

FOGLALÁSI FELTÉTELEK ÉS ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK 2024

Az alábbi foglalási feltételek és kondíciók képezik az Ön szerződésének alapját.

E foglalási feltételek minden foglalásnak feltételei. A szerződő felek Ön és a Royal Caribbean Cruises Ltd., aki jogi felelősséget vállal a jelen szerződésben foglaltak pontos teljesítéséért az alábbiakban foglaltak szerint. A jelen foglalási feltételekben az „Ön”, „Öné” kifejezések a foglalási dokumentumban megnevezett összes személyt, a „mi”, „bennünket”, „nekünk” kifejezések és a „Royal Caribbean International” pedig a Royal Caribbean Cruises Ltd. vállalatot jelöli.

Megjegyzés: Ha a Royal Caribbean International társaság valamely hajójúttól más utazásközvetítő vagy tour operator („utazásszervező”) szervezi (és nem mi), akkor szerződésére az utazásszervező saját foglalási feltételei az irányadók. Kérjük, foglalás előtt vagy foglaláskor szerezzé be ezek egy példányát utazásszervezőjétől. Felhívjuk figyelmét, hogy ilyen körülmények között Önnel szemben semmilyen felelősség nem terhel bennünket. Ha azonban bármilyen alapon mégis felelősen minősülünk Önnel szemben, akkor az Önnel vagy az utazásszervezőjével szemben fennálló felelősségünk és/vagy kötelezettségünk semmiképpen sem haladhatják meg a

jelen foglalási feltételek szerint a velünk szerződő ügyfelekkel szemben bennünket terhelő felelősség és kötelezettségek mértékét, és nem különbözhetnek azoktól. Ilyen esetben korlátozás nélkül élhetünk az alábbi foglalási feltételekben rögzített összes védekezési lehetőséggel, felelősség-kizárással és felelősség-korlátozással. Mindemellett úgy tekintjük, hogy bármilyen szerződést köt Ön és az utazásszervezője, abban benne foglaltatnak a jelen feltételek, valamint a Royal Caribbean International által kikötött minden egyéb utazási feltétel.

A 2018. július 1. napjától tett foglalások esetén a felajánlott utazási szolgáltatások kombinációja egy csomag a 2015/2302 (EU) irányelvben foglaltak szerint, ahogyan az angol jogba áültetik.

Ezért az összes foglalás élvezni fogja az összes, csomagokra vonatkozó EU-s jogot, a foglalás időpontjában hatályban lévő, alkalmazandó jog szerint. A Royal Caribbean Cruises Ltd. teljes felelősséggel fog tartozni a csomag mint egész megfelelő teljesítéséért.

Emellett, a jog előírásának megfelelően, a Royal Caribbean Ltd. védelmet nyújt a kifutások visszatérésére és ahol a szállás a csomag részeit képezi, biztosítja a hazaszállítást amennyiben fizetésékeptelenné válik.

A 2018. július 1. napjától a 2015/2302 (EU) irányelv szerinti, az EU területén lakóhellyel rendelkezőkre alkalmazandó alapvető jogviszonyokra vonatkozó további tájékoztatás elérhető a [WWW.ROYALCARIBBEAN.COM](#) oldalon.

1. A HAJÓUT LEOFGLALÁSA

1.1 HOGYAN FOGLALHATOM LE A HAJÓUTAT?

A kiválasztott hajóut foglalásához lépjen kapcsolatba utazási irodájával vagy foglaljon interneten, a [www.royalcaribbean.com](#) weboldalon. Ha valamely jogviszályból bíró utazásközvetítőnkön keresztül foglal, a foglalási dokumentumon elsőként felüntetett személynek (aki nem lehet 21 évesnél fiatalabb – lásd a 4.3. pontot) – ki kell töltenie és alá kell írnia foglalási űrlapunkat, hogy utazásközvetítője azt nyilvántartásba vehesse. Foglaláskor meg kell adnia a teljes nevet, úgy, ahogyan az az űlvelevélen szerepel, valamint születési dátumát. Minden foglalásnál 40% előleggel kell fizetnie (vagy a teljes összeget, ha a foglaláskor már kevesebb, mint 45 nap, illetve ünnepi utak – karácsony, szülesztér – esetén kevesebb, mint 90 nap van hátra az indulásig).

Hajóút foglalására hajónk fedélzetén is nyílik mód. Kérjük, keresse a fedélzetén a jövőben induló hajóutakkal foglalkozó konzultánstok (Future Cruise Consultant), akik mindenben a segítségére lesznek. Ne felejtse: a fedélzetén készült foglalásokra is a jelen foglalási feltételek az irányadók.

1.2 HOGYAN TÖRTÉNIK A HAJÓUT VISSZAIGAZOLÁSA?

Ha az Ön által kiválasztott kabinlétszám még szabad, visszaigazoljuk az utazásközvetítőjének vagy Önnek.

Ezután Visszaigazolást küldünk utazásközvetítőjének vagy Önnek. Kötelező érvelni szerződés akkor jön létre, amikor a Visszaigazolást megküldjük utazásközvetítőjének vagy Önnek. Ezen a számlán szerepel az új átlárának még kifizendő része.

Kérjük, gondosan ellenőrizze az adatokat, ha utazásközvetítőitől vagy tőlünk megkapja az a Visszaigazolást, a jegyeket és egyéb dokumentumokat. Ha bármely adat hibásnak bizonyul, azonnal szőljön utazásközvetítőjének vagy nekünk, mivel később már nincs mód az adatok módosítására. Sajnálattal közöljük, hogy nem áll módunkban felelősséget vállalni, ha nem értesül utazásközvetítőjétől vagy tőlünk a dokumentumban (beleértve az a Visszaigazolást is) lévő esetleges hibákról a dokumentumok megküldését követő 14 napon belül, illetve a jegyek esetén 5 napon belül.

1.3 MILYEN ADATOKAT KELL MEGADNOM ÖNÖKNEK, ÉS MIÉRT?

Esetenként megkövetelik tőlünk, hogy vendégeinkről bizonyos személyes adatokat szolgáltatunk ki az illetékes bevándorlási hatóságoknak, a légitársaságok és/vagy esetleg más populáció szervezeteinek számára. Az adatok közötti személyes adatok, útevételek, sürgősségi kapcsolat-felvételi adatok és biztonsági adatok szerepelnek. A szükséges adatokat meg kell adnia a hajóút foglalásakor, de legkésőbb az indulás előtt 70 nappal.

Javasoljuk, hogy keresse fel honlapunkat a [www.royalcaribbean.com](#) címen, kattintson az „Already Booked”, majd az „Online check-in” (Internetes Bejelentkezés) menüpontonra, és az adatokat adja meg az interneten keresztül. Meg kell adnia foglalási azonosítóját és a hajó indulásának dátumát, vagy a foglaláskor már megadta nekünk ezeket az adatokat, ellenőrizze az általunk Önről vezetett adatok hiánytalanságát és pontosságát. Ha nincs internetes hozzáférése, kérjük, keresse fel utazásközvetítőjét vagy helyi képviselőnket, aki elmondja Önnek, hogy az adatokat hogyan tudja megadni, illetve ellenőrizni. Eljárásaink változhatnak, de foglaláskor vagy azután – amint lehetséges – tájékoztatni fogjuk Önt a változásokról. Ha nem adja meg a kért adatokat hiánytalanul és pontosan, lehetséges, hogy nem tud felszállni a hajóra és/vagy a kimenő és/vagy visszatérő repülőjára. Ebben az esetben semmilyen felelősség nem terhel bennünket, és nem fizetünk sem kártérítést, sem visszatérítést. Kiváltsági visszatérítés megszerzéséért Ön saját maga felel. Ha az adatok hiánya következtében bírságot, pótdíjat vagy más pénzbírságot szabnak ki rá, azt Ön köteles megfizetni számunkra. Lásd még a 4. oldalon lévő Adatvédelmi nyilatkozatunkat.

A jelen foglalási feltételekben bekért adatok megadásával Ön hozzájárul ahhoz, hogy személyes adatait harmadik féllel megosszuk, szükség esetén az Európai Gazdasági Térségben kívüli országba továbbítsuk.

Alban az esetben, ha Ön elmulasztja pontosan és hiánytalanul megadni a kért személyes adatokat az általunk megszabott időhatáron belül, jogunkban áll visszautasítani a foglalást, illetve úgy tekinteni, hogy Ön lemondta a hajóutját. Ha viszont nem élünk ezzel a jogunkkal és nem töröljük a foglalást az adatszolgáltatás elmaradása vagy hiányossága miatt. Ön vállalja, hogy utoleg megfizeti minden olyan bírságot, felárat vagy egyéb pénzbírságot büntetés, amelyet azért rónak ki rá, mert Ön elmulasztotta pontosan és hiánytalanul megadni a kért személyes adatait az általunk megszabott időhatáron belül.

1.4 MIKOR ESEDÉKES A HÁTRALÉK?

A foglalási összeg hátralékát (amely az Ön által fizetett előleg levonása után fennálló) legkésőbb az indulás előtt 45 nappal meg kell kapunk, kivéve, ha az indulás előtt már csak 45 vagy annál kevesebb nap van hátra, amely esetben foglaláskor a foglalás ellenértékének teljes összegét ki kell fizetnie. Ünnepi hajóutak esetén a teljes összeg megfizetése 90 nappal indulás előtt esedékes. Ha nem kapjuk meg időben a nekünk járó teljes összeget, akkor azt a foglalás lemondásáig fogjuk kezelni. Ebben az esetben a későbbiekben részletezett (lásd 1.10. pont) lemondási díjat kell kifizetnie számunkra.

Ha a hajóutát hitelkártyával vagy bankkártyával fizeti közvetlenül nekünk, tudnia kell, hogy esetleg egy USA-beli bankon keresztül dolgozzuk fel a tranzakciót, és így folyószámla-vezető bankjaitelkártya-kibocsátója a külföldi felbontásért díjat számít fel Önnek. A külföldi tranzakciókra vonatkozó feltételek célszerű egyeztetni a kártya kibocsátójával/bankjával, még a nekünk történő fizetés előtt.

1.5 MI TÖRTÉNIK AZ UTAZÁSKÖZVETÍTŐNEK FIZETETT PÉNZZEL?

Az utazásközvetítőnek a hajóutért fizetett teljes összeget az utazásközvetítő kezelő számunkra a pénz nekünk történő kifizetéséig. Ha Ön nem tudja végrehajtani az online bejelentkezést (online check-in) vagy nem tudja kinyomtatni a vonatkozó Set Sail Pass-t, lehet, hogy a foglalása tartozási mutat. Amennyiben utazási irodán keresztül foglalt, kérjük, lépjen vele kapcsolatba a hiányzó összeg átutalása érdekében, hogy azdan minamarab megtorlirhessen az online bejelentkezés. Nem vállalunk felelősséget, abban az esetben ha nem érkezik meg hozzájár a teljes összeg az Ön utazásközvetítőjétől.

1.6 MIT FOGLAL MAGÁBAN AZ ÁR?

A jelen ismertetésben közzét valamennyi ár személyenként, euróban értendő, és abban az esetben érvényes, ha az adott kabin két személyt használja. A hajóút ára az utoil függően a következőket tartalmazza: szállás, teljes étkezés (nem tartoznak bele a „Specialty”, azaz speciális ételek), a hajó fedélzetén található szórakozási lehetőségek*, toaletterem, fitnessközépsék*, szauna és gőzkabin; kikötői illetékek és adók.

*Bizonyos szórakozási programokért/szórakozási tevékenységéért vagy létesítmény használatáért új fizetendő a fedélzetén.

Egyéb megjegyzés hiányában az ár nem tartalmazza a repülőutakat, a reptéri illetéket és reptéri felkészítési adót, a transzfer költségét a hajóhoz/hajótól, a parti kirándulásokat és személyes kiadásokat (például fedélzetén fogyasztott italok, mosdói költségek, egészség- és szépségkezelések, telefonhívások stb.), a parti szállodai elhelyezéseket (kivéve, ha a szerződés mást jelöl meg), bármilyen módszerrel történő transzfer, az utasbiztosítás, a hajón vagy a parton fizetett boravallót (kivéve, ha az Ön már a foglaláskor kifizette), és semmi egyebet, ami nincs konkrétan úgy feltüntetve, hogy azt az ár tartalmazza. Foglalási díj fizetendő valamennyi Royal Caribbean International speciális étteremben.

A foglalás elkészítésekor fenntartjuk a jogot územanyg felár felszámítására, mely tükrözi az územanyg árának változását. Továbbá fenntartjuk a jogot az áremelésre, amennyiben változás történik a vonatkozó adókon, illetékeken vagy árfolyamokon.

Az átváltoztatás mértékével kapcsolatban lásd az 1.9 pontot.

1.7 HOGYAN ÉRHETEM EL A SZEMÉLYENKÉNTI LEGALACSONYABB ÁRAT?

A jelen tájékoztatóban szereplő árak rugalmas árképzési programunkon alapulnak. Az árakat tartalmazó oldalak a legalacsonyabb árakat közik (”áritól”), és a legalacsonyabb ár az adott hajóút időpontban rendelkezésre álló legalacsonyabb utatitól (kivéve a karácsonykor, újévkor és húsvétkor történő elutasítás, vagyis az ún. „Ünnepi utak”) -al. Ahhoz, hogy a kiválasztott foglalási időpontra és kabinosztályra a lehető legnagyobb megtakarítást érhesse el, minél hamarabb foglalja le a hajóutát, mert az árak bármikor változhatnak. Az ár hajóúti, útvonalitól, indulási időponttól és kabinosztálytól függően változik. A kiválasztott hajóútra, indulási napra és kabinosztályra vonatkozó árat utazásközvetítőjétől tudhatja meg.

1.8 MIT JELENT A GARANCIÁLIS (GTY) FOGLALÁS?

Esetenként felajánljuk Önnek az ún. Garanciális (GTY) foglalás lehetőségét. Ez azt jelenti, hogy az Ön által választott útra lefoglalhat egy minimum garantiált kategóriájú kabin (amit foglalás előtt adunk meg).

A kabin pontos fedélzeti elhelyezkedését azonban mi határozzuk meg (mi döntjük el), amit bármikor megtehetünk, egészen a kikötőben való bejelentkezésig. Ha a GTY kabin már kijelöltük Önnek, a továbbiakban nem tudjuk figyelembe venni, ha másik kabinat szeretne. A GTY kabin előnye az Ön számára az, hogy a foglalás visszaigazolása után (saját döntésünk értelmében) akár magasabb kategóriájú kabinat adhatunk Önnek, mint amit lefoglalt, és annak többelköltséget nem kell kifizetnie. Mindenesetre azt a legalacsonyabb szintű kabinosztályt, amelyet a foglaláskor felajánlottunk, minden esetben „garantáljuk”. Ha speciális igényei vannak, ha fontos Önnek a kabin elhelyezkedése vagy ha családod, barátokkal utazik és szeretné, ha kabinja a közelükben lenne, akkor azt javasoljuk, ne éjen a GTY foglalás lehetőségével.

Esetenként kedvezményes GTY ajánlatot tehetünk. Az ilyen kedvezményes GTY kategóriák az alábbiak: XB - Erkélyes kabin YO - Tengerre néző, ablakos kabin ZI - Belső kabin WS - Lakosztály/Deluxe

1.9 VÁLTOZHAT-E AZ ÁR?

A meg el nem adott hajóutak árát bármikor emelhetjük vagy csökkenthetjük. Az Ön által választott hajóút árát foglaláskor igazoljuk vissza. A foglalás visszaigazolása után, de legfeljebb 30 nappal indulás előtt, csak akkor emeljük az árat, ha emelkedik valamelyik az árban benne foglalt szállítási költség (beleértve az územanyg árát) és/vagy emelkednek a szolgáltatásokért fizetendő illetékek, adók vagy díjak (például kikötői illeték vagy bármilyen jellegű díj). Csak akkor kérjük Ön további fizetésre, ha az ilyen emelés(ek) meghaladják az Ön hajóútján árának 2 százalékát (kivéve módosítási díj). Ha az általunk kért kibővítéses összege meghaladja a teljes hajóút árának 8 százalékát (leszámítva a biztosítási díjakat és módosítási díjakat), és mi legkésőbb 20 nappal indulás előtt írásban értesítjük Önt, akkor jogában áll a 4.6 pont (a), (b) vagy (c) lehetőségei közül választani. A hajóút árának esetleges emelkedéséről úgy értesítjük Önt, hogy utazásközvetítőjének pótdíjszámlát küldünk. Amennyiben az Öntől kért összeg meghaladja a fentiekben írt 8 százalékot, a számlán szereplő kiállítási dátumtól számított 14 nap áll rendelkezésére, hogy írásban közölje utazásközvetítőjével, hogy az utat le kívánja mondani. Ha 14 napon belül nem közli írásban utazásközvetítőjével, hogy az utat le kívánja mondani, jogunkban áll felleléteni, hogy az utat nem kívánja lemondani, és hajlandó a többelköltséget kifizetni. A többelköltséget a hajóút költségének még hátralévő részével együtt, avagy a pótdíjszámlán szereplő kiállítási dátumtól számított 14 napon belül kell kifizetnie – amelyik a korábbi. Garantáljuk, hogy kizárólag ilyen körülmények esetén emeljük az árakat a visszaigazolás után, és az indulást megelőző 30 napon belül már semmiképpen sem szőljük fel további fizetésre.

Felhívjuk figyelmét, hogy esetenként óvatatlannal előfordulnak változások és hibák. Kérjük, foglaláskor ellenőrizze az Ön által kiválasztott új árat.

1.10 HA LE KELL MONDANOM A HAJÓUTAT, KAPOK-E VISSZATÉRÍTÉST?

Ha Ön vagy bárki, aki Önnel utazik, le kívánja mondani a hajóutát, azonnal értesítenie kell írásban az utazásközvetítőjét vagy minket. A hajóutát csak attól a naptól töröljük, amikor utazásközvetítőitől vagy Öntől ténylegesen kézhez kapjuk írásos lemondását. Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben foglalása utazásközvetítőn keresztül történt, csak az ő lemondásukat áll módunkban elfogadni. A biztosítási díjak és módosítási díjak lemondás esetén nem téríthetők vissza.

Lemondás esetén az alábbi lemondási díjakat kell megfizetni.

• Opció elfogadása előtt nincs

• 2-15 éjszákas vagy hosszabb utak esetén

• 49-31 nappal indulás előtt: 50%

• 30-15 nappal indulás előtt: 75%

• 14-0 nappal indulás előtt: 100%

• Átlékel hajóutak esetén, amelyek 15 vagy annál több éjszákasak (Transatlantic, Transpacific, Transcanal)

• 119-31 nappal indulás előtt: 50%

• 30-15 nappal indulás előtt: 75%

• 14-0 nappal indulás előtt: 100%

A lemondás okától függően esetleg visszakérhető a lemondási díj (kivéve az esetleges önrészt) a biztosítási kötvény feltételei alapján. Az igényt közvetlenül az adott biztosítótársaságnak kell benyújtani.

Ha a lemondás következtében a teljes összeggel fizetett utasok száma azon szám alá csökken, amely az ár, az ingyenes helyek és/vagy a foglalásnál megállapított engedmények alapját képezték, ezeket újraszámoljuk és a magasabb összeget újra kiszámoljuk.

Lemondás esetén a lemondási költség/bánatpénz-köteles rész nem tartalmazza a fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a kikötői/repülőterei illeték összegét. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető. A diszkont légitársaságok járataira szervezett utak esetén a repülőterei illeték része a lemondási költség/bánatpénz-köteles részlevétel díjaink!

Érvényes utazási szerződéstől bármely időpontban, bármely okból történő elállás esetén az utazó a lemondás adminisztrációja miatt felmerülő átalánymunkadíjra köteles megfizetni, melynek összege 15 EUR vagy 18 USD16 + AFA. A díj összege nem kezezi az útlemondási biztosítás kárálagjának részét.

Csoportos hajóutakra egyéni, speciális foglalási- és lemondási feltételek vonatkoznak érvényben.

Az NRD (nem visszatéríthető depozit) árképzéssel foglalt hajóutak speciális lemondási feltételei szintén szerves részét képezik jelen utazási feltételeknek.

A fedélzetén történő foglalásokra eltérő fizetési és lemondási feltételek vonatkoznak, melyekről a foglalás időpontjában kap tájékoztatást.

1.11 MÓDOSÍTHATOK-E FOGLALÁSOMON, HA AZT MÁR VISSZAIGAZOLTÁK?

Igen, a meg rendelkezésre álló lehetőségeken belül meglehet. Nem számítunk fel költséget az adatok módosításáért, ha utazásközvetítőjétől a neki átadott visszaigazolási módosított dátum előtt értesíti a változásról. A szóban forgó napon követően a változtatást utazásközvetítőjén keresztül kérheti, az indulás előtt 89. nappal bezárólag. Személy megismerésének érdekében, hogy a változás iránti kérését teljesítsük, de nem ígérhetjük, hogy a kért változtatást teljesíteni tudjuk. Az utazást megelőző 89. nappal foglalásonként 45 EUR adminisztrációs díj fizetendő. Ha az indulást megelőző 89 napon belül kér változtatást, azt az eredeti foglalás lemondásának tekintjük, és a jelen feltételekben rögzített lemondási díjakat számítjuk fel. Ezután a megváltoztatott kondíciókat új foglalásként kezeljük.

Ha Ön vagy valaki, aki Önnel utazik, nem tudja igénybe venni a hajóutát, pl. orvosi okokból, akkor Ön azaz az utazó a foglalásban szereplő helyét átadhatja valaki másnak (az Ön javaslatára alapján). Ilyenkor – amennyiben legalább 14 nappal előbb írásos értesítést kapunk változtatási szándékáról – 45 EUR adminisztrációs díj fizetése ellenében engedélyezünk a névváltoztatást. A kérelmet együtt be kell mutatni a névváltoztatás okát igazoló dokumentumot (pl. orvosi igazolás). Mind annak a személynek, aki eredetileg részt vett volna a hajóután, mind annak a személynek, aki ténylegesen részt vesz, egyaránt gondoskodnia kell arról, hogy az adminisztrációs díjat és egyéb díjak/költségeket, valamint a hajóutáért fizetendő egyéb összegeket az előírások szerint kifizesse a névszert megváltoztatás. Névszert esetén egy névnek egyeznie kell az eredeti foglalásban szereplőkkel.

1.12 KELL-E UTAZÁSI BIZTOSÍTÁST KÖTÖNÖM?

Igen. Indulás előtt valamennyi vendégnek megfelelő személyi utazási biztosítással kell rendelkeznie, amelynek fedezetét kell nyújtani legalább az Ön lemondási költségére és az orvosi ellátás és kezelés díjára, beleértve a hazaszállítási költséget baleset vagy betegség esetén. Javasoljuk, hogy a megfelelő kötvényekről való részletes tájékozódás céljából lépjen kapcsolatba velünk, utazásközvetítőjével vagy egy független biztosításközvetítővel.

1.13 MIKORRA KELL IDŐZÍTENEM A HAZAREPÜLÉST?

Hajón több órát a hajóról való leszállás és a repülő felszállási időpontja között.

2. MIELŐTT ELINDUL OTTHONRÓL

2.1 MI A HELYZET AZ ÉRTÉKTÁRGYAKKAL ÉS A FONTOS HOLMIKKAL?

Az összes értéktárgyat és fontos holmit (például gyöngyszert, ékszert, tőrekény dolgokat, fontos utazási és egyéb dokumentumokat, videokamerát/ fényképezőgépet/laptopot/mobiltelefon t.stb.) mindenképpen a kézipoggyászában vigye, és ne adja fel a csomagjával, ne hagyja bonyolított nélkül a kabinban, sem pedig másból a hajó fedélzetén. Az ilyen dolgokra különös gondnal kell ügyelni. Saját biztonság érdekében célszerű az összes értéktárgyat és fontos holmit rögtön a hajóra szállás után a Recepción (Guest Relation Desk) vagy – ha van – a kabinban található miniszéfben elhelyezni. Feltétlenül javasoljuk, hogy az ilyen dolgokra kőösön célszerű, megfelelő értékű biztosítás.

Semmilyen felelősséget nem vállalunk az olyan értéktárgyakért, illetve fontos holmikért, amelyeket biztonságs megőrzésre nem ad le a Recepción. Az így elhelyezett tárgyak(ak)ért, ha azok a mi örzésünk időtartama alatt elvesznek vagy (bármilyen okból) megsemmisülnek, legfeljebb az Athéni Egyezményben az ilyen helyzetekre számunkra előírt legmagasabb összegeket térítjük meg. Annak érdekében, hogy minél inkább segítségére lehessünk, mihamarább értesítsen minket problémájáról. A felszállás után, amint felfedezi az eltűnést, késedelmet vagy sérülést, azonnal jelentse a Recepción. Az eltűnés, késedelem vagy sérülés jelentésének határideje a következő:

Bármilyen nyilvánvaló késedelmet vagy sérülést jelenteni kell nekünk vagy az érintett szolgáltatás biztosítójának (ha az nem mi vagyunk), még a hajó elhagyása előtt, vagy legkésőbb annak elhagyásakor, más szolgáltatások esetén azok igénybevételekor vagy az igénybevétel végén. A nem nyilvánvaló eltűnést, késedelmet vagy sérülést a hajó elhagyását vagy az érintett szolgáltatás végét követő 15 napon belül jelenteni kell nekünk és a szolgáltatás biztosítójának (ha az nem mi vagyunk).

Abban az esetben, ha Ön nem értesít bennünket a megadott időhatáron belül, előfordulhat, hogy nem tudjuk felderíteni az eltűnést, késedelmet vagy kárt, és ez hatással lehet panaszai előírására.

Minden esetben jóvá kell írnia az igényével kapcsolatban bármely légitársaságtól és/vagy más szolgáltatótól kapott kifizetéseket. Továbbá meg kell adnia részinkre vonatkozó biztosításának részleteit. Adott esetben jogunkban áll Önt arra kérni, hogy csökkentse igényét a biztosítótársaság(oka)l kapott összegzekelet.

2.2 MI AZ, AMIT NEM SZABAD MAGAMMAL VINNEM?

Csomagjában nem helyezhet el és a fedélzetre nem vihet fel semmilyen veszélyes anyagot vagy törvénytelenk minősülő tárgyat (pl. fegyvert, rituális vagy egyéb jellegű kést, robbanóanyagot, kábítószer, átlalat, gyúlékony anyagot stb.).

Emellett más olyan dolgokat is meghatározhatunk, amelyeket nem hozhat magával, és megtilthatjuk, hogy a fedélzetre olyan dolgot vigyen fel, amely megeléülésünk szerint nem helyénvaló. Ha okunk van azt hinni, vagy a hajó Kapitányának oka van azt feltételezni, hogy bármely kabinban olyan holmi vagy anyag található, amit nem lelt volna szabad a fedélzetre felhozni, a Kapitány vagy egy erre felhatalmazott tiszt jogosult az adott kabinba belépni, azt átkutatni, és az ilyen dolgokat vagy anyagot elkobozni.

Különleges megjegyzés: Kérjük, hogy a biztonság érdekében az éles tárgyakat, többek között, de nem kizárólagosan, oltó, borotvapengét, körömvágót, csipeszt és kőtűt a feladandó poggyászába csomagolja, és ne kézipoggyászként vigye magával.

2.3 MI A TEENDŐ, HA SZEMÉLYES TULAJDONOM ELVÉSZ, KÉSÍK VAGY MEGSERŰL A HAJÓÚT SORÁN?

Ez a bekezdés a hajóút alatt, illetve a fel- és leszállás idején, vagy egy általunk nyújtott szolgáltatás ideje alatt történő eltűnés, késedelem vagy sérülés esetére vonatkozik, kivéve az értéktárgyakat és fontos holmit (lásd 2.1 bek.). Utasaink saját felelőssége, hogy a hajó elhagyásakor minden személyes tulajdonukat magukkal vigyék a kabinból. Amennyiben bármi a fedélzeten marad, és nem kerül elő, bár minden fölünk tehetően elkövetünk annak megállításában, nem vállalunk felelősséget, és Önt biztosítóhoz irányítjuk. Figyelem! Előfordul, hogy a talált tárgyakat megsemmisítjük. A lehető leghamarabb szóljon nekünk a problémáról. Ha a fedélzeten veszi észre az eltűnést, késedelmet vagy sérülést, azonnal jelezze azt a Recepción. Az elvesztés, késés vagy kárbejelentés határideje, valamint az általunk vagy az érintett szolgáltató által térítendő maximális összeg a következő:

Bármilyen nyilvánvaló késedelmet vagy sérülést jelenteni kell nekünk és a szolgáltatás biztosítójának (ha az nem mi vagyunk), még a hajó elhagyása előtt, vagy legkésőbb annak elhagyásakor, más szolgáltatások esetén azok igénybevételekor vagy az igénybevétel végén. A nem nyilvánvaló eltűnést, késedelmet vagy sérülést a hajó elhagyását vagy a szolgáltatás végét követő 15 napon belül jelenteni kell nekünk és a szolgáltatás biztosítójának (ha az nem mi vagyunk). Ha bizonyítani tudja, hogy a

kár, hiba vagy veszteség a mi hibából vagy olyan más, szolgáltatást nyújtó fél hibájából ered, amelynl vállaltuk, hogy azt a hajóút részeként biztosítjuk, akkor az Athéni Egyezménytől függően és annak feltételei alapján megterítjük az olyan veszteséget vagy kárt, amely esetén bizonyítani tudja, hogy az ennek következtében merült fel. A kárért, késedelemért, illetve veszteségért általunk fizetett maximális összeg semmilyen esetben sem haladhatja meg az Athéni Egyezmény alapján a kabinban lévő csomagért fizendő összeget.

Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha valamely, az Ön tulajdonát képező tárgy akkor sérül meg, késik vagy vész el, amikor Ön nem tartózkodik a fedélzeten, illetve nem épp fel- vagy leszáll a hajóról/hajóról, hanem olyan más szolgáltatásokat vesz igénybe (kivéve repülőút), amelynek biztosítását a hajóút részeként szerződésben vállaltuk.

Önök minden esetben jóvá kell írnia az igényével kapcsolatban bármely légitársaságtól és/vagy más szolgáltatól kapott kifizetéseket. Emellett meg kell adnia számunkra vonatkozó biztosításának adatait. Adott esetben jogunkban áll Önt arra kérni, hogy csökkentse igényét a biztosítótársaság(oka)l kapott összeggel.

2.4 MENNYI CSOMAGOT VIHETEK MAGAMMAL?

A hajóra felvihető poggyász utasonként maximumán 90 kg lehet, azonban a légitársaságok is korlátozzák a repülőgépre felvihető csomagok mennyiségét, méretét és súlyát, amit Önnek figyelembe kell venni, s ezek általában szigorúbban a hajótársaság korlátozásainál. Mindegyik mennyiségi, méretbeli és súlykorlátozás a repülőre felvihető/feladható csomagokkal kapcsolatban, különös tekintettel amikor nem menetrendszertől járatot használunk. Ajánljuk, hogy először tisztássa a repülőre felvihető/feladható csomagok korlátozásokról, hiszen azok légitársaságonként változnak. Néhány esetben a korlátozás akár 15 kg is lehet. A poggyászra vonatkozó korlátozásokat az érintett légitársaságok bármikor megváltoztathatják, és a túlsúlyért pótlótíjat írnaknak elő.

2.5 MILYEN ÜTLEVÉL- ÉS VÍZUMKÖVETELMÉNYEK VONATKOZNAK A HAJÓÚTRA?

Minden Royal Caribbean utasnak rendelkezni kell érvényes útlevélrel és vízummal, ha az utóbbi szükséges a hajóút során felkeresett új célok meglátogatásához. Azon utasainktól, akik nem rendelkeznek a megfelelő dokumentumokkal, megtagadjuk a hajóra szálláshoz felszállást. Sajnos nem áll módunkban semmilyen felelősséget vállalni, ha nem engedik fel valamelyik repülőjárata, vagy nem engedik be valamelyik országba, vagy más nehézsége támad, vagy bármilyen költsége merül fel amiatt, hogy nincs megfelelő útlevéle és/vagy nem rendelkezik az előírt vízummal.

Saját érdekében javasoljuk, hogy útlevélének lejárati dátuma ne legyen az utazás befejezését követő 6 hónapnál korábbi, és időben ellenőrizze az érvényes útlevél- és vízumkövetelményeket a hajóút során felkeresendő országok követségeinél, vagy egyeztesse a jelenleg érvényes helyzetet még jóval az indulás előtt utazásközvetítőjével.

Utazás az Egyesült Államokba: Felhívjuk figyelmét, hogy amennyiben az Egyesült Államokba utazik, és nem USA állampolgár, valamint nem jogosult a Vízummentesség Program alapján utazni, mindig szüksége lesz vízumra. A Vízummentesség Program részletes feltételeiről és az ESTA engedély igényléséért látogasson el a <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/> weboldalra.

Mivel az útlevél és a vízumok megszerzése időbe telhet, javasoljuk, hogy idejekorán kérvenyezze azokat.

Kizárólag az utas felelőssége, hogy beszeressen és magával vigyen minden szükséges új okmányt, és szükség esetén bemutassa azokat. Ezek a megfelelő és érvényes új dokumentumok - pl. az útlevél, a vízum, az oltási papírok és a családi okmányok - szükségesek a hajóra szálláshoz való felszálláshoz Egyesült Államokba és más országokba történő visszatéréshez. Azon utasok, akik nem rendelkeznek a megfelelő papírokkal, nem szállhatnak fel a repülőgépre vagy a hajóra, vagy nem léphetnek be egy országba, és bírságot kell fizetniük. Nem áll módunkban visszatérést fizetni azon utasoknak, akik nem rendelkeznek megfelelő papírokkal.

Fontos, hogy pontosan ugyanaz a név (a kezdőbetűkkel együtt) szerepeljen jegyén, mint az útlevélben. Ha bármi különbség van, lehet, hogy nem engedik fel a repülőjárata hajóra. Sajnos nem áll módunkban semmilyen felelősséget vállalni, ha nem engedik fel valamelyik járata, vagy nem engedik be valamelyik országba, vagy más nehézsége támad, vagy bármilyen költsége merül fel amiatt, hogy nincs megfelelő útlevéle és/vagy nem rendelkezik az előírt vízummal. Bizonyos kikötői hatóságok esetenként fényképes gazoló okmányt kérnek, amikor a hajóút során Ön leszáll a hajóról. Feltétlenül javasoljuk, hogy útlevéle mellett útlevéle fénymásolatát is vigye magával az útra, és a fénymásolatot mindig tartsa magánál, ha a hajóról leszáll, hogy minimálisan csökkentse az ebből, vagy az útlevél elvesztéséből eredő ellopásból adódó kellemetlenségeket.

Figyelem! A fenti követelmények csupán irányutatóként szolgálnak, és bármikor megváltozhatnak. Az aktuális követelményeket illetően érdeklődni nálunk vagy utazásközvetítőjénél.

2.6 VANNAK-E HIVATALOS EGÉSZSÉGÜGYI ELŐÍRÁSOK?

Kérjük, utmulatásért, illetve a jelen ismeretözeben leírt összes új cél tekintetében megteendő aktuális egészségügyi előírásokkal kapcsolatban forduljon orvosához. A Royal Caribbean International örömmel üdvözli utasai között a várandós nőket is, kivéve, ha a hajóút kezdetére vagy időtartama alatt betöltheti terhességgük 24. hetét. Várandós vendégeinknek hozniuk kell egy igazolást orvosuktól arról, hogy hánynádik héten kezdik meg a hajóutát, hogy elég fitteek az utazáshoz és nem veszélyeztetelt terhések. További részletekért látogasson el honlapunkra. Az egészséges hajóút biztosítása érdekében, beszálláskor felkérjük utasainkat, hogy tiltsenek ki egy egészségügyi kérdőívet, melyben néhány kérdéssel igazoljuk, hogy semmilyen egészségügyi panaszuk nincs a hajóra lépés előtt.

Valamennyi hajóutunkon van onvosiszoza és hajónvos a fedélzeten, hogy segítségére legyen ha nem érz jól magát. Javasoljuk, hogy azonnal keresse fel a hajónvost, ha az út során nem érz jól magát, különösen, ha bélrendszeri panaszai vannak (hányás, hasmenés), és kóvesse az orvosi személyzet tanácsait vagy instrukcióit. Amennyben fertőzően bizonyul, karanténba helyezhetjük, hogy megakadályozzuk a fertőzés elterjedését. Amennyiben nem követi az utasításokat, az a Guest Conduct Policy (a Vendégek Viselkedési Irányelve) megszegésének minősül, s ezért a következő kikötőben leszállíthatjuk a hajóról.

A Guest Conduct Policy (a Vendégek Viselkedési Irányelve) részletes leírását a www.royalcaribbean.com oldalon találja.

2.7 MI TÖRTÉNIK, HA NEM TUDOK UTAZNI?

A 2018. július 1. után foglalt európai uniósi állampolgárok legkésőbb 7 nappal indulás előtt meg áruhathetjük foglalásukat egy másik utas részére, melyről írásban kell tájékoztatni minket. Amennyiben extra költségek merülnek fel a névszere kövételében, pl. lemondási vagy átfoglalási díj a repülőnél, adminisztratív költségek, stb., a cseréltő felek közöttösen követelesek fedezni azokat. A kabinban az egyik utas ugyanakkor maradnia.

2.8 BECESEKOLÁS (CHECK-IN)

Ha az interneten vagy az applikáción keresztül becesekolt, hozzá magával a kikötőbe a nyomtatott Set/Sail Pass dokumentumát vagy telefonján mutassa be a Set/Sail Pass-t és azonosító okmányait. Ha nem sekkolt be az interneten, hozzá magával a hajójejét és az abban kioltott "Charge Account and Cruise Ticket" és "Guest Clearance Informaton" Formokat, valamint azonosító dokumentumait, ahol munkatársunk feldogozza a hajóútra vonatkozó dokumentumait, ellenőrizi azonosító okmányait, elvégzi a hajóra való becesekolást, és a hajóhoz irányítja Önt.

Az interneten történő bejelentkezéshez látogasson el a www.royalcaribbean.com honlapra, kattintson a "Already Booked", majd az "Online Check-in" (Internetes Bejelentkezés) menüpontra.

3. A HAJÓ FEDÉLZETÉN

3.1 MIT KELL TUDNI AZ ÉTKEZÉSRŐL?

Minden hajónk a fedélzeten az étkezések alkalmával több ültetés közül választhat. Kérjük, foglaláskor jelezze, hogy melyik ültetést választja, és mekkora asztal szeretné. Az ültetéssel kapcsolatos kérések teljesítése nem garantálható, bár mindent megteszünk annak teljesítése érdekében. A fedélzetenben az étkezések ideje az alábbiak szerint alakul, de a parti kirándulások indulási idejétől függően a kikötői napokon némely változhatnak.

Reggeli	kötelen ültetés
Ebéd	kötelen ültetés
Vacsora	korai ültetés 17:00 – 18:30 között
	késői ültetés 20:00 – 21:00 között

Ha még rugalmasabban és laza öltözékben kíván élvezni további alternatív helyszíneket is várjuk. A főtérterem nem mindig van nyitva reggelhez és ebédhez. A helyszíneket és időpontokat ellenőrizze a napi Cruise Compass újságban. A Room Service (szobaszervíz) a nap 24 órájában rendelkezésükre áll. A kabinban felszolgált kontinentális reggeli ingyenes, de minden más étkezéssért szervízdíjat számítottunk fel. Továbbá automatikusan 18% szervízdíjat adunk számíljához. A lakosztályok utasai a teljes menüből választhatnak a lakosztályban történő étkezéshez. Grand lakosztály vagy magasabb kategória esetén ingyenesen, egyéb lakosztályok esetén szervízdíjat számítottunk fel. Speciális ételmenükben foglalási díjat számítottunk fel, amelyhez előzetes foglalást készíthetnek weboldalunkon: www.royalcaribbean.com vagy a fedélzeten.

A My Time Dining (Kötelen Ültetés) a flotta valamennyi hajóján rendelkezésére áll a főtérteremben, így biztosítja a rugalmasságot a vendégek részére. Minden este előlneítheti, hogy mikor kíván vacsorázni 18.00 és 21.30 között, éppúgy, mint egy általános étteremben, azonban határozottan azt javasoljuk, hogy foglaljon előre asztalt a választott időpontra. Asztalfoglalásért már a hajóút előtt elkészítheti weboldalunkon.

A My Family Time Dining (Kötelen Családi Ültetés) csak bizonyos hajókon áll rendelkezésre a legkorábbi időpontban (hajónként és utanként változik). Ez az opció az első ültetés során gyorsított kiszolgálást biztosít a gyermekek részére, akiket vacsora után éltkésnek az Adventure Ocean foglalkoztatába. Csak 3-11 évesek számára áll rendelkezésre. Amennyiben a kötelen ültetést kívánják lefoglalni, forduljanak utazásközvetítőjükhöz.

3.2 MI A HELYZET A SPECIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOKKAL/KÉRESEKKEL?

Igyekszünk segíteni a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességi utasainknak, és minden észszerű intézkedést megteszünk annak érdekében, hogy kielégítsük a speciális szolgáltatásokat igénylőfőslegésre szoruló vendégeink igényeit. A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességi utasaink számára igyekszünk biztosítani a kényelmes mozgást a repülőtereken, kikötőkben és a fedélzeten, és azért kapcsolatot tartunk fenn a légitársaságokkal, kikötői ügynökökkel, szállodákkal, fuvarozótársaságokkal és természetesen hajóinkkal, hogy minden észszerű és szükséges intézkedést megtehesünk, ha valós egészségügyi okokból Önnek segítségre van szüksége.

A Royal Caribbean International a következő speciális diétáknak tud eleget tenni a fedélzeten: gluténmentes, vegetáriánus, diabetikus, csökkentett zsírsódot, sót vagy koleszterint elóró diétát. Hasonlóképp igyekszünk kielégíteni a kóser, vagy laktkizementes igényeket, melyet kérünk előre jelezni.

Figyelem! Kóser ételünk hasonlóak a légitársaságok ételéhez és előresomagoltak. Felhívjuk figyelmét, hogy kóser és egyéb speciális étkezési ajánlatunk színvonala és változatossága nem azonos az általános kínálattal, és a hajóút előtt kell igényelni. Továbbá felhívjuk figyelmét, hogy a speciális diétás étkezések csak és kizárólag a főétteremben állnak rendelkezésre. Kérjük, írásban jelezze diétás igényét, megadva a lehető legtöbb részletet. Mindent megteszünk, hogy az észszerű kéréseket teljesítsük, de nem tudjuk garantálni, hogy eleget tudunk annak tenni. További információkért forduljon utazási irodájához.

Felhívjuk figyelmét, hogy bár figyelembe tudunk venni speciális diétás kéréseket és étel- allergiákat, ezek minden hajón a főtérterembe korlátozódnak. Nem tudjuk garantálni és nem vállalunk felelősséget, hogy az egyéb fedélzeti étkezéshelyek elegendő tudnak tenni speciális diétás kéréseknek és étel-allergiáknak. A Royal Caribbean International nem biztosít bétételeit, de előre beszerezhető weboldalunkon, a "Already Booked/Royal Gifts" menüpont alatt és a fedélzeten leszállásra kerül az Ön részére.

Kérjük, foglaláskor jelezze nekünk esetleges speciális igényeit, pl. azt, ha valamilyen speciális orvosi felszerelést, terápiás átlalat vagy kerekesszéket hoz magával, illetve ha bármilyen segítségre van szüksége a repülőteren/kikötőben/fedélzeten vagy a hajószállodai elhelyezését illetően. Az első visszazogazoló számlájával együtt átadjunk Önnek egy a "Vendég speciális igény" -ről szóló formanyomtatványt (ez egybeként a weboldalunkon is elérhető - "Guest Special Needs Form"), amelyet ki kell töltenie és legkésőbb 90 nappal a hajó indulása előtt vissza kell juttatnia hozzánk. Ezzel az úrrapall lehetőséget kívánunk adni Önnnek arra, hogy végiggondolja és írásban részletesen elbeszélgesse kívánalmait.

Abban az esetben, ha nem tudjuk biztosítani a megfelelő, illetve az Ön által igényelt szolgáltatást, a lehető leghamarabb értesítjük Önt róla.

3.3 ASSZISZTENCIA

2018. július 1-től kezdődtően, amennyiben hajóútja alatt szüksége van egészségügyi, konzuli vagy helyi hatósági segítségre, hívjon minket a +1 305 341 0204 telefonszámon. Munkatársaink angolul és spanyolul beszélnek, és Önt az USA-ba irányuló helyi telefonhívás költségeit fedeljük meg. Ezért a szolgáltatásért a Royal Caribbean International egy észszerű díjat számoltat fel. A fedélzeten forduljon a Guest Relations pulthoz vagy az orvosi központoz.

3.4 GARANTÁLHATÓ-E A KÜLÖNLEGES KÉRESEK TELJESÍTÉSE?

Sajnos nem. Ha különleges kérése van, kérjük, foglaláskor írásban adja meg a részleteket az utazásközvetítőjének.

Bár mi és beszállítók mindent megteszünk az észszerű különleges kérések teljesítése érdekében, sajnos nem tudjuk garantálni, hogy miá beszállító elegendő tudunk annak tenni.

Ha valamilyen különleges kérését bármilyen okból nem tudunk teljesíteni, az nem minősül szerződészegésnek. Ha a különleges kérés csak többletköltség árán teljesíthető, a költséget vagy kisméltázzuk az indulás előtt, vagy helyben kell azt megfizetni. Hacsak foglaláskor írásban kifejezetten nem vállaltuk, nem áll módunkban olyan foglalkozást elfogadni, melyet különleges kérés teljesítésétől lesznek függővé. Az ilyen foglalkozásokat "normál" alkoholfogyasztás, a különleges kérésekrol tekintetlen írtak fellett.

3.5 ALKOHOLFOLGYASZTÁS A FEDÉLZETEN

Az alkoholfogyasztás minimumkorhatára a Royal Caribbean International valamennyi óceánjáróján attól függően alakul, hogy honnan indul a hajó a hajóút megkezdésekor. Az Európából, Ázsiából, Ausztráliából (Új-Zélandról) és Dél-Amerikából induló hajókon az alkoholfogyasztás minimumkorhatára tizennyolc (18) év, míg az Észak-Amerikából és Kanadából startoló hajókon huszonegy (21) év. Az olyan privát, parti üdülőözeben, mint amilyen Labadee vagy Coco-Cay, valamint az USA és Kanada kikötőiben az alkoholfogyasztás minimumkorhatára ugyancsak huszonegy (21) év. Fonttájtjuk a jgót, hogy a minimumkorhatárt előzetes értesítés nélkül megváltoztassuk ott, ahol a helyi törvények ezt megkövetelik, illetve ahol szükségesnek vagy kívánatosnak látjuk.

Ha valamely vendégünk a hajóút alatt él egy olyan kort, amely alapján alkoholfogyasztással kapcsolatos irányelveink szerint más besorolás illetné meg, akkor vendégünk fölkeresheti a Recepciót, és életkorát bizonyítandó bemutathatja útlevélét, hogy munkatársaink físsítsék adatait, és ezzel lehetővé tegyék számára, hogy alkoholt vásároljon és fogyasszon.

Amennyiben elműszott megfelelő tájékoztatást adni speciális ellátást igénylő fizikai vagy szellemi állapotáról vagy betegségéről a 3.2. pontnak megfelelően (ideértve állapot vagy betegség időközben történt romlását), mely több törődést igényel, mint amit bármely útírása vagy mi ésszerűen biztosítani tudunk, joggukban áll megtagadni, hogy velünk utazzon. Azonban a hajótúrát fizetett díját visszatérítjük Önnek. Lásd még az 1.3. bekezdést. Valamennyi Royal Caribbean International hajón előzetes fontosságot tulajdonítunk annak, hogy minden egyes vendégünk kiváló hajótúron vehessen részt. Annak biztosítása érdekében, hogy Ön és a többi vendég pontosan ezt kapja, kidolgoztuk a „Vendégek Viselkedési Irányelvei“-t (Guest Behaviour Policies), amelyek megtekinthetők a hajó fedélzetén. FONTOS: A Royal Caribbean International hajón a „Vendégek Viselkedési Irányelvei”-nek be nem tartása megfelelő intézkedéseket von maga után, beleértve a nem megfelelő anyagok vagy dolgok elkobozását és a vendég hajótúrói történő eltávolítását. Fennmarjék ezen irányelvek érvényes nélküli történő megváltoztatásának jogát, és a változtatásokat a Royal Caribbean International nem tartozik felelősséggel. A Royal Caribbean International jogosult további, az irányelvekben nem szereplő szabályokat is alkalmazni. Kérjük, tájékozatosan minket bármilyen speciális ellátást igényel, hogy felmérhessük, megfelelő-e Önnek a választott hajótú. Biztosítjuk, hogy minden számunkra átadott érzékeny információt szigorúan bizalmasan kezelünk. Amennyiben véleményünk szerint a választott hajótú nem megfelelő az Ön speciális igényei miatt, amit lehetséges tájékoztatjuk Önt és javasolunk másik lehetőséget.

4.9 MI VAN AKKOR, HA PANASZOM VAN?

Azban a valószínűleg eseten, ha az úton valami reklámcióra adna okot, azonnal értesítenie kell a Guest Relations pultot (Recepció) a hajó fedélzetén, továbbá a szóban forgó szolgáltatás(ok)at nyújtó szolgáltató (ha azok nem mi vagyunk). Ez biztosítja számunkra annak lehetőségét, hogy foglalkozzunk a kérdéssel és megpróbáljuk megoldani az Ön által felvetett problémát. Minden szóbeli reklamációt le kell írnunk, és amit lehet, át kell adni a szolgáltatóknak és nekünk. Ha a probléma nem oldható meg a hajón az Ön melegegésére, és továbbra is fenntartja reklamációját, hazatérte után írásban juttassa el nekünk reklamációját. Meg kell adnia a foglalási referenciaszámot, és részletesen ismertetnie kell panaszát a hajótúróval való visszatéréstől számított 28 napon belül, hacsak más időpont nem vonatkozik panaszára – lásd 2.1.2.3, 2.4 és 4.11 bekezdés. Csak attól fogadunk el reklamációt, akinek a neve az első helyen szerepel a foglaláson. Ha a panaszt az Önnel utazó útírásk nevében írja, akkor a levelezésben egyértelműen adja meg útírási teljes nevét és foglalási referenciaszámait, valamint csatolja az általuk adott meghatalmazást, és Ön kezelheti a reklamációt a nevükben. Nem vállalunk felelősséget semmilyen panaszért vagy kárigenért, ha arról nem az egyszerűen írt eljárás szerint értesített bennünket.

A közöttünk felmerülő minden olyan vitás kérdésre, amelyben nem tudunk megállapodni, speciális döntőbírósi eljárás vonatkozik. Ez egyszerű és nem költséges. Kizárólag a dokumentumokon alapul, és maximálva van az a költségösszeg, amelyet fizetni fog vagy esetleg fizetnie kell.

Csak akkor tudunk kártérítést fizetni, ha teljesülnek az alábbi feltételek:

- Kérésre az érintett személy(ek)nek át kell ruházni az összes olyan jogát, amely a kárigenért vagy panaszért felelős szolgáltatóval vagy bárri másikkal szemben Önt megilleti.
- Az érintett személynek teljes mértékben együtt kell működnie velünk és biztosítónkkal, ha mi vagy biztosítónk érvényesíteni kívánjuk a ránk átruházott bármely jogot.

Amennyiben egy vita nem rendezhető az Ön melegegésére, a bírósági eljárás alternatívájaként egy gazdaságosabb és függetlenebb alternatív vitarendezés (ADR) tesztelt lehetséges áll fenn. Kérjük forduljon nemzetközi képviselőjéhez vagy utazási ügynökéhez a lakóhelye szerinti országban elérhető ADR teszteltre vonatkozó részletekkel kapcsolatban.

4.10 MI AZ ÖNÖK KÖTELEZETTSÉGE A VENDÉGEKKEL SZEMBEN?

(1) Igényük, hogy az 4.11 bekezdésnek megfelelően az Önnel kötött szerződésünk szerinti általunk szervezett, teljesített vagy biztosított hajótúrat megfelelő szakértelemmel és gondossággal teljesítsük, illetve biztosítsuk. Ez azt jelenti, hogy a jelen foglalási feltételekben rögzítették szerint felelősséget vállalunk az esetleges elhalálozásért, személyi sérülésért, hajótúra meghiusulásáért vagy hiánosságáért, amennyiben azok a mi hibánkból, vagy munkatársaink, ügynökeink vagy beszállítóink hibájából következtek be, mivel a kérdéses szolgáltatás nyújtása vagy biztosítása során nem megfelelő szakértelemmel és gondossággal jártunk el. Felhívjuk a figyelmét, hogy a kárigenyvel lép fel, az Ön köteletsége annak bizonyítása, hogy nem megfelelő szakértelemmel vagy gondossággal jártunk el. Továbbá, csak abban az esetben vállalunk felelősséget munkatársaink, ügynökeink vagy beszállítóink tetteiért és mulasztásaiért, ha a kérdéses időben munkájukat végezték (alkalmazottak esetében) vagy az adott tevékenységbe mi kértük fel vagy alkalmaztuk őket (ügynökök és beszállítók esetében).

(2) Nem felelünk az olyan sérülésekért, betegségért, elhalálozásért, vesztéséért (például élmény elmaradásáért), kárért, kiadásért, költségért, egyéb kifizetésért vagy bármely okból benyújtott kárigenért, ha az az alábbiak bármelyikéből ered:

- az érintett személy(ek) vagy társaságuk bármely tagjának tette(i) vagy mulasztása(i), vagy
- az Ön hajótúráival kapcsolatos szolgáltatásokhoz nem kapcsolódó harmadik fél tette(i) vagy mulasztása(i), amely (ek)ket mi nem láthatunk előre vagy nem kerülhetünk el, vagy

- vis major esetén (lásd emlí a 4.13 pontot).

Felhívjuk figyelmét, hogy nem vállalunk felelősséget semmi olyan kárért, vesztéséért, kiadásért vagy egyéb költségért, (1) amelyet Önnek azért kellett eszenyvednie szerződésünk általunk kezdeményezett felbontásakor, mert az(oka) a foglaláskor az Ön által megadott információk alapján nem láthatunk előre, illetve (2) amelyek nem a mi szerződésességünkből vagy egyéb hibánkból, vagy az alkalmazottaink, illetve (ahol mi felelünk értük) beszállítóink szerződésességéből vagy hibáiból erednek. Üzleti vesztéségeiket sem vállalunk semmilyen felelősséget.

Felhívjuk továbbá a figyelmét, hogy nem vállalunk felelősséget semmi olyan szolgáltatásért, amely nem képezi részét a szerződésünknek. Ebbe beletartoznak például a kiegészítő szolgáltatások és létesítmények, amelyeket a szállodája vagy bármely más beszállító bízottl Önnek, ha a szolgáltatásokat vagy létesítményeket nem hirdettek meg a mi prospektusunkban, és mi nem vállaltuk el azok szervezését. Ezekivül, függetlenül attól, hogy mi jelenik meg a weboldalunkon, prospektusainkon vagy másutt, mi csupán azt igényjük, hogy szakértelemmel és gondossággal járunk el, és ezért tartozunk felelősséggel – nem másért, s nem többért. Igéretünk azon szolgáltatásokat illetően, amelyeknek a teljesítését vagy megszervezését szerződésben vállaltunk – valamint azok az országok a törvényei és rendeletei, amelyben a kárigeny vagy reklámció felmerült – szolgálatunk alapul annak előntéséhez, hogy az általunk kínált szolgáltatásokat megfelelően teljesítettük-e vagy sem. Ha a kárigeny vagy panaszra okot adó szolgáltatások megfelelnek az ilyen szolgáltatásokra az adott időben vonatkozó helyi törvényeknek és előírásoknak, akkor a szolgáltatásokat megfelelően kell tekinteni. Ez a helyzet abban az esetben is, ha a szolgáltatások nem felelnek meg az USA azon törvényének és előírásainak, amelyeket egyébként alkalmazni kellene abban az esetben, ha a szóban forgó szolgáltatásokat az USA-ban nyújtották volna. Kivételt képez ez alól az eset, amikor a kárigeny vagy reklámció olyan biztonsági intézkedés hiányára vonatkozik, amely miatt a nyaraló jogosan utasíthatja vissza a kérdéses hajótúrat.

4.11 MEDDIG TERED AZ ÖNÖK FELELŐSSÉGE A VENDÉGEKKEL SZEMBEN?

Felhívjuk figyelmét, hogy a tengeri utas- és poggyászzsállandással kapcsolatos 1974-es Egyezmény rendelkezései és annak megújítottan érvénybe lépő kiegészítései és/vagy módosításai vonatkoznak az Ön hajótúrára, valamint a hajóra való felszállásra és/vagy arról való leszállásra, beleértve, de nem kizárólagos érvényvel, a 2002-es athéni jegyzőkönyv „Athéni Egyezmény” rendelkezései végrehajtó 392/2009/EK rendeletét. Halálessé, személyi sérülés, a csomagok sérülése, elvesztése vagy késése okán támadt minden követelés esetén az Önnel szembeni kötelezettségünket az Athéni Egyezmény szabályozza. Ez azt jelenti, hogy Ön semmi olyan követelés nem támaszthat velünk szemben, amelyet az Athéni Egyezmény nem enged meg vagy amely túllép az Athéni Egyezmény által megszabott kereteket.

Minden, az Athéni Egyezmény által szabályozott követelés az Athéni Egyezmény által előírt határidőn belül kell beterjesztetni. Az Athéni Egyezmény korlátozza azt a maximális összeget, amelyet nekünk mint fuvarozónak fizetnie kell, ha felelősnek bizonyulunk halál vagy személyi sérülés, poggyász elvesztése vagy megsérülése esetén, és külön rendelkezések tartalmaz értéktárgyakra. A poggyászzsal és értéktárgyakkal kapcsolatos károkra vonatkozóan kérjük, olvassa el a jelen feltételek megfelelő cikkelyét. Ahol a kárigeny (beleértve a halálesettel és személyi sérüléssel összefüggő követeléseket) egészetben vagy részlegesen valamely légi, vasúti vagy közúti fuvarozó szolgáltatásán (ideértve az érintett járműbe való beszállást és az aból való kiszállást) is vagy szálloda tartózkodásán, maximum, amit fizetnie kell Önnek fenti követelése nyomán vagy követelése ezen részek tekintetében, megegyezik azokkal a maximumösszegekkel (feléve, hogy nem rendelkezik kifejezetten másként a Foglálási Feltételek), amelyet az érintett fuvarozónak és szállodatulajdonosoknak kellene fizetnie a kérdéses utazási szolgáltatásokra vagy szállodai tartózkodásokra vonatkozó Nemzetközi Egyezmény vagy Rendelet szerinti (lásd pl. a Varsói Egyezmény módosított vagy módosítottan változtatott, a nemzetközi légi közlekedés és/vagy unós tagállam által adminisztrált működési engedélyvel rendelkező légitársaságokra vonatkozó Montreáli Egyezményt vagy az Európa Tanács 889/2002 rendeletét a légi fuvarozók felelősségéről). Felhívjuk figyelmét, hogy ahol egy fuvarozó vagy szálloda a vonatkozó Nemzetközi Egyezmény vagy Szabályok alapján nem lenne köteles kártérítést fizetni az Ön követelése nyomán vagy követelése bizonyos részével kapcsolatban, ott mi sem vagyunk kötelesek kártérítést fizetni az adott követelés kapcsán.

Továbbá, bármilyen kifizetés esetén joggukban áll a kifizetőnél összegből levonni minden olyan összeget, amelyet Ön az utazatlól vagy hoteltől kapott, illetve azok részétől megilletti Önt a kérdéses panasz vagy kárigeny okán. Kérésre, rendelkezésére bocsátjuk a vonatkozó Nemzetközi Egyezmények és Rendelkezések egy példányát.

4.12 MI AZ ÉN KÖTELEZETTSÉGEM?

Önnek kell gondoskodnia arról, hogy a legfrissebb prospektust használja, amikor lefoglalja hajótúráját. Nem vállalunk semmilyen felelősséget olyan időbért vagy helytelen/pontatlan információért, amely abból ered, hogy nem a legfrissebb prospektust használja. Az Ön felelőssége arról gondoskodni,

hogy Ön és mindenki, aki Önnel utazik, rendelkezze az összes szükséges útlevelel, vízzummal és egyéb utazási dokumentummal, és azok érvényesek és rendben legyenek.

4.13 MI A HELYZET AZ OLYAN KÖRÜLMÉNYEKKEL, AMELYEK TELJESEN AZ ÖNÖK HATÁSKÖRÉN KIVÜL ESNEK?

Hacsak kifejezetten másként nem rögzítjük a jelen feltételekben, nem vállalunk semmilyen felelősséget, és nem fizetünk kártérítést, ha az Ön hajótúja vagy bármi más szolgáltatás, amelynek szervezésére vagy biztosítására ígéretet tettünk, egyáltalán nem teljesíthető vagy nem az ígértnek megfelelően teljesíthető rajtunk teljes mértékben kivülről körülmények folytán („vis major”). Amikor rajtunk kivülről körülményekről beszélnünk, akkor olyan eseményeket értünk alatta, amelyeket nem láthatunk előre vagy nem kerülhetünk el – vagy a kérdéses szolgáltatást nyújtó szolgáltató nem látható előre vagy nem kerülhető el – még a megfelelő gondosság mellett sem. Ilyen események lehetnek például a háború vagy háborús veszély, terroristá cselekedetek vagy azok fenyegetése, felkelés vagy polgári engedetlenség, sztrájk, természeti vagy nukleáris katasztrófa, tűz, rossz időjárási körülmények, egészségügyi veszélyek, járványok, gépészeti problémák (amelyeket nem lehetett előre látni vagy elkerülni a szokásos teljes körű gépészeti ellenőrzésünk ellenére sem) és minden egyéb hasonló, rajtunk kivülről körülmény.

4.14 MILYEN EGYÉB FELTÉTELEK VONATKOZNAK MÉG AZ UTAZÁSOMRA?

A légitársaságok és más beszállítóink saját feltételeikkel rendelkeznek, amelyek vonatkoznak az Ön utazására. Ezen feltételek némelyike korlátozhatja vagy kizárhatja a légitársaságok vagy egyéb szolgáltatók Önnel szembeni felelősségét, gyakran a nemzetközi konvencióknak megfelelően. Kérésre megkaphatja ezen feltételek vonatkozó részének másolatát.

4.15 A PROSPEKTUS PONTOSSÁGA

Folyamatosan továbbfejlesztjük a Royal Caribbean irányelveit és eljárásait. A nyomtatás időpontjában a prospektusban megadott valamennyi információ pontos volt. Felhívjuk figyelmét, hogy a jelen prospektusban található információk az Ön foglalásának időpontjára már megváltozhatnak. Bár mindent megteszünk annak érdekében, hogy a prospektus adatai nyomtatásakor pontosak legyenek, hibák sajálatos módon időnként mégis előfordulhatnak. Ezért kérjük, hogy a hajótú foglalásakor egyeztesse a kiválasztott hajótú összes részletét az utazásközvetítelővel. Foglálása visszaigazolása előtt értesítjük Önt, ha bármilyen változás történt a nyomdába adás óta.

4.16 PARTI KIRÁNDULÁSOK ÉS TEVÉKENYSÉGEK

Legjobb tudásunk szerint a prospektusban található információk a prospektus nyomdába adásának idején helyesek voltak. A prospektus leírásai olyan tevékenységekre is vonatkozhatnak, amelyek az Ön által meglátogatott kikötőkben állnak rendelkezésre. Nem vállalunk felelősséget azon tevékenységeikért, amelyeket nem mi működtetünk, nem mi felügyelünk és nem mi irányítunk. Azokat helyi, túlnyúl teljesen független üzemelektől biztosítják, és mi csak ügynökök vagyunk. Ezek nem képezik a velünk kötött szerződésének részét, még akkor sem, ha egy adott üzemelektől központot ajánlunk és/vagy bármilyen módon segítséget adunk. Önnek ezen tevékenységek foglalatásában. Ennek megfelelően nem vállalunk semmilyen felelősséget az ilyen tevékenységekkel kapcsolatban, és ezekre nem vonatkozik a foglalási feltétel 4.10. pontjában ismertetett felelősségvállalás. Nem garantálhatjuk, hogy az ilyen tevékenységekkel kapcsolatban vagy az Ön által általában felkeresett túlézők/híreltől/területről (kivéve, ha az az Ön szerződésének részét képező szolgáltatásokkal kapcsolatos) adott információk mindig pontosak, sem pedig azt, hogy megvalósul bármely olyan kirándulás vagy tevékenység, amely nem képezi a szerződésünk részét, mivel ezek a szolgáltatásokat a mi hatáskörünkön kívül esnek.

Ha úgy érzi, hogy a prospektusban említett, de a szerződésünkben nem szereplő bármely tevékenység elengedhetetlenül fontos ahhoz, hogy a nyaralást élvezze, kérjük, haladéktalanul írjon nekünk, és mi tájékoztatjuk a legfrissebb ismert helyzetről. Ha üdülőhelyekkel/területekkel és/vagy a szabadtéri tevékenységekkel kapcsolatos információk olyan lényeges változásáról szerezünk tudomást, amely várhatóan halálra tesz a hajótú foglalásának kapcsolatos döntésére, akkor ezekről tájékoztatni fogjuk a foglaláskor.

Felhívjuk figyelmét, hogy bizonyos parti kirándulások esetében, ahol azok megfelelően bizonyultak, speciális megfigyelők állhatnak rendelkezésre mozgáskorlátozott vendégek részére. A részletekért és eselleges költségéért forduljon e-mail-ben shoreaccess@rccl.com részünkhöz: és adja meg speciális igényeit. Szükség esetén adja meg kerekesszéke/elektromos scooter méretét, súlyát és akkumulátora típusát. Repülőtúrat, speciális eseményt, szállodai tartózkodást tartalmazó kirándulásaink többel költségét eredményezhetnek, és lemondási díjat vannak maguk után.

4.17 MIT KELL TUDNI A BIZTONSÁGRÓL?

A Royal Caribbean International számára vendégek biztonsága a legfontosabb szempont.

A biztonságos környezet hatékony és ésszerű fenntartása, és a nemzetközi és nemzetbiztonsági törvények, előírások és irányelvek betartása érdekében a Royal Caribbean szigorú biztonsági eljárásokat dolgozott ki az általunk igénybe vett tengeri kikötőkre és valamennyi hajónk fedélzetére. Ezek közé az intézkedések közé tartozik valamennyi vendég és személyes tárgyaink átvizsgálása a hajóra történő beszállás előtt. Ilyen irányú erőfeszítéseink kapcsán kérjük együttműködését.

ADATVÉDELMI NYILATKOZAT

Foglalásának feloldozásához szükségünk van bizonyos személyes adataira. Ilyen adatok – az adott helyzettől függően – az Önnel utazók neve és címe, hitel-/bankkártya vagy egyéb fizetési adatok, valamint speciális követelmények, például a fuvarozó hajótúrat befolyásoló testi fogyatékossággal vagy egészségügyi állapottal kapcsolatos igények, illetve bármely étrendi megszorítás, amely esetleg utat hat vallási nézeteire. A fent említetteknek kívül esetleg további személyes adatokat is meg kell adnia, például nemzetiségi, állampolgársági, nem- és életlevedatokat.

Adatvédelmi Nyilatkozatunkat elolvashatja a www.royalcaribbean.com/privacy/Policy oldalon.

Ha egyéb személyes adataira is szükségünk lesz, akkor arról tájékoztatjuk Önt, mielőtt azokat bekérjük Öntől. Személyes adatait olyan társaságoknak és szervezetelemek is továbbíthatunk, amelyeknek ismernünk kell azokat ahhoz, hogy a nyaralást biztosíthassuk az Ön számára (például légitársaság, hotel, egyéb beszállító, hitel-/bankkártya társaság vagy bank). Azon törvény, akár más letételek hatomái fel (például Bevándorlási Hivatal) előírhatja számunkra, hogy személyes adatait adjuk át különböző okokból: például nemzetbiztonsági érdekek miatt.

Az ilyen társaságok, szervezetek és harmadik felek lehetnek az Európai Unió, Norvégia, Izlandon vagy Liechtensteinen kívüli is, ha nyaralása ezen országoknál kívülré esik, vagy ezen országoknál kívüli szállítók vesznek részt benne. Személyes adatait szerethetnk jövendő marketing célokra is megőrizni és felhasználni (például prospektus vagy részletes ajánlatok ismertető anyagok küldésére). Az ön döntést úgy, és lezárhat utazatlójának vagy nekünk, ha közvetlenül nálunk foglalt, hogy nem kíván a jövőben ilyen jellegű anyagokat kapni tőlünk. A foglalással kapcsolatban számunkra átadott összes adatot (beleértve a roklantsággal, egészségügyi állapottal vagy vallási nézetével kapcsolatosakat) is tőlünk fogjuk tartani. Marketing célzókra azonban csak a nevetek és kapcsolati információkat fogjuk felhasználni. Ha a fenntelt vagy azok bármely elemét nem szerethet, akkor kérjük, hogy a lehető leghamarabb tudassa ezt velünk.

Feltekinthetjük adatait, ha fennteltet nem ellenzi, kivéve, ha írásban ennek ellenkezőjét tájékoztat bennünket. A nekünk átadott személyes adatokat a fenntelt szerint kezeljük, hacsak másként nem állapodik meg velünk. Megfelelő biztonsági intézkedéseket vezetünk be ezen információk védelmére. Önnek (lehetően e-mail-ben) jogában áll megkérdőjelezni, milyen adatokat tárolunk vagy dolgozunk fel Önről, milyen cébból, és azokat kik tekinthetik vagy tekinthetnek meg. Az ilyen kérdéseket megválaszolására díjat számítunk fel. Vállaljuk, hogy kérésére az irásos kérdés és a díj összegének beérkezésétől számított 40 napon belül válaszolunk, amennyiben a vonatkozó jogszabályok ezt megengedik. Bizonyos korlátozott körülmények között jogguk van visszautasítani kérdését. Ha úgy gondolja, hogy bármely általunk feloldozott személyes adata pontatlan vagy helytelen, kérjük, azonnal lépjen kapcsolatba velünk.

CCTV (ZÉRT LÁNCÚ TELEVÍZIO-HÁLÓZAT).

Valamennyi Royal Caribbean International hajón CCTV rendszert is használunk a bűnmegelőzés és vendégeink biztonsága érdekében; ezeket a felvételeket általában három hónapig őrzük meg. További információkért forduljon a Royal Caribbean International társasághoz.

A teljeség igénye nélkül az alábbiakban felsoroljuk a Royal Caribbean Cruises Ltd. védjegyeit/márkájegeit:

Royal Caribbean International, Royal Caribbean, Adventure of the Seas, Allure of the Seas, Anthem of the Seas, Brilliance of the Seas, Enchantment of the Seas, Explorer of the Seas, Freedom of the Seas, Grandeur of the Seas, Harmony of the Seas, Icon of the Seas, Independence of the Seas, Jewel of the Seas, Liberty of the Seas, Mariner of the Seas, Navigator of the Seas, Oasis of the Seas, Odyssey of the Seas, Ovation of the Seas, Quantum of the Seas, Radiance of the Seas, Rhapsody of the Seas, Serenade of the Seas, Spectrum of the Seas, Star of the Seas, Symphony of the Seas, Utopia of the Seas, Vision of the Seas, Voyager of the Seas, Wonder of the Seas, Viking Crown Lounge, Adventure Ocean, Crown & Anchor, CruiseCafe, Golf Ahoy!, Latit-tudes, royalcaribbean online, Royal Connections, Royal Romance, SeaPass®, Vitality®.

Ez a prospektus és annak tartalma az összes korábbi kiadás helyébe lép. Bár mindent megteszünk annak érdekében, hogy a prospektus adatai pontosak legyenek a nyomtatásakor, sajálatos módon hibák időnként előfordulhatnak és az információk is megváltozhatnak a nyomtatás óta.

A hajók bahami illetéségek.

A Royal Caribbean Cruises Ltd., amely Royal Caribbean International néven folytat üzleti tevékenységet, líberiai társaság a következő székhelytel: 1050 Caribbean Way, Miami, Florida, 33132 USA.

Mi a Royal Caribbean International társaságnál büszkéek vagyunk személyzetünk kiválóságára. Fontos feladatunknak tartjuk, hogy folyamatosan képezjük magunkat, és ennek részeként a telefonbeszélgetéseket néha rögzítjük.