UTAZÁSI SZERZŐDÉS
ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
HATÁLYOS: 2019. március 01. napjától

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

1. Jelen általános utazási szerződési feltételek (a továbbiakban: Általános Feltételek) a Utazok.hu Kft. (a továbbiakban: Utazásszervező), másrészről a honlapot látogató, és az Utazásszervező szolgáltatásait igénybe venni szándékozó utazó (a továbbiakban: Utazó, vagy Utazók) (Utazó/Utazók és az Utazásszervező a továbbiakban együttesen: Fél vagy Felek) között jött létre. Az Utazok.hu Kft jelen utazási szerződésben utazásszervezőként jár el.

2. Az Utazásszervező által szervezett utazásokra az Általános Feltételek és az egyedi utazási szerződés (a továbbiakban: Egyedi Utazási Szerződés), továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), valamint az az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak.

3. Az Általános Feltételek és az Egyedi Utazási Szerződés együttesen képezik az utazási szerződés tartalmát, feltételeit, rendelkezéseit.

4. Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem az Utazásszervező ad ki, bocsát az Utazó rendelkezésére nem képezik az utazási szerződés részét és azok az Utazásszervezőre nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért az Utazásszervező nem felelős.

5. Utazásszervező adatai:

Cégnév:	Utazok.hu Kft.
Rövidített cégnév:	Utazok.hu Kft.
Székhely:	1055, Budapest, Stollár Béla utca 22.
Iroda címe:	1055, Budapest, Bihari János utca 13.
Cégjegyzékszáma:	13-09-182809
Nyilvántartó bíróság:	Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság
Adószám:	25744594-2-41
Bankszámlaszáma:	CIB Bank Zrt. 10700347-69875928-51100005
Telefonszáma:	06 1 445 44 02
Telefax:	06 1 445 44 06
E-mail címe:	utazas@utazok.hu
Honlapja:	www.maiutazas.hu és egyéb viszonteladói weboldalak
(a továbbiakban: Honlap)	
MKEH regisztrációs száma:	U-001739
Vagyoni biztosítást nyújtó biztosító:	Európai Utazási Biztosító Zrt.
Tárhelyszolgáltató adatai:	CG-Systems Kft. székhely: 1096 Budapest, Haller u. 26. cégjegyzékszám: 01-09-888368 adószám: 14089183-2-43 e-mail cím: info@cg-systems.hu

II. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

1. Az Utazásszervező irodájában történő szerződéskötés esetén Felek között az utazási szerződés az alábbi együttes feltételek teljesülésével jön létre:

a) az Általános Feltételek és az Egyedi Utazási Szerződés mindkét Fél aláírása, amely esetén az Utazó jogosult az Általános Feltételek és az Egyedi Utazási Szerződés nyomtatott példányára;

b) a részvételi díj Utazó általi megfizetése, illetve Utazásszervező vagy fizetési szolgáltatója bankszámláján történő jóváírása.

2. Az Utazásszervező honlapján kitöltött jelentkezési lappal, amely a 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 4. § 14. pontja szerinti üzlethelyiségen kívül kötött szerződésnek minősül (a továbbiakban: Jelentkezési lap) történő jelentkezés esetén a Felek között az utazási szerződés az alábbi feltételek együttes teljesülésével jön létre, amely esetén az Egyedi Utazási Szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást amely esetén az Egyedi Utazási Szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást Utazásszervező más tartós adathordozón bocsátja az Utazó rendelkezésére, amelyhez Utazó kifejezetten hozzájárul. Felek tartós adathordozónak tekintik a pdf formátumú elektronikus fájlt.

a) a Jelentkezési űrlap Honlapon történő kitöltése és elküldése az Utazásszervező részére – a honlap egyértelmű útmutatásai alapján, amely a konkrét utazás vagy utazási csomag (a továbbiakban együtt: Utazás) paramétereinek elfogadásával egyben az Általános Utazási Szerződési feltételek elfogadását is jelenti;

b) a jelentkezés Utazásszervező által e-mailben történő visszaigazolása és nyilvántartásba vétele;

c) a részvételi díj Utazó általi megfizetése, illetve Utazásszervező vagy fizetési szolgáltatója bankszámláján történő jóváírása;

d) repülőjegyet, illetve a hozzá tartozó szolgáltatásokat (a továbbiakban együtt: repülőjegy) és szállást tartalmazó utazási csomag esetén, a Honlapon történő megrendelés a repülőjegy azonnali megrendelését is jelenti, amely csak a légitársaság lemondási és módosítási feltételei szerint lehetséges, - amelyeket, az Utazó az Utazásszervező által az utazási csomagban rendelkezésre bocsátott tájékoztatóból ismerhet meg A légitársaság lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár + 5000Ft adminisztrációs díj mellett módosítható, vagy mondható le. Erre figyelemmel kérjük, hogy az utazást lebonyolító légitársaság Általános Szerződési Feltételeit és Üzletszabályzatát minden esetben figyelmesen olvassák végig. Egyúttal felhívjuk a figyelmüket arra, hogy a legtöbb légitársaság Üzletszabályzatában nem lehet lemondani a repülőjegyet, így a lemondhatóságért semmilyen felelősséget nem tudunk vállalni.

3. A Jelentkezési lapon az Utazó által feltüntetett adatok valóságáért, helytállóságáért minden felelősség az Utazót terheli. Kifejezetten igaz ez repülőjegyet tartalmazó utazási csomag megvásárlásakor, az adatok elírásából fakadó károkért az Utazó felel.

Az Utazónak az adatbeviteli hibák javítására a foglalás véglegesítése előtt van lehetősége.

Utazásszervező az utazási szerződés kiküldésekor érvényes repülőjegy és szállás ár, valamint az Utazó által a szerződés aláírt változatának visszaküldésekor érvényes árak közti áremelkedés esetén jogosult az árkülönbözetet az Utazótól beszedni, vagy amennyiben Utazó ezt nem teljesíti, elállni a szerződéstől.

4. Az Utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az Utazásszervezőt erről az utazás megkezdése előtt 7 napon belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az engedményezés költsége a légitársaság módosítási feltételei alapján számított módosítási díj + 5000 Ft adminisztrációs díj. Az utazási szerződést és annak esetleges módosításait írásba kell foglalni és papíron vagy - ha a szerződést elektronikus dokumentumba foglalták - más tartós adathordozón az Utazó rendelkezésére kell bocsátani. Felek tartós adathordozónak tekintik a pdf formátumú elektronikus fájlt. Az Utazási szerződésben megadott e-mail címeken történő elektronikus levelezést a felek kölcsönösen biztonságosnak minősítik, és írásbeli kommunikációnak ismerik el. Ennek megfelelően a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatot megtehetők elektronikus levélben is, illetőleg elektronikus levélben tett egybehangzó akaratnyilatkozattal (ajánlat és elfogadás) a szerződés módosítható. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az Utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

5. Az Egyedi Utazási Szerződés részét képezik a Honlapon az adott utazással, úttal kapcsolatban közzétett utazási információk. Az Egyedi Utazási Szerződés az alábbiakat tartalmazza:

a) az utazási szolgáltatások lényeges elemei, így különösen

aa) az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama, időpontokkal megjelölve, valamint ha a szállás is az Utazás részét képezi, az Utazáshoz tartozó éjszakák számának a megjelölésével,

ab) a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje, közbenső megállók időtartama és helye, valamint a közlekedési csatlakozások,

ac) ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,

ad) a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelöléseivel és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,

ae) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezési rend),

af) a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az Utazás részvételi díjában foglalt szolgáltatások,

ag) ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,

ah) ha az Utazó szóbeli kommunikáció útján vehet igénybe egyéb turisztikai szolgáltatásokat, annak megjelölése, hogy mely nyelven nyújtják az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat,

ai) annak megjelölése, hogy az utazás vagy üdülés alkalmas-e mozgásában korlátozott személyek számára, illetve az Utazó kérésére tájékoztatás arról, hogy az ő egyéni igényeit figyelembe véve alkalmas-e számára az utazás vagy üdülés,

b) az Utazásszervező, illetve az Utazás utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásközvetítő neve, címe, telefonszáma, valamint - ha rendelkezik ilyennel - e-mail-címe, valamint arra vonatkozó tájékoztatás, hogy az Utazóval szerződő fél utazásszervezői vagy utazásközvetítői minőségben jár-e el,

c) az Utazás teljes részvételi díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az Utazónak kell viselnie,

d) a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az Utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték,

e) az a minimális utazólétszám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt az Utazásszervező - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális utazólétszám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja,

f) tájékoztatás az Utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást,

g) tájékoztatás az Utazó felmondása esetén fennálló költségekről, illetve baleset, betegség vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetéül szolgáló fakultatív vagy kötelező biztosításról,

h) az arra vonatkozó információ, hogy az Utazó az Utazás megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy adott esetben az Utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést.

6. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy - kivételesen indokolt esetben - az Egyedi Utazási Szerződésben megjelölt programok sorrendjét felcserélje, a szálláshelyeket módosítsa, azonos jellegűre és értékűre cserélje, illetve a szobabeosztást, valamint a szállítóeszközökön az ülésrendet megváltoztassa.

7. Az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót, hogy a légi személyszállítás szabályairól rendelkező 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállításra vonatkozó szerződés az Utazó és a légitársaság között jön létre akkor is, ha a repülőjegy foglalása, megvásárlása az Utazásszervező közreműködésével történik. A repülőjegy foglalása esetén tehát az Utazásszervező csak, mint közvetítő fórum közreműködik, szerződés az Utazásszervező és az Utazó között nem jön létre, a szerződés közvetlenül a légitársaság és az Utazó között jön létre, a légitársaság által meghatározott feltételekkel. A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság fenntartja magának a repülőgép indulási időpontjának és/vagy helyének, útirányának, átszállási lehetőségeinek, a légitársaság, a repülőgép típus változásának jogát. Az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek, a változtatás nem minősül a szerződés lényeges módosításának. A változásból eredő kellemetlenségekért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az esetleges módosításokat – a lehetőségekhez mérten – az Utazásszervező minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.

III. A RÉSZVÉTELI DÍJ ÉS MEGFIZETÉSE

1. A részvételi díj magában foglalja az Egyedi Utazási Szerződésben megjelölt szolgáltatások teljes díját, az Utazásszervező szervezési díját, valamint az általános forgalmi adó összegét. Az ÁFA számításának módjára az Áfa tv. XV. fejezete az irányadó.

2. Utazó a Honlapon történő foglaláskor az Utazás teljes részvételi díját vagy a feltüntetett előleget köteles megfizetni.

A fizetés módja:

a) a foglaláskor a foglaláskor elérhető fizetési módok valamelyikével történő fizetés;

VAGY

b) az irodában személyesen készpénzzel történő fizetés.

Amennyiben az Utazó foglaláskor az Utazás meghatározott előlegét fizeti meg, az Utazó az Utazásszervező által küldött számlán szereplő hátralékfizetési határidőig köteles megfizetni a részvételi díj fennmaradó összegét.

3. Utazásszervező - legfeljebb az utazás kezdő időpontját megelőző 20. napig - kizárólag az alábbi költségek emelkedése esetében jogosult az Utazó által az utazási szerződés alapján fizetendő díjat megemelni:

a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei),

b) az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy

c) az adott szolgáltatás esetében irányadó deviza - az Utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti - forintárfolyamának változása miatt. A díjemelés számításának módja a megjelölt költségek emelkedése okán az Utazásszervezőre háruló többletfizetési kötelezettségnek az egy fő utazóra eső hányada. A díjemelés indokát, illetve a számítások feltüntetését világos és közérthető módon az Utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg tartós adathordozón közölni kell.

Az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a III. 3. *a)-c)* pontokban foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az Utazás megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén az Utazásszervező jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az Utazó kérésére az Utazásszervezőnek e költségeket igazolnia kell.

4. Utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (az Egyedi Utazási Szerződésben megjelölt részvételi díjnál alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon részvételi díjért emelt szintű, illetve többletszolgáltatásokat is magába foglaló) akciókat hirdessen meg nyilvánosan harmadik személyek felé. Ebben az esetben az Utazó és az Utazásszervező között korábban létrejött utazási szerződés feltételei nem módosulnak.

5. Utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy amennyiben az utazási szerződés megkötését követően az Utazó a szerződés bármely lényeges elemét módosítja (utazás időpontja, utazók neve és személyes adatai, szállás vagy kategória, szolgáltatás), úgy a módosításból fakadó árkülönbségen kívül további 5 000 Ft módosítási díjat számít fel.

Amennyiben a módosítás tranzakciós költségeket generál, úgy a módosítási díj további 5 000 Ft költségátalány (összesen 10 000 Ft).

IV. ELÁLLÁS AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSTŐL, LEMONDÁS

1.

1.1. Az Utazó a jelen szerződésben kifejezetten meg nem határozott esetet kivéve visszatérítésre nem tarthat igényt.

Az Utazó kifejezetten tudomásul veszi az alábbiakat:

Az Utazásszervező honlapján kínált utazási csomagok olyan adott időtartamban elérhető szolgáltatáskombinációk, amelyek az egyes szolgáltatás elemek összekapcsolásával speciális utazási kedvezmények igénybevételére adnak lehetőséget. Az Utazásszervező nem közvetlenül a szálláshely szolgáltatókkal áll kapcsolatban, hanem online gyűjtőrendszerekkel. Az Utazásszervező munkatársai az adott napon elérhető minél kedvezőbb ár elérése érdekében folyamatosan folyamatosan figyelik az egyes online gyűjtőrendszerekben elérhető szállás, repülőjegy és egyéb szolgáltatási ajánlatokat, amelyek a hirdetési ciklusban folyamatosan változnak. Ezek alapján az Utazásszervező által kínált Utazások kalkulált árait a honlapon a fogyasztók tájékoztatása céljából naponta egyszer frissítik. Ezen közzétett árak az Utazásszervező ajánlati kötöttségét nem eredményezik, az Utazási szerződés létrejöttéig. (ÁSZF II.1. és II.2.) Ezen kedvezményes ajánlatok, illetve utazási csomag esetén az egyes szolgáltatás-elemeinek hozzáférése azonban a közvetlen szolgáltatásnyújtó által limitált számú, és az egyes utazási ajánlatokban lévő elemek az Utazásszervezőtől független más szolgáltatóknál is lefoglalhatók. Mindezekre figyelemmel az Utazásszervező nem tud garanciát vállalni arra, hogy a honlapon történő foglalás időpontjában az Utazó által vásárolt Utazás még elérhető, illetve adott áron elérhető. Amennyiben az Utazásszervező az Utazó általi, honlapon történő foglalást és részvételi díj megfizetését követően már nem tudja az adott áron befoglalni az adott utazást, vagy az utazási csomag valamely elemét, erről az Utazót az Utazó általi foglalást követő egy munkanapon belül értesíti. Amennyiben az Utazásszervező értesítése alapján az Utazó az esetlegesen magasabb árat is e-mailben elfogadja, akkor az Utazási szerződés megkötése az ÁSZF-ben meghatározott menetben megtörténik. Amennyiben az Utazásszervező értesítése alapján az Utazó az esetlegesen magasabb árat e-mailben nem fogadja el, akkor az Utazási szerződés megkötésére nem kerül sor, a szerződés nem jön létre, amelyet egyik félnek sem felróható körülménynek kell tekinteni. Ez esetben az Utazó által már megfizetett összeget az Utazásszervező köteles az Utazónak legkésőbb három munkanapon belül visszafizetni. Szerződő felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségtérítésre nem tarthatnak igényt.

Jelen pontot kell alkalmazni abban azt esetben is, amennyiben a részvételi díj megfizetésére, valamint a szerződés visszaküldésére munkaidőn kívül kerül sor, és emiatt az Utazásszervező csak a következő munkanapon tudja megkísérelni a foglalást, amely esetleges áremelkedés miatt már nem lehetséges.

1.2. Utazó az utazási szerződést bármikor felmondhatja. Felmondás esetén a bánatpénz mértéke a következőképpen alakul:

a) az utazás megkezdését megelőző 20. napnál korábbi felmondás esetén a részvételi díj 0%-a

b) az utazás megkezdését megelőző 14. napnál korábbi, de 20. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 50%-a.

c) az utazás megkezdését megelőző 7. napnál korábbi, de a 14. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 80%-a;

d) az utazás megkezdését megelőző 7. napon belüli felmondás, illetve 'no show' esetén a részvételi díj 100%- a.

Esetleges lemondását az utazas@utazok.hu címre köteles küldeni. Amennyiben a lemondást ennek ellenére az utazási iroda más e-mail címére (az utazással kapcsolatos egyéb ügyekben kapcsolattartója címére) küldi, abban az esetben a lemondás csak az e-mail beérkezését követő 3. munkanapon hatályosul.

Az Utazó a repülőjegyet tartalmazó utazási csomag esetén a repülőjegy szolgáltatást a II.2.d) pontban foglaltak szerint mondhatja le vagy módosíthatja.

2. Amennyiben az Utazásszervező az Utazás megkezdése előtt jelentősen megváltoztatja a jelen ÁSZF II. 5. *a) – h)* pontja szerinti valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni az Utazó által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó azon különleges igényeket, amelyeket az Utazásszervező elfogadott, illetve az Utazás részvételi díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, köteles erről az Utazót indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatni.

2.1. Ebben az esetben az Utazó - az Utazásszervező által megadott észszerű határidőn belül - jogosult választása szerint

a) a javasolt változtatást elfogadni, amely esetben a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a Felek módosítják az utazási szerződést

b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazásra vonatkozó szerződést felmondani.

2.2. Az Utazó köteles a döntéséről a tájékoztatás tudomásulvétele után 2 napon belül tájékoztatni az Utazásszervezőt. Amennyiben az Utazó a megadott 2 napon belül nem ad választ, úgy a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik.

2.3. Ha az Utazó a 2. pontban meghatározott okból eláll az utazási szerződéstől, megilletik a 4.1 pontban meghatározott jogok, kártérítésre azonban nem tarthat igényt.

3. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az Utazásszervező jogosult azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, vagy választása szerint a szerződéstől elállni. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinél alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a részvételi díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni.

Amennyiben az Utazó a fenti jelzés ellenére ragaszkodik az eredeti utazáshoz, és annak jogi akadályai nincsenek, úgy azt csak a saját felelősségére teheti meg, melyről írásban nyilatkoznia kell.

3.1. Ebben az esetben, ha az Utazó elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, úgy a Felek módosítják az utazási szerződést, ennek hiányában az Utazó a nyilvánosságra hozatal dátumától számított 7 napon belül elállhat az utazási szerződéstől. Az Utazó elállása esetén az Utazásszervező köteles a teljes befizetett részvételi díjat azonnal visszafizetni.

3.2 Az Utazó nem jogosult a szerződéstől elállni, Utazásszervező pedig nem köteles helyettesítő szolgáltatást felajánlani, amennyiben az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal már az utazási szerződés megkötésének időpontjában az „utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepelt.

4. Az Utazásszervező legkésőbb az utazás kezdő időpontját megelőző 20. napig elállhat az utazási szerződéstől:

4.1. Ha az Utazásszervező nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől,

a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazásszervezőnek lehetősége van, és

b) ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.

4.2. Ha a 4.1 pont a) pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinél alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni.

5. Utazásszervező jogosult elállni az utazási szerződéstől, ha az utazási szerződés megkötésekor előre nem látható külső körülmény a célországban bekövetkezett – az életet és egészséget, illetve a vagyoni biztonságot veszélyeztető - politikai esemény vagy természeti csapás veszélyezteti.

6. Az Utazásszervező jogosult felmondani az utazási szerződést, amennyiben az Utazó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti, vagy sérti az Utazótársai nyugalmát, érdekeit, testi épségét, illetve az utazási program lebonyolítását, vagy olyan magatartást tanúsít, ami a vele való együtt utazást jelentős mértékben megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi és ezen magatartásával az Utazásszervező képviselőjének figyelmeztetése ellenére sem hagy fel. Utazó köteles Utazásszervezőnek a felmondás következtében okozott egyéb kárát is megtéríteni.

7. Az Utazó az elállási, illetve felmondási jogát a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 2. mellékletében szereplő nyilatkozat-minta útján gyakorolhatja, vagy az erre vonatkozó egyértelmű nyilatkozatának az Utazásszervező részére történő elküldésével.

V. HIBÁS TELJESÍTÉS, KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG ÉS DÍJENGEDMÉNY

1. Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az Utazásszervező felel, ide nem értve a repülőjegy foglalással vásárolt szolgáltatást. Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az Utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

1.1. A szerződésszegést az Utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha

az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel. Ha az Utazásszervező az V.1.1.1.pontban megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ha az Utazásszervező az V.1.1.1. pontban megjelölt ok kivételével - az utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az Utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az Utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

Ha az Utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani.

1.2. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az Utazásszervező köteles az Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az Utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre.

a) Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási szerződésben meghatározottnál, az Utazásszervező köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.

b) Az Utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól, illetve ha az Utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

c) Ha a szerződésszegés az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti, és az Utazásszervező az Utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

d) Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt a V.1.1.2.c) pont alapján elutasítja, az Utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

e) Ha az Utazás az Utazó szállítását is magában foglalja, az Utazásszervező az V.1.1.2.c)-d) pontban foglaltakon túl haladéktalanul, az Utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az Utazó hazaszállításáról.

1.3. Ha az Utazó utazási szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az Utazásszervező köteles utazónként - szükség szerint - legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az utazók jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.

A költségek korlátozása nem alkalmazandó a 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontjában meghatározott mozgásában korlátozott személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kíséret nélkül utazó kiskorúakra, valamint a speciális orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az Utazásszervezőt legalább negyvennyolc órával az Utazás kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről. Az Utazásszervező az (1) bekezdés szerinti felelősség korlátozása céljából nem hivatkozhat elháríthatatlan és rendkívüli körülményekre, ha az érintett közlekedési szolgáltató az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai alapján nem hivatkozhatna ilyen körülményekre.

2. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utazó a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. Amennyiben az Utazó valamely szolgáltatás hibája miatt tett bejelentésére az utazás során avagy a célországban a szálláshely szolgáltató, illetőleg az egyéb szolgáltatást nyújtó harmadik személy kártalanítja, azaz ezen harmadik személyek által felajánlott bármely kompenzációt elfogadja, az Utazó nem jogosult az Utazásszervezőtől további kártérítést, avagy a részvételi díj leszállítását követelni, illetőleg más szavatossági igénnyel élni, arról kifejezetten lemond.

3. Ha az utazás megkezdését követően az Utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet az Utazóra nem hárítható át. Ha az Utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az Utazó azt indokoltan nem fogadja el, az Utazásszervező – amennyiben az Utazó erre igényt tart - köteles gondoskodni az Utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az Utazó által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

4. Az Utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az Utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős. Ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Utazó az Utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte:

Utazásszervező ügyeleti telefonszáma: 06 70 432 7121.

5. Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem- teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen

a) ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az Utazó magatartására vezethetők vissza,

b) ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az Utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c) vis maior esetén.

A b) és c) pontja esetében az Utazásszervező köteles segítséget nyújtani az Utazónak, ha nehézségei támadnak.
6. Az Utazó a hibás teljesítésből eredő igényét az utazás befejezését követő 8 napon belül köteles írásban bejelenteni az Utazásszervező részére. A bejelentéshez csatolni kell a jegyzőkönyv másolatát is. Ezen határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Az Utazásszervező a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül köteles a bejelentésben előadottak kapcsolatos álláspontjáról az Utazót értesíteni.
7. Az Utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.
8. Ha az Utazó az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.
9. Az Utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. Az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót, hogy a közreműködő felelősségét korlátozza a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreáli Egyezmény; az 1936. évi XXVIII. törvénnyel kihirdetett Varsói Egyezmény; az 1986. évi 2. törvényerejű rendelettel kihirdetett Berni Egyezmény, a légi fuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 889/2002 EK Rendelettel módosított 2027/97 EK Rendelet; a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, vagy hosszú késése esetén az Utazóoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló 261/2004. EK rendelet, a légi személyi szállítás szabályairól szóló 25/199 9 (II.12.) Kormányrendelet.
10. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül felelős. Az utazás során az Utazó poggyászának őrzéséről és felügyeletéről az Utazó maga köteles gondoskodni, kivéve, amennyiben tovább szállítás vagy megőrzés érdekében az Utazásszervező, vagy annak közreműködője azt átvette.
11. Az Utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha az Utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak róható fel.
12. Az Utazó kártérítésre jogosult az Utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az Utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.
13. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyan ezek a korlátozások alkalmazandók az Utazásszervezőre is.
14. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az Utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az utazási szerződés korlátozhatja az Utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét, amennyiben ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra, valamint nem eredményezi azt, hogy a kártérítés összege alacsonyabb, mint az Utazás teljes részvételi díjának háromszorosa.
15. E fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazóknak a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

VI. AZ UTAZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

1. Az Utazó kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése az utazási iroda útmutatásai alapján.
2. Az Utazó jogosult a hibákat és a megrendelt szolgáltatásoktól eltérő minőségű kiszolgálást szóvá tenni. Ezeket rögtön az észrevétel után írásban kell közölni az utazási iroda képviselőjével. Utólagos reklamációkat nem veszünk figyelembe.
3. Az Utazó köteles az indulás dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt a csoportkísérővel való találkozás idejét tiszteletben tartani. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának nem betartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.
4. Az Utazó és az utazási iroda a szerződés teljesítése során – különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek együttműködni. Ennek keretében a felek, kötelesek elérhetőségeikről, azok megváltozásáról – különös tekintettel az Utazó telefonos elérhetőségére! – egymást értesíteni, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.
5. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából lemond a kifizetett szolgáltatásokról, vagy bizonyos szolgáltatásokat érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékére sem tarthat igényt.
6. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel. Az az Utazó, aki az utazás során és a szálláshelyen magatartásával (ittasság, hangoskodás stb.) zavarja a vele együtt utazókat, és többszöri figyelmeztetés ellenére sem változtat viselkedésén, azonnal kizárható az utazásból, kártérítés igénye nélkül.

VII. BIZTOSÍTÁS

1. Az Utazó köteles az utazás időtartama alatt érvényes baleset, betegség- és poggyászbiztosítással (a továbbiakban: Biztosítás) rendelkezni. Az Utazásszervező felhívja az Utazó figyelmét, hogy Biztosítás hiányában az Utazót ért és okozott károk teljes egészében az Utazót terhelik.
2. Az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót, hogy a részvételi díj nem foglalja magában a Biztosítás díját.
3. Az Utazásszervező külön biztosítási díj ellenében, a biztosítók által meghatározott feltételek szerint vállalja Biztosítás, valamint útlemondás esetére vonatkozó biztosítás közvetítését az Utazó felé.
4. Amennyiben az Utazó az Utazásszervező közreműködésével köt Biztosítást és/vagy útlemondás esetére vonatkozó biztosítást, valamint ha az Utazásszervező az Utazó javára szóló - az utazásszervező- és közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Kormány rendelet 8. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti - biztosítást kötött, az Utazásszervező köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

VIII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

1. 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt. Amennyiben a felnőtt kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatának megléte. 14-18 év közötti kiskorúnak az utazáson való részvételéhez gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozata szükséges.
2. Az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával az Utazó hozzájárul ahhoz, hogy az utazási szerződés teljesítése kapcsán az Utazásszervezőnek átadott személyes adatait az Utazásszervező tárolja, kezelje. Utazásszervező a tudomására jutott személyes adatok kezelése során az információs az önrendelkezési jogról és az információszabadságról 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően köteles eljárni.
3. Az Utazó köteles gondoskodni az érvényes utazási okmányok, valamint a vízumok beszerzéséről, magánál tartásáról, valamint a vonatkozó be- és kiutazási, valamint a vámszabályok betartásáról.
4. Az Utazó tudomással bír arról, hogy az utazás során az Utazásszervező fénykép és mozgókép felvételeket készíthet. Az Utazó az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező által készített, az Utazót esetlegesen ábrázoló fényképeket és mozgókép felvételeket a Honlapon közzé tegye, valamint üzleti tevékenysége keretében, egyéb promóciós célokra használja. Jelen hozzájárulás nem vonatkozik a szeméremsértő, valamint az emberi méltóságot sértő felvételek közzétételére.
5. Az Utazó az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező részére utazási ajánlatokat, valamint egyéb promóciós ajánlatokat küldjön az Egyedi Utazási Szerződésben megadott elérhetőségekre, postai illetve elektronikus úton, vagy SMS-ben.
6. Felek az utazási szerződés teljesítése során kölcsönösen együttműködve, a másik Fél érdekeit szem előtt tartva kötelesek eljárni.
7. Az Utazásszervező célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben az Utazónak mégis valamilyen panasza van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát a fenti e-mail címen, vagy levél útján is közölheti.
Az Utazásszervező a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a vásárló a panasz kezelésével nem ért egyet, az Utazásszervező a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja az Utazónak. Ha a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Utazásszervező a panaszról jegyzőkönyvet vesz fel, s annak egy másolati példányát átadja az Utazónak.
Az írásbeli panaszt az Utazásszervező 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja.
Továbbá az Utazásszervező tevékenységével, szolgáltatásával, termékével illetve munkatárainak eljárásával szemben felmerülő egyedi bejelentéssel, panasszal bárki fordulhat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint az eljárásra jogosult szervhez.
8. Az Utazó fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhat. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli.
9. A Szerződő felek megállapodnak, hogy a jelen jogviszonyból esetlegesen keletkező vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalással kívánják rendezni, amennyiben azonban ez nem vezet eredményre, kikötik a – hatáskörtől függően – a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság és a Székesfehérvári Törvényszék alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét.

Budapest, 201…….

Utazok.hu Kft.
1055 Budapest, Stollár Béla utca 22.
Adószám: 25744594-2-41
CIB Bank: 10700347-69875928-51100005
MKEH: U-001739
Utazok.hu Kft.

……
Utazó