

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: 2025.01.01-től

A Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: **Szolgáltató**) – székhely: 1149 Budapest, Egressy út 10. fszt. 2., adószám: 23751020-2-42, tel.: +36-20-459-5424, web: [www.utazas.info](http://www.utazas.info), e-mail: [info@utazas.info](mailto:info@utazas.info), engedélyszám: U-001410 (az engedélyt kiállító hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala) - az alábbiakban a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) honlapján (a továbbiakban: honlap, vagy weboldal) teszi közzé az utazási szolgáltatások értékesítésének, és igénybevételének általános szerződési feltételeit (ÁSZF). A [www.utazas.info](http://www.utazas.info) weboldal tárhelyszolgáltatója: INTEGRITY Kft. (székhely: 8000 Székesfehérvár, Gyetvai u. 6., e-mail cím: [office@integrity.hu](mailto:office@integrity.hu)). A weboldal üzemeltetője a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara tagja. A weboldal üzemeltetője tekintetében, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvény szerinti magatartási kódex nem áll rendelkezésre. A jelen ÁSZF-ben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló **472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Kormányrendelet) szabályait, és a Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény** (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

**Sürgősségi telefonszám, amelyen kapcsolatba léphet a Szolgáltatóval: +36-20-459-5424**

### I. Fontosabb fogalom meghatározások:

**Távollévők között kötött szerződés:** olyan fogyasztói szerződés, amelyet a szerződés szerinti termék, vagy szolgáltatás nyújtására szervezett távértékesítési rendszer keretében a felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül úgy kötnek meg, hogy a szerződés megkötése érdekében a szerződő felek kizárólag távollévők közötti kommunikációt lehetővé tévő eszközt alkalmaznak.

**Szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés:** az adásvételi szerződéstől eltérő bármely olyan szerződés, amelynek értelmében a Szolgáltató a Megrendelő/Utas részére szolgáltatást nyújt vagy szolgáltatás nyújtását vállalja, a Megrendelő/Utas pedig megfizeti, vagy vállalja, hogy megfizeti a szolgáltatás ellenértékét.

**Megrendelő:** a szolgáltatást nyújtóval szerződéses jogviszonyban álló természetes vagy jogi személy, jogi személyiség nélküli szervezet.

**Utas:** utazásra jogosult személy.

**Fogyasztó:** az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységén kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

### II. Az Általános Szerződési Feltételek elérhetősége:

II.1. A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot weboldalán teszi közzé, személyesen adja át, vagy elektronikus levélben küldi el a Megrendelő részére.

### III. Az Általános Szerződési Feltételek tartalma:

III.1. A Megrendelő, ha a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe kívánja venni, köteles elfogadni a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit, amit a honlapon lévő űrlapon található jelölő négyzet kiválasztásával, vagy személyesen illetve elektronikus levélben történő visszaigazolással tehet meg. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek elfogadása esetén a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés jön létre a Szolgáltató és a Megrendelő között. Amennyiben a Szolgáltató a megrendelés elküldését megelőzően, szabályszerűen közzéteszi, vagy elküldi a Megrendelő részére a jelen Általános Szerződési Feltételek elnevezésű dokumentumot, de a Megrendelő az Általános Szerződési Feltételek elfogadásával kapcsolatban nem küld visszajelzést a Szolgáltató részére, azonban a megrendelést elküldi és vagy a jelen Általános Szerződési Feltételekben, vagy az utazási szerződésben rögzített díjakat megfizeti a Szolgáltató részére, úgy kell tekinteni, hogy a Megrendelő az Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseit elfogadta.

### IV. Az Általános Szerződési Feltételek hatálya:

IV.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek **2025. január 01.** napján lép

hatályba, ez megegyezik az Általános Szerződési Feltételek weboldalon való közzétételének napjával. Az Általános Szerződési Feltételek rendelkezései a hatálybalépés napjától valamennyi Megrendelőre, Utasra és megrendelésre hatályosak.

IV.2. A Szolgáltató fenntartja a jogot a jelen Általános Szerződési Feltételek rendelkezéseinek módosítására. Módosítás esetén a megrendelés elküldésének időpontjában érvényben és hatályban lévő Általános Szerződési Feltételek kerülnek alkalmazásra.

IV.3. Az Általános Szerződési Feltételek a Szolgáltató által nyújtott, az alábbiakban megnevezett szolgáltatásokra terjednek ki: a Szolgáltató által meghirdetett utazási csomag megrendelése és az utazáson való részvétel. A Szolgáltató által nyújtott szolgáltatások igénybevételére az a személy jogosult, aki előzetesen megrendelte a Szolgáltató által meghirdetett, összeállított utazási csomagot, a megrendelés elfogadását a Szolgáltató visszaigazolta, a részvételi díjat és egyéb felmerülő költségeket megfizette a Szolgáltató részére és jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a weboldalon elérhető egyéb dokumentumok rendelkezéseit elfogadta.

Az Általános Szerződési Feltételek a fentiekben nevesített szolgáltatások vonatkozásában, az ezen szolgáltatások igénybevétele során a szerződő felek között keletkező jogokat és kötelezettségeket szabályozza.

### V. Az utazási szerződés tárgya, létrejötte, módosítása, valamint a tájékoztatás

V.1. Az utazási csomagokra (a továbbiakban: Utazási csomag), valamint az utazási csomagnak és utazási szolgáltatásegyüttesnek nem minősülő utazási szolgáltatásokra (a továbbiakban: Utazási szolgáltatás) vonatkozó utazási szerződés (a továbbiakban: utazási szerződés) a Szolgáltató, mint utazásszervező, és a Megrendelő között jön létre.

Az utazási szerződésben – eltérő rendelkezés illetve megállapodás hiányában – a Megrendelésben (a továbbiakban: Megrendelés) foglaltak, továbbá a Szolgáltató honlapján közzétett, a szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat, azok tartalmát, és feltételeit tartalmazó leírás (a továbbiakban: Leírás) és minden egyéb tájékoztatás (pl. hasznos tudnivalók, általános információk) (a továbbiakban: Tájékoztató), valamint az utazásra jogosító okmányokban (pl. voucher, részvételi jegy), a számlában, továbbá a **jelen Általános Szerződési Feltételekben meghatározott tartalom az irányadó**. Az előbbieken felsoroltak az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződés tárgyát a Megrendelésben kért és a Szolgáltató által visszaigazolt szolgáltatások képezik, a Szolgáltató ezen szolgáltatások nyújtására köteles és ezen szolgáltatások teljesítéséért felel.

A Szolgáltató honlapján található fakultatív szolgáltatásokra, programokra (a továbbiakban: Fakultatív programok) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív programok nem képezik az utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A fakultatív programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül a Megrendelő/Utazó, és a fakultatív program Szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése, és/vagy a fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése a Szolgáltató közreműködésével történik. A fakultatív programok elmaradhatnak, amennyiben az azok megtartásához a szükségesként előírt számú résztvevő nem rendelte meg a programot, vagy más olyan feltétel hiányzik, amely a fakultatív program megtartásához szükséges. Ezekben az esetekben a fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül. A Szolgáltatót a fakultatív program szervezésével, lebonyolításával, valamint a fakultatív program szolgáltatója és a Megrendelő/Utazó között létrejött jogügylettel kapcsolatban semmilyen felelősség nem terheli.

V.2. A Szolgáltató az Utazási csomagra vonatkozó szerződéskötést megelőzően a Kormányrendelet kötelező előírásának megfelelően az Utazási csomagra vonatkozó szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány 1.**), az Utazási csomagra vonatkozó szerződés nem elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 2. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány 2.**) átadásával/megküldésével általános tájékoztatást (a továbbiakban: Általános tájékoztatás) nyújt a Megrendelőnek/Utazóknak.

V.3. A Megrendelő/Utazó különleges igénye csak abban az esetben válik az utazási szerződés részévé, amennyiben azt a Szolgáltatóval előzetesen közölte, és a Szolgáltató annak teljesítését vállalta, és ennek megtörténtét az utazási szerződésben kifejezetten írásban rögzítik. A Szolgáltató által nem vállalt, így az utazási szerződés részét sem képező különleges igényeket a Szolgáltató továbbítja a helyszíni szolgáltató felé, ugyanakkor ez nem jelenti a teljesítés vállalását, ezért annak elmaradása nem minősül hibás teljesítésnek, a Szolgáltatót ezzel kapcsolatban semmilyen felelősség nem terheli.

A Kormányrendelet előírásainak megfelelően az Utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés esetén az utazásszervező köteles segítséget nyújtani a Megrendelő/Utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. A Megrendelő/Utazó ebben az esetben a Szolgáltatóval az alábbi telefonszámon tud kapcsolatra lépni: **tel.: +36-20-459-5424.**

A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen a.) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és b.) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor. Megrendelő/Utazó jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató segítségnyújtásra köteles, mindent megtesz, ami az adott helyzetben általában elvárható, de eredmény elérését nem tudja garantálni, ezzel kapcsolatban a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

Abban az esetben, ha a Megrendelő/Utazó a fentiek szerinti helyzetet szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő, a Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásért – a ténylegesen felmerült költség mértékéig - arányos díjra jogosult.

#### V.4. Az utazási szerződés létrejötte

V.4.1. A Megrendelő, valamint a Szolgáltató közötti jogviszony a jelen Általános Szerződési Feltételek elfogadásával jön létre, mely meghatározza mindkét fél jogait és kötelezettségeit.

A szerződés elektronikus úton jön létre, azzal, hogy a Megrendelő a megrendelést elküldi, és azt a Szolgáltató visszaigazolja (kifejezetten elfogadja a Megrendelő ajánlatát, a megrendelésben foglaltak teljesítését vállalja) a Megrendelő által megadott elektronikus levelezési címére, az adatvédelmi rendelkezések betartása mellett. A Szolgáltatónak jogában áll az igazolás visszaküldését követően is a szerződéstől elállni, ha annak teljesítésére tőle el nem várható okok miatt (pl.: az adott szolgáltatást már nem nyújtja, vis maior stb.) nem kerülhet sor. Elállás esetén a Szolgáltató köteles elszámolni a Megrendelővel, amennyiben pénzmozgás történt.

V.4.2. A megrendelés, ill. a szerződés beazonosítására a **foglalási szám** szolgál.

V.4.3. A megrendelés elektronikus úton lehetséges, a Szolgáltató honlapján működő online foglalási felület használatával.

#### V.4.4. Online megrendelés

A Szolgáltató honlapján közzétett Utazási csomagokat, és Utazási szolgáltatásokat a Megrendelő elektronikus úton, a Szolgáltató honlapján működő online felület (a továbbiakban: online felület) útján rendelheti meg (a továbbiakban: online megrendelés).

Amennyiben a Megrendelő nem személyesen jár el, akkor erre megbízza is jogosult, ez esetben is az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a Megrendelő válik. Az eljáró megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatban, birtokába jutott okiratot, információt haladéktalanul átadni a megbízónak. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, a Szolgáltató nem köteles vizsgálni, hogy jogszerűen képviseli-e a Megrendelőt. Az esetleges megbízás nélküli ügyvitelből származó, a Szolgáltatót ért, illetve annak érdekében felmerült károkért és költségekért az eljáró személy is felelősséggel tartozik. A megbízási nélküli ügyvitel következtében más szolgáltatóknak, vagy természetes személynek, egyéb szervezetnek okozott kár miatt a Szolgáltató kizárja felelősségét.

Az online felület használatával a megrendelés az alábbiak szerint történik:

A Szolgáltató az utazásról, annak időpontjáról, helyszínéről weboldalán, személyesen, vagy elektronikus levélben ad tájékoztatást a Megrendelő/Utazó számára. Utazásra való jelentkezésre kizárólag a Szolgáltató weboldalán van lehetőség.

A Szolgáltató által meghirdetett utazási csomagok a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) weboldalon kerülnek bemutatásra. A weboldalon az oldal tetején található menüsávban érhető el a részletes információk. A Megrendelő/Utazó a megfelelő úticél és utazási csomag kiválasztása után jelezheti megrendelési szándékát.

A választott szolgáltatáshoz tartozó megrendelő űrlapon kerülnek megadásra a Megrendelő/Utazó személyes adatai, és az utazás feltételei, a megrendelés részletei, amelyek az „Összesítés” gomb megnyomását követően áttekinthetőek és ellenőrizhetőek, majd a „Megrendelés elküldése” gomb megnyomásával kerül elküldésre az űrlap.

A Megrendelő a megrendelés elküldésével kifejezetten tudomásul veszi, hogy ajánlatát megtettnek kell tekinteni, és nyilatkozata – a Szolgáltató jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti 48 órán (hétvégen 96 órán) belüli visszaigazolása esetén - fizetési kötelezettséget von maga után.

A Megrendelő tudomásul veszi, és a megrendelés elküldésével hitelesíti az online felületen megadott adatokat, információkat és időpontokat, valamint azt, hogy az ÁSZF-et elolvasta, tartalmát megismerte és magára, illetve az általa képviselt Utasokra nézve kötelezőnek ismeri el. A megrendelés elengedhetetlen részét képezik a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) weboldalon feltüntetett árak és leírások, illetve egyes esetekben az előzetesen e-mailben megküldött árajánlat is.

A Kormányrendelt előírásainak megfelelően az online szerződéskötés menetében biztosított annak lehetősége és rögzítése, hogy a Megrendelő az utazási szerződés tartalmát, a Leírást, a Tájékoztatót, az Adatkezelési Tájékoztatót, valamint az ÁSZF-et a megrendelés elküldése előtt minden részletre kiterjedően megismerje, továbbá tájékoztatást kapjon az elektronikus úton történő szerződéskötés részleteiről.

A Megrendelő elfogadja, hogy az ilyen módon kötött szerződés nem minősül írásban megkötöttnek, és arra Magyarország joga irányadó. A szerződésre a jelen Általános Szerződési Feltételek és az utazási szerződés rendelkezései vonatkoznak.

A szerződés magyar nyelven jön létre, a Szolgáltató elektronikus formában tárolja a megrendeléseket, a szerződés egyéb módon nem kerül iktatásra.

A Megrendelő a megrendelés során köteles a saját és az általa képviselt Utasok valós adatait megadni. A megrendelés során megadott valótlan, vagy más személyhez köthető adatok esetén a létrejövő elektronikus szerződés semmis. A Szolgáltató kizárja felelősségét, amennyiben a Megrendelő vagy az általa képviselt Utasok más nevében, más személy adataival veszik igénybe szolgáltatásait.

A Szolgáltatót a Megrendelő által tévesen, hiányosan vagy pontatlanul megadott adatokra visszavezethető problémáért, semminemű felelősség nem terheli, tekintettel arra, hogy a Szolgáltató a Megrendelő számára a megrendelés során az adatok leellenőrzésére minden esetben lehetőséget biztosít.

A Megrendelő jogosult az Utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha a Szolgáltatót erről az Utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, hitelt érdemlően írásban értesíti. Az Utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. 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. A Szolgáltatónak tájékoztatnia kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok és nem haladhatják meg az utazásszervezőnek az utazási csomagra vonatkozó szerződés átruházásából eredő tényleges költségeit. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat a Szolgáltató a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

**A Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagok esetében a névmódosítás légitársasági kizártságának esetén a fentiek nem alkalmazhatók.**

## VI. Részvételi díj, fizetési feltételek:

### VI.1. A részvételi díj

Az Utas részvételi díj fizetésére köteles. A részvételi díj az utazási csomagról szóló tájékoztatókban, a Szolgáltató online felületén, vagy

elektronikus levélben kerül feltüntetésre. A feltüntetett díjak érvényes fogyasztói árak, melyek pénzneme magyar Forint vagy Euró. A részvételi díj tartalmazza az Általános Forgalmi Adót.

A részvételi díj a programban, weboldalon megjelölt szolgáltatások díját, a Szolgáltató eljárási, illetve szervezési díját foglalja magában. A biztosítási díjak, az esetleges vízumdíjak, reptéri illeték, helyben fizetendő fakultatív programok ellenértéke, kaució, üdülőhelyi díj, oktatás, egyéb külön felszámításra kerülő szolgáltatások ellenértéke a részvételi díjban nem szerepel. Ezeket a költségeket a Megrendelőnek/Utasnak kell megfizetni az utazás előtt átutalással a Szolgáltató bankszámlájára, vagy egyéb szolgáltatónak a helyszínen. A külön felszámításra kerülő díjak változhatnak, azok alakulásáért és Megrendelő által történő megfizetéséért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.

Előfordulhat, hogy valamilyen technikai hiba vagy elírás következtében a piaci ártól jelentősen eltérő, téves díj jelenik meg a tájékoztatóban, vagy a weboldalon. Ilyen esetben a Szolgáltató a rendelt szolgáltatás biztosítása előtt elektronikus üzenetben megkeresi a Megrendelőt egyeztetés céljából. Az ilyen megrendeléseket a Szolgáltató nem tekinti érvényesnek, és az ebből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. A Szolgáltató mindent megtesz annak érdekében, hogy a részvételi díjakat pontosan tüntesse fel. Amennyiben minden gondossága ellenére hibás ár került feltüntetésre, a Szolgáltató nem kötelezhető arra, hogy a szolgáltatást a hibás áron biztosítsa.

VI.2. A Megrendelő a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40 %-ának megfelelő összeget köteles fizetni első részletként, amennyiben a jelen ÁSZF vagy az utazási szerződés másként nem rendelkezik. A Megrendelő az első részletként befizetett összeggel csökkentett fennmaradó díjat az ÁSZF-ben, illetve az utazási szerződésben meghatározott határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

VI.3. A VI.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a megrendeléssel egyidejűleg kell megfizetni.

VI.4. A Szolgáltató jogosult a szerződésben a VI.1.- VI.3. pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. Erről külön értesíti a Megrendelőt.

IV.5. A részvételi díjat a Megrendelő átutalással (előre utalással) fizeti meg a Szolgáltató részére. Az utazáson való részvétel feltétele a részvételi díj Szolgáltató bankszámlájára történő beérkezése.

Előre utalással történő fizetés esetén a Megrendelő a Szolgáltató bankszámlájára utalja a részvételi díj összegét. Az összeg Szolgáltató bankszámlájára történő megérkezését követően válik jogosulttá a Megrendelő/Utaz az utazáson való részvétellel.

A Szolgáltató jogszabályi kötelezettségének eleget téve felhívja a Megrendelő figyelmét, hogy a szerződési nyilatkozat megtétele (a megrendelés elküldése) a Szolgáltató javára teljesítendő fizetési kötelezettséget von maga után.

VI.5. A fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a Szolgáltató bankszámláján megtörtént. Amennyiben a Megrendelő bármely fizetési határidőt elmulaszt, az a részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a Szolgáltató jogosult a szerződést felmondani, a

Megrendelő pedig köteles a Szolgáltató költségeit megtéríteni. A költségtérítés a jelen ÁSZF, illetve az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában általánosságban történik, mértéke a részvételi díj és a felmondás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a jelen ÁSZF-ben szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

## VI.6. Számlázás

VI.6.1. A Szolgáltató bevezette az elektronikus számlázást. A számla banki átutalás esetén a jóváírást követően kerül kiállításra elektronikus formában. Az elektronikus számlát a Szolgáltató a Megrendelő által megadott e-mail címre küldi meg. A Megrendelő elfogadja, hogy a részvételi díj összegéről kiállított számlát kizárólag elektronikus úton kapja meg az általa megadott elektronikus levelezési címre. A Megrendelőnek gondoskodnia kell arról, hogy az elektronikus úton történő számla kézbesíthető legyen és a technikai beállítások (pl.: tűzfalak) ezt ne akadályozzák. Elektronikus levelezési cím változása esetén a Megrendelő köteles a Szolgáltatót elektronikus levélben értesíteni. Műszaki probléma vagy a Megrendelő egyedi kérése esetén papíralapú számla kerülhet kiállításra, melyet a Szolgáltató elektronikus levélben küld meg a Megrendelő részére, ennek hiányában a számla az utazási irodában vehető át, vagy postai úton kerülhet kiküldésre.

VI.6.2. Amennyiben a Megrendelő a szerződés megkötésével egyidejűleg a Szolgáltató közreműködésével baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást (a továbbiakban: Utasbiztosítás), és/vagy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítást (a továbbiakban: **útlemondási biztosítás**) is kötött, akkor ennek díja az utazási szerződésben meghatározott részvételi díjon felül fizetendő a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően. A Megrendelő által befizetett összeg ebben az esetben elsőként az útlemondási biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része a VI.1. - VI.5. pont szerinti fizetési feltételek függvényében első részlet jogcímen kerül jóváírásra.

VI.6.3. A Szolgáltató Forintban vagy Európában határozza meg a szolgáltatások árát. Forintos befizetés a befizetés napi hivatalos OTP Bank Nyrt. által közzétett **valuta eladási árfolyamon** lehetséges. A Megrendelő tudomásul veszi, hogy amennyiben a jelen pontban meghatározott árfolyam mértéke tartósan megváltozik az utazás napjáig vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték változása esetén, a Szolgáltató fenntartja magának a részvételi díj jogszabályi feltételek figyelembevételével emelésének jogát. Ezekben az esetekben a Szolgáltató a részvételi díjat legkésőbb a tervezett indulást megelőző 20. napon felemelheti, a konkrét változásról a Megrendelőt/Utast írásban értesíti.

## VI.7. Európában megadott részvételi díj választása

VI.7.1. Európában meghatározott részvételi díj esetén a Megrendelő választhatja az Európában történő fizetést. Ebben az esetben a Megrendelőnek a részvételi díjon kívül fennálló további fizetési kötelezettségei (pl.: bánatpénz) is Európában kerülnek meghatározásra. A Megrendelő és a Szolgáltató egymás közötti elszámolása Forintban vagy Európában történik. A Szolgáltató pénzváltási tevékenységet nem végez.

VI.7.2. Abban az esetben, ha az Európában meghatározott részvételi díj vagy annak egy része a Megrendelőnek valamely okból visszajár, a Szolgáltató az Európában teljesített befizetést Európában fizeti vissza.

VI.7.3. A Szolgáltató jogosult a Megrendelő részére visszajáró részvételi díjkövetelésbe a Megrendelővel szemben fennálló ellenkövetelését

beszámítani (pl.: részvételi díjon kívül fennálló további fizetési kötelezettségek stb.).

## VII. Az utazási szerződés teljesítése, módosítása, felmondása és felelősség a szerződés teljesítéséért, hibás teljesítés

VII.1. A Szolgáltató az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó iratokat, biztosításokat (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles a Megrendelőnek/Utast megküldeni – eltérő megállapodás hiányában – indulás előtt legkésőbb egy héttel elektronikus úton a Megrendelő/Utast által megadott e-mail címre. Ennek hiányában az úti dokumentumok az utazási irodában átvehetőek vagy a Megrendelő/Utast kérésére és költségvállalása mellett azok postai úton kerülnek megküldésre. A Megrendelő/Utast köteles haladéktalanul igazolható módon jelezni a Szolgáltató felé, amennyiben az úti dokumentumokat határidőben (legkésőbb az indulás időpontját megelőző 3 nappal) nem kapta meg.

## VII.2. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása

VII.2.1. A Szolgáltató kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a jogszabályban meghatározott esetekben a Megrendelő által fizetendő teljes részvételi díjat egyoldalúan felemelje.

VII.2.1.1. A Szolgáltató jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt, vagy 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) változása miatt, vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt felemelni, azzal, hogy a díj emelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha a Szolgáltató erről **legkésőbb húsz nappal** az utazás megkezdése előtt értesíti a Megrendelőt.

VII.2.1.2. Amennyiben a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor a Megrendelő **bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja** a szerződést. Ebben az esetben a Szolgáltató visszautalja a Megrendelő bankszámlájára a már befizetett összeget. A Megrendelő további igény érvényesítésére nem jogosult a Szolgáltatóval szemben.

VII.2.1.3. A Kormányrendelet alapján a Megrendelő díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely az előbbieken meghatározott költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Ebben az esetben a Szolgáltató – a Kormányrendelet szerinti jogával élve – a Megrendelőnek járó díjengedmény 1%-át a visszatérítésnél adminisztratív költség (átváltási, utalási költségek) címén levonja, és a díjengedmény adminisztratív költséggel csökkentett összegét – a Megrendelő által megadott bankszámlaszámra való utalással – fizeti vissza a Megrendelő részére.

VII.2.1.4. Euro alapú szerződéskötés választása esetén az utazási szerződésben Európában meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak tekintetében a Szolgáltató lemond a devizaárfolyamok változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról, ezért az Euro alapú szerződéskötés választása esetén a VII.2.1.3. pontbeli díjengedmény alkalmazásának sincs helye.

VII.2.2. A Szolgáltató fenntartja a jogát a Kormányrendelet 19. § (1) bekezdésében foglaltak szerinti egyoldalú – nem jelentős változásra vonatkozó – szerződésmódosításra.

VII.2.3. Ha a Szolgáltató az utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, vagy, ha a VII.2.1.1. pont szerinti díjmelés az utazási csomag teljes díjának nyolc százalékát meghaladja, akkor a Megrendelő a Szolgáltató által kezdeményezett módosítást elfogadhatja, de jogosult arra is, hogy bánatpénz megfizetése nélkül az utazási szerződést felmondja, illetve a Szolgáltató jogosult másik Utazási csomagot, illetve Utazási szolgáltatást felajánlani.

VII.2.4. Amennyiben a Szolgáltató az utazási szerződés VII.2.3. pont szerinti módosítását kezdeményezi, akkor a Megrendelő haladéktalanul, eltérő közlés hiányában Utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén **legkésőbb 3 munkanapon** belül köteles a Szolgáltatót az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy felmondja az utazási szerződést, illetve, hogy amennyiben a Szolgáltató másik utazási csomagot ajánlott fel, úgy azt elfogadja-e.

VII.2.5. Amennyiben a Megrendelő nem ad választ az VII.2.4. pontbeli határidőn belül a Szolgáltató szerződésmódosítási kezdeményezésére, akkor **a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik**.

VII.2.6. Ha az Utazási csomagra vonatkozó szerződést a Megrendelő az VII.2.3. pontban foglaltak szerint felmondja, és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor a Szolgáltató legkésőbb a szerződés felmondásától számított **tizennégy napon belül** köteles a Megrendelő által befizetett teljes díjat – a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással – visszafizetni.

VII.2.7. Ha a Megrendelő érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl.: név pontosítása), vagy a felek a Megrendelő kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, a Megrendelő köteles a Szolgáltató módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl.: úti cél, időpont stb.) módosítására csak a Megrendelő részéről a jelen ÁSZF szerinti bánatpénz fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség, kivéve, ha az utazási szerződés olyan speciális feltétellel került megkötésre, amely a Megrendelő számára a módosítást az itt írtaktól eltérően lehetővé teszi.

VII.2.8. Eltérő közlés hiányában a VII.2.7. pontban hivatkozott költségtérítés mértéke **20 Euró/fő**.

### VII.3. Az utazási Szerződés Megrendelő általi felmondása

VII.3.1. A Megrendelő az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási szerződést (a továbbiakban: Megrendelő általános felmondási joga). A Megrendelő a felmondást köteles írásban a Szolgáltatóval közölni. A felmondás a Szolgáltató tudomás szerzésével válik hatályossá. A Megrendelő általános felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha a Megrendelő – előzetes nyilatkozattétel nélkül – nem kezdi meg utazását. Ebben az esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő felmondási időpontnak.

VII.3.2. Amennyiben a Megrendelő az VII.3.1. szerinti **általános felmondási joga alapján felmondja** az utazási szerződést, akkor az alábbi egységes **bánatpénzt** köteles megfizetni a Szolgáltató részére:

A bánatpénz mértéke – eltérő információ hiányában – a felmondás időpontjának függvényében:

- az utazás napját megelőző **60 - 35. nap között a részvételi díj 10%-a,**
- az utazás napját megelőző **34 - 25. nap között a részvételi díj 40%-a,**
- az utazás napját megelőző **24 - 10. nap között a részvételi díj 70%-a,**
- az utazás napját megelőző **10 napon belül, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a.**

Az utazás megkezdését megelőző 61. napig történő felmondás esetén a Megrendelő **20 Euró/fő** összegű felmondási díjat köteles megfizetni a Szolgáltató részére.

VII.3.3. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett honlapról, egyéb kiadványból kiválasztott utazási szolgáltatások, illetve a Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást magában foglaló utazási csomagot tartalmazó utazási szerződések esetében a bánatpénz számítási módja, mértéke az VII.3.2. pontban írottaktól eltérhet.

VII.3.4. A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl.: biztosítás) esetében az utazás megkezdése előtti felmondás, vagy az utazás meg nem kezdése esetén a bánatpénz az adott egyéb szolgáltatások díjának 100 %-a.

VII.3.5. Amennyiben a Megrendelő az általános felmondási joga alapján felmondja az utazási szerződést, akkor a Szolgáltató a Megrendelő által az utazási csomag ellenértékeként befizetett részvételi díj bánatpénzzel csökkentett összegét köteles a Megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** – a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással – visszatéríteni.

VII.3.6. A Megrendelő az Utazási csomag megkezdését megelőzően bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén, vagy annak közvetlen közelében – amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium 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 (a továbbiakban: **Megrendelő rendkívüli felmondási joga**).

Amennyiben a Megrendelő a Megrendelő rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor a Megrendelő az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet. Ha a Megrendelő a rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor a Szolgáltató a Megrendelő által az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj összegét köteles a Megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** – a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással – visszatéríteni.

### VII.4. Az utazási szerződés Szolgáltató általi felmondása

VII.4.1.A Szolgáltató kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, és köteles – a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással – visszafizetni a Megrendelőnek az Utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díjat, ha

a.) az Utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot, és a Szolgáltató a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti a Megrendelőt:

- hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt,

b.) vagy, ha a Szolgáltatót elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási csomag megkezdése előtt értesíti a Megrendelőt a szerződés felmondásáról.

VII.4.2. Ha a Szolgáltató a VII.4.1.a.), vagy VII.4.1.b.) pontban meghatározott felmondási joga alapján felmondja az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor köteles a Megrendelő által az Utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj összegét a Megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** – a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással – visszatéríteni.

VII.4.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám – eltérő megállapodás hiányában – körutazásként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 25 fő.

VII.4.4. Ha a Szolgáltató nem a Megrendelő érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, akkor a Megrendelő az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű **helyettesítő szolgáltatásra** tarthat igényt, vagy, ha a Szolgáltató ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy a Megrendelő a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Szolgáltató köteles a **teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére** (a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással). E kötelezettség nem terheli a Szolgáltatót abban az esetben, ha az uticél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül.

## VII.5. Felelősség a szerződés teljesítéséért, hibás teljesítés, kifogás közlés

VII.5.1. Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért a **Szolgáltató felel**, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

VII.5.2. A Megrendelő/Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni a Szolgáltatót az Utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. A Megrendelő/Utazó **köteles szavatossági igényét a helyszínen haladéktalanul közölni az érintett helyszíni szolgáltatóval**, amely azt jegyzőkönyvbe veszi és annak egy példányát a Megrendelőnek/Utazóknak átadja. A Megrendelő/Utazó az előbbieken túlmenően **köteles kifogását a Szolgáltatóval is haladéktalanul közölni az alábbi ügyeleti telefonszámon: +36-20-459-5424. A közlés késedelméből eredő kárért a Megrendelő/Utazó felelős, és a bizonyítási kötelezettség a Megrendelőt/Utazót terheli.**

VII.5.3. A szerződésszegést a Szolgáltató köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

VII.5.4. A Szolgáltató a szerződésszegés orvoslása érdekében javaslatokat tesz, illetve a hibás szolgáltatás helyett a Szolgáltató azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújthat. Ugyanakkor ez nem jelenti a kifogás elismerését. Amennyiben a Megrendelő/Utazó a Szolgáltató javaslatát írásban elfogadja a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ellenkező esetben a Megrendelő szavatossági igényét az utazás befejezésétől számított **legkésőbb 8 napon** belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. A Megrendelő felel a közlés késedelméből eredő kárért. A Szolgáltató a bejelentést vizsgálja és álláspontjáról 30 napon belül a Megrendelőt értesíti. Amennyiben a Megrendelő/Utazó valamely szolgáltatást a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a Szolgáltató nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani ill. visszatéríteni.

VII.5.5. A Megrendelő kártérítésre jogosult a Szolgáltatótól minden olyan kárért, amely a Megrendelőt a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni (a Megrendelő által megadott bankszámlára való utalással). A Megrendelő nem jogosult kártérítésre, ha a Szolgáltató bizonyítja, hogy a szerződésszegés

- a) a Megrendelőnek vagy az Utasnak róható fel,
- b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést a Szolgáltató észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

VII.5.6. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók a Szolgáltatóra is.

VII.5.7. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, a Szolgáltató által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az utazási csomagra vonatkozó szerződés korlátozhatja a Szolgáltató 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 utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosa. Ekként a Szolgáltató az utazási szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő kárért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a részvételi díj összegének háromszorosáig felel.

VII.5.8. A kártérítés nem vonatkozik a Megrendelő/Utazó poggyásának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károokra, melyeket a Megrendelőnek/Utazóknak a **légitársaságnál/autóbusz társaságnál** kell haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie. Szolgáltató az ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja.

VII.5.9. A Megrendelő/Utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott kárért a Megrendelő/Utazó felel, a Szolgáltatót az ilyen esetek miatt kártérítési kötelezettség nem terheli.

VII.5.10. Ha a szerződésben megjelölt valamely utazási szolgáltatás jelentős része, illetve az utazási csomag lényeges része a szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor a Szolgáltató köteles a Megrendelő/Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor a Megrendelő/Utazó nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, a Szolgáltató köteles a Megrendelőnek/Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. A Megrendelő/Utazó kizárólag az Utazási csomagra vonatkozó szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve, ha a Szolgáltató által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

### **VIII. Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási szerződésre és az autóbusz járatokra vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek**

VIII.1.1. A Szolgáltató a menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok (a továbbiakban: Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomag) részeként olyan menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást kínál, melyre a **légitársaságok által meghatározott, az általában szokásostól eltérő, egyedi foglalási feltételrendszer vonatkozik**. Az egyedi foglalási feltételrendszerben (a továbbiakban: Speciális légitársasági feltételek) a légitársaság a **repülőjegy módosításának, lemondásának jogát kizárja, vagy jelentősen korlátozza, és/vagy kiemelkedően magas összegű díj fizetéséhez köti**, ugyanakkor ennek ellentétéleként ebben a foglalási feltételrendszerben a repülőjegy lényegesen alacsonyabb áron érhető el, mint a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegyei. A Speciális légitársasági feltételek keretében a **repülőjegyek teljes árát** a Megrendelőnek/Utazónak az utazási szerződésben a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően abban az esetben is ki kell fizetnie, illetve viselnie kell, ha az utazástól egyébként eláll, vagy az utazási szerződést felmondja. A Speciális légitársasági feltételek részleteiről az utazási iroda ad tájékoztatást.

VIII.1.2. A Speciális légitársasági feltételek a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagokra vonatkozó utazási szerződések részét képezik, és az ezen utazási szerződésekben meghatározott részvételi díj csak a Speciális légitársasági feltételekkel együtt érvényes. Az ezen utazási csomagok részvételi díjában a Speciális légitársasági feltételekből eredően a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegy áraihoz képest megjelenő ár-előny csak a VIII.1.1. pontban hivatkozott feltételek elfogadásával együtt érhető el, különös tekintettel arra, hogy **az elállás, illetve felmondás esetén felmerülő költségek a szokásosnál magasabbak**, mivel a részvételi díjból a repülőjegy árának megfelelő teljes összeg abban az esetben is a Megrendelő/Utazó terheli, és azt a Megrendelőnek/Utazónak abban az esetben is meg kell fizetnie a Szolgáltató részére, ha a Megrendelő/Utazó a repülőjegy kiállítására az utazási szerződésben meghatározott időpontban, vagy azt követően a szerződést a Megrendelő/Utazó megillető általános felmondási jog alapján felmondja.

VIII.1.3. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel a VI. pontban és annak alpontjaiban meghatározott fizetési feltételek azzal a kiegészítéssel

alkalmazandók, hogy **a fizetendő első részlet a repülőjegy(ek) árának 100 %-a, valamint a részvételi díj repülőjegy árral csökkentett összegének 40 %-a**.

VIII.1.4. Az Utazók repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság Üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról a Megrendelő/Utazó kívánására a Szolgáltató köteles tájékoztatást adni. A légitársaságok Üzletszabályzata a légitársaságok honlapján van közzétéve. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A Szolgáltató a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.

### **VIII.2. Autóbusz járatokra vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek**

VIII.2.1. A Szolgáltató illetve szerződött partnere egyes úti céljaira autóbuszjáratokat biztosít Utazói részére. Az autóbuszok előre megtervezett útvonalon haladnak, illetve tartanak megállókat. Fel- és leszállásra csak az előre megtervezett helyeken van lehetőség, a tervezett útvonalat, megállóhelyeket a Szolgáltató az utazási szerződésben, annak megkötésekor írásban közli. A nagy távolságok és az előre nem látható, váratlan események, az autóbusz meghibásodása miatt a járatok megtervezett menetideje, esetleg útvonala megváltozhat. Az ebből eredő késésekért a Szolgáltató felelősség nem terheli. A Szolgáltató kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba, akadály elhárításáról. Célszerűségi, és különösen biztonsági megfontolásból a Szolgáltató az útvonal megváltoztatásának jogát fenntartja.

VIII.2.2. Az autóbuszos utaknál a Szolgáltató szerződött partnere műszaki meghibásodás vagy saját hibás baleset esetén belföldön 6, külföldön 12 órán belül köteles gondoskodni a jármű javításáról vagy pótlásáról. Ezen időn túl a Szolgáltató köteles az Utazónak a késésből származó igazolt kárt megtéríteni, mely legfeljebb a közlekedési költség összegéig terjedhet. Ezek a feltételek a Szolgáltató saját járművei esetén is alkalmazandók. Késedelmes indulás esetén a Megrendelő elállhat a szerződéstől, ha a késedelem meghaladja a 36 órát.

VIII.2.3. Turnusváltások napján a szálláshelyek elfoglalása, ill. elhagyása általában nem esik egybe az autóbuszok menetrendjével, emiatt a szálláshely elfoglalásánál több órás várakozás is előfordulhat.

VIII.2.4. Egyes utazások, túrák (pl.: sítúra) jellegéből adódóan, a rossz időjárási viszonyok vis maiomak tekintendők, így a tervezett programok időpontjának változásáért, vagy adott program elmaradásáért a Szolgáltató felelősséggel nem tartozik.

### **IX. Szállodák, szálláshelyek:**

IX.1. A Szolgáltató a szerződésben biztosított szállodák, szálláshelyek típusát, főbb jellemzőinek meghatározását a fogadó ország szabályainak megfelelő besorolását, komfort fokozatát az utazási szerződésben (megrendelés – visszaigazolás) írásban közli. A szálláshely kategória

megjelölése minden esetben a helyi besorolási előírásoknak megfelelő, és nem feltétlenül egyezik meg a magyarországi osztályba sorolási szabályokkal. Részletesebb tájékoztatást a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) weboldalon található ajánlatok leírása tartalmaz.

IX.2. A Szolgáltató honlapján a szálláshelyeket és környezetüket ismertető **képanyagok tájékoztató, informatív jellegűek**. A közzétett képek alapján mindenben megegyező, tökéletesen azonos szállodai szoba nem garantált és nem követelhető, ezért a Szolgáltatót felelősség nem terheli.

IX.3. A Szolgáltató az általánostól eltérő szállodai elhelyezést (egyágyas, tengerre néző, különleges felszereltségű szoba stb.) csak akkor garantálja, ha azt a Megrendelő megrendelése alapján – a felár megfizetése mellett – írásban visszaigazolta.

IX.4. A Szolgáltató a szálloda, szálláshely azonos áron és kategórián belüli változtatásának, cseréjének jogát fenntartja.

## X. Útiokmányokra, vízumra vonatkozó rendelkezések és biztosítás:

X.1. A Megrendelő/Utazó köteles érvényes útiokmányról (azaz útleveléről, személyi igazolványról stb.) vízumról gondoskodni, továbbá a mindenkori útiokmány, útlevél, vám, vízum stb. szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából vagy megszegéséből eredő felelősség, költségek és károk a Megrendelőt/Utazót terhelik. A Szolgáltató köteles az utazási szerződés megkötése során a Megrendelőt tájékoztatni a hatályos hazai és a célszámra vonatkozó rendelkezésekről. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt a Megrendelő/Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg.

### X.2. Biztosítás

A Szolgáltató köteles a Megrendelőt megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítási fedezet létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról. A biztosításra vonatkozóan egységesen érvényes feltételek:  
X.2.1. A Szolgáltató által szervezett utazásoknál baleset-, betegség-, és poggyászkár (BBP) esetére Utasbiztosítás köthető. Ezen felül a Szolgáltató, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38. Cégjegyzékszám: 01-10-043228, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, Telefon: 06-1-452-3580) útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez a Megrendelő/Utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Mivel a csoportos biztosítás esetében az erre vonatkozó szerződés a Szolgáltató és az EUB Zrt. között jött létre, ebben az esetben a Megrendelő/Utazó nem szerződő fél a biztosítási szerződésben, hanem a Megrendelő/Utazó a csatlakozással és a díj megfizetésével válik biztosítottá. A Megrendelő/Utazó a csatlakozásról szóló nyilatkozatot, a papíralapú, vagy internetes megrendelőlapra teszi meg, és az útlemondási biztosításhoz történő csatlakozás díjfizetés ellenében lehetséges. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a <https://www.utazas.info/biztositas> internetes oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az útlemondási biztosításhoz kizárólag a megrendeléskor, az első részlet befizetésével egyidejűleg csatlakozhat a Megrendelő/Utazó. A biztosításhoz történő csatlakozás nem kötelező, az a Megrendelő/Utazó felelőssége. A

biztosításhoz történő csatlakozásnak az elmulasztásából eredő kár megtérítésére a Szolgáltató semmilyen körülmények között nem kötelezhető. Az útlemondás, valamint a baleset-, betegség-, és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

Szolgáltató tájékoztatja a Megrendelőt, hogy káresemény bekövetkeztekor kötelező a káreset helyszínén hivatalos jegyzőkönyvet felvetetni (kórház, rendőrség, szállásadó stb.). Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs lehetőség. Ennek elmaradásából eredő következményekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli, azt kifejezetten kizárja. **A kárfelvételi jegyzőkönyv felvétele kizárólag a Megrendelő és az Utas kötelezettsége, és felelőssége.**

X.2.2. A Megrendelő/Utazó az általa igényelt baleset-, betegség-, és poggyász biztosítás(oka)t online felületen: <https://www.utazas.info/biztositaskotes> maga is megkötheti a Szolgáltató honlapján. A Szolgáltató a biztosítási szerződés megkötési folyamatában közvetítőként működik közre, és a biztosítási szerződés a biztosítóval (EUB Zrt.) jön létre, a biztosítási szerződésben, illetve kötvényben foglaltak szerint. A biztosítási szerződés a Szerződő ajánlatának a Biztosító, az EUB Zrt. által történő elfogadásával jön létre, melyet a biztosítási kötvény tanúsít (kivételek: útlemondási biztosítás).

A Szolgáltató a díjfizetés után, az érvényes Utasbiztosítási szerződés létrejöttéről e-mailt küld a Megrendelő részére a biztosítási kötvénnyel együtt a megadott e-mail címre. Előfordulhat, hogy a visszaigazoló e-mail valamilyen – a Szolgáltatótól kívül álló – okból nem érkezik meg (pl.: hibás e-mail cím, megtelt postafiók, internetszolgáltatói hiba stb.). Megrendelő köteles ellenőrizni, hogy a visszaigazoló e-mail megérkezett-e a megadott e-mail címre. **Amennyiben a Megrendelő nem kapta meg, az azt is jelentheti, hogy az érvényes szerződés megléte nem garantált. Az ilyen esetekért, és emiatt a biztosítási szerződés létre nem jöttéért, valamint az ebből eredő kárért való felelősségét a Szolgáltató kizárja.** Amennyiben a visszaigazoló e-mailt és/vagy a biztosítási kötvényt a biztosítási díj megfizetését követően 24 órán belül nem kapta meg a Megrendelő, úgy köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a Szolgáltató kollégáival a következő elérhetőségeink egyikén: e-mail: [info@utazas.info](mailto:info@utazas.info), tel.: 06 20 459-5424.

## XI. Az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződések különös szabályai

XI.1. Az utazási szolgáltatássegély ugyanazon utazáshoz, vagy üdüléshez igénybe vett legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatásokkal önálló szerződések megkötését eredményezi, ha a vállalkozás értékesítési helyének egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az Utasok számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását, és kifizetését, vagy célzott módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik vállalkozótól való igénybevételét, feltéve, hogy ez utóbbi vállalkozóval az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre.

XI.2. Az utazási szolgáltatássegély igénybevételét elősegítő kereskedő a Megrendelőt az alábbiakban tájékoztatja arról, hogy

a) a Megrendelőt/Utazót nem illetik meg a Kormányrendeletben kizárólag az utazási csomag tekintetében biztosított jogok, és minden Szolgáltató önállóan felel az általa nyújtott szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint  
b) a Megrendelő/Utazó az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján jogosult a fizetésképtelenséggel



szembeni védelemre. Az előbbieket érdeklében az utazási szolgáltatássegélyes igénybevételét elősegítő kereskedő a Megrendelő/Utazó részére tájékoztatást köteles nyújtani.

## **XII. Tájékoztató a Szolgáltató által megbízott utazásközvetítőkről**

A Szolgáltató által kínált szolgáltatások megrendelhetők közvetlenül a Szolgáltatótól, valamint a Szolgáltató által megbízott utazásközvetítőknél keresztül is. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazásközvetítők a Szolgáltatótól független önálló vállalkozások, amelyek a Szolgáltatótól független más tevékenységeket is végeznek, végezhetnek, amelyekért a Szolgáltatót felelősség nem terheli. A Szolgáltató felelőssége utazásközvetítő közreműködése esetén kizárólag azon utazási szolgáltatásokra vonatkozóan megkötött szerződésekért áll fenn a Megrendelővel szemben, amelyek az utazásközvetítő közreműködésével a Szolgáltató és a Megrendelő között a Szolgáltató által kínált szolgáltatásra vonatkozóan jött létre.

## **XIII. Adatkezelési Tájékoztató:**

A Szolgáltató kizárólag a hatályos jogszabályok rendelkezéseivel összhangban, az adatkezelési és adatvédelmi rendelkezések előírásait szigorúan betartva végzi a személyes adatok kezelését, figyelembe véve a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, a célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság alapelveit.

A Szolgáltató megtesz minden olyan technikai és szervezési intézkedést, hogy a Megrendelők és az Utazók személyes adatait biztonságos, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679. rendelete által előírt módon kezelje.

A személyes adatok kezelésével kapcsolatos Adatkezelési Tájékoztató a Szolgáltató weboldalán és székhelyén érhető el.

## **XIV. Együttműködési kötelezettség:**

A Megrendelő és a Szolgáltató a szerződés megkötése és teljesítése során kötelesek **jóhiszeműen eljárni**, és **egymással kölcsönösen együttműködni**. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

## **XV. A Szolgáltató tevékenységével kapcsolatos panaszkezelés:**

Amennyiben a Megrendelő (ha Fogyasztóként jár el) a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatással kapcsolatban nem elégedett, és panasszal szeretne élni a Szolgáltató felé, azt szóban és írásban: postai úton (Web Vacation Kft. 1149 Budapest, Egressy út 10. fsz. 2.), vagy elektronikus levélben ([info@utazas.info](mailto:info@utazas.info)) teheti meg.

A Szolgáltató minden panaszt kivizsgál. A szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles azonnal megvizsgálni, és szükség szerint orvosolni. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadni.

Telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb 30 napon belül –

az írásbeli panaszra adott válasza vonatkozó előírásoknak megfelelően – az érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

Az írásbeli panaszt a Szolgáltató – ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik – a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban, érdemben megválaszolni és intézkedni annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a Szolgáltató köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a Megrendelő neve, lakcíme,
- a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
- a Megrendelő panaszának részletes leírása, a Megrendelő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a Szolgáltató nyilatkozata a Megrendelő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és – telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével – a Megrendelő aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A Szolgáltató a panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolatát példányát három évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely Hatóság vagy Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. A tájékoztatásnak tartalmaznia kell továbbá az illetékes Hatóság, illetve a Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület székhelyét, telefonos és internetes elérhetőségét, valamint levelezési címét. A tájékoztatásnak arra is ki kell terjednie, hogy a Szolgáltató a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi-e a Békéltető Testületi eljárást.

## **XVI. Békéltető Testület, Fogyasztóvédelem, bíróság előtti jogérvényesítés:**

A Szolgáltató ezúton tájékoztatja a Megrendelőt (amennyiben a Megrendelő Fogyasztónak minősül), hogy amennyiben a Megrendelő nem ért egyet a Szolgáltató válaszával, melyet panaszára adott, az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

Békéltető Testületi eljárás kezdeményezéséhez a Megrendelő lakóhelye szerinti illetékes Békéltető Testülethez vagy a Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testülethez fordulhat a Megrendelő.

### A Szolgáltató székhelye szerinti Békéltető Testület:

Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
Telefonszám: +36 1/ 4882-131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu  
Honlap: www.bekeltet.bkik.hu  
Illetékességi terület: Budapest

#### Az egyes területileg illetékes Békéltető Testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.  
Telefonszám: +36-72/507-154  
Mobil: +36-20/283-3422  
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu  
Honlap: www.baranyabekeltetes.hu  
Illetékességi terület: Baranya vármegye, Somogy vármegye, Tolna vármegye

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.  
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.  
Telefonszám: +36 46/501-090  
E-mail: bekeltetes@bokik.hu  
Honlap: www.bekeltetes.borsodmegye.hu  
Illetékességi terület: Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye, Heves vármegye, Nógrád vármegye

Budapesti Békéltető Testület  
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.  
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.  
Telefonszám: +36 1/ 4882-131  
Fax: 06-1-488-2186  
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu  
Honlap: www.bekeltet.bkik.hu  
Illetékességi terület: Budapest

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.  
Telefonszám: +36-62/554-250/118  
E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu  
Honlap: www.bekeltetes-csongrad.hu  
Illetékességi terület: Békés vármegye, Bács-Kiskun vármegye, Csongrád-Csanád vármegye

Fejér Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.  
Telefonszám: +3622/510-310  
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu  
Honlap: www.bekeltetesfejer.hu  
Illetékességi terület: Fejér vármegye, Komárom-Esztergom vármegye, Veszprém vármegye

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/a.  
Telefonszám: 06-96-520-217  
E-mail: bekelteto.testulet@gymkik.hu  
Honlap: www.bekeltetesgyor.hu  
Illetékességi terület: Győr-Moson-Sopron vármegye, Vas vármegye, Zala vármegye

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület  
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.  
Telefonszám: 06-52-500-710; 06-52-500-745  
Fax: 06-52-500-720  
E-mail: bekelteto@hbkik.hu  
Honlap: www.hmbekeltetes.hu  
Illetékességi terület: Jász-Nagykun-Szolnok vármegye, Hajdú-Bihar vármegye, Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye

Pest Vármegyei Békéltető Testület  
Cím és levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint utca 25. IV/2.  
Telefon: 06-1-792-7881  
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu  
Honlap: www.pestmegyeibekelteto.hu  
Illetékességi terület: Pest vármegye

A Békéltető Testület olyan független testület, mely a vármegyei kereskedelmi és iparkamarák, illetve a Fővárosi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működik. Létrehozásuk célja az volt, hogy megkíséreljék a Megrendelő és a Szolgáltató között fennálló vitás kérdéseket bíróságon kívül megoldani, elsősorban egyezséget létrehozni a két fél között és ezzel egyszerűen, gyorsan és hatékonyan segíteni a fogyasztói jogok érvényesülését.

A Békéltető Testülethez fordulás feltétele, hogy a Megrendelő megkísérelje a vitát közvetlenül a Szolgáltatóval rendezni. A Békéltető Testület eljárása ingyenes, a Megrendelőnek csak akkor merülhet fel fizetési kötelezettsége, amennyiben a Testület a Megrendelő hátrányára dönt.

A Békéltető Testület eljárása a Megrendelő kérelmére indul. A kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez kell írásban benyújtani: az írásbeliség követelményének levél, távirat, távgépíró vagy telefax útján, továbbá bármely egyéb olyan eszközzel is eleget lehet tenni, amely a címzett számára lehetővé teszi a neki címzett adatoknak az adat céljának megfelelő ideig történő tartós tárolását, és a tárolt adatok változatlan formában és tartalommal történő megjelenítését.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

- a Megrendelő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,
- a Szolgáltató nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
- az illetékes Békéltető Testület helyett kérelmezett Testület megjelölését,
- a Megrendelő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
- a Megrendelő nyilatkozatát arról, hogy a Megrendelő a Szolgáltatóval közvetlenül megkísérelte a vitás ügy rendezését,
- a Megrendelő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelemelőterjesztésére nem került sor,
- a Testület döntésére irányuló indítványt,
- a Megrendelő aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Megrendelő bizonyítékként hivatkozik, így különösen a Szolgáltató írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Megrendelő rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előírt egyeztetés megkísérléséről.

Ha a Megrendelő meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

Amennyiben a Megrendelő fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a Hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A fogyasztóvédelemről szóló törvény 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 387/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el: <https://www.kormanyhivatal.hu/hu/elerhetosegek>

A Megrendelő jogosult a fogyasztói jogvitából származó követelésének bíróság előtti érvényesítésére polgári eljárás keretében a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, valamint a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény rendelkezései szerint.

## **XVII. Online vitarendezés:**

Az Európai Bizottság létrehozott egy honlapot, ahol a Megrendelők (amennyiben Fogyasztóként járnak el) regisztrálhatnak és lehetőségük nyílik arra, hogy az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó jogvitáikat ezen keresztül rendezzék, egy kérelem kitöltésével, elkerülve a bírósági eljárást. Ha a Megrendelő panaszt kíván tenni egy, az interneten vásárolt szolgáltatással kapcsolatban, és nem akar feltétlenül bírósághoz fordulni, igénybe veheti az online vitarendezés eszközét. A portálon lehetőség van kiválasztani a panasz kezelésével megbízni kívánt vitarendezési testületet.

**Az online vitarendezési platform elérhetősége: ODR link:**

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=HU>

## **XVIII. Jogviták rendezése, amennyiben a Megrendelő nem minősül fogyasztónak:**

A Szolgáltató által szervezett utazásokkal kapcsolatban felmerült esetleges vitás kérdésekben a Felek megegyezésre törekednek, és kötelesek a vitás kérdéssel kapcsolatban egyeztetést lefolytatni és annak eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. A felek az utazási szerződéssel kapcsolatban keletkező minden jogvitájukban kikötik a Budapest II. és III. Kerületi Bíróság (1036 Budapest, Lajos u. 48-66., Levelezési cím 1300 Bp. Pf.: 22.) illetékességét.

## **XIX. Ügyfélszolgálat:**

A Szolgáltató hétköznap 10-16 óra között válaszol a Megrendelők/Utások megrendeléssel kapcsolatos kérdéseire, a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített elérhetőségein.

## **XX. Gyermekek jogainak védelme:**

XX.1. Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

XX.2. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi.

XX.3. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási szolgáltatás közvetítése során észlelt bármely, XX.2. pont szerinti, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén a Szolgáltató megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében.

## **XXI. Záró rendelkezések:**

A Szolgáltató a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra, és kötelező biztosításra vonatkozóan az **Európai Utazási Biztosító Zrt-vel** kötött szerződést.

Amennyiben jogszabály alapján kamattfizetési kötelezettség áll fenn, akkor jegybanki alapkamat alatt forint alapú szerződés esetében a Magyar Nemzeti Bank (MNB), Euro alapú szerződés esetében az Európai Központi Bank (EKB) alapkamata értendő.

A Megrendelő elektronikus úton való megrendelése feltételezi, hogy a Megrendelő az elektronikus kereskedelemre vonatkozó technikai, valamint jogszabályi ismeretekkel rendelkezik. Ezen ismeretek hiányából, valamint az elektronikus termékek hibájából, az informatikai, távközlési szolgáltatóknak (például az internetszolgáltató) felróható hibákért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

A Megrendelőt terheli a számítógépe, illetve az azon található adatok védelmének kötelezettsége.

Amennyiben kötelező erejű jogszabályi rendelkezés, vagy bírósági döntés jelen Általános Szerződési Feltételek bármely rendelkezését korlátozza vagy érvényteleníti, az nem érinti az Általános Szerződési Feltételek többi rendelkezésének érvényességét.

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Magyar Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. tv.) és az egyéb vonatkozó jogszabályi rendelkezések irányadók.

A jelen ÁSZF-ben Honlap alatt értendő a Szolgáltató fő honlapja, amely a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) cím alatt található, valamint a Szolgáltató fő honlapról elérhető mindenkor további weboldalai.

A jelen ÁSZF a 2025. január 1. napján hatályos jogszabályok, és az elkészítéskor ismert adatok alapján készült. Az ehhez képest bekövetkező változásokat — az ÁSZF módosításáig — a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) cím alatti honlapon teszi közzé a Szolgáltató, illetve a változásokról értesíti a Megrendelőket. A Szolgáltató kéri a Megrendelőt, hogy a honlapján közzétett aktuális információkat kísérvé figyelemmel.

**A jelen ÁSZF 2025. január 1. napján lép hatályba.**

A Szolgáltató a honlap változtatásának jogát fenntartja.

## 1.melléklet a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelethez

### **Az elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei:**

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyületesre vonatkozó szerződésekről szóló **472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet** értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság felelős(ek).

Ezenkívül a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság társaság(ok) a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetéseketelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzüsszegeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyületesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogokról bővebb információt az alábbiakban talál.

Az utazó részére biztosított tájékoztatásnak a következőkre kell kiterjednie:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az utazásszervező fizetéseketelenné válik, a befizetett pénzüsszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseketelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a fizetéseketelenséggel szembeni védelemért felelős **Európai Utazási Biztosító Zrt.** (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.:06-1-452-3313) szervezet révén gondoskodott a fizetéseketelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseketelensége miatt megtagadják.

## 2. melléklet a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelethez

### **Az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, az 1. mellékletben foglaltaktól eltérő esetekre vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei**

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság felelős(ek).

A(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetéképtelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzüsszegeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatót az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók az utazásszervező észszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződéstől, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a megfizetett pénzüsszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért felelős **Európai Utazási Biztosító Zrt.** (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.:06-1-452-3313) szervezet révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.

### 3.számú melléklet

A Szolgáltató az Utazási csomagra, illetve az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést megelőző, a megrendelés konkrét tárgyára vonatkozó részletes tájékoztatási kötelezettségének (a továbbiakban: Részletes tájékoztatás) az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak a szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeiről (az Utazási szerződés tartalmának függvényében pl.: uticél, útvonal, tartózkodás időtartama, a csomagba tartozó szállás éjszakák száma, indulás, érkezés helye ideje, szállítóeszközök jellemzői, szálláshely megnevezése, fő jellemzői, étkezésekre vonatkozó tájékoztatás, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások megjelölése, stb.). Az Utazási szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatást a Szolgáltató honlapján, illetve Kiadványában közzétett Leírás és Tájékoztató, valamint maga a Megrendelés, illetve annak Visszaigazolása tartalmazza.

b.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő nevéről, címéről, telefonszámáról, valamint, ha rendelkezik ilyennel, e-mail címéről. A Szolgáltató adatait a honlap és az ÁSZF tartalmazza. Amennyiben a Szolgáltató az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(oka)t utazásközvetítő közreműködésével értékesíti, úgy az utazásközvetítő nevét, címét, telefonszámát, valamint, ha rendelkezik ilyennel, az e-mail címét a Megrendelés tartalmazza.

c.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás teljes díjáról, valamint az ezen felül felmerülő, a Megrendelő/Utazó által viselendő egyéb költségekről. Ezeket az információkat a Szolgáltató honlapján, illetve Kiadványában közzétett Leírás és Tájékoztató, valamint a Megrendelés, és a Visszaigazolás tartalmazza.

d.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak a fizetési feltételekről. A fizetési feltételekre vonatkozó tájékoztatást a Megrendelés, és a Visszaigazolás, valamint az ezekben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF tartalmazza.

e.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) nyújtásának feltételét képező minimális utazolétszámról, valamint azon határidőről, amely alatt a Szolgáltató a minimális utazolétszám el nem érése esetén az Utazási szerződést felmondhatja. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

f.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, az egészségügyi előírásokról. Ezeket az információkat a Szolgáltató honlapján közzétett Leírás és Tájékoztató tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

g.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak a Megrendelő/Utazó felmondása esetén fennálló költségekről. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

h.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak a baleset, betegség, vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetéül szolgáló fakultatív, vagy kötelező biztosításról. A Megrendelő/Utazó által a Szolgáltató közreműködésével megköthető/megköthető biztosítások feltételei a Szolgáltató honlapján vannak közzétéve.

i.) A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Megrendelőnek/Utasnak arról, hogy a Megrendelő/Utazó az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy az utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést. A bánatpénzre vonatkozó részletes tájékoztatást az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

A Megrendelő/Utazó a Megrendelés aláírásával igazolja, hogy a Szolgáltató a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, és, hogy a Megrendelő/Utazó a megrendelésre vonatkozó nyilatkozattételét megelőzően a megrendelni kívánt szolgáltatás(ok)ra vonatkozó Általános tájékoztatást és Részletes tájékoztatást megkapta, a Megrendelés tartalmát, valamint a Leírást, a Tájékoztatót, és az ÁSZF-et elolvasta, megismerte, és elfogadta, és a Megrendelést mindezek ismeretében adja le, illetve írja alá.