

Fontos tudnivalók

Utazási szerződés: A csoportos utazásokra az OTP Travel által szervezett és meghirdetett külföldi utazási csomagokra vonatkozó általános szerződési feltételek érvényesek. Részletes tájékoztatással az utazásra történő jelentkezéskor az OTP Travel munkatársai szolgálnak. Az Általános Szerződési Feltételek honlapunkon olvashatók:

<https://www.otptravel.hu/altalanos-szerzodesi-feltetelek-2021>

Részvételi díj: A részvételi díjak személyenként, forintban értendők és az adott utazásnál részletezett szolgáltatásokat tartalmazzák: az egyes leírásoknál megadott időtartamú szállás, ellátás, a közlekedés költsége, a külföldi repülőtér és a szálláshely közötti retúr transzfer, a feltüntetett programok. Csoportos utazásaink részvételi díja tartalmazza az illetékeket, valamint minden, a részvételi díjhoz elválaszthatatlanul kapcsolódó költséget is; például belépők ára, szervízdíj (kivéve a helyszínen, külföldi valutában fizetendő szervízdíj). Az opcionálisan választható egyéb szolgáltatások, mint a biztosítások, a fakultatív programok, a vízumdíj továbbra is a részvételi díjon felül fizetendők. A részvételi díjak nem tartalmazzák továbbá a be- és hazautazáshoz esetlegesen szükséges kötelező egészségügyi teszt(ek) költségét, vagy bármilyen, az aktuális egészségügyi helyzet miatt érvényben lévő extra költséget, mely az utazó által külön fizetendő. A katalógusban és weboldalon meghirdetett utazások részvételi díjai 1 EUR = 410 Ft, 1 USD = 380 Ft, 1 GBP = 460 Ft OTP Bank Nyrt. deviza eladási árfolyamig változatlanok.

Szervízdíj: Egyes utazásoknál a részvételi díjon felül szervízdíj fizetendő a helyszínen USD-ben vagy EUR-ban, melynek összege az érintett utazásoknál feltüntetésre kerül.

Borravalók: A csoportos utazások díja nem tartalmazza a borraivalókat (kivéve ott, ahol külön feltüntetésre került). A helyi idegenvezetőnek és gépkocsi-vezetőnek szokás borraivalót adni, amennyiben az utas elégedett a szolgáltatásaikkal. A borraivaló javasolt mértékéről az utazás előtt átadott információs levélben adunk tájékoztatást.

A megrendelő által fizetendő teljes díj befizetésének határideje: az utazási szerződés megkötésekor a megrendelő az általa fizetendő részvételi díj legfeljebb 40%-át – kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az OTP Travel Kft.-re – köteles megfizetni. A megrendelő által fizetendő teljes díj fennmaradó összegének megfizetésére a megrendelő az utazás megkezdése előtti 35. napig köteles, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

A megrendelő által fizetendő bánatpénz: Ha a megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazását lemondja, vagy egyéb, nem az OTP Travel Kft.-nek felróható okból nem vesz részt az utazáson, bánatpénzt tartozik megfizetni, melynek mértéke:

91 napon túli lemondás esetén 20.000 Ft/foglalás, függetlenül a

foglalásban szereplő személyek számától;

90-61. nap esetén: a teljes díj 10%-a;

60-46. nap esetén: a teljes díj 30%-a;

45-15. nap esetén: a teljes díj 80%-a;

14 napon belüli lemondás esetén, illetve lemondás nem közlése esetén a teljes díj

100%-a. Lemondás esetén a részvételi díjhoz hozzászámítandó a megrendelt fakultatív programok díja is.

Biztosítás: A csoportos utazások részvételi díja nem tartalmaz baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, valamint útlemondási biztosítást, melyek megkötését feltétlenül javasoljuk. Útlemondási biztosítás kizárólag az út lefoglalásakor köthető, mértéke a részvételi díj 2 %-a. A biztosításokról részletes tájékoztató az OTP Travel weboldalán olvasható.

Úti okmányok: A kiutazáshoz érvényes útlevel beszerzéséről az utazó gondoskodik, annak érvényessége és a szükséges vízum beszerzése az utazó felelőssége. Az útlevelnek a hazaérkezést követően még legalább hat hónapig érvényesnek kell lennie; az érvényesség az egyes országoknál eltérő lehet. Az érvényes úti okmányok és a vízum hiányából eredő károkért az OTP Travel Kft. felelősséget nem vállal. Amennyiben az OTP Travel Kft. az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges vízumokat beszerzi, tájékoztatja a megrendelőt az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért a megrendelő tartozik felelősséggel. Lemondás esetén a már kiállított vízum díja nem téríthető vissza. A vízumbeszerzés feltételeiről az OTP Travel Kft. irodái adnak felvilágosítást. Az utazók és útiokmányaik pontos adatait a megrendeléskor szükséges megadni. A téves vagy késedelmes adatszolgáltatásból adódó károkért az OTP Travel nem vállal felelősséget.

Az egyes országok aktuális beutazási feltételei: Az egyes országok aktuális beutazási feltételeiről, egészségügyi előírásairól a Külgazdasági és Külügyminisztérium Konzuli Szolgálatának weboldala nyújt naprakész tájékoztatást: <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazas/utazasi-tanacsok-orzagonkent>
Az országok biztonsági besorolásával kapcsolatos naprakész információval a Konzuli Szolgálat honlapja szolgál: <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazasra-nem-javasolt-tersegek>

Járványügyi előírások: Az egyes úti célok aktuális járványügyi előírásairól munkatársaink az utazásra történő jelentkezéskor adnak tájékoztatást, illetve a konzuli szolgálat oldalán olvasható naprakész információ: <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazas/utazasi-tanacsok-orzagonkent>

Egészségügyi előírások, védőoltások: Az egyes országokkal kapcsolatos kötelező védőoltásokról és egészségügyi előírásokról a jelentkezéskor az OTP Travel Kft. irodái tájékoztatást nyújtanak, azonban a védőoltások beszerzése és az utazásra történő egészségügyi felkészülés az utazó felelőssége. Azoknál az országoknál, ahol kötelező védőoltás szükséges a belépéshez, azt az adott út leírásánál jelezzük. Az esetlegesen javasolt védőoltásokról, veszélyforrásokról és egészségügyi tudnivalókról a www.utazaselott.hu honlap, valamint a Nemzetközi Oltóközpont (+36 20 208 7878, +36 1 78 78 770) nyújt részletes tájékoztatást. További egészségügyi információkkal a háziorvosok is szolgálhatnak.

Bármilyen tartósan fennálló egészségügyi problémáról még az utazásra történő jelentkezést megelőzően szükséges értesíteni irodánkat. A körutazások jellegükből fakadóan sok gyaloglást és sétát, illetve az egyes utazásoktól függően országon belül hosszabb autóbuzsós utazásokat is tartalmazhatnak.

Az utazáshoz szükséges egészségügyi alkalmasság és fizikai állapot: Az OTP Travel számára az utasok biztonsága és kényelme kiemelkedő fontosságú. Ennek biztosítása érdekében az utazásainkon való részvétel feltétele, hogy utasaink mind mentálisan, mind fizikailag alkalmasak legyenek arra, hogy magatartásukkal vagy állapotukkal ne veszélyeztessék saját és utastársaik biztonságát. Kérjük utasainkat, hogy az utazásra való jelentkezés során mérlegeljék az utazáson történő részvétel feltételeit, az utazás körülményeit, azok egészségükre gyakorolt hatását. A 2500 méter feletti úti célok külön egészségügyi kockázatot jelentenek, ezért az OTP Travel Kft. orvosi konzultációt javasol az ezen utazásokra való jelentkezés előtt.

Tájékoztatjuk továbbá utasainkat, hogy a csoportos utazásokon a speciális igényű utasok számára nem minden esetben tudunk megfelelő szolgáltatásokat biztosítani. Amennyiben egészségügyi állapotukból adódóan utazásainkkal kapcsolatban egyéni igényeik merülnének fel, kérjük tájékoztassák erről munkatársainkat. A hiányos vagy téves tájékoztatásból adódó kellemetlenségekért irodánk nem vállal felelősséget. Az utazáson való részvétel visszaigazolásához a fenti információk szolgáltató partnereinkkel történő előzetes egyeztetése szükséges.

Mozgáskorlátozottak az utazásokon: A csoportos körutazásokon és városlátogatásokon mozgáskorlátozott személyek számára nem javasolt a részvétel, mert az út során az utazási szolgáltatások jellegéből adódóan az akadálymentesített szolgáltatások nem garantáltak. Az üdülőszállodáknál szálláshelyenként eltérő, hogy az egyes szállodák rendelkeznek-e akadálymentesített szobákkal. Erre vonatkozóan az OTP Travel weboldalán, szálláshelyenként nyújtunk tájékoztatást. Kérjük, speciális igények esetén forduljanak bizalommal munkatársainkhoz.

Idegenvezető: Az OTP Travel csoportos körutazásait a budapesti Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtérrel kíséri magyar idegenvezető, aki egészen a hazautazásig az utasok rendelkezésére áll. Egyes körutazásokon és városlátogatásokon a repülőgépes utazás alatt nem, csak a helyszínen biztosított magyarul beszélő idegenvezető. Ez az információ az érintett utazások leírásában feltüntetésre került. Egyes körutazásokon utasaink számára egy fülhallgatóval ellátott eszközt biztosítunk (audioguide), mely az idegenvezető ismertetését valamennyi résztvevő számára jól hallhatóvá teszi. Az eszköz az utazás végéig utasaink rendelkezésére áll. Elvesztése vagy megrongálódása esetén 150 EUR kártérítési díj fizetendő.

Csoportos utazások minimum létszáma: Amennyiben a jelentkezők száma nem éri el az adott út leírásánál feltüntetett minimum létszámot, az OTP Travel Kft. legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal felmondhatja az utazási szerződést és az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást kínálhat fel az utasnak. Amennyiben a felkínált helyettesítő szolgáltatást a megrendelő nem fogadja el, az OTP Travel Kft. a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére köteles.

Utazás repülőgéppel: Az utazás minden esetben turista osztályon történik. Egyes repülőjáratokon lehetőség van felár fizetése ellenében magasabb osztályú helyfoglalásra. Csoportos utazásnál a repülőjegyeket az idegenvezető adja át a repülőtéren. A repülőjáratok menetrendjét a légitársaságok határozzák meg. A légitársaságok a menetrend- és az útvonalváltoztatás jogát fenntartják. A pontos indulási és érkezési időpontokat az indulás előtt átadott úti okmányok tartalmazzák. Az utazás

első és utolsó napja utazási napnak számít, a programok szempontjából nem lehet teljes napnak tekinteni. A repülőjáratokon konkrét ülőhellyel kapcsolatos kéréseket sajnos nincs módunk teljesíteni.

Autóbuszos közlekedés és transzferek: Az utazások során a repülőtér és a szálloda, valamint a városok és látnivalók között autóbuszos közlekedés biztosított (egyes körutazások országon belüli közlekedése egyéb módot – például vonattal történő utazást – is tartalmazhat a leírás szerint). A komfortos, légkondicionált autóbuszok mérete a csoportlétszámhoz igazodva eltérő. Egyes afrikai úti célok esetében az utazások a helyszínen safaribusszal, vagy dzsippel történnek. Az autóbuszokon konkrét ülőhellyel kapcsolatos kéréseket sajnos nincs módunk teljesíteni.

Programok, városnézések: A körutazások programjai az egyes programleírásoknak megfelelően eltérő időtartamú városnézéseket és kirándulásokat tartalmaznak. Egész napos városnézés vagy kirándulás: 4–5 órás program magyarul beszélő idegenvezetővel. Félnapos program: 2–3 órás városnézés vagy kirándulás magyarul beszélő idegenvezetővel. Panoráma városnézés: belépő nélküli, autóbuszos, informatív városnézés helyi idegenvezetővel. Rövid séta: maximum 1 óra, mely nem tartalmaz idegenvezetést. A fakultatív kirándulások a szolgáltató partnerek által szervezett angol, német (vagy egyéb) nyelvű programok, melyek minimum létszáma magyar idegenvezető kíséretével az egyes utaknál van feltüntetve. A fakultatív programokra előzetes jelentkezés szükséges. A programoknál a megadott indulási és további indulási időpontok minden utasra érvényesek. Aki nem kíván a csoport valamely programjában részt venni, köteles erről előzetesen az idegenvezetőt tájékoztatni. A megadott indulási időpontok elmulasztásából eredő minden következmény az utast terheli, a csoport a késve megjelenő utasra csak minimális időtartamban várakozhat. Az OTP Travel Kft. a programváltoztatás jogát fenntartja.

Szállodák, szállodai szobák: A katalógusban feltüntetett szálláshelyek kategóriába sorolásánál, amennyiben eltér az adott ország kategóriába sorolása a hazaitól, a komfortfokozat hazai besorolás szerinti megfelelője is feltüntetésre kerül. Az OTP Travel Kft. a szállodaváltoztatás jogát azonos kategórián belül fenntartja. A kétágyas szállodai szobák nem minden esetben pótágyazhatók. A pótágyazott szobáknál a harmadik ágy általában a normál méretű ágynál kisebb, külön olvasólámpa nem tartozik hozzá. Lehetőség van egyágyas szoba foglalására is felár ellenében, melyek a magasabb ár ellenére kisebb méretűek lehetnek. Az Amerikai Egyesült Államokban és egyes latin-amerikai országokban három vagy négy fő esetén a szobákban két kisebb franciaágyon történik az elhelyezés gyermekek és felnőttek esetén is. A nemzetközi gyakorlatnak megfelelően a szobákat az érkezés napján 14 órától lehet elfoglalni, az elutazás napján 10 óráig kell elhagyni. A szállodai szobák nem dohányzóak, a szobában történő dohányzás esetén helyszíni bírságot szabhat ki a hotel.

Étkezések: A körutazások az egyes programleírásokban részletezett ellátást tartalmazzák, mely úttípustól függően lehet kontinentális vagy büféreggeli, vagy félpanzió menüs vagy büfé rendszerben. Egyes üdülést is tartalmazó körutazásoknál az üdülőszállóban all inclusive ellátás biztosított. Kontinentális reggeli: egy péksütemény vagy kenyér, egy-egy dzsem, minivaj, kávé vagy tea. Büféreggeli, -ebéd, -vacsora: önkiszolgálás svédasztalos rendszerben, melynek tartalma, választéka és

minősége a szálloda kategóriájától és a helyi szokásoktól függ. Félpanzió: reggeli és vacsora. Teljes panzió: reggeli, ebéd és vacsora. A menüs ebéd vagy vacsora általában három fogást jelent. Az egyes főétkezések a helyi konyhának és szokásoknak megfelelőek, italfogyasztást nem tartalmaznak. All inclusive ellátás: reggeli, ebéd és vacsora büférendszerben, valamint napközben a snack-bár választéka és korlátlan mennyiségű alkoholos és alkoholmentes italfogyasztás meghatározott italokból. Az érkezés és az elutazás napján a repülőgép érkezési/indulási időpontja miatt előfordulhat, hogy egyes szolgáltatások nem teljes mértékben vehetők igénybe. Egyes utazásoknál vannak olyan étkezések, amelyek a korai indulások/késői érkezések, vagy a hosszabb autóbuzsós utazás miatt a napszaknak megfelelő hideg csomagot jelentik. Az európai és a rövid távú repülőjáratok többségén nincs fedélzeti ellátás, az térítés ellenében lehetséges. Speciális étrend (beleértve az ételallergiát és ételérzékenységet is) igénye esetén, az utazási szerződés megkötésekor szükséges irodánk előzetes tájékoztatása annak érdekében, hogy az igényt tudjuk jelezni a külföldi szolgáltatók felé.

Reklamáció: Bízunk benne, hogy utasaink valamennyi szolgáltatásunkkal elégedettek lesznek. Amennyiben valamelyik szolgáltatással kapcsolatban észrevétel merülne fel, úgy a helyszínen a hatályos jogszabályok szerint jegyzőkönyv felvétele szükséges idegenvezetőnkkel vagy szolgáltató partnerünkkel, melyet a visszaérkezést követően 8 napon belül kérünk társaságunk részére eljuttatni. A panaszokat minden esetben megfelelő körültekintéssel vizsgáljuk ki és orvosoljuk. Amennyiben a panasz elbírálását utasunk nem megfelelőnek ítéli meg, úgy jogorvoslatért a megyeszékhelyenként működő békéltető testületekhez is fordulhat, melyek elérhetősége megtalálható honlapunkon: <https://www.otptravel.hu/jogorvoslati-lehetoseg>

Fenntarthatóság

Az OTP Travel a társadalmi felelősségvállalás és a fenntarthatóság elkötelezett híve. Társaságunk 2023-ban Magyarországon elsőként megkapta a nemzetközi Travelife Partner tanúsítványt, ezzel hivatalosan is állást foglalva a fenntarthatóság mellett. Üzletpolitikánkban és programjainkban a környezet, az élővilág és helyi kultúrák megóvása és tiszteletben tartása ezentúl még nagyobb hangsúlyt kap. Fenntarthatósági alapelveink a link beolvasásával érhetőek el: https://www.otptravel.hu/userfiles//Fenntarthatósági_alapelvek.pdf