

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK – Érvényes: 2018.04.09.-től

A Web Vacation Utazási Iroda Kft. által szervezett valamennyi utazásra érvényes adószám: 23751020-2-42. tel.: 0036-1-354-0191, fax.: 0036-1-302-3253, web: www.utazas.info, e-mail: info@utazas.info, engedélyszám: U-001410). A Web Vacation Utazási Iroda Kft. (továbbiakban: **WV**) által szervezett utazásokra a 2013. évi V. törvény, Polgári Törvénykönyv 6:254.§-a, (Ptk.) az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban: **R**) rendelkezései, a jelen Általános Szerződési Feltételek (**ÁSZF**), és az egyedi utazási szerződésben, megrendelésben, visszaigazolásban, bármely átadott, vagy online közölt katalógusban, tájékoztatóban foglaltak az irányadók. A **WV** katalógusában található információk, a lefoglalt szolgáltatások leírása, az online megrendelés tartalma, valamint a jelen ÁSZF, minden, az egyedi szerződéskötés során átadott, vagy online visszaigazolt információ az utazási szerződés tartalmát képezik.

### I. A szerződés létrejötte, módosítása

1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha az Utas írásbeli foglalását a WV nyilvántartásba veszi és az Utas a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjlevegőt megfizeti, majd a WV írásbeli visszaigazolásával lép hatályba. Ha az Utas (megbízó) nem személyesen jár el, akkor erre megbízottja is jogosult, ez esetben is az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává az Utas (megbízó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos, birtokába jutott okiratot, információt haladéktalanul átadni a megbízónak. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, a WV nem köteles vizsgálni, hogy jogszerűen képviseli-e az Utast, s az esetleges megbízás nélküli ügyvitelből származó, a WV-t ért, illetve annak érdekében felmerült károkért és költségekért az eljáró személy is teljes anyagi felelősséggel tartozik.

2. Az online felületen leadott megrendelésből az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, amikor az Utas az utazás részvételi díját/díjlevegőt befizeti, illetve utalással/bankkártyával történő fizetés esetén a részvételi díj/díjlevegőt a WV bankszámláján jóváírásra kerül, és a WV írásbeli visszaigazolásával lép hatályba. Ha az Utas a visszaigazoló e-mailt nem kapta meg, akkor a foglalás rögzítése nem garantált, ilyenkor az Utasnak fel kell vennie a kapcsolatot a WV-vel, a következő elérhetőségek bármelyikén: e-mail: [info@utazas.info](mailto:info@utazas.info), tel.: 06 1 354-0191. Amennyiben ez esetben az Utas a kapcsolatfelvételt elmulasztja, a WV-t felelőség nem terheli.

A WV az online megrendelés beérkezése után 48 órán belül (hétfőn 96 órán belül) e-mailben küldi el az utazási szerződést és a fizetéssel kapcsolatos információkat, a megrendelésben megjelölt e-mail címre.

Az online felületen szolgáltatásokat igénylő megrendelő tudomásul veszi, és a megrendelés elküldésével hitelesíti az online megrendelési felületen megadott adatokat, információkat és időpontokat, valamint azt hogy az általános szerződési feltételeket elolvasta (tartalmát ismeri) és magára, ill. az általa képviselt utastársakra nézve kötelezőnek ismeri el. A megrendelés elengedhetetlen részét képezik a [www.utazas.info](http://www.utazas.info) weboldalon feltüntetett utazási ajánlatban szereplő árak és leírások, illetve egyes esetekben az előzetesen e-mailben megküldött árajánlat is

3. Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, kategóriáját, minőségét, a teljesítés módját, a részvételi díjat, valamint egyéb feltételeket és fontos információkat a WV által közzétett programfüzet, online katalógus, ill. a megrendelés visszaigazolása tartalmazza. A szerződéses adatokban bekövetkezett esetleges változásokról a WV haladéktalanul értesíti az Utast.

4. A WV a szerződésben foglalt szolgáltatások: szállás, étkezés, közlekedés, programok, árak módosításának, megváltoztatásának jogát ésszerű keretek között, illetve szolgáltatási kategórián belül fenntartja. A változtatás tényét és okát az Utassal haladéktalanul, írásban közli. Amennyiben az Utas a változtatást 3 napon belül, illetve a helyszínen, haladéktalanul írásban nem kifogásolja, úgy kell tekinteni, hogy a szerződésmódosítást elfogadta.

### II. Részvételi díj, fizetési feltételek

1. A részvételi díj a programban, katalógusban megjelölt szolgáltatások díját, a WV eljárási, ill. 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 az utasnak kell megfizetni az utazás előtt a WV irodájában vagy átutalással a WV bankszámlájára, vagy a szolgáltatónak a helyszínen. Ezekről a WV utazás előtt tájékoztatást ad az utazási szerződésben.

2. A WV a katalógusban szereplő árakat **320 Ft/é** árfolyamig garantálja. A szállítási költségek (ideértve az üzemanyag költségeket) változása, az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, továbbá a külföldi szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyamának időközi változása miatt a részvételi díjat legkésőbb a tervezett indulást megelőző 20. napon felemelheti, a konkrét változásról az Utast írásban értesíti. Az általános kalkulációs elveket, az ezzel kapcsolatos kedvezményeket, határidőket a katalógus, illetve az egyes utazásokra vonatkozó tájékoztatók tartalmazzák. Ha a WV a részvételi díjat 8%-ot meghaladó mértékben változtatja meg, az Utas az erről szóló értesítés kézhezvételét követő 3 napon belül elállhat a szerződéstől, melyet írásban kell jeleznie. Ebben az esetben a WV a befizetett összeget teljes egészében visszatéríti.

3. A WV által közölt részvételi díjból a jelentkezéskor, legkésőbb az utazási szerződésben meghatározott időpontig előleget kell fizetni, ami a mindenkori részvételi díj 40%-a, vagy indulás előtt 30 napon belül a részvételi díj 100%-a, amennyiben a WV előzetesen más feltételeket nem határoz meg. A hátralékot - a teljes részvételi díjat - legkésőbb 30 nappal az indulást megelőzően kell az Utasnak befizetnie külön felszólítás nélkül, amennyiben a WV előzetesen más feltételeket nem határoz meg (pl. előfoglalási akció). Ennek elmaradása

esetén az Utazási Szerződés megszűnik, és bánatpénz kerül felszámításra a III/3. pont szerint.

4. Ha az Utas az utazás során a WV programjában nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást vesz igénybe, köteles annak árát a helyszínen a megadott pénznemben befizetni. Ezen szolgáltatásokért (étkezés, közlekedés, programok, egyéb) a WV felelősséget nem vállal. Esetleges további, helyben fizetendő költségekről (üdülőhelyi díj, kaució, stb.) a WV előzetesen tájékoztatást ad az utazási szerződésben és a részvételi jegyen.

### III. A szerződés megszűnése és jogi következményei (lemondási feltételek)

1. Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozással elállhat az utazási szerződéstől. (R. 9. §)

2. Ha az utazásszervező nem az utas érdekében felmerült okból áll el a szerződéstől, a) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) amennyiben az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.

Ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

3. Ha az utazásszervező nem az utas érdekében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, köteles továbbá az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni kivéve, ha

a) az utazásszervező elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem várható olyan külső körülmény miatt - ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét - került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), vagy

b) a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban, az utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatták.

4. Amennyiben az Utas saját érdekében felmerült okból áll el a szerződéstől, a **R 8. § (8)** bekezdése alapján **banatpénzt** köteles megfizetni, amelynek mértéke a következő: az utazás kezdőnapját megelőző:

- 60 - 35. nap között a részvételi díj 10%-a,
- 34 - 25. nap között a részvételi díj 40%-a,
- 24 - 10. nap között a részvételi díj 70%-a,
- 10 napon belül lemondás, vagy meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100%-a.

Az Utas kifejezetten hozzájárul ahhoz is, hogy a WV a bánatpénzt a befizetett előlegből, illetve részvételi díjból levonja.

5. Ha az Utas azért áll el a szerződéstől, mert a WV az Utazási Szerződésben foglaltakat, a meghirdetett programokat kívánja lényegesen módosítani, az Utast a III/2. pontban meghatározott jogosítványok illetik meg.

6. Ha az Utas az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata vagy egyéb jogszabályi követelmény miatt nem tud elutazni, illetve ha ugyanezen ok miatt az Utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett hozzátartozója is lemond, úgy az Utasnak (és hozzátartozójának) ez a magatartása – külön jognyilatkozat nélkül is – az Utas elállásának minősül, és az Utas a fentiekben meghatározott bánatpénzt köteles megfizetni.

7. Ha az Utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabály megsértése miatt kizárják az utazásból, vagy más okból önmagát zárja ki, vagy ha bármely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekében felmerült okból nem vesz igénybe, a részvételi díj leszállítását, továbbá a részvételi díj arányos részének – beleértve a WV szervezési díját is - visszatérítését nem követelheti.

8. A megrendelt szolgáltatások módosítása esetén módosításonként 3.000 Ft/fő módosítási díjat kell megfizetni. A 60. napon belüli időpont, vagy szálláshely változtatás esetén a III/3. pontban foglaltak kerülnek alkalmazásra.

### IV. Útiokmány, vízum, engedményezés, biztosítás

1. Az Utas köteles érvényes útiokmányról (azaz útlevelelről, személyi igazolványról stb.) vízumról gondoskodni, a mindenkori útiokmány, útlevel, vám, vízum stb. szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából vagy megszegéséből eredő felelőség, költségek és károk

az utast terhelik. Az útiokmánnyal, útlevelel, vízzel stb. kapcsolatos jogszabályi rendelkezések betartásáért az Utas felel. A WV köteles az utazási szerződés megkötése során az Utast tájékoztatni a hatályos hazai és a célszagra vonatkozó rendelkezésekről. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a III.3. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

2. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel. A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért az Utas és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt. Az Utas haladéktalanul köteles írásban tájékoztatni a WV-t arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházta.

3. A WV által szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető az utazási irodában. Ezen felül WV, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38. Cégjegyzékszám: 01-10-043228, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) - Telefon: (36-1) 452-3580, fax: (36-1) 452-3312) útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utas az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Mivel a csoportos biztosítás esetében az erre vonatkozó szerződés a WV és az EUB Zrt. között jött létre, ebben az esetben az utas nem szerződő fél a biztosítási szerződésben, hanem az utas a csatlakozással és a díj megfizetésével válik biztosítottá. Az utas a csatlakozásról szóló nyilatkozatot, a papíralapú, vagy internetes megrendelőlapra teszi meg, és az útlemondási biztosításhoz történő csatlakozás díjfelvétel ellenében lehetséges. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a <https://www.utazas.info/biztositas> internetes oldalakon, illetve az értekesítő utazási irodákban

Az útlemondási biztosításhoz kizárólag az előleg befizetésével egyidejűleg csatlakozhat az utas. A biztosításhoz történő csatlakozás nem kötelező, az az utas felelőssége. A biztosításhoz történő csatlakozásnak az elmulasztásából eredő kár megtérítésére a WV semmilyen körülmények között nem kötelezhető.

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

WV tájékoztatja az Utast, hogy káresemény bekövetkeztekor kötelező a káreset helyszínén hivatalos jegyzőkönyvet kell felvetetnie (kórház, rendőrség, szállásadó stb.). Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs lehetőség! Ennek elmaradásából eredő következményekért a WV-t felelősség nem terheli, az kifejezetten kizárja. A kárfelvételi jegyzőkönyv felvétele kizárólag az Utas kötelezettsége, és felelőssége.

4.1. Az Utas az általa igényelt biztosítás(oka)t online felületen: <https://www.utazas.info/biztositaskotes> maga is megkötheti a WV honlapján. A WV 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 Biztosító az EUB Zrt. által történő elfogadásával jön létre, melyet a biztosítási kötvény tanúsít (kivéve: útlemondási biztosítás, lásd IV. fejezet 3. pont).

4.2. A WV a díjfelvétel után, az érvényes utasbiztosítási szerződés létrejöttéről e-mailt küld az Utas részére a biztosítási kötvénnyel együtt a megadott e-mail címre. Előfordulhat, hogy a visszaigazoló e-mail valamilyen - rajtuk kívül álló - okból nem érkezik meg (pl. hibás e-mail cím, megtelt postafiók, internetes szolgáltatói hiba stb.). Minden esetben ellenőrizze, hogy a visszaigazoló e-mail megérkezett-e a megadott e-mail címére. Amennyiben 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 WV kizárja! Amennyiben a visszaigazoló e-mailt és/vagy a biztosítási kötvényt a biztosítási díj megfizetését követően 24 órán belül nem kapta meg az Utas, úgy köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a WV kollégáival a következő elérhetőségeink egyikén: e-mail: [info@utazas.info](mailto:info@utazas.info), tel.: 06 1 354-0191.

#### V. Hibás teljesítés, felelősség, túlfoglalás (overbooking), felelősség korlátozása

1. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas tartozik felelősséggel.

2. A WV szolgáltatásai teljesítéséért akkor is felel, ha a teljesítéshez közreműködőket vesz igénybe. A szerződésszegéssel okozott kárt köteles megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a megfelelő teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az általában elvárható.

3. Ha a WV a szolgáltatást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, az Utassal történő megállapodás alapján köteles a díjat arányosan leszállítani, vagy az Utast más módon kártalanítani. Abban az esetben, amikor a szerződés szerinti szolgáltatás azért nem teljesül a szerződésnek megfelelően, mert az Utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást

saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe, a WV nem köteles a szolgáltatás díját leszállítani és az igénybe nem vett részszolgáltatás értékét visszafizetni.

4. A WV köteles segítséget nyújtani az Utasnak, ha nehézségei támadnak amiatt, hogy az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a WV kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani vagy vis maior esete következett be. A segítségnyújtás során felmerült költségeket az Utas köteles megtéríteni.

5. Túlfoglalásnál, azaz abban az esetben, amikor a megrendelt szállás nem tudja mégsem fogadni az Utast, mert a férőhelyeknél több foglalást vett fel, a WV az alábbiak szerint jár el. Amennyiben még az utazás előtt értesül a WV a túlfoglalásról, úgy jogosult WV írásban tett nyilatkozáttal azonnali hatállyal elállni a szerződéstől és ez esetben a III/2. pontban foglaltak szerint jár el. Amennyiben az utazás megkezdését követően értesül a WV a túlfoglalásról, akkor a lehető legrövidebb időn belül intézkedik annak érdekében, hogy az Utasnak legalább az eredetivel azonos vagy magasabb kategóriájú szállást biztosítson. Az eredetinel magasabb kategóriájú szállás felajánlása esetén a díjkülönbözet az Utasra nem hárítható át. Amennyiben az eredetinel alacsonyabb kategóriájú szállást és szolgáltatást tud felajánlani a WV, úgy a díjkülönbözet visszajár az Utasnak (díj leszállítása). Amennyiben a felajánlott másik szállás azonos kategóriájú az eredetivel, de valamely felszereltségét, akár a tengerparttól való távolságát, vagy bármely más szempontot tekintve elér az eredetileg megrendeltől, a WV jogosult díjleszállítást, vagy plusz kényelmi szolgáltatást felajánlani az Utasnak. Amennyiben az Utas a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, és/vagy a díjleszállítást, és/vagy plusz kényelmi szolgáltatást indokoltan nem fogadja el, kárigényét a helyszínen köteles az WV felé írásban jelezni, illetve a kárigénnyel kapcsolatos vita esetén kárát bírósági úton érvényesítheti az Utas.

6. A WV-nek az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő kárért való felelőssége legfeljebb a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének kétszereséig terjed (R. 12. §. (2) bek.)

#### VI. Autóbusz járatok

1. A WV illetve szerződött partnere egyes úti céljaira autóbuszjáratokat biztosít utasai részére. Az autóbuszok forgatókönyv szerint előre megtervezett útvonalon haladnak, ill. tartanak megállókat. Fel- és leszállásra csak az előre megtervezett helyeken van lehetőség, a tervezett útvonalat, megállóhelyeket a WV 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 késéseket a WV-t felelősség nem terheli. A WV kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba, akadály elhárításáról. Célszerűségi, és különösen biztonsági megfontolásból a WV az útvonal megváltoztatásának jogát fenntartja.

2. Az autóbuszos utaknál a WV szerződött partnerével meglévő szerződése alapján a buszt és annak személyzetét biztosító szerződött partnernek műszaki meghibásodás vagy saját hibás baleset esetén belföldön 6, külföldön 12 órán belül kell gondoskodni a jármű javításáról vagy pótlásáról. Ezen időn túl a WV köteles az utasnak a késésből származó igazolt kárt megtéríteni, mely legfeljebb a közlekedési költség összegéig terjedhet. Ezek a feltételek a WV saját járművei esetén is alkalmazandók. Késedelmes indulás esetén az Utas elállhat a szerződéstől, ha a késedelem meghaladja a 36 órát.

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

4. Egyes utazások, túrák (pl. sítura) jellegéből adódóan, a rossz időjárási viszonyok vis majornak tekintendők, így a tervezett programok időpontjának változásáért, vagy adott program elmaradásáért a WV felelősséggel nem tartozik.

#### VII. Légi szállítás

1. Az Utas repülőgéppel történő szállítására a légi személyfuvarozásra vonatkozó szabályok az irányadóak. Az Utazási Iroda légi szállításban közreműködőjének felelősségére, illetve felelősségének korlátozására, a személyek és poggyások fuvarozására vonatkozó szabályokat többek között a 2005. évi VII. törvény (Montreali Egyezmény), a 261/2004/EK rendelet, valamint a 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet tartalmazza.

2. A nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó szabályok (IATA) alapján a fuvarozó légitársaság és a WV fenntartja a repülőgép indulási időpontjának, helyének, az útirány, az átszállási helyek, a légitársaság, a repülőgép típus megváltoztatásának jogát. A menetrendekben, vagy egyéb kiadványokban szereplő időpontok (pld. különjáratok indulási és érkezési időpontja) nem szavatoltak.

3. Az indulást megelőzően a tudomására jutott változtatásokról, módosításokról a WV az Utast haladéktalanul értesíti.

4. A légi járatok hosszú késéséért, a beszállás megtagadásáért, a járatok törléséért, a légi utazással kapcsolatban felmerült egyéb problémákért a WV felelősségét kizárja, illetve a

VII./1. pontban meghatározott jogszabályok keretei között, a légitársaság felelősségének mértékéig korlátozza.

5. A légi utazás során a csomagokban keletkezett kárt, vagy a csomag elveszésének tényét a repülőtér elveszett csomagok osztályán kell haladéktalanul bejelenteni, jegyzőkönyv

felvételét, és a légitársaság intézkedését, segítségét kéri. Az elveszett, megsérült csomagért a WV-t felelősség nem terheli, a kártérítési igényt a légitársasághoz kell benyújtani

#### VIII. Szállodák, szálláshelyek

1. A WV a szerződésben biztosított szállodák, szálláshelyek típusát, főbb jellemzőinek meghatározását a fogadó ország szabályainak megfelelő besorolását, komfort fokozatát a katalógusában, illetve az egyedi 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 programfüzet és a [www.utazas.info](http://www.utazas.info)-n található ajánlatok leírása tartalmaz.
2. A szálláshelyeket (szobabelső, egyéb részletek) és környezetüket a katalógusban, vagy a WV weblapján ismertető képanyagok tájékoztató, informatív jellegűek. A közzétett képek alapján mindenben megegyező, tökéletesen azonos szállodai szoba nem garantált és nem követhető.
3. A WV az általánostól eltérő szállodai elhelyezést (egyágyas, tengerre néző, különleges felszereltségű szoba stb.) csak akkor garantálja, ha azt az Utas előzetes megrendelése alapján –a felár megfizetése mellett- írásban visszaigazolta.
4. A WV a szálloda, szálláshely azonos áron és kategórián belüli változtatásának, cseréjének jogát fenntartja.

#### IX. Poggyász

1. Az Utas köteles gondoskodni arról, hogy a poggyása, és annak tartalma – különösen repülővel szervezett utazások esetén – mindenkor feleljen meg az azzal szemben támasztott követelményeknek. Amennyiben a poggyász a támasztott követelményeknek nem felel meg, ennek következményeit kizárólag az Utas viseli, az ebből eredő pótdíjak-, többletköltségek, stb. kizárólag az Utast terhelik, és ezeket az összegeket a helyszínen köteles az Utas megfizetni.
2. Az Utas köteles gondoskodni poggyása őrzéséről, kivéve, ha szállítás vagy megőrzés céljából a WV vagy közreműködője átvette és azt a csomagjeggyel igazolja. A közlekedési eszközökön, szálláshelyeken, programok helyszínein elhagyott tárgyakért a WV felelősséget nem vállal.

#### X. Vagyoni biztosíték

1. A WV a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel áll szerződésben (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.:06-1-452-3313). Amennyiben a WV nem tenne eleget elutaztatási, hazaszállítási, illetve díj visszafizetési kötelezettségének, az Utas közvetlenül is fordulhat a biztosító társasághoz.

#### XI. Kifogás, panasz panaszkezelés, kizárólagos illetékesség, fogyasztóvédelem

1. Az Utas bármely szolgáltatással kapcsolatos kifogásait haladéktalanul köteles a helyszíni szolgáltatónak és az utaskísérőnek bejelenteni, aki jegyzőkönyvet vesz fel, és ennek egyik példányát az Utasnak átadja. A késedelmes közlésből eredő kárért az Utas felelős. A jegyzőkönyvre rá kell vezetni, hogy a panasz, kifogás érdemi elbírálása a szolgáltató felelős vezetője részéről megtörtént-e, a kifogás jogosságát elismerték-e, vagy elutasították, tettek-e a helyszíni orvoslásra bármilyen intézkedést, az Utas az intézkedést elfogadta-e, vagy

kifogását egészben, vagy részben fenntartja-e? Az idegenvezető a személyesen tett intézkedéseket, és azok eredményét is köteles a jegyzőkönyvben rögzíteni.

2. Amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, és nincs idegenvezető, az Utas azt az utazási irodát, vagy szolgáltatót köteles haladéktalanul tájékoztatni és intézkedést kérni, amelyet a WV az általa kiadott részvételi jegyben megjelölt.

3. Amennyiben a helyszíni kifogás, az Utas számára elfogadhatóan nem kerülne elintézésre az Utas köteles a WV Utazási Irodát az Ügyeleti telefonon: 0036-20-4595-424 használatával haladéktalanul értesíteni, intézkedést kérni. A segélytelefon használata nem pótolja a jegyzőkönyv kötelező felvételét.

Kelt: .....

.....

Megrendelő aláírása

4. Az Utas a helyszínen nem orvosolt, illetve fenntartott kifogásait az utazás tényleges befejezését követő 10 napon belül köteles a közvetítő ügynökség, illetve a WV tudomására hozni, és bejelentéséhez csatolni a jegyzőkönyvet és a történettel kapcsolatos dokumentumokat. A bejelentést a WV köteles a beérkezés napjától számított 30 napon belül kivizsgálni, és írásban válaszolni.

5. A WV 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. Megegyezés hiányában minden az utazási szerződéssel kapcsolatos perben, a helyi bíróságok hatáskörébe tartozó ügyekben alávetik magukat a Budakörményi Járásbíróság kizárólagos illetékességének.

6. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fogytv.) 17/A.§ értelmében az WV tájékoztatja az Utast arról, hogy a panaszügyintézés helye a WV 1063 Budapest, Szív utca 37. fszt. 1. szám alatti székhelye, levelezési címe: Web Vacation Utazási Iroda Kft. 1063 Budapest, Szív utca 37. fszt. 1.. Az esetleges panaszok benyújthatók e-mailen is az alábbi e-mail címen: [info@utazas.info](mailto:info@utazas.info)

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiuk elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség itt elérhető: [www.jarasinfo.gov.hu](http://www.jarasinfo.gov.hu) ), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31-én megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50., központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., honlapja: [www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium](http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium)). A Fogytv. szerint a fogyasztónak minősülő Utas a lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, amennyiben a panaszügyének rendezését a WV-nél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) mellett működő független testület. További információk: <http://www.ofe.hu/inet/ofe/hu/menu/bekeltetes.html>  
Engedélyező és szakhatósági felügyeletet ellátó Hatóság: 2017. január 1-től Budapest Főváros Kormányhivatala /BFKH/ (Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal /MKEH/ helyett), Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Némethölgyi út 37-39., postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919

#### XII. Az ÁSZF hatálya, záró rendelkezések

1. Az általános szerződési feltételek a kibocsátás napjától visszavonásig érvényesek, az érvényességi időn belül kötött utazási szerződések részévé válnak.
2. Az Utas a jelen okirat aláírásával elismeri továbbá, hogy a programfüzetet, az utazási szerződést és annak mellékletét - amely tartalmazza az utas által megrendelt szolgáltatást, a szolgáltató igénybevételeinek idejét és helyét, a szolgáltatást nyújtó megjelölését és a személyszállítás eszközeit és a célállomást – megkapta és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utastársai nevében tudomásul vette.

Alulírott nyilatkozom, hogy az útlemondásra és útmegszakításra vonatkozó biztosításhoz csatlakozom, melyet megelőzően a vonatkozó EUB2017-07BST jelű biztosítási feltételeket és az ügyféltájékoztatót megismertem és az abban foglaltakat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

.....  
Megrendelő aláírása

Külön felhívjuk figyelmét, hogy a biztosító a biztosítási feltételekben és az ügyféltájékoztatóban külön fejezetekben foglalta össze a Polgári törvénykönyvtől, illetve a korábbi általános szerződési feltételtől lényegesen eltérő rendelkezéseket. Alulírott nyilatkozom, hogy ezen eltérő rendelkezéseket megismertem és azokat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

.....  
Megrendelő aláírása

**Web Vacation Kft.**  
1063 Budapest, Szív u. 37.  
Rég. szám: U-001410  
Adószám: 23751020-2-42  
Bank: 11715007-2122391

Utazási iroda képviselője