

## UTAZÁSI FELTÉTELEK

### utazási szolgáltatások és utazási csomagok vonatkozásában

A Challenge Hungary Szolgáltató és Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság, mint utazásszervező (nyilvántartási szám: U-000305, székhely: 1064 Budapest, Izabella utca 78. fsz. 2., tel: 06-1-343-3030, fax: 06-1-343-4203, e-mail: [info@challenge.hu](mailto:info@challenge.hu), [info@varavilag.hu](mailto:info@varavilag.hu), weboldal diákprogramok: [www.challenge.hu](http://www.challenge.hu), weboldal egyéni, és más turisztikai programok: [www.varavilag.hu](http://www.varavilag.hu), fióktelep: 6000 Kecskemét, Kőhid u. 12, fióktelep tel: 06-76-328-425, fióktelep e-mail: [kecskemet@varavilag.hu](mailto:kecskemet@varavilag.hu), a továbbiakban: iroda) 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 szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017.(XII.28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: R.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

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.

### 2. Az iroda utazási szolgáltatásai

#### A) egyéni és csoportos utak esetén (kivéve a csoportos diákutakat)

e-mailen vagy a honlapunkon található foglalási űrlap (online jelentkezés) kitöltésével rendelhetők meg. Az utazási szerződés létrejön amennyiben az utazást a megrendelő megrendelte, az előleget befizette, az iroda a megrendelést elfogadta, kifejezetten (e-mailben) visszaigazolta, és a jelentkezést nyilvántartásba vette.

#### B) csoportos tanulmányutak esetén

jelentkezési lap kitöltésével és annak az iroda részére postai úton, szkennelve e-mailen vagy személyesen való megküldésével rendelhetőek meg.

A kitöltött jelentkezési lapokat eltérő megállapodás hiányában a csoportvezető gyűjti össze és juttatja el az irodának. A csoportvezető az utasok (törvényes képviselőik) meghatalmazottjaként jár el a szerződéskötés, szerződésmódosítás, külön szolgáltatások megrendelése, illetve a szerződés teljesítése során. (A meghatalmazás – a teljes csoportot érintő lemondása kivételével - a szerződés megszüntetésére nem terjed ki.) A csoportvezető a jelentkezések adatairól készített táblázatot (is) megküldi az iroda részére. A táblázat megküldése az iroda részére az azon

szereplő jelentkezések/jelentkezők tekintetében megrendelésnek minősül. A jelentkezés elfogadásához a részvételi díjelőleg megfizetése szükséges. A nem közvetlenül az iroda részére befizetett előleget a csoportvezető szedi össze és fizeti be/utalja át az iroda részére a hivatkozott táblázat és /vagy jelentkezési lapok továbbításával egyidejűleg. Az utazásra történő jelentkezés nyilvántartásba vételét és az előleg befizetését követően az iroda (i) postai úton a csoportvezető, mint meghatalmazott részére, vagy (2) e-mailben az utasnak (törvényes képviselőnek) közvetlenül vagy a csoportvezető, mint meghatalmazott részére visszaigazolást küld, mellyel létrejön az utas és az utazási iroda között az R. szerinti szerződés. Amennyiben a visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap / megrendelés tartalmától eltér, és az utas az eltérést 5 napon belül nem kifogásolja, a szerződés a visszaigazolásban foglalt tartalommal jön létre.

Csoportos diákutak esetén a részletes szerződési feltételeket – ideértve a részvételi díjat és a teljes fizetendő díjat – külön szerződés is tartalmazhatja, amelyet az utasok (törvényes képviselőik) nevében a csoportvezető, mint az utasok meghatalmazottja, vagy saját nevében kizárólag az iskola/csoportvezető köt meg. (A meghatalmazás a szerződés felmondására – kivéve a teljes csoport tekintetében - nem terjed ki).

### Minden esetben:

Ha az utazási iroda a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltételeesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az iroda az utast 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 rendeli meg a szolgáltatásokat – a fentieknek ellent nem mondvá - aláírásával utastársai és/vagy megbízója nevében is nyilatkozik, illetve szerződik.

Az automatikus visszaigazolások szerződéses vagy szerződést létrehozó jognyilatkozatnak nem minősülnek.

### 3. Kizárólag repülőjegy vásárlása esetén:

Az utas a megrendelését írásban juttatja el vagy adja át az iroda részére. Az iroda a repülőjegy és a csomagfeladás/-szállítás ellenértékéről és a repülőtérről 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 tájékoztatás alapján a repülőjegyet megrendeli és a repülőjegy teljes ellenértékét a megadott érvényességi időn belül az iroda részére megfizeti (ellenkező esetben az ár az utas részére nem biztosítható), illetve az iroda a megrendelést visszaigazolja. Megfizetésnek az összegnek az iroda bankszámláján 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.

**4.** 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 repülőutakkal 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 járatörlés, 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 (K) betűvel jelölt szolgáltatások (Külföldi programcsomag) a szerződés részét képezik, díjuk a helyszínen fizetendő, a megadott valutában. A programban (F) betűvel megjelölt, programok fakultatív jellegűek, azokat az iroda kizárólag külön megrendelés esetén, a 6. pont szerint biztosítja, vagy azok a helyszínen rendelhetőek 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 díjukat 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, biztonsági feltételek, létszámkorlát, helyi programok stb.). E tekintetben a helyi szolgáltató tájékoztatója és rendelkezései az irányadók.

A fakultatív programok díja nem képezi a részvételi díj részét. A fakultatív programok díja a belépőjegy díja mellett tartalmazza a jegyvásárlással kapcsolatos és egyéb költségeket és a szervezési díjat is.

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, akkor nincs olyan személy, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek az eredeti utason kívül megfelelné. (Ilyen esetekben a szerződés nem ruházható át. Ha a légitársaság a módosítást lehetővé teszi, a jegy átírásához nagyobb összegű díj fizetéséhez kötik) Az utazási szerződés átruházása esetén az iroda **3.000,- Ft/ fő módosítási díjat** számít fel, amely a szerződésből kilépő és belépő felet egyetemlegesen terheli és az átruházás bejelentésekor esedékes.

#### **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, de nem tartalmazza a 9. pontban szereplő tételeket A programban (K) betűvel jelölt szolgáltatások (Külföldi programcsomag) díja részvételi díjnak minősül.

A részvételi díj az utas által kért változtatások, illetve újonnan megrendelt részszolgáltatások 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. Az utazás során történő betegség, vagy egyéb okból történő útmegszakítás, illetve lemondás esetén a részvételi díj, illetve annak hányadának visszafizetésére az irodának nincs lehetősége. Az utas ebből fakadó költségeinek megtérítésére, illetve kárenyhítésére kizárólag erre kötött biztosítási szerződés nyújthat fedezetet, a biztosító erre vonatkozó feltételei szerint.

**9.** A részvételi díj a biztosítások (baleset-, poggyász-, storno stb. biztosítás) díját, a programban (F) betűvel megjelölt fakultatív programok díját, valamint az egyéb díjakat, költségeket (különösen a repülőtéri illetéket, a belépőket, helyi adókat, esetleges vízumok díját stb.) nem tartalmazza!

**10.** 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 diákutakat 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 **csoporthoz tartozó diákok** 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: átutalás, bankszámlára való befizetés vagy készpénz, valamint az irodánkban való személyes befizetés esetén: bankkártya. A részvételi díj (illetve annak bármely része) abban az esetben és akkor minősül teljesítettnek, ha és amikor 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 külföldi programcsomag díja a fentiekől eltérően a helyszínen fizetendő.

A befizetés rendjétől történő eltérés jogát – a közreműködőkkel kötött szerződés rendelkezései figyelembevételével – 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 (a módosítás időpontjától függetlenül). A módosítási díjon felül meg kell fizetni a szálláshely, légitársaság stb. által felszámított módosítási díjakat is.

Az utazási szerződés átruházása esetén (7. pont) az iroda **3.000,- Ft/ fő módosítási díjat** számít fel, amely a szerződésből kilépő és belépő felet egyetemlegesen terheli és az átruházás bejelentésekor esedékes.

**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 30. napig változtatható meg. Egyéni repülőjegyek esetén a módosításra a légitársaságok által meghatározottak szerint kerülhet sor. A módosítás díja általában megközelítőleg 40-50.000.-Ft/fő)

Az iroda a részvételi díjból elsőként minden esetben a repülőjegyet és az ezzel összefüggő szolgáltatásokat (csomagfeladás, fix ülőhely stb.) vásárolja meg.

**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 385-415 Ft/euro, illetve 450-505 Ft/GBP

árfolyamsámban, illetve 650-800 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 részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőköltségi díj, horgonyzási díj, repülőterei 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 irányadóak.

A díjemelés kiszámítása akként történik, hogy az iroda a költségek 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 számítás 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.

Az iroda autóbuzos utazásoknál az ülőhellyel kapcsolatos kéréseket a rendelkezésre álló szabad helyek függvényében igyekszik teljesíteni. Mivel az autóbuzosok mérete a csoportlétszámhoz igazodik, a létszám változása az ülőhelyek változását eredményezheti. Az iroda fenntartja a jogot, hogy az autóbuzos utazásoknál az előre lefoglalt és visszaigazolt ülőhelyet egyoldalúan módosítsa (pl. busztípus változása, hozzátartozó egymás mellé ültetése érdekében).

**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 8 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, az utazásszervező az utas 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. meghatározott ideig érvényes igazolvánnyal rendelkezni, útlevelet, vízumot beszerezni, utasbiztosítást megkötöni), az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevél, vám- és devizajogszabályok, egészségügyi előírások) betartani, a fogadó és tranzitországok törvényeit, tradíciót betartani és tiszteletben tartani. Köteles továbbá a szerződés teljesítéséhez szükséges tájékoztatást, adatokat megadni, nyilatkozatokat megtenni. 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 magyar állampolgárokra vonatkozó útiokmány- és vízumelőírásairól (beleértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését), valamint az egészségügyi előírásokról előzetesen tájékoztatja. Nem magyar állampolgárok kötelesek ennek tényét az irodával közölni, továbbá kötelesek az utazással érintett országok rájuk vonatkozó útiokmány és vízumelőírásairól maguk tájékozódni és azokat teljesíteni.

Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

**18.** Az utas poggyászának és értékeinek őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért irodánk nem vállal felelősséget. Repülővel történő utazás során az utas köteles megőrizni a csomagfeladásról szóló bizonylatot. Ennek elvesztéséért, az elvesztés következményeiért, illetve a poggyász károsodásáért, elvesztéséért irodánk semmilyen felelősséget nem vállal, jogszabály eltérő kötelező rendelkezése, illetve a jelen ÁSZF eltérő rendelkezése hiányában. Az utas a poggyásszal kapcsolatos káreseményeket az adott szolgáltatóval és a biztosítóval szemben köteles érvényesíteni a biztosítási feltételeknek megfelelően. Az utas tudomásul veszi, hogy a kárértéket bizonyítani kell.

**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 diákutak 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.

A forgalmi akadályok miatti késésekért, változásokért, programelmaradásokért az irodát felelősség nem terheli.

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. tvr., 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. Az utas tudomásul veszi, hogy a helyszíni közlés hiányában a panaszát az iroda nem tudja orvosolni. Emellett 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 bejelentett, azonban nem, vagy csak részben orvosolt – kifogását az utazás tényleges befejezését követő 15 napon belül az irodához írásban (e-mailben, levélben, vagy személyesen átadott írásbeli nyilatkozat formájában) be kell jelentenie. (Telefonon kifogást elfogadni nem áll módunkban.) Az iroda a kifogás kézhezvételét követő 30 napon belül a kifogást vizsgálja, és álláspontjáról az utast értesíti.

Az utas tudomásul veszi, hogy a helyszíni bejelentés elmaradásából eredő kárért saját maga felel.

**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 (tekintettel arra, hogy a kézbesítés időpontja így egyértelmű),** illetve az utazási irodában **személyesen munkaidőben tett vagy átadott írásbeli nyilatkozattal** 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 regisztrációs díj** fizetésére köteles, melynek mértéke **10.000.-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. útlevel, kötelező oltások) vagy hatósági elutasítás (pl. vízum) miatt nem vehet részt az utazáson, egységes **bánatpénz fizetésére köteles** az alábbiak szerint:

- az utazást megelőző **60-36 napig** tartó időszakban történő elállás esetén: **30% bánatpénz** fizetendő a repülőjegy díján kívüli teljes részvételi díjat (beleértve a külföldi programcsomag díját is) figyelembe véve
- a partnerek szigorúbb lemondási feltételeinek megfelelően, amennyiben az utas lemondási szándékát az indulást megelőzően **35-0 nap** időtartamban jelenti be, illetve előzetesen nem jelenti be, hogy nem vesz részt az utazáson, úgy bánatpénzként a repülőjegy díján kívüli teljes részvételi díj **100%-át** (beleértve a külföldi programcsomag teljes díját is) köteles megfizetni.

A fakultatív programok (F) előzetes megrendelése és díjuk iroda általi megfizetése esetén a fakultatív programok díjának 100%-a fizetendő meg bánatpénzként, az egyébként fizetendő bánatpénz mellett.

A repülőjegy megvásárlásától a repülőjegy teljes árának megfelelő összeg – a fenti bánatpénzen felül - bánatpénzként fizetendő meg (egyéni és csoportos repülőjegy esetén is). A repülőjegy teljes árának a repülőjegy és a kapcsolódó szolgáltatások, különösen a csomagfeladás (szállítás), fix ülőhely, elsőbbségi beszállás teljes ellenértéke és a reptéri illeték teljes összege minősül.  
(Az iroda a részvételi díjból elsőként minden esetben a repülőjegyet és az ezzel összefüggő szolgáltatásokat (csomagfeladás, fix ülőhely stb.) vásárolja meg.)

**Egy napos autóbuzsós utak esetében**, ha az utas eláll az utazási szerződéstől, és az elállás oka nem a 33. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles bánatpénzt fizetni. A bánatpénz mértéke személyenként az utazás megkezdése előtti: 15 napon túli lemondás esetén **2.000 Ft** regisztrációs díj, 15. naptól lemondás esetén az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján történő lemondás esetén, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj **100 %-a**.

### 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 közelében (ha a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a

külgyminisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat 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 szállítását. 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 (és kapcsolódó szolgáltatások) nem, vagy csak magas díj ellenében váltható vissza, vagy módosítható, így teljes ellenértékét (beleértve a repülőtéri illetéket és egyéb kapcsolódó szolgáltatásokat, mint csomagfeladás/-szállítás, fix ülőhely stb.) bánatpénzként abban az esetben is meg kell fizetnie, ha az utazási szerződéstől az általános elállási joga folytán az utazási szerződés megkötését követően bármikor eláll. Az iroda a visszafizetendő összegbe a bánatpénz 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 az egyéb szolgáltatásokat, mint csomagdíj, fix ülőhely stb. és reptéri illetéket is) megfelelő összeget köteles megfizetni, az egyéb szolgáltatások tekintetében a 32. pont szerinti elállás 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 az ilyen szolgáltatást kínáló biztosítók honlapján talál részletes információt.

**35.** Az iroda a részvételi díj, költségtérítés, 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 ellenértékeként befizetett teljes díjat, ha az utasok létszáma nem éri el a szerződésben rögzített minimális létszámot (az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában: 37 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 által szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás, valamint útlemondási biztosítás köthető az utazási irodában. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a biztosító internetes oldalán, illetve az értékesítő utazási irodában.

Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

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

#### **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 fogyasztónak 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 leveleikkel is fordulhatnak.

A fogyasztónak 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 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](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu))

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

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

**43.** Irodánk a fizetésképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért a kötelező biztosításra, illetve a vagyoni biztosítékra vonatkozóan az ALFA Vienna Insurance Biztosító Zrt-vel kötött szerződést (szerződésszám: 108339156 belföldi és nemzetközi utazásszervezés esetén is). A biztosítás kiterjed a világ összes országára. Amennyiben 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.** Csoportos diákok esetén csoportvezetőnek a jelen Utazási Feltételek alkalmazásában az a pedagógus minősül, aki az irodával a kapcsolatot tartja (függetlenül attól, ki kíséri az utasokat az utazás során).

**45.** A honlapunkon és kiadványainkban felmerülő esetleges elírásokért, nyomdai hibákért a felelősségünket kizárjuk.

Hatályos 2024.03.01. napjától.