

UTAZÁSI FELTÉTELEK

csoporthoz tartozók keretében nyújtott utazási szolgáltatások és utazási csomagok vonatkozásában

A Challenge Hungary Szolgáltató és Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság, mint utazásszervező (székhelye: 1064 Budapest, Izabella utca 78. fsz 2., tel: 06-1-343-3030, fax: 06-1-343-4203, e-mail: info@challenge.hu, nyilvántartási szám: U-000305, a továbbiakban: iroda) a csoportos tanulmányutak vonatkozásában az általa nyújtott utazási szolgáltatások és utazási csomagok általános szerződési feltételeit az alábbiak szerint állapítja meg:

A szerződés létrejötte és tartalma

1. A jelen utazási feltételek az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződés részét képezik továbbá az iroda által kiadott átadott és a honlapon hozzáférhető egyéb tájékoztatókban foglaltak, a program, a jelentkezési lapon, illetve a jelentkezés visszaigazolásában, számlában, valamint részvételi okmányokban foglaltak.

A szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó rendelkezéseit, valamint az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: R.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

2. A jelen utazási feltételek nem terjednek ki azokra az utazási szerződésekre, melyek megkötése során az iroda más utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el. Az ilyen utazási szerződésekre a megbízó utazásszervező utazási feltételei vonatkoznak.

3. Az iroda utazási szolgáltatásai jelentkezési lap kitöltésével és annak az iroda részére postai úton, vagy személyesen való megküldésével rendelhetőek meg. Az iroda által indított csoportos tanulmányutak esetében a résztvevők által kitöltött jelentkezési lapokat eltérő megállapodás hiányában résztvevők által kijelölt csoportvezető gyűjti össze és juttatja el az irodának. A jelentkezési lapnak tartalmaznia kell a megrendelő, az utas, valamint (amennyiben szükséges) törvényes képviselője nevét, lakcímét, igazolvány számát, érvényességi idejét és telefonszámát, a megrendelt utazási szolgáltatás katalógusban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a program alapárát, a mindenkori utazási feltételekben foglaltak, valamint a tájékoztatók megismeréséről és elfogadásáról tett nyilatkozatot, az utas (törvényes képviselője) aláírását, valamint egyéni utak esetén a külön megrendelt részszerződéseket. A jelentkezési lap kötelezően tartalmazza továbbá az utas (törvényes képviselője) e-mail címét. A jelentkezés elfogadásához részvételi díjlevegő megfizetése szükséges. Az utazásra történő jelentkezés nyilvántartásba vételét és az előleg befizetését követően az iroda az utas részére postai úton a csoportvezető útján, vagy e-mailben visszaigazolást küld, mellyel létrejön az utas és az utazási iroda között az R. szerinti szerződés. Amennyiben a visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap tartalmától eltér, és az utas az eltérést 10 napon belül nem kifogásolja, a szerződés a visszaigazolásban foglalt tartalommal jön létre.

Csoportos tanulmányutak esetén a részletes szerződési feltételeket – ideértve a részvételi díjat és a teljes fizetendő díjat – a csoportvezetővel, mint az utasok meghatalmazottjával kötött külön szerződés tartalmazza (A meghatalmazás a szerződés felmondására nem terjed ki).

Ha az utazási iroda a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az iroda az utas jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését bármikor visszavonhatja, és az utazási iroda a befizetett előleget visszafizeti.

Harmadik személyek javára történő megrendelések esetén az iroda nem köteles vizsgálni azt, hogy a megrendelő az utast jogszerűen képviseli-e. Ebben az esetben azonban az utast terhelő kötelezettségek az utazás megkezdéséig a szolgáltatás megrendelőjét terhelik.

Amennyiben egy utas, vagy harmadik személy több személy részére rendel meg a szolgáltatásokat – a fentieknek ellent nem mondván - aláírásával utas-társai és/vagy megbízója nevében is nyilatkozik, illetve szerződik.

4. A repülőjegy vásárlása (beleértve az egyéni és csoportos utakat, valamint a kizárólag repülőjegy vásárlásra irányuló szerződést is) esetén az utas a megrendelését írásban juttatja el vagy adja át az iroda részére. Az iroda a repülőjegy díjának és a repülőtéri illeték (a továbbiakban együtt: a repülőjegy teljes ellenértéke) összegéről – azok előre látható érvényességi idejével együtt - az utast írásban tájékoztatja. A szerződés e tekintetben a felek között akkor jön létre, ha és amikor az utas a repülőjegy teljes ellenértékét a megadott érvényességi időn belül az iroda részére megfizeti, ellenkező esetben a kedvező ár az utas részére nem biztosítható. Megfizetésnek az összegnek az iro-

da számláján történő jóváírása, illetve a pénztárába történő befizetés minősül. Az iroda a repülőjegyet csak a teljes ellenérték megfizetése esetén foglalja le, illetve vásárolja meg, kivéve, ha a felek ettől írásban kifejezetten eltérően rendelkeznek. Az utas tudomásul veszi, hogy az ellenérték megfizetésének késedelme esetén a szerződés az irodával nem jön létre, továbbá a repülőjegy ellenértéke változhat, illetve a rendelkezésre álló helyek elfogyhatnak. Ezekkel összefüggésben az iroda felé igényt semmilyen jogcímen nem érvényesíthet.

Amennyiben a szerződés teljesítése során az utasok fuvarozása repülőgéppel történik, úgy e szolgáltatásra, az annak teljesítése időpontjában a légi fuvarozásra irányadó szabályok és szerződési feltételek az irányadók. Az iroda a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, az útvonal, valamint a megjelölt légitársaság változtatásának a jogát fenntartja. A menetrend szerinti repülőutak kapcsolatban az utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok utazási feltételei az irodával kötött szerződés feltételeinek részévé válnak, annak minden tekintetében. (A légitársaságok üzletszabályzata a légitársaságok honlapján megtalálható.) Amennyiben járatörletés, járatmódosítás történik, minden ebből eredő költség az utast terheli (különösen „fapados járatok”, igen kedvező árú repülőjegyek esetében – a 22. pont alapján).

5. Az iroda kizárólag az utazási szerződésben foglalt szolgáltatásokat köteles biztosítani, a programban található leírásnak megfelelően. A programban (F) betűvel megjelölt, programok fakultatív jellegűek, azokat az iroda kizárólag külön megrendelés esetén, a 6. pont szerint biztosítja, vagy azok a helyszínen rendelkezhetőek meg/vehetőek igénybe.

6. A programfüzetben (F) betűvel megjelölt programok fakultatív programok, megjelölésük tájékoztató jellegű, nem képezik az utazási szerződés tárgyát. Ezek a programok a helyszínen vehetők igénybe/rendelhetőek meg, illetve azokat az iroda kizárólag külön megrendelés esetén biztosítja abban az esetben, amennyiben azokat a csoport / utas (az iroda által megjelölt) megfelelő időben megrendeli, a díjakat az iroda által megjelölt határidőben megfizeti, a fakultatív program helyi szolgáltatója által kikötött feltételek maradéktalanul megvalósulnak (pl határidőben történő megrendelés, foglalási és részvételi díjak, belépőjegyek árának maradéktalan megfizetése) és a teljesítés helyén a teljesítés feltételei adottak (pl megfelelő létszám, a helyszínen időben történő megjelenés). E tekintetben a külön tájékoztatóban foglaltak az irányadók.

A fakultatív programok díja nem képezi a részvételi díj részét. Az utazási szerződés utas általi felmondása esetén az utas a 32. pont szerinti bánatpénz fizetésére köteles a fakultatív programok díját tekintve.

7. Az utas jogosult az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit – az utazási szerződésnek, illetve a részvételi feltételeknek maradéktalanul megfelelő - harmadik személyre átruházni, feltéve, hogy az irodát erről legkésőbb az utazási csomag megkezdése előtti 7. napig, illetve utazási szolgáltatás igénybevétele esetén a szolgáltatás megkezdését megelőző 5 napon belül írásban vagy e-mailen 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.

Azokban az esetekben, amikor a légitársaság nem teszi lehetővé a jegy tekintetében a módosítást, olyan személy nincsen, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek az eredeti utason kívül megfelelne.

A részvételi díj

8. A részvételi díj az utazási szerződésben, illetve a csoporttal kötött szerződésben (szereplő szolgáltatások árát, az utazási iroda szervezési költségét és az általános forgalmi adót foglalja magában).

A részvételi díj az utas által kért változtatások, illetve újonnan megrendelt részszerződések következtében – időközben is – változhat! A részvételi díj összegére vonatkozóan a szerződés megkötését követően reklamációt (pl.: kedvezményes akció miatt időközbeni árváltozás) az iroda nem fogad el. Irodánk az indulás megkezdése előtt a később jelentkezők részére üzletpolitikai érdekből a részvételi díj csökkentésének jogát (pl.: kedvezményes akció) fenntartja.

Az iroda nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe.

9. A részvételi díj a biztosítások (baleset-, poggyász-, storno stb biztosítás) díját, a programban (F) betűvel megjelölt fakultatív programok díját és az egyéb díjakat (különösen a repülőtéri illetéket, a belépőket, helyi adókat, esetleg-

es vízumok díját, stb.) nem tartalmazza! Amennyiben az utasok fuvarozása repülőgéppel történik (légi fuvarozás igénybevétele) úgy a részvételi díjnak a repülőjegy ellenértéke (beleértve a repülőtéri illetéket is) nem képezi a részét, kivéve, ha a felek írásban ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek!

A repülőjegy teljes ellenértékét a 4. pont szerint kell megfizetni, kivéve, ha a felek írásban kifejezetten eltérően nem rendelkeznek.

10. NEM TERMÉSZETES SZEMÉLY (NEM MAGÁNSZEMÉLY) MEGRENDELŐ ESETÉN AZ IRODA PROGRAMFÜZETÉBEN MEGJELÖLT TELJES RÉSZVÉTELI DÍJÁT, ILLETVE A MEGÁLLAPODOTT RÉSZVÉTELI DÍJAT TOVÁBBI 27% ÁFA TERHELTI (teljes részvételi díj) a hatályos Áfa törvény értelmében! Az iroda felhívja az utasok figyelmét, hogy a részvételi díjban benne nem foglalt díjtételek az előzetes tájékoztatásban közöltekhez képest változhatnak!

11. Az iroda által megállapított előleget a jelentkezéskor, a részvételi díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell megfizetni (kivéve a szállást is tartalmazó csoportos tanulmányutakat és azokat a további utakat, amelyek esetén a közreműködővel kötött szerződés korábbi teljesítést igényel), külön felszólítás nélkül. A fizetendő előleg mértéke az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában a részvételi díj 40 %-a. Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén jelentkezéssel egyidejűleg a teljes részvételi díjat meg kell fizetni.

Szállást is tartalmazó csoportos tanulmányutak esetén az előleget és a részvételi díjat az utazási szerződés rendelkezései szerint kell megfizetni azzal, hogy a teljes részvételi díjat az utazás megkezdését megelőző 45 nappal teljesíteni kell.

A fizetés módja: készpénzfizetési megbízás („sárga csekk”), átutalás, vagy készpénz. A részvételi díj (illetve annak bármely része) abban az esetben minősül teljesítettnek, amennyiben azt az iroda bankszámláján jóváírják, vagy azt a pénztárába készpénzben befizetik. A részvételi díj vagy annak bármely részlete megfizetésének késedelme szerződésszegésnek minősül, ami alapján az iroda jogosult az utazási szerződéstől elállni, vagy azt felmondani, az utas pedig köteles a 32. pont szerinti bánatpénzzel azonos összegű átalánykártérítést az iroda részére megfizetni.

A befizetés rendjétől történő eltérés jogát – a közreműködővel kötött szerződés rendelkezései figyelembe vételével – az iroda kifejezetten fenntartja.

A szerződés módosítása

12. Az utazási szerződés **lényeges feltételeinek az utas által kért módosítására** (pl. úti cél, időpont) csak az utazási szerződés – adott esetben a fenti bánatpénz megfizetése mellett – utas általi felmondása és új utazási szerződés megkötése esetén van mód.

Az utazási szerződés **nem lényeges feltételeinek módosítására** az utazást megelőző 40. napig van lehetőség. Az utazási szerződés nem lényeges feltételeinek az utas által kért módosítása esetén az iroda **3.000,- Ft/ fő módosítási díjat** számít fel.

13. A légitársaságok szigorúbb szerződési feltételei szerint a már megvásárolt repülőjegy visszaváltására nincs lehetőség, módosítása kizárólag a légitársaságok feltételei szerint lehetséges, és az ezekből származó költségek teljes mértékben az utast terhelik!

(Csoportos jegy vásárlása esetén az utas neve legfeljebb az indulást megelőző 3. hétig változtatható meg. Egyéni repülőjegyek esetén a módosításra a légitársaságok által meghatározottak szerint kerülhet sor.)

14. Az iroda kifejezetten fenntartja a jogot arra, hogy a szerződés megkötését követően az utazó által fizetendő **teljes részvételi díjat egyoldalúan felemelje.** A forintban megadott árak 300-330 Ft/euro, illetve 340-365 Ft/GBP árfolyamsávban, illetve 370 - 410 Ft/l dízel üzemanyagár esetén érvényesek. A díj emelésére kizárólag (a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei, (b) az utazási szerződésben vállalt részzolgáltatásokkal 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 utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor, ha erről az iroda legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utast. Amennyiben a díjemelés az utas által fizetendő teljes díj 8%-át meghaladja, úgy az alábbi 16. pontban foglaltak az irányadók.

A díjemelés kiszámítása akként történik, hogy az iroda a költségemelkedés teljes összegével, vagy ha ennek egy részét az iroda átvállalja, az át nem vállalt költségrésszel a díjat megemeli. A díjemelésről az iroda az utast tájékoztatja.

Az utas utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén a fenti költségeknek (a fenti árfolyam és üzemanyagár-sáv alsó határához képest történő) a szerződéskötést követő és az utazási csomag megkezdését megelőző csökkenése esetén díjengedményre jogosult, amelynek számítási módja azonos a díjemelés módjával. Díjengedmény esetén az iroda jogosult az utasnak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket.

15. Az iroda fenntartja a jogot arra, hogy az utazási csomag megkezdése előtt - a fenti 14. pont szerinti díjmódosítás kivételével - **egyoldalúan módosítsa az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket.** A módosításra csak akkor kerülhet sor, ha a változás nem jelentős, és az iroda arról e-mailben vagy írásban tájékoztatja az utazót.

16. Ha az utazási csomag vagy az utazás megkezdése előtt az iroda jelentősen megváltoztatja az R 14. § (2) bek a) pontja szerinti valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni az utazási csomag tekintetében vállalt különleges igényeket, illetve ha az utazási csomag vagy az utazási szolgáltatás teljes díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, illetőleg az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja rajta kívülálló okokból, az utas - az iroda által megadott észszerű határidőn belül – jogosult a javasolt változtatást elfogadni, vagy bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Ha az utas felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és az utazásszervező részére azonos vagy magasabb minőségű másik utazási csomagot ajánl fel.

Amennyiben az utas az iroda felhívására határidőben nem válaszol, az utazási szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik. Megszűnik a szerződés akkor is, ha az utas azt felmondja. Ebben az esetben az iroda visszafizeti az utasnak a befizetett teljes díjat.

Ha az utas által elfogadott módosítás vagy a felajánlott másik utazási csomag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagot eredményez, az utas megfelelő díjengedményre jogosult.

A szerződés teljesítése

17. Az utas köteles az utazásban való részvétel feltételeit teljesíteni (pl. érvényes igazolvánnyal rendelkezni, útlevelet, vízumot beszerezni, utasbiztosítást megkötöni), az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevel, vám- és devizajogszabályok, egészségügyi előírások) betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő többletköltségek, valamint az utazási irodánál jelentkező összes kár megtérítése az utast terheli.

Az iroda az utast az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól (beleértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokról előzetesen tájékoztatja.

18. Az utas poggyászának és értékeinek őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért irodánk nem vállal felelősséget.

19. Amennyiben az utasok száma eléri a 15 főt, az iroda a csoport részére utaskísérőt biztosít, kivéve, ha a csoport tagjai erről írásban lemondanak. 15 fő alatti csoportok esetén az iroda csak külön igény esetén biztosít utaskísérőt.

20. Az utas által az utazás során harmadik személyeknek (beleértve az iroda közreműködőit is) okozott károkért az utas közvetlen felelősséggel tartozik. A károkozásról a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni.

21. Csoportos tanulmányutak esetén a diákok kíséretét és felügyeletét a kísérő nevelők kötelesek maradéktalanul ellátni a program egész időtartama alatt. Abban az esetben, ha szülő vagy törvényes képviselő kísérete nélkül kiskorú utazik szállást is tartalmazó utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján, az iroda nem biztosítja a kiskorúval vagy a kiskorú tartózkodási helyén tartózkodó, a kiskorúért felelős személlyel való közvetlen kapcsolat létesítését, azaz velük közvetlen kapcsolat nem létesíthető.

22. Az iroda felel az utazási szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Az iroda a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködő (fuvarozó, szálloda) útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi szerződés korlátozza.

Az iroda köteles az utazás során az utasnak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

A légi fuvarozók felelősségét a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, valamint az 1936. évi XXVIII. törvénnyel kihirdetett 1929. évi Varsói Egyezmény (módosította, illetve kiegészítette az 1964. évi 19. tv., továbbá a 2005. évi XXXIV. és XXXV. törvény) korlátozza. Repülőgéppel történő utazásoknál a visszautasított beszállásokra, a légi járatok törlésére, a hosszú késésekre, az útipoggyász szállítására a légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 261/2004 EK rendelet, valamint a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II.12) Korm. rend.-ben foglaltak is irányadók. Ennek megfelelően az iroda a járatok késéséből, a járatotörésekből, poggyászok rongálódásából és elvesztéséből stb eredő károkért és sérelemdíjért nem felel.

23. Az iroda köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utasnak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.

Az iroda a fenti szolgáltatásért – a felmerült költségei erejéig - arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utas szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő.

24. Az utas az utazási csomaggal kapcsolatban észlelt szerződésszegést annak felfedezése után haladéktalanul köteles az utaskísérővel (iroda képviselőjével) vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval és az irodával a jelentkezési lapon megadott elérhetőségeken, illetve nyitvatartási időn kívül az utasoknak megadott ügyeleti telefonszámon közölni. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, illetve a bizonyítás is őt terheli.

A helyszíni szolgáltatóval a kifogást írásban, igazolt módon kell közölni. A kifogás helyszíni szolgáltatóval történő közlése az utaskísérő kötelezettsége. Az iroda képviselője az utas bejelentését köteles teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe foglalni, ahogyan a kifogás helyi szolgáltatóval való közlésének tényét is, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyv kizárólag az utas panaszának a rögzítésére szolgál. A jegyzőkönyv felvétele, illetve kijavítás vagy helyettesítő szolgáltatás felajánlása nem jelenti a panasz elismerését vagy az iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását. Az utaskísérő köteles az irodát haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az irodát köteles tájékoztatni.

A kijavítás vagy a helyettesítő szolgáltatás utas általi elfogadása a szerződésszegés orvoslásának minősül.

25. A szerződésszegést az iroda az utazó által megállapított ésszerű határidőben köteles orvosolni, kivéve, ha a szerződésszegés orvoslása lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár. Az utóbbi esetekben az utas díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ha az iroda határidőben nem orvosolja a szerződésszegést, az utas ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az utas határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az iroda azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

26. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az iroda köteles az utazó részére 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). Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű a szerződésben meghatározottnál, az iroda köteles az utasnak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az utas kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az iroda által ajánlott díjengedmény nem megfelelő. Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés esetén: ha az utazás megkezdését követően az iroda az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az iroda ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az iroda - ha az utazó erre igényt tart - gondoskodik az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről.

27. Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát érinti, és az iroda az utas által megszabott ésszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

28. Az utasnak – a helyszínen nem, vagy csak részben orvosolt – kifogását az utazás tényleges befejezését követő 15 napon belül jogvesztés terhe mellett az irodához írásban (ajánlott levél vagy személyesen átadott írásbeli nyilatkozat formájában) be kell jelentenie. (Telefonon és e-mailben kifogást elfogadni nem áll módunkban.) Az írásbeli, határidőben történő bejelentés elmaradása esetén az utasnak az irodával szembeni további követelésnek helye nincs. Az iroda a kifogás kézhezvételét követő 30 napon belül a kifogást kivizsgálja, és álláspontról az utast értesíti.

29. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az irodára is. Ilyen egyezmények többek között a 22. pontban hivatkoztak.

Az ettől eltérő esetekre **az iroda az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés nem teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károk esetén a kártérítés mértékét és a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.** A korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

A szerződés megszüntetése

30. Az utas jogosult az utazási szolgáltatás vagy az utazási csomag megkezdése előtt bármikor, az iroda által felszámított egységes **bánatpénz ellenében felmondani** az utazási szerződést.

31. A felmondást **írásban (ajánlott levélben)**, illetve az utazási irodában **személyesen munkaidőben tett vagy átadott írásbeli nyilatkozással** kell az irodával közölni. A felmondási nyilatkozat akkor hatályosul (**felmondás időpontja**), amikor az az utazási iroda tudomására jut, azaz az iroda általi átvétel időpontjában. **Szóban (ideértve nem kizárólag a telefonon és e-mailen tett nyilatkozatokat is) felmondást elfogadni nem áll módunkban!** Felmondásnak minősül, ha az utas előzetes nyilatkozattétel nélkül az utazást nem kezdi meg. Ebben az esetben a felmondás időpontja az utazás megkezdésének napja. Amennyiben az irodának az utas felmondása alapján visszafizetési kötelezettsége keletkezik, úgy azt az iroda a felmondás kézhezvételétől számított 14 napon belül utalja át a felmondó nyilatkozatban megjelölt bankszámlára.. Függetlenül a felmondás időpontjától az utas a vízum és a stornó biztosítás ellenértékének visszafizetését nem követelheti.

32. Az utas felmondása esetén fizetendő költségek és bánatpénz

Ha az utas (a 30. pont szerint és nem az alábbi 33. pontban meghatározott okok miatt) az utazás megkezdése **előtt 61 napon túl felmondja** az utazási szerződést (lemondja az utat), az iroda részére **egységes bánatpénz** fizetésére köteles, melynek mértéke **5.000.-Ft/fő**.

Ha az utas (nem az alábbi 33. pontban meghatározott okok miatt) az utazás megkezdése **előtt 60 napon belül felmondja** az utazási szerződést (lemondja az utat), illetőleg ha a részvételi feltételek nem teljesítése (pl. útvétel, kötelező oltások) vagy hatósági elutasítás (pl. vízum) miatt nem vehet részt az utazáson, egységes **bánatpénz fizetésére köteles** az alábbiak szerint:

- az utazást megelőző 60-46 napig tartó időszakban történő elállás esetén: 10% bánatpénz fizetendő a teljes részvételi díjat figyelembe véve

- a partnerek szigorúbb lemondási feltételeinek megfelelően, amennyiben az utas lemondási szándékát az indulást megelőzően 45-0 nap időtartamban jelenti be, illetve előzetesen nem jelenti be, hogy nem vesz részt az utazáson, úgy bánatpénzként a teljes részvételi díj 100%-át köteles megfizetni.

A fakultatív programok előzetes megrendelése és díjuk megfizetése esetén a fakultatív programok díjának 100%-a fizetendő meg bánatpénzként.

A repülőjegy megvásárlásától a repülőjegy teljes ára (beleértve a reptéri illetéket) bánatpénzként fizetendő meg (egyéni és csoportos repülőjegy esetén is).

33. Az utas felmondásának különös esetei

- Az utas bánatpénz fizetése nélkül jogosult a szerződés felmondására a jelen utazási feltételek 16. és 27. pontjai szerinti esetekben.

- Az utas bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelé-

ben (ha a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külügyminisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került) olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítást. Ebben az esetben az utas a befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet. A felmondásra a 31. pontban foglaltak az irányadóak.

34. Menetrend szerinti légi fuvarozás igénybevétele esetén:

Az utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegy nem vagy csak magas díj ellenében váltható vissza, vagy módosítható, így teljes ellenértékét (beleértve a repülőtéri illetéket is) kötbéreként abban az esetben is meg kell fizetnie, ha az utazási szerződéstől az általános ellárási joga folytán az utazási szerződés megkötését követően bármikor eláll. Az iroda a visszafizetendő összegbe a kötbér követelését beszámítja, így az utas annak visszatérítését az irodától nem követelheti.

Az utas így repülőjegy megrendelése esetén a repülőjegy megvásárlását követően bánatpénzként a repülőjegy teljes árának (beleértve a reptéri illetéket is) megfelelő összeget köteles megfizetni, az egyéb szolgáltatások tekintetében a 32. pont szerinti ellárási esetén a részvételi díj alapján kalkulált összeg mellett. A repülőjegy lemondására – amennyiben az utazási szolgáltatásként kerül megrendelésre - kizárólag külön storno biztosítás köthető, melyre az általánostól eltérő feltételek vonatkoznak. A biztosítási feltételekről és díjakról a honlapunkon (www.challenge.hu) talál részletes információt.

35. Az iroda a költségterítés, repülőjegy ellenértéke, illetve a bánatpénz követelésébe az utas felé fennálló tartozását beszámíthatja.

36. Az iroda kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles a felmondást követő 14 napon belül visszafizetni az utasnak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha az utasok létszáma nem éri el a szerződésben rögzített minimális létszámot (az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában: 40 fő, csoportos megrendelés esetén pedig a megrendelésben közölt utaslétszám) és az iroda erről az utast

aa) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,

ab) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,

ac) negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén e-mailben értesíti.

37. Az iroda kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles a felmondást követő 14 napon belül visszafizetni az utasnak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha az irodát elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utast a szerződés felmondásáról.

38. Ha az iroda nem az utas érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződéstől, az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a díjkülönbözetet az iroda az utasnak megtéríti. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására az iroda nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, a befizetett összeg teljes egészében az utasnak visszajár.

39. Az iroda felmondása esetén az utas nem követelheti az így felhasználására nem került vízumok díját, tekintettel arra, hogy ezek érvényességük ideje alatt bármikor felhasználhatók.

Biztosítás

40. Az iroda - az utas megrendelése alapján – megkötö az utasbiztosítást (baleset-, poggyász- stb.) és az útlemondási (storno) biztosítást. Irodánk az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. biztosításait ajánlja és köti utasai részére. A biztosítási feltételekről és díjakról a honlapunkon (www.challenge.hu) talál részletes információt.

Az utasbiztosítás megléte valamennyi utazás részvételi feltétele. (A biztosítás az irodán kívül az erre jogosult más társaságoknál, szervezeteknél is megköthető).

Az útlemondási biztosítás díja szervezett csoportos utazás esetén (minimum 5 főtől) a részvételi díj 1.4%-a (az útlemondási biztosítás a repülőjegy lemondására nem terjed ki!). Az útlemondási biztosítás a biztosító mindenkori feltételei szerint vehető igénybe, így igénybe vehető, pl.: ha az utas vagy közeli hozzátartozója megbetegszik (az utas által szorult ápolásra), elhalálozik, vagy baleset éri, ha az utas úti okmányait ellopják és az az utazásig nem pótolhatóak, vagy az utas munkahelyének elvesztése esetén. (Minden esetben ennek dokumentálása szükséges!) Az útlemondási feltételek a www.challenge.hu honlapon megtalálható és letölthető.

Repülőjegy lemondására (önálló utazási szolgáltatásként való megrendelés esetén) útlemondási biztosítás külön köthető, díja a repülőjegy árának 5%-a.

Az útlemondási biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető és díját minden esetben az előleg befizetésével egyidejűleg és azon felül kell megfizetni. A biztosítóval szemben érvényesíteni kívánt kártérítési igény esetén az arra okot adó körülményeket a biztosítási feltételeknek megfelelően igazolni kell (pl. jegyzőkönyv, feljelentés, orvosi diagnózis, hivatalos okmány.) Az utasnak a biztosítás keretében meg nem térült kára tekintetében az R. és a Ptk. általános szabályai az irányadóak.

Vegyes rendelkezések

41. Az iroda a célállomáson helyi képviselőt, kijelölt kapcsolattartó pontot vagy egyéb szolgáltatót nem biztosít és nem jelöl ki.

Ha az utas nehéz helyzetbe kerül, illetve az utazási csomaggal kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, panaszát az iroda által biztosított utaskísérővel, ennek hiányában (utóbbi esetben) a helyi szolgáltatóval, továbbá az irodával közölheti a jelentkezési lapon megjelölt elérhetőségeken, valamint munkaidőn kívül az utasoknak átadott ügyeleti telefonszámon.

42. Ha Ön fogyasztó minősül, jogosult arra, hogy az iroda vagy a nevében eljáró személy magatartásával, tevékenységével vagy mulasztásával kapcsolatban szóban vagy írásban panaszt tegyen. A szavatossági igény (díjengedmény, szerződésszegés orvoslása iránti igény) bejelentése nem minősül panasznak. A fogyasztói panaszokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint kezeljük. A panaszügyintézés helye az iroda székhelye: 1064 Budapest, Izabella u. 78. fsz. 2., ahová levelekkel is fordulhatnak.

A fogyasztó minősülő utas jogvita esetén a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat, ha az irodával a vitás ügy rendezését megkísérelte, azonban az nem vezetett eredményre. A békéltető testületek elérhetőségéről, székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről információ a www.nfh.hu weboldalon található. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai tartalmazzák. Az iroda székhelye szerinti békéltető testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., tel: 06-1-488-2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu)

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (<http://jarasinfo.gov.hu>).

Az utas jogosult továbbá arra, hogy az igénye érvényesítésére bírósághoz forduljon.

43. Irodánk a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért a kötelező biztosításra, illetve a vagyoni biztosítékra vonatkozóan az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt-vel kötött szerződést (kötvényszám: VBB91564/164509, VBB91564/164511 és VBB91564/164512). A biztosítás kiterjed a világ összes országára. Az iroda az utasok hazaszállítására vagy az előleg vagy részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, az utas ehhez a biztosítóhoz fordulhat az igényeinek az érvényesítése végett (1091 Budapest, Üllői út 1., tel: 06-1-477-4800).

Az utazásszervező tevékenység nyilvántartását Budapest Főváros Kormányhivatala vezeti (1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39., tel: 06-1-45-85-800). Az iroda nyilvántartási száma: U-000305.

44. Az utazási szerződéssel, illetve annak teljesítésével, megszüntetésével kapcsolatos nyilatkozatok kézbesítése az utas részére a jelentkezési lapon megadott címre, illetve e-mail címre, míg az iroda részére a székhely címére történik. A nyilatkozatok a kézbesítéssel minősülnek közöltnak. Elektronikus levélben csak a jelen utazási feltételekben kifejezetten megjelölt esetekben lehet joghatályos nyilatkozatot tenni. Ebben az esetben kézbesítési visszaigazolás hiányában az e-mail a feladástól számított 3 napon minősül kézbesítettnek.

Hatályos 2019. 11.01. napjától.