

## **Általános Szerződési Feltételek**

### **1. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK**

Az Utazásszervező által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyv utazási szerződésekről szóló rendelkezései (Ptk. 415-416 §-ok), az utazási és az utazást közvetítő szerződésekről szóló 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet és ennek módosított rendelkezései, a jelen szerződési feltételekben foglaltak, valamint az Utazásszervező és az Utas között létrejövő egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

### **2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

Az utazási szerződés az utas(ok) és az Utazásszervező között az utazási szerződés aláírásával, vagy a jelentkezés nyilvántartásba vételével és az előleg megfizetésével egyidejűleg jön létre. Az írásos megrendelésnek tartalmaznia kell minden, a szerződés létrejöttéhez szükséges nyilatkozatot, melyeket a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 4.§-a határoz meg:

- a) az utas nevét és lakcímét,
- b) az utazás kezdetének és befejezésének helyét és időpontját. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy az utazás időpontját megváltoztassa.
- c) az utas által megrendelt szolgáltatásokat,
- d) a részvételi díjban nem szereplő, külön felszámításra kerülő díjakat (pl. üdülőhelyi díj, adó, horgonyzási díj, repülőtéri illeték).

Tartalmaznia kell továbbá a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 4.§ és 13. §-aiban előírtakat:

- a) az utazásszervező nevét, székhelyét, a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal által történt nyilvántartásba vétel számát, telefonszámát,
- b) az utazásközvetítő nevét, címét és telefonszámát
- c) az úticélt, az útvonalat, az indulás pontos helyét és időpontját és a jelentősebb tartózkodási helyeket,
- d) a szálláshely típusát a főbb jellemzőinek meghatározásával, helyét, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatát, amennyiben a szálláshely szerinti ország komfortfokozatra vonatkozó szabályai eltérnek a hazaitól, úgy az erre vonatkozó figyelemfelhívást, valamint azt, hogy az eltérő komfortfokozatnak a hazai besorolás szerint mi a megfelelője,
- e) a díj HUF-ban meghatározott összegét, és hogy ez mely szolgáltatásokra nyújt fedezetet, a befizetendő előleget, a díj fennmaradó részét és megfizetésének rendjét,
- f) a személyek szállításának eszközét és annak jellemzőit, az utas osztályokat, valamint az utasok által elfoglalható helyet (pl. kabin- vagy hálóhely hajón, hálófülke vonaton),
- g) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatást,
- h) azokat a programokat, amelyeket az utazási vállalkozó a díj ellenében nyújt.

Abban az esetben, ha a megrendelő jogi személy, az Utazási Szerződés az utazás írásos megrendelésének visszaigazolásával egyidejűleg jön létre. Ha az utas nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) az Utazásszervező felé az utas (megbízó) és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (az utas) válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos – birtokába jutott – okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utasnak) haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó – az

Utazásszervezőt ért, illetve annak oldalán felmerülő – károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

### **3. ÚTI OKMÁNYOK BESZERZÉSE**

A kiutazáshoz érvényes világtűlevél beszerzéséről az utas gondoskodik. Az ennek hiányából eredő összes kárért és költségért az Utazásszervező felelősséget nem vállal. Amennyiben az Utazásszervező az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az iroda szerzi be, egyidejűleg tájékoztatja az utast az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az utas tartozik felelősséggel. A nem európai uniós állampolgárságú utasok a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen, vagy kérjék utazási irodájuk segítségét. A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az abból eredő költségek az utast terhelik.

### **4. A RÉSZVÉTELI DÍJ**

A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, az Utazásszervező eljárási díját, illetve szervezési költségét, továbbá az ÁFA összegét foglalja magában. A 2009. évi ÁFA törvény a korábbiaktól eltérő módon határozza meg az Utas, mint adóalany fogalmát. Eszerint az Utas, azaz megrendelő az a személy, aki a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. A számlát az Utas nevére kell kiállítani, ezért a számlán azt a személyt kell megrendelőként feltüntetni, aki az utazáson részt vesz. Amennyiben nem saját nevére kéri (pl. céges számla) az ÁFA törvény 15. szakasza alapján a szolgáltatás árára plusz 20% ÁFÁ-t kell felszámítani, amit a céges megrendelő visszaigényelhet.

A részvételi díjban nem szereplő, de az utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében változhat. Az Utazásszervező fenntartja magának azt a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciókat hirdessen meg, bonyolítson le, olyan árakon, amelyek Tájékoztatójában vagy mellékleteiben nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel, vagy teljesen befizetett díjú utazások mindkét fél (Utas és Utazásszervező) által elfogadott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkor szerződéskötéskor meghatározott részvételi díj.

### **5. AZ ELŐLEG ÉS A RÉSZVÉTELI DÍJ BEFIZETÉSÉNEK HATÁRIDEJE**

Az Utazásszervező által közölt előleget az utazási szerződés megkötésekor kell megfizetni. Ennek mértéke a részvételi díj 40%-a. A részvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt. Amennyiben ezen időpontig az utas nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, az Utazásszervező külön értesítés nélkül eláll a szerződéstől. Az utas ez esetben köteles az Utazásszervezőnek a szerződés 8./b pontjában közölt kártalanítási összeget – az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás megkezdése előtti legkésőbb 15., illetve a külföldi közreműködéssel kötött szerződés szerinti napon történő elállásra vonatkozó előírások figyelembevételével – megtéríteni. Az Utazásszervező a teljes részvételi díj befizetése ellenében 1 héten belül utazás előtt utazási okmányokat (repülőjegy, hotel voucher, stb.), vagy a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt, „Részvételi jegy”-et ad át az utasnak, mely utóbbit a társasutazás megkezdése előtt az Utazásszervező megbízottjának be kell mutatni, ellenkező esetben az utas az utazáson nem vehet részt. Társasutazás során az utas az Utazásszervező útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt fizetéssel veheti igénybe. A repülőutakkal kapcsolatosan az utas a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a repülőutak szolgáltatásaival kapcsolatban az alábbiakat: előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgéptípus, vagy repülőutársaság

cseréjére sor kerülhet. Az útipoggyász súlya charter gépen és a menetrendszerinti gépen legfeljebb 20 kg lehet. Túlsúly csak menetrendszerinti gépen lehetséges, melyért az utasnak a repülőársaságok tarifája szerint külön díjat kell fizetnie.

## **6. ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL A SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK MÓDOSULÁSA ESETÉN**

Az utas elállása

a) Ha az Utazásszervező az utazás időpontját, időtartamát, a meghirdetett közlekedési eszközt vagy programot az utazási szerződés létrejötte után lényegesen megváltoztatja, az utas a változás közlésétől számított 15 naptári napon belül –, ha a felek ettől eltérően közös megegyezéssel nem állapodnak meg – elállhat a szerződéstől és az Utazásszervező a befizetett összeget és a díj után a jogszabályban előírt kamatot az utasnak teljes egészében visszafizeti. Az utast ilyen esetben megilletik a jelen szerződés 7./c) pontjában és a 281/2008. (XI. 28.)

Kormányrendelet 8. §-ában foglalt jogok is. Amennyiben az utas 15 naptári napon belül nem nyilatkozik, akkor az Utazásszervező a hallgatását elfogadásnak tekinti.

b) Bel- vagy külföldi hatósági árváltozás, fuvardíj, adó, illeték, üzemanyagdíj változás, kerozinár emelkedés, valamint devizaárfolyam megváltozása miatt az Utazásszervező az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal a részvételi díjat felemelheti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utas elállhat a szerződéstől és az Utazásszervező a befizetett összeget és a díj után a jogszabályban előírt kamatot az utasnak teljes egészében visszafizeti. Az utast ilyen esetben megilletik a jelen szerződés 7./c) pontjában foglalt jogok is.

c) Ha az utas nem a saját érdekkörében felmerült okból áll el, különösen, ha a díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott az utast a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet 8. § (2) és (3) bekezdéseiben és a 9. § (2) és (4) bekezdéseiben meghatározott jogok illetik meg.

(1) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazásszervezőnek lehetősége van,

(2) ha az Utazásszervező az (1) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utas követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után a jogszabályban előírt kamat megfizetését.

(3) A fentiekén túlmenően az Utazásszervező köteles az utasnak az elállás folytán felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható vagy a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el. Nem minősül az utas saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az út, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja, kivéve, ha ez a külügyi álláspont a szerződés megkötésének napján már ismert volt. Ha a Külügyminisztérium ezen álláspontja a szerződés megkötése után kerül nyilvánosságra, akkor az utas a nyilvánosságra hozatal dátumától számított 7 napon belül jelentheti be elállását erre való hivatkozással.

Az Utazásszervező elállása

a) Az Utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal, írásban tett nyilatkozattal elállhat a szerződéstől a következő indokok miatt:

- ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható – az emberi életet és egészséget, illetve a – vagyonbiztonságot veszélyeztető – külső körülmény (politikai helyzet, természeti csapás) veszélyezteti,
- ha a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevő számot nem éri el.

Amennyiben az Utazásszervező a fenti okok miatt az utazási szerződéstől eláll: az utas az eredetivel azonos vagy hasonló értékű szolgáltatásra tarthat igényt helyettesítő szolgáltatásként, ha az Utazásszervezőnek ezt lehetőségében áll nyújtani. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb értékű az eredetinél, úgy az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utas részére az előírások szerint visszafizetni, amennyiben magasabb értékű az eredetinél, úgy a díjkülönbözet az utast terheli. Ha utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után a jogszabályban előírt kamat megfizetését.

b) Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, kényelmét, érdekeit, utazását, az utazási szerződés, program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után az Utazásszervező jogosult azonnali hatállyal kizárni az utast az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, és az utast annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre. Ebben az esetben az Utazásszervező jogosult kárainak megtérítését követelni az utastól.

## **7. ELÁLLÁS AZ UTAS RÉSZÉRŐL**

a) Az utasnak – csoportos megrendelés esetén a megrendelőnek – jogában áll opcionális megrendelés esetén az utazást kártalanítás megfizetése nélkül lemondani, illetve amennyiben az utas/megrendelő 3 napon belül az opciót nem módosítja fix foglalással, akkor ez az elállás tényét bizonyítja.

b) Az utas - csoportos megrendelés esetén a megrendelő - írásban vagy tartós adathordozón tett bejelentésével bármikor elállhat az utazási szerződéstől. Lemondás esetén az utas vagy megrendelő bánatpénzt köteles fizetni, melynek mértéke a következő:

- 60-36. nap között a részvételi díj 10%-a
- 35-15 nap között a részvételi díj 50%-a
- 14-7 nap között a részvételi díj 80%-a
- 6 napon belüli elállás esetén, illetve ha az utas az elállását nem közli, a részvételi díj 100%-át köteles az Utazásszervezőnek megtéríteni.

Az Utazásszervező ebben az esetben jogosult a fentiek alapján öt megillető összegnek a részvételi díjból, illetve az utas által fizetett egyéb rendeltetésű összegből történő levonására (megtartására). A fennmaradó összeg az utast illeti meg. Amennyiben az utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező 8./b pontban megállapított költségeit, az utas köteles azt (vagy a különbözetet) az elállás időpontjától (az elállás, illetve közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni.

Repülővel történő utazás esetén az Utazásszervező felhívja az utas figyelmét, hogy a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállítási szerződés az Utazásszervező és az utas között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az utas és a légitársaság között jön létre. A légi személyszállítási szerződés teljesítésére a Ptk., a 2005. évi VII. törvény és a 261/2004/EK rendelet rendelkezései vonatkoznak. Amennyiben az utas olyan utazási szerződéstől áll el, ahol a személyek szállítása repülőgéppel történik, a légi személyszállítási szerződés törléséért, amelyre a stornóbiztosítás feltételei nem érvényesek, az alábbi munkadíjakat köteles megfizetni az Utazásszervezőnek:

- charterjáratok esetén: az indulás napját megelőző 7. napon kívül lefoglalt utazások esetében a foglalás napján: 0,- Ft
- menetrend szerinti járatok esetén: az indulás napját megelőző 28. napon kívül lefoglalt utazások esetében a foglalás napján: 0,- Ft

- a foglalás napját követő naptári naptól az indulást megelőző 60. napig mind charterjárat, mind menetrendszerinti járat esetében személyenként 12.000 Ft. A menetrend szerinti repülőjegy módosítása vagy a repülőjegy árának esetleges visszatérítése a légitársaság szabályozása szerint történik.

Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díjból csak az igénybe nem vett, és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások forintellenértékére tarthat igényt. Az utas a részvételi díjban szereplő közös költséget (közlekedés, idegenvezető stb.) és az iroda szervezési díjának visszatérítését nem követelheti. Ha az utas a saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa, gyermeke, szülője, vagy testvére is lemond, az elállás miatt a 8./b pont szerinti összeget tartozik megfizetni.

## **8. ENGEDMÉNYEZÉS**

Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazáson való részvétel jogát harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésről köteles írásban az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, az engedményezési okiratot átadni, és az igazolt többletköltséget viselni. Az utas csak olyan személyre engedményezheti az utazásban való részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben leírt feltételeknek, és az abban foglaltak tudomásul vételéről írásban nyilatkozik.

## **9. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS**

Ha az utas az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, az utas köteles az Utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződés-módosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úticél, időpont, utazók létszámának csökkenése) módosítására az utas részéről csak a 8./b pontban megadott kártalanítási összeg megfizetése mellett, az elállási jog gyakorlásaként, és új foglalás keretei között van lehetőség.

## **10. HIBÁS TELJESÍTÉS**

A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az Utazásszervező felel. Külföldi Utazásszervező utazásainak belföldi értékesítése esetén a teljesítésért az utassal szemben az utazásközvetítő úgy felel, mintha maga szervezte volna az utazást. Ha az Utazásszervező az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. Az Utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe. Ha az utazás megkezdését követően az Utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen szolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az Utazásszervező ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazási vállalkozó köteles az utast az utazás kiinduló helyére szállítani, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni. Az utazási szerződés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni. Az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős. Az utaskísérő köteles közreműködni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatóval történő

bejelentése során. Az utaskísérő az utas bejelentését köteles jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas a panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. Az utaskísérő köteles az utazási vállalkozót haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában, amennyiben a helyszíni szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az utas azt az utazás helyszínén lévő utazási irodát köteles tájékoztatni, amelyet az Utazásszervező az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt. Az Utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a varsói, a berni és a montreáli egyezmények korlátozzák a közreműködőiért való felelősséget. A varsói egyezményt az 1964. évi XIX. tv., a berni egyezményt az 1986. évi II. tv., a montreáli egyezményt a 2005. évi VII. tv. hirdette ki.

## **11. KAPCSOLATTARTÁS A CÉLÁLLOMÁSON**

Az utazási vállalkozó az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – köteles az utast [a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét] írásban tájékoztatni a következőkről:

- a) az utazási vállalkozónak az utazás célállomásán található magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat,
- b) kiskorú külföldi utazásainak vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről. Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen, ha
  - a) a szerződés-teljesítésben mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy
  - b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincsen kapcsolatban, s a hibát az Utazásszervező kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
  - c) vis major esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, amely az utazási vállalkozó akaratán kívül áll, s amelynek következményeit az Utazásszervező a legkörülmétezőbb gondosság esetén sem lett volna képes elhárítani. Az Utazásszervező a b) és c) pont esetében köteles az utasnak segítséget nyújtani.

A jelen általános szerződéses feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv utazási szerződésekről szóló rendelkezései, valamint a 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet rendelkezései az irányadók. A szerződő felek a zalaegerszegi illetékes bíróság kizárólagos illetékességében állapodnak meg, ugyanakkor a szerződésben foglaltakat aláírásukkal elismerik.

Dátum: