagy Club tagságának részleteit.

**Ne feledje** – az RCI vagy Club tagság feltételei nem vonatkoznak az **RCI TRAVEL** által nyújtott szolgáltatásokra, kivéve, ha ezek a feltételek az RCI Weeks csereérték egységek (**TPU**) vagy RCI Points (**Points**) használatára vonatkoznak, amelyek által hozzáférést nyerhet a hotel termékekre és/vagy szolgáltatásokra vonatkozó kedvezményekhez. Az **RCI TRAVEL** által nyújtott foglalási szolgáltatások függetlenek az RCI Europe által az RCI csereüdülési, vagy Club tagság részeként nyújtott csereszolgáltatásoktól.

### 1 A foglalás menete

Az **RCI TRAVEL** a következő módon szervezi a hotelfoglalásokat és az utazási szolgáltatásokat:

- A. A hotelek, üdülők és egyéb szálláshelyek tulajdonosainak/szolgáltatóinak ügynökeként (**tulajdonosok**);
- B. Alügynökként – azt jelenti, hogy más vállalatok ügynökeként járunk el, akik a tulajdonosok ügynökeként járnak el; és
- C. Fuvarozók és szállító vállalatok (például légitársaságok, vasutak vagy komptársaságok), autókölcsönző cégek, utazási biztosítók és a weboldalunkon megnevezett bármely egyéb szolgáltatók (**szolgáltató(k)**) ügynökeként.

**Amikor Ön rajtunk keresztül foglal szállást (ha a tulajdonos ügynökeként vagy alvállalkozójaként járunk el), vagy rajtunk keresztül intézi az utazást vagy egyéb szolgáltatásokat, Ön közvetlenül a tulajdonossal vagy a szolgáltatóval köt szerződést (amelyik alkalmazandó).**

Mivel a foglalás átvételekor mindig ügynökként vagy alvállalkozóként járunk el, **nem tartozunk felelősséggel** az Ön tartózkodására vagy utazási szolgáltatásaira vonatkozóan kötött szerződésekért, illetve bármely tulajdonos, szolgáltató vagy a foglalással kapcsolatban álló bármely más személy cselekedeteiért, szabályszegéséért vagy mulasztásáért.

A szerződést Ön mindig a tulajdonossal vagy a lefoglalt utazási szolgáltatás szolgáltatójával köti.

### **Nem bocsátunk rendelkezésre csomagokat vagy utazási szolgáltatásegyütteseket a 2018. évi szervezett utazási formákról és utazási szolgáltatásegyüttesekről szóló rendeletnek megfelelően**

A nálunk kötött foglalásra a jelen foglalási feltételek, valamint azon tulajdonos és/vagy a szolgáltató speciális feltételei vonatkoznak, amellyel Ön szerződést köt. Ezek a feltételek weboldalunkon vagy a tulajdonos/szolgáltató weboldalán elérhetők.

A foglalás sikeressége attól függ, hogy elérhető-e a szállás vagy utazási szolgáltatás, amelyet foglalni szeretne, és hogy Ön jogosult-e a szolgáltatásaink igénybevételére.

A csoportvezetőnek legalább 18 évesnek, valamint RCI tagnak vagy Club tagnak kell lennie a foglalás időpontjában.

A foglalással Ön megerősíti, hogy jogosult arra, hogy a foglalást a csoport összes többi tagja számára elvégezze, és a csoport összes többi tagja beleegyezik abba, hogy a foglalás a jelen foglalási feltételekkel történjen. Ön, mint csoportvezető felelős a cégünk számára esedékes kifizetések teljesítéséért.

A tulajdonossal vagy a szolgáltatóval kötött szerződés csak akkor válik kötelező érvényűvé, ha a nevükben írásos megerősítést állítottunk ki az Ön számára.

A megerősítés tartalmazza a foglalás adatait, beleértve a kifizetett összeget is. Kérjük, vegye figyelembe, hogy ha bankszámlánkon fogadtuk az Ön fizetését, az nem jelenti a foglalás elfogadását, kivéve, ha erről írásos megerősítést adtunk. Kérjük, ne szervezzen egyéb utazást (például repülőjegyeket vagy komputazást), amíg ki nem állítjuk Önnek a szállásfoglalás írásos megerősítését (ahol a mi segítségünkkel foglal). Az írásos visszaigazolást e-mailben küldjük el Önnek. Ha online foglal nálunk, visszaigazoljuk, hogy megkaptuk a foglalási kérelmét, majd e-mailben megerősítjük azt. Ha telefonon foglal, e-mailben küldjük Önnek a megerősítést. Az Ön felelőssége, hogy rendszeresen ellenőrizze e-mailjeit, és hogy tájékoztasson minket az e-mail cím bármilyen változásáról. **AZ RCI TRAVEL** visszautasíthatja a foglalást, mielőtt elküldjük Önnek az írásos megerősítést. Ebben az esetben ezt írásban közöljük Önnel, és visszatérítjük a nekünk kifizetett teljes összeget. Ebben az esetben sem nekünk, sem a tulajdonosnak vagy a szolgáltatónak nem áll fenn jogi felelőssége Önnel szemben.

Kérjük, hogy a beérkezés után gondosan ellenőrizze a megerősítés adatait. Ha úgy gondolja, hogy bármi helytelen (beleértve a felszámított összeget, az utazás dátumait, a helyszínt, a szolgáltatást vagy az utasok neveit), **kérjük, haladéktalanul tájékoztasson minket.** Kérjük, győződjön meg arról, hogy a nevek pontosan megegyeznek az útlevelekben szereplő nevekkel. Mivel kizárólag foglalási ügynökként járunk el, nem vállalunk felelősséget a dokumentációban előforduló hibákért, kivéve, ha a hibát mi követtük el.

Az írásos megerősítés elküldése esetén is jogunkban áll (bármely tulajdonos vagy szolgáltató nevében) a foglalást lemondani, amennyiben úgy gondoljuk, hogy: (i) Ön valószínűleg megszegi valamelyik foglalási feltételünket; (ii) megszegte az RCI vagy a Club tagsági feltételeit; (iii) Ön jelenleg nem RCI vagy Club tag; (iv) a foglalással kapcsolatban megadott adatai helytelenek; vagy (v) kellemetlenül, sértő vagy jogellenes módon viselkedett a munkatársainkkal vagy

a tulajdonosokkal vagy szolgáltatókkal. Ha ezen okok miatt lemondjuk foglalását, e-mailben értesítjük, és sem mi, sem a tulajdonos vagy a szolgáltató nem tartozik felelősséggel Önnek.

## **2 Fizetés**

A foglalás során a teljes fizetendő pénzeszeget betéti vagy hitelkártyával kell kifizetnie az általunk meghatározott pénznemben. Felhívjuk figyelmét, hogy a bank díjakat számíthat fel, ha a megadott pénznemtől eltérő pénznemben fizet.

Bizonyos kedvezmények csak a jelenlegi RCI Weeks tagok számára érhetőek el csereérték egységeként, vagy a jelenlegi RCI Points tagok számára érvényes pontokért cserébe. Tájékoztatjuk Önt, amennyiben ez a lehetőség elérhető, és arról, mennyi csereérték egységet vagy pontot kell a kedvezmények igénybevételére felhasználni. Felvesszük a kapcsolatot az RCI Europe-pal, hogy megbizonyosodjunk arról, hogy az Ön számára elegendő csereérték egység vagy pont áll rendelkezésre. Amennyiben Ön úgy dönt, hogy csereérték egységeket vagy pontokat használ fel a kedvezményekhez való hozzáféréshez, foglalására további feltételek vonatkoznak. Az RCI Weeks tagok esetében a további feltételek [\[itt\]](#) találhatóak. Az RCI Points tagok esetében a további feltételek [\[itt\]](#) találhatóak.

Ha a megadott időpontig nem fizeti ki a foglalással kapcsolatos összeget, a tulajdonos vagy a szolgáltató nevében azt feltételezzük, hogy vissza kívánja vonni a foglalását. Ebben az esetben a foglalást azonnal töröljük, és adott esetben az 5 (b) szakasz rendelkezéseit kell alkalmazni. Előfordulhat, hogy további díjakat is fizetnie kell. Tekintse meg az 5 (b) szakaszt.

Nem számítunk fel további költséget a betéti- vagy hitelkártyás fizetéseknél. Ha bankja bármilyen okból megtagadja a kifizetést, akkor az ebből eredő költségek fedezésére jogosultak vagyunk adminisztrációs költséget felszámolni.

Felhívjuk figyelmét, hogy ügynökként járunk el, és hogy a foglalási díjaktól (amelyeket a foglalás megkönnyítése vagy adminisztrációja érdekében nyújtott szolgáltatásért számítunk fel) eltérő minden költséget (beleértve a lemondási díjakat is) és visszatérítést a tulajdonos vagy a szolgáltató nevében és javára kell teljesíteni. Eltérő rendelkezés hiányában az Ön által nekünk kifizetett összes pénzt (kivéve a foglalási díjat) a tulajdonos vagy a szolgáltató nevében gyűjtjük össze és tartunk rendelkezésre, és a velük kötött megállapodásunk szerint továbbítjuk azokat.

Jogosultak vagyunk foglalási díjat felszámítani Önnek a szolgáltatásainkért cserébe. Ebben az esetben a foglalási díjat minden szállás vagy utazási szolgáltatás ára magában foglalja, és a foglalási megerősítés és számla tartalmazza.

## **3 Árazás**

A tulajdonosok vagy szolgáltatók által (fontban, euróban, dollárban vagy egyéb módon) felszámított árak folyamatos felülvizsgálat tárgyát képezik, és bármikor növelhetők vagy csökkenthetők. Cégünk vagy a tulajdonosok vagy szolgáltatók szintén bármikor javíthatják a még nem értékesített megállapodások árazásában ejtett hibákat. A foglalás időpontjában visszaigazoljuk a foglalás árát.

Az Önnek ajánlott vagy egyéb módon adott árak tartalmazzák az összes költséget (beleértve bármely foglalási díjat), valamint az esetleges adókat és kormányzati terheket, amelyek a foglalás időpontjában felmerülnek. Előfordulhat azonban, hogy a foglalás megerősítését követően Önnek további adókat kell fizetnie.

Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy bizonyos díjakat (például tartózkodási adókat) kell fizetnie úti célja elérésekor. Amennyiben a szolgáltató tájékoztatja cégünket, értesítjük Önt, és ezeket a díjakat a szállás vagy szolgáltatás leírásába is belefoglaljuk.

#### **4 A weboldal részletei**

Célunk annak biztosítása, hogy a tulajdonosok és a szolgáltatók által megadott információk pontosan legyenek feltüntetve a weboldalunkon és az általunk kiadott és biztosított egyéb promóciós szövegekben vagy anyagban. Célunk általános képet mutatni a szállásról vagy az utazási szolgáltatásról. Weboldalunkon nem szerepelhet minden vonatkozó létesítmény vagy szolgáltatás. Továbbá előfordulhatnak kis különbségek a tényleges hotel/szolgáltatás és annak leírása között. Ez általában azért történhet, mert a tulajdonosok/szolgáltatók mindig törekednek a szolgáltatások és a létesítmények fejlesztésére. Esetenként a problémák azt jelenthetik, hogy egyes létesítmények vagy szolgáltatások nem, vagy csak korlátozottan állnak rendelkezésre. Ha ez történik, a lehető leghamarabb tájékoztatjuk Önt, amint az tudomásunkra jut. Nem vállalunk felelősséget a weboldalainkon, a tulajdonos vagy szolgáltató weboldalán, broszúrákban, tanácsadóink által vagy máshol hirdetett helyi szolgáltatások, létesítmények vagy látnivalók változásáért vagy bezárásáért. Mindent megteszünk annak érdekében, hogy a hotelről/üdülőről, annak létesítményeiről vagy szolgáltatásairól, valamint az utazási szolgáltatásokról szóló információk pontosak és mindenre kiterjedőek legyenek az adott időpontban. Nem vállalhatunk felelősséget a pontatlan, hiányos vagy félrevezető információért, kivéve, ha ezt gondatlanságunk okozta.

Nem vállalunk felelősséget semmilyen, harmadik fél weboldalán megjelenő információért. Felhívjuk figyelmét, hogy különösen a Wi-Fi, mint meghirdetett lehetőségnek rendelkezésre állása az elérhetőség és a hálózati feltételek függvénye. Előfordulhat, hogy a nap 24 órájában nem áll rendelkezésre, valamint szórakoztatási, nem pedig üzleti célokat szolgál. Ne foglaljon, ha az teljes mértékben a Wi-Fi zavartalan, korlátlan rendelkezésre állásán alapul.

#### **5. Ha módosítja vagy törli foglalását**

**A) Módosítások.** Ha módosítani szeretné megerősített foglalásának részleteit, kérjük, vegye fel velünk a kapcsolatot e-mailben. A változtatásokra azonban a tulajdonosok/szolgáltatók feltételei és/vagy megállapodásai vonatkoznak, és sok esetben előfordulhat, hogy ezekre nincs mód. **A tulajdonosok és a szolgáltatók különösen az Ön tartózkodása vagy szervezett utazása dátumának módosításait kezelhetik az eredeti foglalás lemondásaként, ezért Önnek ismét ki kell fizetnie a lemondási díjakat és/vagy a szállást vagy szolgáltatást (potenciálisan magasabb áron) a foglalások újrakönyveléséhez.**

**Ezért nem tudjuk garantálni, hogy az érintett tulajdonos vagy szolgáltató teljesíteni tudja a módosítási kérelmét.** Ha lehetséges a módosítás, előfordulhat, hogy adminisztrációs költségeket kell fizetnie a tulajdonosnak vagy a szolgáltatónak.

**b) Teljes lemondások.** Ha a megerősítés után le kell mondania, illetve le kívánja mondani a foglalását, akkor a lehető leghamarabb fel kell vennie a kapcsolatot az **RCI TRAVEL** képviselével a foglalás megerősítésén található telefonszám(ok)on/e-mail címeiken. Ha esedékességgel nem teljesíti a kifizetést, ezt a foglalás lemondására vonatkozó kérésként is kezeljük. A foglalásra vonatkozó konkrét lemondási feltételeket a tulajdonos vagy a szolgáltató határozza meg, és előfordulhat, hogy a lemondási díjat a tulajdonos vagy a szolgáltató által meghatározott speciális feltételek szerint kell megfizetnie. Az Önnek járó visszatérítés összegét a tulajdonos vagy a szolgáltató határozza meg a szerződési feltételeknek megfelelően. **Különösen légi utazás esetén valószínű, hogy visszatérítés nem áll rendelkezésre.**

Ha a foglalás lemondása céljából e-mailben felveszi velünk a kapcsolatot *a foglalás napját követő következő munkanap végéig*, akkor kapcsolatba lépünk az RCI-vel azért, hogy a lemondott foglaláshoz felhasznált csereérték egységeket vagy pontokat jóváírjuk Önnek. Ha ezt követően mondja le a foglalást, a felhasznált foglalási csereértékeket vagy pontokat nem írjuk jóvá Önnek.

**c) A tartózkodás rövidítése.** A tartózkodás megszakítása esetén nem jár visszatérítés.

## **6 A tulajdonos vagy a szolgáltatók általi lemondás vagy módosítás**

A tulajdonosok és szolgáltatók nem kívánnak módosítani a foglalásokon. Néha azonban problémák lépnek fel, és a foglalásokat módosítani vagy törölni kell, illetve a weboldalakon vagy egyéb részletekben felmerülő hibákat ki kell javítani. A tulajdonosoknak és a szolgáltatóknak joguk van a módosításokra vagy törlésekre. Amennyiben így járnak el, mi a nevükben kapcsolatba lépünk Önnel (telefonon, ha ez jelentős változás vagy törlés esetén ésszerűen lehetséges, illetve e-mailben tájékoztatjuk a kisebb változásokról), amint az ésszerűen megvalósítható. Tájékoztatjuk arról, hogy mi történt, és ismertetjük Önnel a törlés vagy a változtatás tényét. Azonban nem vállalunk további felelősséget Önnel szemben, mivel csak ügynökként járunk el.

## **7 Rajtunk kívül álló okok miatt bekövetkezett események**

Hacsak a foglalási feltételekben másként nem rendelkeznek, sem cégünk, sem a tulajdonos, sem a szolgáltató nem lesz jogilag felelős sem közösen, sem egyénileg a kompenzációért, ha rajtunk kívül álló okok miatt nem tudjuk teljesíteni kötelezettségeinket. Ez olyan esemény, amelyet még kellő gondossággal sem kerülhetünk el. Ilyenek lehetnek: A) a sztrájkok vagy munkaügyi viták; b) természeti katasztrófák, beleértve a földrengéseket és a vulkanikus eseményeket; c) szélsőséges időjárási események, beleértve az árvizet, a vihart és a havat; d) terrorcselekmények, háború, lázadás vagy polgári zavargás; e) rosszindulatú károkozás; f) bármely törvény vagy kormányrendelet, szabály, szabályozás vagy utasítás betartása, beleértve az Egyesült Királyság külföldi irodájának (vagy azzal egyenértékű személynek) az ország elkerülésére vagy elhagyására vonatkozó tanácsait; g) baleset; h) berendezések vagy gépek meghibásodása vagy közművek hibája; i) egy tulajdonos vagy szolgáltató fizetéseképtelensége vagy csődje; j) tűz vagy robbanás; k) az áruk beszerzésének vagy szállításának nehézsége vagy megnövekedett költsége; és l) egyéb, a szállás vagy a szolgáltatások nyújtását befolyásoló körülmények.

## **8 Jogi felelősségünk az Ön irányában**

Az RCI nem vállal felelősséget a kirándulások idegenvezetőinek, értékesítőinek vagy szolgáltatóinak tevékenységéért és nem felelős a tevékenységek biztonságának és alkalmasságának, valamint az idegenvezető, az értékesítő vagy a szolgáltató képesítésének vagy alkalmasságának kivizsgálásáért. Az RCI kifejezetten kizár minden olyan tevékenységre vonatkozó felelősséget, amelyben Ön részt vesz, valamint minden felelősséget az idegenvezetők, értékesítők vagy szolgáltatók igénybevételeivel kapcsolatban.

Mivel kizárólag a tulajdonos vagy a szolgáltató ügynökeként vagy alügynökeként járunk el, nem vállalunk jogi felelősséget a nevükben történt, illetve az általuk képviselt vagy alkalmazott bármely személy cselekményéért vagy mulasztásáért. Nem vállalhatunk felelősséget semmilyen, az ingatlannal vagy szervezett utazással kapcsolatos, vagy az azokban felmerülő problémákért vagy hibákért, mivel az összes ingatlant és szervezett utazást kizárólag a tulajdonosok vagy a szolgáltatók felügyelik és biztosítják. Ide tartoznak azok az esetek, amikor a tulajdonosok és szolgáltatók nem tudják biztosítani a lefoglalt ingatlant vagy szervezett utazást. Ön a tulajdonossal, vagy a szolgáltatóval kötött szerződést, és arra az ő feltételeik az irányadóak, amelyek egyéb módon is korlátozhatják a jogi felelősségüket. Az Önnel szembeni felelősségünk arra korlátozódik, hogy a szállást vagy szolgáltatást az Ön utasításai szerint lefoglaljuk és a foglalást feldolgozzuk. Nem vállalunk felelősséget az általunk jóhiszeműen továbbított információkért a szervezéssel kapcsolatban (például harmadik fél weboldalához hivatkozás küldése vagy hozzáférés megadása). Ha bármilyen panasza van az általunk nyújtott szolgáltatással (pl. foglalási szolgáltatás) kapcsolatban (ha ellentétes a tulajdonos vagy a szolgáltató által nyújtott szállással vagy szolgáltatással), tájékoztatnia kell minket írásban, haladéktalanul, de mindenképpen bármely megállapodás végétől számított 7 napon belül 6,

amelyet nálunk foglalt. Sajnos nem vállalhatunk jogi felelősséget, ha Ön nem tájékoztat minket. Amennyiben hibát követünk el bármely általunk nyújtott szolgáltatással összefüggésben (ha ellentétes a tulajdonos vagy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal vagy szállásokkal, amelyekért felelőségünk nem áll fenn), nem fizetünk többet, mint a foglalásért kapott jutalék vagy árrés (vagy ennek megfelelő arányos rész, ha a foglalásban szereplő személyek nem mindegyike érintett), valamint minden ésszerű költség, amely a hibánkból kifolyólag merült fel, és amely más módon vissza nem téríthető.

Nem zárjuk ki és nem korlátozzuk jogi felelőségünket, ha cégünk vagy alkalmazottunk gondatlansága halálesetet vagy személyi sérülést okoz, vagy ha egy bűncselekmény elkövetésében megállapítják a felelőségünket.

## **9 A tulajdonosok és a szolgáltatók feltételei**

Az Ön üdülése során igénybe vett szolgáltatásokat olyan személyek, cégek, vállalatok és egyéb szervezetek nyújtják, akik/amelyek teljes mértékben függetlenek cégünktől, és akik/amelyeknek ügynökeként vagy alügynökeként járunk el. Ide tartoznak a légitársaságok, a hoteltulajdonosok, a látnivalószolgáltatók és az autókölcsönző cégek, és ezek a szolgáltatók és tulajdonosok a saját feltételeiknek megfelelően nyújtják a szolgáltatásokat.

Ezek a feltételek korlátozzák vagy kizárják a felelőségüket Önnel szemben, gyakran az alkalmazandó nemzetközi egyezményekkel – például a tengeri utas- és poggyászszállításról szóló athéni egyezményrel – összhangban. Ezen egyezmények és szabályozások másolatait Ön igényelheti a szolgáltatótól. A feltételek a weboldalunkon (vagy azon keresztül) elérhetők, vagy a szállítótól kérésre beszerezhetők. Nem minősülünk az EU 1177/2010 céljai szerinti szolgáltatónak – az említett rendelettel kapcsolatos bármely kérdéssel vagy igénnyel forduljon szolgáltatójához.

## **10 Utazási biztosítás**

Kifejezetten ajánljuk, hogy kössön megfelelő utazási biztosítást a teljes tartózkodás és utazás idejére szóló védelem érdekében. A harmadik felek által biztosított utazási biztosítás a weboldalunkon keresztül érhető el.

Az Ön felelősége annak biztosítása, hogy az Ön által megvásárolt biztosítási fedezet megfelelő az Ön számára és kielégíti szükségleteit.

## **11 Az Ön pénzügyi védelme (csak az Egyesült Királyságban és EU-ban lakóhellyel rendelkező személyek esetében)**

Ha Ön kettő vagy több utazási vagy egyéb utazással kapcsolatos szolgáltatást vásárol nálunk, akkor a 2018. évi szervezett utazási formákról és kapcsolódó utazási megoldásokról szóló rendeletnek megfelelő kapcsolódó utazási szolgáltatásokat kínálunk Önnek. Fizetésektelenségünk esetén a kapcsolódó utazási megoldásokért közvetlenül nekünk fizetett pénzeszegeket teljes mértékben fedezi a biztosítás.

Ezt a biztosítási védelmet az International Passenger Protection Limited (IPP) kezeli. Fizetésekpünk bekövetkezése esetén Önre alkalmazandó lesz a biztosítás.

## **12 Fogyatékkal élők és egészségügyi problémák**

Ha Ön vagy a csoport bármelyik tagja olyan egészségügyi problémával vagy fogyatékkal rendelkezik, amely befolyásolhatja a foglalást, kérjük, a foglalás érvényesítését megelőzően tudassa velünk, és az utazást megelőzően a lehető leghamarabb írásban adja meg az erre vonatkozó részletes adatokat. Ha a tulajdonos vagy a szolgáltató ésszerűen úgy érzi, hogy nem képes megfelelően kielégíteni az adott személy egyedi igényeit, a nevében elutasíthatjuk vagy törölhetjük a foglalást.

## 13 A szállodai/üdülői tartózkodás

Amennyiben Ön hotelben vagy üdülőben tartózkodik, erre vonatkozóan a tulajdonos olyan feltételeket szab meg, amelyek valószínűleg a következőkre terjednek ki: (a) az érkezés és az indulás időpontja, valamint az érkezéskor szükséges bármilyen kifizetés vagy dokumentum; (b) az Ön viselkedése (c) maximális férőhely (d) a létesítmények használata és elérhetősége (e) háziállatok és (f) dohányzás. Kérjük, olvassa el és tartsa be az ilyen feltételeket. Ellenkező esetben előfordulhat, hogy nem jut hozzá a lefoglalt szobához, vagy el kell hagynia a hotelt.

## 14 Különleges kérések

Ha bármilyen különleges kérése van, tájékoztasson minket a foglaláskor, majd erősítse meg e-mailben. Bár igyekszünk továbbítani az ésszerű kéréseket a tulajdonosnak vagy a szolgáltatónak (amelyik érvényes), nem tudjuk garantálni, hogy minden kérés teljesül. Annak visszaigazolása, hogy feljegyeztünk egy különleges kérést, vagy továbbadtuk azt a tulajdonosnak vagy szolgáltatónak, illetve hogy az írásos megerősítésben vagy bármely egyéb dokumentumban szerepel, nem jelenti a kérés teljesítését. Amennyiben cégünk vagy a tulajdonos vagy a szolgáltató nem teljesíti a különleges kérést, ez nem jelenti a szerződés megszegését.

## 15 Panaszok

Mivel a tartózkodásra és/vagy utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés Ön és a tulajdonos vagy a szolgáltató között jön létre, a tartózkodása során felmerülő minden kérdést és aggályt hozzájuk kell intézni. Fontos, hogy probléma esetén haladéktalanul forduljon a tulajdonoshoz, a szolgáltatóhoz vagy azok képviselőjéhez, hogy a lehető leggyorsabban megoldhassa a problémát. Gyakran rendkívül nehéz (és néha lehetetlen) megfelelően megoldani a nehézségeket, ha csak a tulajdonost vagy a szolgáltatót nem tájékoztatják azonnal. Ha a problémáról tájékoztatja a tulajdonost vagy annak képviselőjét az utazás vagy tartózkodás során, akkor azt általában azonnal meg lehet oldani. Azokat a panaszokat, amelyek csak ideiglenes problémát jelentenek (például a szoba előkészítésének módja vagy a nem működő fűtés), különösen nehéz kivizsgálni, ha ott tartózkodása alatt nem regisztrálták őket.

Ha nem tudja felvenni a kapcsolatot a tulajdonossal/szolgáltatóval vagy azok képviselőjével, vagy ha nem elégedett a válasszal, haladéktalanul hívja fel az ügyfélszolgálati vonalat a megerősítésen található telefonszámon. Ha ezt követően úgy érzi, hogy a probléma megoldásával nem elégedett, a tartózkodását követő 28 napon belül írásban juttassa el hozzánk panaszát. Ezt követően továbbadjuk azt a tulajdonosnak vagy a szolgáltatónak. Küldje el e-mailjét a [customerservices@europe.rci.com](mailto:customerservices@europe.rci.com) címre. Ezt az eljárást azért dolgoztuk ki, hogy a lehető leggyorsabban megoldjuk a panaszokat. Kérjük, segítsen nekünk és a tulajdonosnak/szolgáltatónak, hogy segíthessünk a probléma lehető leggyorsabb felvetésében és a jelen eljárás követésében. Ha elmulasztja az együttműködést, ez hatással lehet bármely a kompenzációval kapcsolatos jogosultságára, amelyben együttműködés esetén részesülne.

**Mivel kizárólag a tulajdonos vagy a szolgáltató ügynökeként járunk el, nem vállalunk jogi felelősséget az azok szolgáltatásaival kapcsolatos panaszokért (beleértve a hoteleket és az utazási szolgáltatásokat). Ha segítünk a panasz megoldásában, azt csak ügynökként tesszük, és semmilyen jogi felelősséget nem vállalunk a visszatérítésért vagy a kártérítésért.**

Felhívjuk figyelmét, hogy alternatív vitarendezési szolgáltatást kínálunk, amely az Európai Bizottság online vitarendezési (OVR) platformján keresztül érhető el a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> címen.

## 16 Irányadó jog és joghatóság

Az Ön foglalásával kapcsolatban felmerülő bármely vita, követelés vagy egyéb ügy az angol jog hatálya alá tartozik, és Ön beleegyezik abba, hogy a vitás kérdéseket kizárólag Anglia és Wales bíróságai rendezzék.

## **17 Az Önnel való kommunikáció**

Kérjük, olvassa el Adatvédelmi szabályzatunkat, amely elmagyarázza, hogyan dolgozzuk fel az Ön személyes adatait.

## **18 Útlevelek és vízuminformációk**

Minden általunk megadott úti célhoz valószínűleg útlevelelre lesz szükség. Számos országban (például az USA-ban) különleges vízumkövetelmények is érvényesek.

A légitársaságok és komptársaságok akkor is megkövetelhetik a fényképes azonosítást, ha Ön országon belül utazik. Az ezzel kapcsolatos információkért kérjük, a lehető leghamarabb forduljon szolgáltatójához. Az Egyesült Királyság polgárai a [www.gov.uk/foreign-travel-advice](http://www.gov.uk/foreign-travel-advice) és a [www.gov.uk/knowbeforeyougo](http://www.gov.uk/knowbeforeyougo) címen ellenőrizhetik az utazás előfeltételeit.

Az Ön felelőssége, hogy Ön és minden Önnel utazó fél rendelkezzen az összes szükséges utazási és egészségügyi dokumentummal az indulás előtt. Ezen dokumentumok beszerzésének összes költségét Önnek kell kifizetnie. Az utazás előtt kellő időben be kell szereznie az útlevelet/vízumot/vízummentességet. Ha elmulasztja az utazással, beutazással, egészséggel kapcsolatos vagy egyéb szükséges dokumentumok beszerzését, vagy azok nincsenek Önnél, és emiatt cégünknek, a tulajdonosnak vagy a szolgáltatónak bírságot vagy díjat kell fizetnie, Ön felel ennek visszatérítéséért. Ha ilyen hiba miatt nem tud utazni vagy a szállásához hozzáférni, akkor sem mi, sem a tulajdonos, sem a szolgáltató nem lesz jogilag felelős. Szükség esetén kérhetünk személyes adatokat, beleértve az útlevelel vagy a vízum számát.

Minden szállítási szolgáltatónak, kikötőnek és repülőtérnek látnia kell az összes utas útlevelelét egy ország elhagyásakor vagy abba való belépéskor. Az utazás tervezésekor hagyjon elegendő időt erre a folyamatra. Egyes szállítási szolgáltatók a repülőterekre vagy kikötőkbe való megérkezés előtt speciális utasinformációkat (API) is kérhetnek Öntől. Ön felelős azért, hogy ezeket az információkat minden utas számára megadja, és nem vállalunk jogi felelősséget, ha ezt elmulasztja. Az útlevelel és a vízummal kapcsolatos követelményeket azon ország vagy országok nagykövetségével vagy konzulátusával kell ellenőriznie, ahova utazik, vagy amelyen keresztül halad. A legtöbb országban vannak olyan weboldalak, amelyek tartalmazzák ezeket az információkat.

**Az árak és a foglalási feltételek a foglalást követően bármikor frissíthetők, módosíthatók vagy megváltoztathatók. A legfrissebb részletekért látogasson el weboldalunkra.**

**Alliance Reservations Network LLC**

**7380 West Sand Lake Road, #360, Orlando, FL 32819, USA.**