

# Általános Szerződési Feltételek

Érvényes: 2017.04.01-től

## 1. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: **ÁSZF**) a **CONFHOTEL TRAVEL Kft.** (székhely: 1117 Budapest, Szerémi út 7/a, cégjegyzékszám: 01-09-886206, a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal általi nyilvántartásba vételi szám: U-000918, telefonszám: 06-1-310-7235, e-mail cím: [info@confhoteltravel.hu](mailto:info@confhoteltravel.hu)) utazásszervező (a továbbiakban: **utazásszervező**) által szervezett, a Polgári Törvénykönyv utazási szerződésre vonatkozó rendelkezéseiben, valamint az utazási és utazást közvetítői szerződésekről szóló 281/2008 (XI. 28.) Kormányrendeletben (a továbbiakban: **kormányrendelet**) szabályozott utazási szerződésben (a továbbiakban: **utazási szerződés**) meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, szállás és ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatás (a továbbiakban: **utazás**) részletes és általános feltételeit tartalmazza, melyeket az utas (a továbbiakban: **utas**) az utazási szerződés megkötésével, illetőleg az arra vonatkozó megrendelő aláírásával és a – megrendelés során – annak elfogadásával magára nézve kötelezőnek ismer el. Jelen ÁSZF az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képező melléklete.

## 2. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

2.1. Az utas az utazást írásban, vagy szóban személyesen az utazásszervező irodájában, vagy annak utazását értékesítő más utazási irodában (utazásközvetítőnél) rendelheti meg. Az utazási szerződés kizárólag írásban, vagy elektronikus dokumentum formában jöhet létre, ez utóbbi esetben az utazási szerződést tartalmazó elektronikus dokumentumot az utas rendelkezésére kell bocsátani a szerződés megkötésével egyidejűleg. Az utazási szerződés akkor jön létre, ha az utazásszervező az utas megrendelését nyilvántartásba veszi, és azt utazást visszaigazolja.

2.2. Amennyiben az utazást az utas érdekében eljáró harmadik személy foglalja el, az utazásszervező nem köteles vizsgálni azt, hogy az eljáró személy jogszerűen képviseli-e az utast. Ez esetben az utazási szerződésben vállalt, az utazás megkezdéséig az utast terhelő kötelezettségek az utas javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik. Ügyszintén a megrendeléskor több utas nevében eljáró személy megrendelése is valamennyi utas megrendelésének tekintendő. Az eljáró személy köteles erről az általa képviselt utasokat tájékoztatni, amennyiben ezen kötelezettségnek teljesítését elmulasztja, úgy az ezzel okozott kár megtérítéséért ő tartozik felelősséggel.

## 3. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS TARTALMA

3.1. Az utazási szerződésnek – az utazás tartalmától függően – a kormányrendelet 4. § (1) bekezdésében felsoroltakra vonatkozó, az utazásszervező általi írásbeli tájékoztatás utas általi elismerésén túlmenően tartalmaznia kell a következőket is:

- az utas nevét és lakcímét, illetve az elektronikus levelezési címét,
- az utazás kezdetének és befejezésének helyét és időpontját,
- mindazt, amit a jelen ÁSZF az utazási szerződés kötelező tartalmaként meghatároz, de azt az ÁSZF nem tartalmazza.

Az utazásszervező utazási ajánlatában szereplő általános információk, az utazások leírása, a jelentkezési lapok, szórólapok, hirdetések egyaránt az utazási szerződés részét képezik. Amennyiben az utazási szerződés és jelen ÁSZF között ellentmondás áll fenn, akkor az utazási szerződésben foglaltak alkalmazandók.

3.2. Amennyiben az utazás a 24 órát nem haladja meg és szálláshely szolgáltatást nem tartalmaz, az utazási szerződésben elegendő az utazás napját, a célállomást, a személyek szállításának eszközét, a programot, az egyéb szolgáltatás és a részvételi díjat feltüntetni.

3.3. Amennyiben az utazási szerződés megkötésére az utas egyedi megrendelése alapján került sor, a szerződésnek tartalmaznia kell az utas által igényelt szolgáltatás megjelölését, igénybevételének idejét, a szolgáltatást nyújtó megjelölését, a szolgáltatásnak a szervezési díját és magában foglaló díját.

3.4. Az utazási szerződés módosítása - az utas az utazási szerződés valamely, nem lényeges feltételének (pl.: felárak lemondása, név és szálláshely) módosítását az utazás megkezdéséig kezdeményezheti. A módosítás díja 10.000,- Ft/fő/módosítás. Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belül azonban a foglalás fentiekén kívüli elemeinek módosítása elállásnak és új megrendelésnek (azaz új utazási szerződés megkötésének) minősül. Az utazási szerződés módosítása ingyenes, amennyiben azt az utazásszervező kezdeményezi.

3.4.1. A már kiállított repülőjegyek esetében az Utazási Iroda semmilyen változtatást nem tud elfogadni. Ebben az esetben a repülőjegyet újra meg kell vásárolni.

3.4.2. Az Utazási Iroda fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli megváltoztatására, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére kivételes esetekben.

3.5. Utazási csomag igénybevételére irányuló utazási szerződésnek a kormányrendelet 4. § (1) bekezdésében foglaltakon túlmenően tartalmaznia kell a kormányrendelet 13. § (1) bekezdésének b.) – i.) pontjában felsoroltakat, továbbá

- az indulás és a visszaérkezés pontos helyét és időpontját, az útitervben szereplő, indulási és érkezési időpontokat és helyeket,
- az utas által megrendelt részfoglaltatásokat, ideértve az utazásszervező által szervezett, a részvételi díjban benne foglalt fakultatív programokon való részvétel feltételeit,
- azt, hogy a részvételi díj magában foglalja-e a baleset-, betegség-, poggyász-, illetve az elállás kockázatára vonatkozó biztosítás díját,
- az utas által az utazási szerződés megkötése előtt az utazásszervezővel, utazásközvetítővel közölt külön kéréseit.

## 4. AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ÁLTAL VÁLLALT SZOLGÁLTATÁS

4.1. Az utazásszervező – az utas megrendelésének megfelelően – vállalja utazási ajánlatában (internetes vagy egyéb hirdetésében, katalógusában) megjelölt utazás szolgáltatását vagy az utas egyéni igénye szerinti utazás megszervezését. Az utazási ajánlat alapján kiválasztott utazásra vonatkozó utazási szerződést a felek az utazási ajánlatra történő hivatkozással, az abban foglalt tartalommal kötik meg. Az egyéni igény alapján történő utazásszervezés esetén a felek az utazási szolgáltatásokat és azok ellenértékét az utazási szerződésben részletesen körülírják.

4.2. Az utazás időtartamát, az egyes részfoglaltatások meghatározását és minőségét az utazásszervező utazási ajánlata tartalmazza. Az utazásszervező kizárólag az utazási ajánlatban található, az utas részére visszaigazolt és az arról kiállított számlában feltüntetett szolgáltatásokat köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján nyújtani.

4.3. Ha az utazási ajánlat alapján az utas által megrendelt utazással összefüggésben ún. fakultatív szolgáltatások (programok) megrendelésére is lehetőség van, ezeket az utazásszervező – közreműködője útján – csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív szolgáltatás (program) teljesítési helyén a teljesítés előre meghatározott feltételei adottak (pl. elegendő a jelentkezők létszáma). Ennek esetleges elmaradása esetén az utas az utazásszervezővel szemben követeléssel nem léphet fel.

4.4. A szerződő felek rögzítik, hogy az utazásszervező az általa szervezett utazásról a kormányrendelet 4. § (1) bek.-ben felsoroltak tekintetében az utazási szerződés megkötéséig megelőzően, tájékoztatójában (utazási ajánlat, programfüzet stb.) írásban részletesen és kimerítően tájékoztatta az utast, amely tájékoztatás tényét az utas a jelen szerződés általa történő aláírásával elismeri és nyugtázza,

egyben kijelenti, hogy a tájékoztatásban foglaltakat megértette, azokat tudomásul vette. Amennyiben az utazásszervező az utazásról ilyen jellegű tájékoztatást nem tett közzé, köteles az utazási szerződés megkötése előtt az utast minderről tájékoztatni, amit a közzétett tájékoztatójának tartalmazni kell, melynek megtörténtét a felek az utazási szerződés aláírásával ismerik el.

A tájékoztatóban foglaltaktól az utazásszervező – kivételesen, indokolt esetben – jogosult eltérni, amennyiben a változtatásokról az utast az utazási szerződés megkötése előtt tájékoztatja és ezen változtatások az utazási szerződés rögzítésre kerülnek.

Az utas kijelenti és az utazási szerződés általa történő aláírásával igazolja, hogy a kormányrendelet 4. § (1) bekezdésben felsoroltokról az utazásszervező őt írásban, teljeskörűen tájékoztatja.

4.5. Az utazásszervező az utazás megkezdése előtt legalább 7 (hét) nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – írásban tájékoztatja az utast az utazásszervezőnek az utazás célállomásán található magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazásszervezővel történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat; továbbá a kiskorú törvényes képviselőjét kiskorú külföldi utazásainak vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről.

4.6. Az utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy mivel az utazási szerződés teljesítése során az utasok szállítása (részben) repülővel történik, e szolgáltatásra, azaz a légi személyszállításra a szállítás teljesítésekor vonatkozó szabályok és szerződési kikötések az irányadók. Bármikor sor kerülhet előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép vagy légitársaság cserére. A légitársaságok a menetrend-változtatás jogát fenntartják, így ebből eredően az utas esetleges kárigényt az utazásszervezővel szemben nem érvényesíthet. Az útipoggyász súlya a légitársaság feltételeihez illeszkedve adható meg a repülőjegy foglalással egyidejűleg, a túlsúlyért az utasnak a repülőársaság tarifái szerint külön díjat kell fizetni.

4.7. Az utazásszervező segítséget nyújt az utasnak, ha annak 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 az utazásszervező kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

- vis maior esete, azaz szokatlan, előre nem látható körülmény bekövetkezése, amely az utazásszervező akaratán kívül áll, s amelynek következményeit az utazásszervező a legkörülmekintőbb gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani.

4.8. Az utazásszervező köteles gondoskodni arról, hogy a társasutazáson részt vevő – legalább 15 főből álló – csoportokat külföldön a célszország nyelvét vagy a célszországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérje. A csoportot kísérő idegenvezető nevééről, címéről, elérhetőségéről az utazásszervező írásban tájékoztatja az utast az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal. Az utazásszervező az utazási szerződésben tájékoztatja az utast, hogy abban az esetben is biztosít-e idegenvezetésre jogosult személyt, amennyiben a csoport a fentiek szerinti minimális létszámot nem éri el.

4.9. Az utazási vállalkozó köteles meggyőződni arról, hogy a tevékenysége során igénybe vett belföldi szálláshelyek és egyéb szolgáltatások nyújtói rendelkeznek-e adószámmal, illetve a fizetővendéglátó tevékenységet folytató szálláshelyet a szálláshely szerint illetékes jegyző a külön jogszabályban foglaltak szerint nyilvántartásba vette-e.

4.10. Az utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével (címe: 1143 Budapest, Stefánia u. 51, telefon: 460-1400) kötötte meg a külön jogszabályban előírt vagyonbi biztosítékre vonatkozó szerződését. A vagyonbi biztosíték területi hatálya az utazásszervező által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás.

4.11. Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha közreműködőjének felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. Erről a jogszabály megjelölésével az utazásszervező az utazási szerződésben tájékoztatja az utast.

## 5. A RÉSZVÉTELI DÍJ

5.1. Az utas köteles az utazás ellenértékét, azaz az utazási szerződésben meghatározott részvételi díjat (a továbbiakban: **részvételi díj**) az utazásszervező részére megfizetni.

5.2. Az utas az utazási szerződés megkötésekor (illetőleg az arra vonatkozó megrendelés leadásakor) előleg jogcímén köteles megfizetni az utazásszervezőnek a részvételi díj 40 %-át. Az előleg az utazási szerződésben ennél alacsonyabb összegben is megállapítható. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

5.3. A részvételi díj teljes összegének megfizetése legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 nappal – külön értesítés nélkül is – esedékes, kivéve ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt. Az utazás kezdő időpontja és az azt megelőző 30. nap közötti időszakban kötött utazási szerződések esetében a teljes részvételi díj megfizetése a szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes.

5.4. Amennyiben az utas a részvételi díj megfizetésével 5 (öt) napot meghaladó késedelembe esik, úgy az utazásszervező saját választása szerint jogosult az utazási szerződéstől írásban elállni. Az elállás a szerződést felbontja, az utas pedig – tekintettel arra, hogy a szerződés megszűntetésére az ő érdekkörében felmerült ok folytán történt – köteles az utazásszervezőnek 20.000,- Ft. összegű bánatpénzt megfizetni.

5.5. Az utas fizetési kötelezettségének készpénzben az utazásszervező székhelyén található irodájának a pénztárába történő befizetéssel vagy annak a Budapest Bank Nyrt.-nél vezetett, az utazási szerződésben meghatározott számú bankszámlájára történő átutalással köteles eleget tenni azzal, hogy utóbbi esetben a teljesítés napja az utazásszervező bankszámláján történő jóváírás napja.

5.6. Ha az utas és az utazásszervező közötti utazási szerződést utazásközvetítő hozza létre, abban az esetben az utas által befizetett részvételi díjak az utazásszervezőt illetik meg, azzal az utazásközvetítő nem rendelkezik. Az utas a fentiek ismeretében tudomásul veszi, hogy az utazásszervező abban az esetben tudja az utazási szerződésben foglaltak teljesítését és teljesíthetőségét vállalni, ha a részvételi díj az utazásközvetítőtől hozzá ténylegesen befolyt.

5.7. Amennyiben az utazási szerződés alapján a részvételi díj nem tartalmaz valamennyi felszámításra kerülő díjat, ez esetben azok megfizetésének határideje és módja a részvételi díj megfizetéséhez igazodik a fenti 5.2., 5.3., és 5.5. pontok szerint.

Az utazásszervező nem követelhet azonban a részvételi díjon felül olyan felszámítandó díjat, amit a felek az utazási szerződésben nem tüntettek fel.

5.8. Az utazási szerződésben feltüntetett díjakat az utazásszervező kizárólag az alábbi esetekben emelheti az indulást megelőző 20. napig:

- szállítási költségek árának változása (ideértve az üzemanyagárak növekedését is),
- egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos, adó, illeték változása,
- szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forint árfolyamának időközi változása.

A díjmelés mértéke minden esetben arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. A díjmelésről és annak indokáról az utazásszervező az utast a díjmelés közlésével egyidejűleg köteles tájékoztatni.

## 6. BIZTOSÍTÁSOK

A részvételi díj nem foglalja magában a baleset-, betegség- és poggyász-, illetve az elállás kockázatára vonatkozó biztosítás díját. Amennyiben a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást az utas az utazásszervező közreműködésével köti meg, valamint ha az utazásszervező az utasai javára szóló - a külön jogszabályban előírt - biztosítást kötött, az utazásszervező a biztosítási kötvényt, illetőleg a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utasnak a kifizetett szolgáltatások igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg átadja.

## 7. AZ UTAS ELÁLLÁSI JOGA

7.1. Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozatával az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az utas általi elállásnak minősül az is, ha az utazását – előzetes nyilatkozattétel nélkül – nem kezdi meg. Ez utóbbi esetben az utazás megkezdésének az utazási szerződésben meghatározott időpontja tekintendő elállási időpontnak.

7.2. Ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen ha az 5.8. pont szerinti díj emelkedésének a mértéke a 8 %-ot meghaladja, illetőleg a program lényegesen megváltozott, az utazásszervező köteles erről az utast haladéktalanul tájékoztatni. Ebben az esetben az utas – mint nem saját érdekkörében felmerült okból – elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat, a felek közösen módosítják az utazási szerződést. Az utas elállás helyett igényt tarthat az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtására, ha ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

Ha azonban az utazásszervező a helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utas követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után az utazási szerződés megkötésétől számított időre, az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamat megfizetését.

7.3. Nem minősül az utas saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja. Ebben az esetben az utast elállás helyett megilleti a 7.2. pont szerint rögzített helyettesítő szolgáltatás igénybevételének joga.

7.4. Ha az utas nem az utazásszervező érdekkörében felmerült okból, az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban, indokolási kötelezettség nélkül eláll köteles az utazásszervező kárának ellentételezésére bánatpénzt fizetni, kivéve ha arra az utazás megkezdését több, mint 60 nappal megelőzően kerül sor. Amennyiben azonban az elállási jogát

- az indulást megelőző 60. és 31. nap között gyakorolja, a teljes részvételi díj 10 %-át,

- az indulást megelőző 30. és 15. nap között gyakorolja, a teljes részvételi díj 50 %-át,

- az indulást megelőző 14 napon belül gyakorolja, a teljes részvételi díj 100 %-át köteles

az utazásszervező részére bánatpénz jogcímen megfizetni. Ettől eltérő kártérítési szabályokról az utazásszervező külön tájékoztatja az utast az utazási szerződés megkötésekor.

7.5. A bánatpénz megfizetésén felül köteles megtéríteni az utas a lemondott fakultatív programok, a fakultatív ellátás, a repülőtéri illeték és mindazon díj azon hányadát, amit az utazásszervező igazoltan kifizetett és aminek a visszatérítésére nincs lehetősége. Nem kell kifizetni azt, aminek teljesítése az utas pénzből történt.

## 8. ÚTLEMONDÁS

8.1. Amennyiben az utas az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a részvételi díjon felül – útlemondási díj jogcímen – megfizeti az útlemondási biztosítás összegét az utazásszervező részére, az utas utazásképtelensége alábbiak szerint meghatározott eseteiben a megfelelő igazolások beadása után a részvételi díjat – az önrész és a foglalási díj levonása után – 30 napon belül a biztosítótól visszakapja.

8.2. Utazásképtelenség a következő esetekben áll fenn:

- utas saját vagy közvetlen hozzátartozója (házastárs, gyermek, szülő) betegsége, balesete, vagy halála esetén,

- az utas lakását kirabolták, vagy a természeti csapás érte,

feltéve, hogy ezen körülmények az utas megrendelésekor még nem álltak fenn.

8.3. Az utazásképtelenséget az utas az utazás megkezdése előtt köteles az utazásszervezőnek szóban haladéktalanul bejelenteni, írásban pedig 48 órán belül hitelt érdemlően, az alábbiakban felsorolt dokumentumokkal igazolni.

8.4. Az útlemondási díj nem terjed ki olyan betegségekre miatti lemondásra, amelyek már az utazásra jelentkezés időpontjában ismertek voltak, illetve ha ezekkel a betegségekkel kapcsolatban az utas orvosi kezelésben részesült, kivéve, ha állapotában egyértelműen bizonyítható az ezen időszakban bekövetkezett súlyosbodás, illetve azonnali kórházi kezelés szükségessége.

8.5. A visszafizetéshez szükséges igazolások:

- diagnózissal ellátott orvosi, rendelőintézeti, szakorvosi vagy kórházi igazolás (egy intézményi és egy orvosi bélyegzővel ellátva);

- halotti anyakönyvi kivonat;

- rendőrségi, bírósági, tűzoltósági vagy biztosítói igazolás.

Az utas tudomásul veszi, hogy az útlemondási díj, valamint az önrész és a foglalási díj az utazásszervező útlemondással kapcsolatos költségeinek fedezésére szolgál és emiatt ezzel kapcsolatban igényt nem támaszthat.

## 9. AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ELÁLLÁSI JOGA

9.1. Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

9.2. Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől köteles az utas részére az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást felajánlani, ha annak nyújtására lehetősége van. A helyettesítő szolgáltatása elfogadása esetére a felek a díjkülönbözettel egymás felé elszámolnak. Amennyiben az utazásszervező helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy az utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, köteles az utas részére a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére és a díj után az utazási szerződés megkötésétől számított időre, az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamatnak megfelelő mértékű kamat megfizetésére.

9.3. Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárt (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha

a) ha az utazásszervező működési körén kívül eső olyan külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható, vagy

b) a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és erről a tényről az utazásszervező az utast megfelelő időben tájékoztatta.

## 10. FELELŐSSÉG

10.1. A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazásszervező felel. Külföldi utazásszervező utazásainak belföldi értékesítése esetén a teljesítésért az utassal szemben az utazásközvetítő úgy felel, mintha maga szervezte volna az utazást. Az utazásszervező nem felelős az utazás élményszerűségéért vagy annak esetleges elmaradásáért.

10.2. Az utas által az utazás során harmadik személynek okozott károkért az utas felel.

10.3. A felek megállapodnak abban, hogy egymással szembeni kártérítési felelősségüket kölcsönösen legfeljebb a részvételi díj kétszeresének összege erejéig korlátozzák.

10.4. Az utazási szerződés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni.

## 11. HIBÁS TELJESÍTÉS

11.1. Ha az utazásszervező az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.

11.2. Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni, ez esetben az utazásszervező nem követ el szerződésszegést. Ha az ilyen szolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező köteles az utast az utazás kiinduló helyére szállítani, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

11.3. Az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. A közlés késedelmeiből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles közreműködni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentése során. Az utaskísérő az utas bejelentését köteles jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas a panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. Amennyiben az utas a jegyzőkönyvfelvételre vonatkozó igényét eszerint nem közli és a jegyzőkönyv felvételére nem kerül sor, a továbbiakban nem hivatkozhat arra a kifogására, amelynek jegyzőkönyvbe való felvételét nem kérte. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utas azt az utazási irodát köteles tájékoztatni, amelyet az utazási vállalkozó az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt.

11.4. Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen ha

a) a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy

b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát az utazásszervező kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c) vis maior esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, amely az utazásszervező akaratán kívül áll, s amelynek következményeit az utazásszervező a legkörülmétektől több gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani. Az utazásszervező mentesül a kártérítési kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű (hibátlan) teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

## 12. ÚTIOKMÁNYOK

A részvételi díj megfizetésekor az utazásszervező tájékoztatja az utast az utazáson való részvételhez szükséges iratokról. Az utazásszervező az utazásra jogosító okmányokat legkésőbb az utazás megkezdésekor köteles az utasnak átadni.

Az utas az utazás megkezdése előtt köteles az utazásra vonatkozó hatályos (személyi igazolvány-, útlevel-, vám-, deviza-, egészségügyi- és egyéb) jogszabályokról tájékozódni és betartani. Az utas kötelezettséget vállal arra, hogy az útlevele az út megkezdését követő legalább 6 hónapig érvényes. Ennek elmulasztása, vagy megszegése esetén keletkezett károk és többletköltségek minden esetben az utast terhelik. Amennyiben az utas a jogszabályok megsértése miatt az utazásban nem vehet részt, az utazásszervező jogosult a teljes részvételi díjat megtartani.

## 13. ENGEDMÉNYEZÉS

Az utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedményezni. Az utas köteles erről az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. Az utas olyan személyre engedményezheti az utazásban való részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek.

## 14. FELÜGYELETI SZERV ÉS JOGORVOSLAT

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján 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., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-minisztérium>)

Felügyeleti szerv: MKEH helyett BFKH

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

Budapest, 2017.....

.....  
UTAS vagy képviselője aláírása