

Általános utazási feltételek

Az APOLLON-TRAVEL Idegenforgalmi Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1195 Budapest Jókai utca 4., cégjegyzékszám: Cg. 01-09-666496, nyilvántartási szám: R-01651/1998/1999, adószám: 12313299-2-43, bank: OTP Bank Nyrt., bankszámlaszám: 11713005-20348382, telefonszám: 06-1-269-5855, 06-1-269-5856, fax szám: 06-1-302-3305, e-mail cím: info@apollon.hu), mint utazásszervező – a továbbiakban Utazási Iroda – által szervezett külföldi utazásokra az utazási szerződésben és a jelen általános utazási feltételekben nem szabályozott kérdésekre az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm.rendelet, az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Korm.rendelet, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény utazási szerződésről szóló rendelkezései (6:254. §) és a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II.26.) Korm.rendelet rendelkezései az irányadók és alkalmazandók.

Az alábbi Általános utazási feltételek (ÁUF) a Ptk. 6:77. § szerinti általános szerződési feltételeknek minősülnek, melyek az Utazási Iroda, mint utazási vállalkozó (utazásszervező) és az utazó, mint megrendelő (a továbbiakban, mint Utazó) között létrejövő egyedi utazási szerződés (a továbbiakban, mint Utazási Szerződés) elválaszthatatlan részét képezik. A jelen ÁUF abban az esetben is az Utazási Iroda és az Utazó közötti egyedi Utazási Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, amennyiben az Utazó a szerződést utazásközvetítő közreműködésével köti meg. A jelen ÁUF-ben az Utazási Szerződés alatt az egyedi Utazási Szerződés jelen ÁUF-fel kiegészített rendelkezéseit értjük.

1. Az Utazási Szerződés létrejötte

1.1. Az Utazási Iroda az Utazási Szerződéssel az Utazó részére utazási szolgáltatás vagy utazási csomag nyújtására (utazás megszervezése) vállal kötelezettséget, az Utazó pedig a szolgáltatások átvételére és a teljes díj fizetésére köteles.

Az Utazási Iroda által nyújtott utazási szolgáltatásoknak minősülnek az alábbiak:

- a személyszállítás (pl. autóbusszal, repülővel),
- a nem lakáscélú szállásnyújtás, amely nem képezi lényeges elemét valamely személyszállítási szolgáltatásnak.

Az Utazási Iroda által kínált utazási csomagok a fenti két típusú utazási szolgáltatást kombinálják egy utazás vonatkozásában (például autóbusszal történő szállítás a helyszínre és hazafelé és szállásszolgáltatás az Utazási Iroda helyi partnerénél).

1.2. Utazási csomag nyújtására irányuló Utazási Szerződés esetében az Utazási Iroda – illetve az Utazási Szerződés utazásközvetítőn keresztül történő megkötése esetén az Utazási Iroda képviselőjében eljáró utazásközvetítő - az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt átadja (vagy a lenti 1.3./ ab) pont szerinti esetben a szerződési ajánlatot megelőzően vagy azzal egyidejűleg e-mailben megküldi az Utazó részére:

- a 472/2017. (XII.28.) Kormányrendelet 2. számú melléklete szerinti tartalmú tájékoztatást; és
- ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges a 472/2017. (XII.28.) Kormányrendelet 14. § (2) bekezdése szerinti tájékoztatást.

Utazási csomag tárgyú Utazási Szerződés esetében az Utazó a szerződéses nyilatkozatát a jelen 1.2. pont szerinti tájékoztatók átadását, vagy az 1.3./ ab) pont szerinti esetben az e-mailben történő megküldését és az azokban foglalt teljeskörű megismerését követően teszi meg.

Utazási szolgáltatás tárgyú Utazási Szerződés 1.3. / ab) alpont szerinti megkötése esetében az Utazási Iroda az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt (azaz a szerződési ajánlatát megelőzően vagy azzal egyidejűleg) e-mailben megküldi az Utazó részére a 45/2014. (II.26.) Korm. rendelet szerinti tájékoztatásokat.

1.3. Az utazási szerződésen alapuló jogviszony:

a) az Utazó, mint megrendelő és az Utazási Iroda, mint utazási vállalkozó (utazásszervező) között létrejövő Utazási Szerződésnek;

aa) az Utazási Iroda irodahelyiségében történő szerződéskötéskor a szerződő felek (vagy képviselőik) általi aláírásával (jelenlévők között létrejött, nem elektronikus úton kötött írásbeli szerződés); vagy

ab) az Utazó által e-mailben küldött érdeklődés alapján, az Utazási Iroda által megküldött szerződési ajánlatnak az Utazó általi elfogadása esetében az Utazási Szerződés mindkét fél általi aláírásával (távollévők között létrejött, nem elektronikus úton kötött írásbeli szerződés) VAGY

b) utazásközvetítő közreműködése esetén az Utazási Szerződés az Utazó, mint megrendelő és az Utazási Iroda nevében eljáró utazásközvetítő aláírásával jön létre, mely esetben az Utazási Szerződés hatályba lépésének feltételét képezi az Utazási Iroda írásbeli jóváhagyása is. Az Utazási Iroda a jóváhagyást a szabad férőhelyek függvényében adja meg.

Az Utazó köteles a fenti 1.3/ aa) esetben az Utazási Szerződés mindkét fél általi aláírását követően azonnal megfizetni az utazási szolgáltatás / utazási csomag ellenértékének az Utazási Szerződésben meghatározott előlegét.

Az Utazási Iroda által aláírt, e-mailben az Utazó részére megküldött Utazási Szerződés (mint szerződési ajánlat) elfogadása esetén az Utazó e-mailben vagy postai úton/személyesen/faxon köteles megküldeni az Utazási Iroda részére a már mindkét fél (Utazó és Utazási Iroda) aláírását tartalmazó szerződést. Ez esetben az Utazó köteles legkésőbb az Utazási Szerződés általa történő aláírását követő napon megfizetni az utazási szolgáltatás / utazási csomag ellenértékének az Utazási Szerződésben meghatározott előlegét.

Az Utazási Iroda által küldött e-mail üzenetek esetében az üzenet az Utazási Iroda általi elküldést követő napon az Utazónak kézbesítettnek tekintendő. Az Utazó köteles a fenti 1.3./ b) esetben legkésőbb az Utazási

Szerződés hatályba lépéséről történő tájékoztatásának napját követő napon megfizetni az utazási szolgáltatás / utazási csomag ellenértékének az Utazási Szerződésben meghatározott előlegét.

1.4. Amennyiben az Utazó harmadik személy utazó(k) javára (is) köt Utazási Szerződést, akkor ezen harmadik személy utazó(k) megfelelő értesítéséről az eljáró Utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó javára eljáró szerződést kötő Utazót jogosítják, illetve terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(k)at érinthetik (pl. kötelező oltás). Az Utazási Iroda az Utazási Szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az eljáró Utazó által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségeiről történő elküldéssel közli. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról az eljáró Utazó köteles az Utazási Irodát, illetve a közreműködő utazásközvetítőt írásban értesíteni, amelynek elmaradásaért, vagy késedelméért az eljáró Utazót terhel a felelősség.

A szerződést kötő Utazó az esetleges jogosulatlan vagy nem megfelelő ügyviteléből, eljárásából fakadóan az Utazási Irodát ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért felelősséggel tartozik.

1.5. Amennyiben az Utazási Iroda egyes utazási szolgáltatások vonatkozásában ún. garanciális férőhellyel nem rendelkezik, az Utazó által igényelt szolgáltatás vonatkozásában annak biztosítása céljából a szolgáltatást nyújtó személlyel az Utazó által megjelölt időszakra és férőhelyre külön szerződést köt. Ez esetben az Utazási Iroda jogosult az Utazóval utazási szerződést kötni, mely esetben azonban az utazási szerződés hatályba lépésének feltétele az Utazási Iroda azon írásbeli tájékoztatásának Utazó részére történő megküldése, miszerint az Utazási Iroda az Utazó által igényelt utazási szolgáltatást / utazási csomagot nyújtani tudja. Az Utazási Iroda ez esetben a szerződés hatálybalépéséről szóló (pozitív) tartalmú, vagy a szerződés hatályba lépéséhez szükséges feltételt megíúsulásáról szóló (negatív) tartalmú írásbeli tájékoztatást a szerződéskötést követő 2 (kettő) napon belül jogosult és köteles az Utazó részére megküldeni. Az Utazó ez esetben köteles legkésőbb az Utazási Szerződés hatályba lépéséről történő tájékoztatása napját követő napon megfizetni az utazási szolgáltatás / utazási csomag ellenértékének az Utazási Szerződésben meghatározott előlegét. Az Utazási Iroda pozitív tartalmú értesítése hiányában az Utazási Szerződés nem lép hatályba.

1.6. Az Utazási Szerződés felek együttes fizikai jelenlétében történő megkötése esetén a szerződés 1 (egy) papír alapú (nyomatott) eredeti példányra az Utazót illeti meg, melyet az Utazási Iroda, vagy a képviselőjében eljáró utazásközvetítő a szerződés aláírásakor ad át a megrendelő részére. Utazási csomag tárgyú Utazási Szerződés esetében az Utazási Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik az Utazási Iroda által az Utazónak a fenti 1.2. pont szerinti a szerződési nyilatkozata megtételét megelőzően átadott tájékoztatások is. Az Utazási Iroda a szerződéskötéskor adja át az Utazónak a jelen ÁUF-et (melyet az Utazó az átadást megelőzően is megismerhetett az Utazási Iroda honlapján vagy irodájában) és a jelen ÁUF-ben megjelölt további dokumentumokat is.

Az Utazási Szerződés 1.3. ab) pontja szerinti megkötése esetében az Utazási Iroda e-mailben (tartós adathordozón) bocsátja az Utazó rendelkezésére az Utazási Szerződést (valamint jelen ÁUF-et és a jelen ÁUF-ben megjelölt további dokumentumokat).

1.7. Az Utazási Iroda, illetve utazásközvetítő közreműködése esetén az utazásközvetítő által a megrendelővel kötött Utazási Szerződésnek a vonatkozó jogszabályok [pl. 472/2017. (XII.28.) Korm.rendelet 4. § (1)] szerinti kötelezően rögzítendő tartalmi elemeit az Utazási Iroda részben jelen ÁUF-ben foglaltan (így például Utazási Iroda nyilvántartási száma), részben pedig magában az egyedi Utazási Szerződésben teljesíti (pl. Utazó neve, adatai).

1.8. Amennyiben az Utazónak a megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódóan az Utazási Iroda által kínált feltételekhez képest különleges igénye van, ez csak abban az esetben válik az Utazási Szerződés részévé, ha a különleges igényt az Utazó az Utazási Irodával közölte, azt az Utazási Iroda elfogadta, annak teljesítését vállalta, és az igény, valamint az Utazási Iroda kötelezettségvállaló nyilatkozata az Utazási Szerződésben kifejezetten rögzítésre került.

2. Az Utazási Iroda felelőssége

2.1. Az Utazási Szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az Utazási Iroda felel, függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatások teljesítésére ő maga vagy más utazási szolgáltató köteles. Az Utazási Iroda kifejezetten akként nyilatkozik, hogy felelős az Utazási Szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az Utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

2.2. Az Utazási Iroda a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemmel kapcsolatos jogszabályi előírásoknak megfelelő biztosítással rendelkezik a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél (székhelye: 1139 Budapest, Váci út 99.), kötvényszám: 9900000071, összege: 100.000.000,- Ft, területi hatálya az Utazási Iroda által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, célja az utazásszervező tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése. Az Utazási Iroda a hazaszállítás és a kényszerű kint tartózkodás esetére még további 20.000.000,- Ft-ra kötött biztosítást, mely a 2018. július 1-től hatályos törvényi rendelkezésnek megfelel, s szavatolja az Utazó teljes biztonságát illetve teljes körű kártalanítását egy esetleges fizetéseképtelenség esetén.

2.3. Ha az utazási csomagnak az Utazó szállítása is részét képezi, akkor az Utazási Iroda köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésekor a Kertv. 6/F. § (4) bekezdésében foglalt, az Utazóra, mint kedvezményezett részére megkötött kötelező biztosítással rendelkezni.

2.4. Ha az utazást különjáratú személyszállítási igénybevételével bonyolítják le, az Utazási Iroda felel azért, hogy a külön jogszabályban előírt iratok-ideértve az utasjegyzéket – az autóbussz vezetőjének rendelkezésére

álljanak.

2.5. Az Utazási Iroda felel az Utazási Szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés:

- az Utazónak róható fel,
- olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az Utazási Szerződésben, utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazási Iroda ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve az elháríthatatlan volt, vagy
- elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

A fenti b) és c) pont esetében az Utazási Iroda köteles segítséget nyújtani az Utazónak, ha nehéz helyzetbe kerül. Az Utazási Iroda az a) pont szerinti esetben is segítséget nyújt az Utazónak, melyért arányos díjazásra tarthat igényt.

2.6. A kártérítést az Utazási Iroda a szerződésszegés körülményeinek kivizsgálását követően indokolatlan késedelem nélkül köteles megfizetni az Utazó részére.

2.7. Az Utazási Iroda a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő (ide nem értve a légitársaságokat) magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.

2.8. Utazási csomag esetén az Utazási Iroda a szerződésszegésből eredő kártérítés mértékét a teljes részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza, azon esetekre, amelyeknél a szolgáltatás nyújtójának felelősségét nemzetközi egyezmények nem korlátozzák. Ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésekre, illetve szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

2.9. Ha az Utazó az Utazási Szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az Utazási Szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

2.10. A légitársaságok hibájából történő károkért (menetrendváltozás, járatkésés, poggyász elvesztése, károsodása), valamint a menetrendszerinti közlekedési eszközök (hajó, busz, stb.) járatainak menetrendváltozásaiért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal.

2.11. Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás-, útválszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következett be, ezekért az Utazási Irodát felelősség nem terheli. Az Utazási Iroda kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével mellett – intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az Utazási Iroda az útvonal-változtatás jogát fenntartja.

3. Katalógus

3.1. Az Utazási Iroda által nyújtott utazási szolgáltatás / utazási csomag pontos tartalmát (pl. annak leírását, minőségét, időtartamát, helyét, a részvételi díjat, az előleget, a fakultatív programokat, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket, és azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat) – a jelen ÁUF-ben foglalt rendelkezéseket is magába foglaló - Utazási Szerződés, valamint a jelen ÁUF és a vonatkozó jogszabályok alapján az Utazó részére nyújtott tájékoztatások tartalmazzák.

3.2. Az egyes utazási szolgáltatások szerződéskötést megelőző megismerhetőségét az Utazási Iroda akként biztosítja, hogy az általa kínált szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat tartalmazó katalógust a saját honlapjára feltölti. A katalógusban és egyébként az Utazási Iroda honlapján szereplő fényképek esetenként illusztrációknak minősülhetnek, hacsak az Utazási Iroda ettől eltérő nyilatkozatot nem tesz.

3.3. Az Utazási Iroda a katalógusban foglaltakhoz kötvé nincs, az Utazási Szerződésben a katalógustól eltérő feltételeket is meghatározhat (pl. last minute utak).

3.4. A katalógusban szereplő ún. „Fakultatív programok” szervezéséért, nyújtásáért az Utazási Iroda nem felelős, ezen szolgáltatásokat az Utazó a helyi szolgáltatóval a helyszínen megkötött szerződés alapján veheti igénybe. Ezen programok katalógusban történő szerepeltetésének célja az Utazó részére információ nyújtása a helyi szolgáltatásokkal kapcsolatban.

4. Díj, előleg, költségek

4.1. Az Utazó az Utazási Szerződés alapján az utazási szolgáltatás / utazási csomag ellenértékéért a részvételi díjat, valamint az Utazó megbízásából kötött külön biztosítások díját köteles megfizetni - a jelen ÁUF-ben foglalt feltételeket is magába foglaló - Utazási Szerződés szerint az Utazási Iroda részére (teljes díj). Az Utazó a díjat forintban köteles megfizetni az Utazási Iroda részére. Átutalással történő fizetés esetében a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás az Utazási Iroda / utazásközvetítő esetében az utazásközvetítő bankszámláján megtörtént. A részvételi díj nem tartalmazza a harmadik fél részére, a helyszínen kötelezően fizetendő terheket (idegenforgalmi adó, üdülőhelyi díj, vízumdíj).

4.2. A részvételi díj - eltérő kikötés hiányában - az utazási szolgáltatás / utazási csomag szolgáltatási díját, a szervezési díjat (azaz a Utazási Iroda eljárási díját, a foglalással kapcsolatos adminisztratív költséget), a repüléssel kapcsolatos adókat, díjakat és illetékeket, ezen szolgáltatások ellenértékének ÁFA összegét és az Utazó, mint kedvezményezett javára az Utazási Iroda által jogszabályban foglalt kötelezettsége okán kötött biztosítás díját foglalja magában.

4.3. Ha az Utazó érdekkörébe tartozó okból az Utazási Szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név módosítása) vagy a felek az Utazó kezdeményezésére az Utazási Szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az Utazó köteles az Utazási Iroda módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, valamint a módosítással érintett személyenként 3.000,- Ft szerződés módosítási díjat a szerződés módosítással egyidejűleg megfizetni.

Az Utazási Szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, szálláshely, utazás módja stb.) módosítására csak az Utazó részéről a 8.4. pont szerinti

bánatpénz fizetése mellett történő felmondás, és új foglalás keretei között van lehetőség.

4.4. Az Utazási Szerződés megkötését követően, a fenti 1. fejezetben részletesen meghatározott határidőben előleg címén a részvételi díj 40%-át (negyven százalékát) kell az Utazónak befizetnie az Utazási Iroda részére készpénzben vagy az Utazási Iroda OTP Bank Nyrt.-nél vezetett 11713005-20348382 számú bankszámlájára történő átutalás formájában.

Ettől a rendelkezéstől az Utazási Iroda eltérhet és az előleg összegét a fenti mértéknél magasabb százalékszámokban határozhatja meg, ha a közreműködővel, így különösen a közlekedési szolgáltatóval kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazási Irodára. Az előleg esedékességét a fenti 1. fejezet szabályozza.

4.5. Az Utazási Szerződés alapján fizetendő teljes díj előleg felül összegét az Utazó köteles legkésőbb az utazási szolgáltatás igénybevételi napját, utazási csomag esetén az elsőként igénybe veendő szolgáltatás kezdő napját megelőző 30. napon az Utazási Iroda részére megfizetni készpénzben vagy az Utazási Iroda fenti bankszámlájára történő átutalás formájában. Az Utazó tehát köteles a teljes díjat az utazás megkezdése előtt 30 nappal teljesíteni az Utazási Iroda részére. Amennyiben az Utazó határidőben nem teljesíti az előleget vagy a teljes díjat, az Utazási Iroda jogosult egyoldalú nyilatkozatával felmondani az Utazási Szerződést, mely esetben az Utazó köteles megtéríteni az Utazási Iroda felmerült kárát az Utazási Iroda által küldött elszámolásban szereplő határidőben.

Az Utazási Iroda a fenti határidőnél korábban is követelheti a teljes díj vagy annak egy meghatározott (előleg felül) részének az Utazó általi teljesítését, amennyiben az Utazási Iroda közreműködővel, így különösen a közlekedési szolgáltatóval kötött szerződése alapján ennél korábbi teljesítésre van szüksége.

Ha az Utazó az indulást megelőző 30. napon belül jelentkezik az utazásra, az Utazó a teljes díjat köteles legkésőbb:

- a fenti 1.3. / aa) pont szerinti esetben: a szerződéskötés napján;
- a fenti 1.3. / ab) pont szerinti esetben: az Utazási Iroda általi ajánlat aláírásának és a mindkét fél által aláírt Utazási Szerződést is tartalmazó e-mail üzenet elküldését követő napon;
- a fenti 1.3. / b) pont vagy a 1.5. pont szerinti valamely esetben: az Utazási Szerződés hatályba lépéséről történő tájékoztatásának napját követő napon készpénzben vagy az Utazási Iroda fenti bankszámlájára történő átutalás formájában megfizetni.

4.6. Az Utazási Iroda utazási szolgáltatás tárgyú szerződés esetén jogosult a teljes díj egyoldalú megemelésére, amennyiben az alábbi körülmények változása azt indokolta teszi:

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei emelkednek,
- b) az Utazási Szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek a teljes díj meghatározása során figyelembe nem vett adót, illetéket vagy egyéb kötelező terhet (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülési kapcsolatos díj, adó, illeték) vetnek ki,
- c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt szükséges megemelni a teljes díjat. Az irányadó devizaárfolyam meghatározása:

az Utazási Iroda katalógusában megjelentetett árak 360-420 HUF/EUR közötti MNB árfolyam esetén garantáltak. Ennek megfelelően díjemelésre akkor kerülhet sor, ha az MNB által közzétett devizaárfolyam 420 HUF/EUR fölé emelkedik.

Az Utazási Iroda a módosított díjat a fenti körülmények alapján állapítja meg a teljes díj részét képező költségelem emelkedésének összegével azonos mértékben:

- a fenti 4.6./a pont szerinti esetben a módosított teljes díj = a teljes díj és a következő érték összege: a személyszállítás árának tényleges költsége és az eredetileg kalkulált költség közötti pozitív különbözet arányos, az adott Utazási Szerződésre eső része;
- a fenti 4.6./b pont szerinti esetben a módosított teljes díj = a teljes díj és a harmadik személy által kivetett adó, illeték vagy egyéb kötelező teher összegének arányos, az adott Utazási Szerződésre eső része;
- a fenti 4.6./c pont szerinti esetben a módosított teljes díj = a teljes díj és a következő érték összege: a devizaárfolyamok módosulásával felmerült többletköltségeknek az adott Utazási Szerződésre eső része.

A díj emelésére - annak mértékétől függetlenül - kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Utazási Iroda erről legkésőbb húsz nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt értesíti az Utazót.

4.7. Az Utazó által az Utazási Szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdését megelőző 20 (húsz) napon belül a 4.6. pontban meghatározott okokból sem emelhető.

4.8. Utazási csomag esetében a teljes díj az Utazási Iroda által a 4.6. pontban írtak szerint emelhető egyoldalúan. A díj emeléséről az Utazási Iroda legkésőbb 20 (húsz) nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót. Ha a díjemelés mértéke az Utazó által fizetendő teljes díj nyolc százalékát meghaladja, a 472/2017. (XII.28.) Kormányrendelet 19. § (2)-(6) bekezdés alkalmazandó. Utazó a fentiek szerint számított díjengedményre jogosult azon költségek tekintetében, amelyek a 4.6. pontban foglalt költségeknél a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből erednek. Devizaárfolyam változására alapított díjengedmény akkor érvényesíthető, ha az MNB által közzétett devizaárfolyam 360 HUF/EUR alá csökken. Díjengedmény esetében az Utazási Iroda jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket.

5. Az Utazási Szerződés módosítása, szerződéstől eltérő teljesítés

5.1. Az Utazási Szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, szálláshely, utazás módja stb.) módosítására – az 5.2. pontban írtak ide nem értve – kizárólag a 4.3. pontban írtak szerint van lehetőség.

5.2. Ha az Utazó az Utazási Szerződés meglévő elemeinek (pl. úti cél, időpont, szálláshely, utazás módja) módosítása nélkül további szolgáltatások igénybevételét kezdeményezi, az Utazó – feltéve, hogy az Utazási Iroda ezt elfogadja – köteles az általa megrendelt, az eredeti szolgáltatásban benne nem foglalt szolgáltatás teljes díjat, valamint az Utazási Irodánál a módosítással kapcsolatban felmerülő valamennyi költséget a fenti 4. fejezetben foglalt fizetési rend szerint teljesíteni.

5.3. Utazási szolgáltatás esetén az Utazási Iroda fenntartja a jogot arra, hogy az utazási szolgáltatás megkezdését megelőzően rajta kívül álló okból az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződési feltételeket egyoldalúan módosítsa. Amennyiben a változás jelentős (díjemelés esetén jelentősnek minősül a változás amennyiben az a teljes díj 8%-át meghaladja), az Utazó haladéktalanul, azaz 3 (három) napon belül:

a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, vagy

b) ha a változtatásokat (a részvételi díj megváltoztatásával együtt) elfogadja, a szerződés az 5.1. pont szerint kerül módosításra.

A módosításról az Utazási Iroda az Utazót haladéktalanul, azaz 3 (három) napon belül tájékoztatja. Amennyiben az Utazó határidőben nem nyilatkozik, a módosítási igényt elfogadottnak tekintik a felek.

5.4. Utazási csomag esetén az Utazási Iroda fenntartja a jogát arra, hogy az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket egyoldalúan módosítsa, amennyiben a változás nem jelentős. A módosításról az Utazási Iroda az Utazót világos, közzérthető módon, tartós adathordozón (pl. e-mailben) tájékoztatja.

5.5. Utazási szolgáltatás tárgyú szerződés esetében ha az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem az Utazási Szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az Utazási Iroda nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utazó az utazási szolgáltatást vagy valamely részszerződését saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. Mind a jelen pont alkalmazása szempontjából, mind a 8.1. pont alkalmazása során az Utazó saját érdekkörében felmerült oknak minősül különösen, ha valamely állam – akár Magyarország, akár az utazás során úticélként vagy tranzitországként érintett bármely más ország – a területére történő belépéshez, az ott tartózkodáshoz vagy az áthaladáshoz bármilyen, a szerződéskötéskor nem ismert többletfeltételt szab, és ezt a feltételt az Utazó saját érdekkörébe tartozó okból nem tudja vagy egyébként nem akarja teljesíteni, illetve, ha az Utazó az utazáson egészségügyi okokból nem tud vagy akar részt venni.

5.6. Ha az utazás megkezdését követően az Utazási Iroda az Utazási Szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű részszerződéssel pótolni. Az Utazási Iroda e körben fenntartja magának a jogot a szálláshely kategórián belüli megváltoztatására, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való cseréjére. Ha az Utazási Iroda ilyen helyettesítő részszerződést nem tud nyújtani, vagy az Utazó azt 3 (három) napon belül indokoltan elutasítja, az Utazási Iroda - ha az Utazó erre igényt tart - gondoskodik az Utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az Utazó által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszerződések értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről.

Utazási csomag esetében az Utazó kizárólag abban az esetben jogosult elutasítani a felajánlott helyettesítő csomagot, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó Utazási Szerződésben foglaltaktól, illetve alacsonyabb minőségű helyettesítő szolgáltatás esetén az Utazási Iroda nem megfelelő díjengedményt ajánl fel. A díjengedmény nem megfelelő, amennyiben az nem éri el az eredeti és az alacsonyabb szolgáltatás teljes díja közötti különbség 100%-át. Ebben az esetben az Utazási Iroda haladéktalanul gondoskodik az Utazó, az utazás kiindulási helyére szállításáról. Az Utazó a helyettesítő csomag - jelen pont szerinti - elutasítása esetén díjengedményre / kártérítésre jogosult.

5.7. Utazási csomag esetén amennyiben az utazási csomag megkezdése előtt az Utazási Iroda jelentősen megváltoztatja az utazási csomagba tartozó valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy írásban foglalt kötelezettségvállalása ellenére nem tudja teljesíteni az Utazó különleges igényeit, illetve az Utazási Szerződésben foglalt lehetőség szerint az utazási csomag teljes díjának több mint 8 (nyolc) százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, az Utazó észszerű határidőn, azaz 5 (öt) napon belül jogosult:

a) a javasolt változtatást teljes egészében elfogadni, vagy

b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani. Ebben az esetben az Utazási Iroda jogosult a felmondott szerződés teljes díjának Utazó részére történő visszatérítése helyett másik (azonos vagy magasabb színvonalú) utazási csomagot felajánlani. Az Utazó a felajánlott új utazási csomagot az ajánlat közlését követő 3 (három) napon belül jogosult elfogadni. Ha az Utazó nem fogadja el a részére felajánlott másik utazási csomagot, az Utazási Iroda az Utazási Szerződés felmondásától számított 14 (tizennégy) napon belül visszafizeti az Utazónak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

5.8. Az Utazási Iroda indokoltan késedelem nélkül, azaz 3 (három) napon belül világos, közzérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón (pl. e-mailben) tájékoztatja az Utazót a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjára gyakorolt hatásról, (valamint arról, hogy ha az Utazó nem ad választ a jelen pont szerinti határidőn belül, az Utazási Szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik) és az 5.7. / b) pont szerinti esetben a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.

Ha az utazási csomagra vonatkozó Utazási Szerződést érintő módosítás vagy az 5.7. / b) pont szerinti az Utazási Iroda által felajánlott másik utazási csomag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagot eredményez, az Utazó megfelelő díjengedményre jogosult.

6. Változás az Utazó személyében

6.1. Az Utazó jogosult az Utazási Szerződésben lekött utazáson

való részvétel jogát (azaz az Utazási Szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit) olyan harmadik személy részére átruházni, aki az Utazási Szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek megfelel, és az abban foglaltak tudomásul vételéről (elfogadásáról) írásban nyilatkozik. Kivételt képeznek a nem charter jelleggel üzemelő (mint pl. menetrend szerinti vagy fapados) repülő járatok, melyek nem átruházhatók.

6.2. Az Utazó az átruházásról köteles haladéktalanul (azaz az átruházásról szóló, közte és a harmadik személy közötti megállapodás napját követő 3 napon belül), de legkésőbb az Utazási Szerződés szerinti utazási szolgáltatás megkezdését megelőző 5 (öt) napon belül írásban az Utazási Irodát / az utazásközvetítőt tartós adathordozón (pl. papíron vagy e-mailben) tájékoztatni, és az átruházást (valamint a 6.1. pont szerinti harmadik személy által tett nyilatkozatot) okirattal igazolni.

6.3. Utazási csomag esetén az utazási csomag megkezdése előtt legalább 7 (hét) nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belül értesítésnek kell tekinteni.

6.4. Mind utazási szolgáltatás, mind pedig az utazási csomag tárgyú Utazási Szerződésből eredő jogok és kötelezettségek Utazó általi átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért az eredeti Utazó és a harmadik személy (új Utazó) egyetemlegesen állnak helyt.

6.5. Utazási csomag esetében az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az Utazási Iroda a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

7. Az Utazási Szerződés Utazási Iroda általi felmondása

7.1. Utazási szolgáltatás tárgyú Utazási szerződést az Utazási Iroda bármikor felmondhatja. Amennyiben az Utazási Iroda nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási Szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az Utazási Szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) amennyiben az Utazási Iroda az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást 3 (három) napon belül nem fogadja el, az Utazási Iroda a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére köteles.

7.2. Az Utazási Iroda kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó Utazási Szerződést és köteles visszafizetni az Utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha

a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el az Utazási Szerződésben meghatározott minimális létszámot és az Utazási Iroda a szerződés felmondásáról legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:

aa) 20 (húsz) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 (hat) napnál hosszabb utak esetén,

ab) 7 (hét) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2 (kettő) és 6 (hat) nap közötti időtartamú utak esetén,

ac) 48 (negyvennyolc) órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 (két) napnál rövidebb utak esetén, VAGY

b) az Utazási Irodát elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében és indokolatlan késedelem nélkül, azaz 5 (öt) napon belül az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót az Utazási Szerződés felmondásáról.

A jelen pont szerinti esetben az Utazási Iroda köteles az Utazó által befizetett teljes díjat legkésőbb az Utazási Szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül az Utazó részére visszafizetni.

8. Az Utazási Szerződés Utazó általi felmondása

8.1. Az Utazó az utazási szolgáltatás / utazási csomag tárgyú Utazási Szerződést az utazás megkezdése előtt írásban tett nyilatkozattal bármikor felmondhatja, mely esetben az Utazási Iroda részére a 8.4. pont szerinti mértékű bánatpénz fizetésére köteles.

8.2. Utazási szolgáltatás esetében az Utazó az Utazási Szerződést emellett felmondhatja a fenti 5.3. pont szerinti esetben is. Ebben az esetben az Utazási Iroda köteles a felmondás kézhezvételét követő 14 (tizennégy) napon belül az Utazó által már befizetett teljes díjat az Utazó részére visszafizetni.

8.3. Utazási csomag esetében:

a) az Utazó az Utazási Szerződést emellett felmondhatja a fenti 5.7. pont szerinti esetben is, emellett

b) 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 célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepel az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondásának napján – olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják vagy lényegesen befolyásolják az Utazó célállomásra való szállítást. Az utazási csomagra vonatkozó Utazási Szerződés jelen alpont szerinti felmondása esetén az Utazó az Utazási Csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet;

c) az Utazó az Utazási Szerződést emellett felmondhatja a lenti 9.2. pont szerinti esetben is.

Az Utazási Iroda a 8.3. / b) és c) alpontok szerinti esetben köteles a felmondást követő 14 (tizennégy) napon belül az Utazó által már befizetett díjat az Utazó részére visszafizetni.

A jelen pont b) alpontjának alkalmazása során nem minősülnek elháríthatatlan és rendkívüli körülménynek a fenti 5.5. pontban hivatkozott többletfeltételek.

8.4. Amennyiben az Utazó a felmondása esetén bánatpénzt köteles fizetni az Utazási Iroda részére, az általa teljesítendő bánatpénz – a felmondás közlésének időpontjától függően – az alábbi mértékű:

- a foglalás napjától az utazás megkezdését megelőző 60. napig a teljes részvételi díj 10%-a,
- az utazás megkezdése előtti 59. naptól a 30. napig a teljes részvételi díj 25%-a,
- a 29. naptól a 10. napig a teljes részvételi díj 50%-a,
- a 9. naptól a 5. napig a teljes részvételi díj 85%-a,
- a 4. naptól az indulás napjáig történő felmondás esetében, illetve az induláson történő meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100%-a.

A fenti egységes bánatpénz alkalmazandó mind utazási szolgáltatás, mind pedig utazási csomag tárgyú szerződések esetében azzal, hogy a fenti értékek kialakítása során az Utazási Iroda az alábbi szempontokra volt figyelemmel:

- a felmondás időpontja és az utazás kezdő időpontja közötti időtartam, és
- az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából származó várható költségmegtakarítás és bevétel.

8.5. Amennyiben az Utazó köteles az Utazási Iroda részére bánatpénzt fizetni, és az Utazási Szerződés alapján az Utazó már legalább a bánatpénznek megfelelő összeget teljesítette az Utazási Iroda részére, az Utazási Iroda jogosult a visszatérítendő részvételi díjból a bánatpénznek megfelelő összeget levonni (beszámítani). Amennyiben az Utazó az Utazási Szerződés alapján még nem teljesített a bánatpénznek megfelelő összeget az Utazási Iroda részére, úgy az Utazó köteles a bánatpénznek vagy annak a részvételi díjjal nem fedezett részének megfelelő összeget a felmondását követő legkésőbb 8 (nyolc) napon belül megfizetni az Utazási Iroda részére fenti 4. fejezetében meghatározott bankszámlájára történő átutalás formájában vagy az Utazási Irodában / utazásközvetítőnél készpénzben.

9. Utazó helyszíni kifogásának rendezése

9.1. Az Utazó az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul, azaz legkésőbb a hiba észlelését követő napon köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, melyet az Utazó köteles aláírni és melynek egy példánya az Utazót illeti meg. Utaskísérő hiányában a bejelentés alapján az Utazó panaszáról a helyszíni szolgáltató/partneriroda vesz fel jegyzőkönyvet. Amennyiben a helyszíni szolgáltató megtagadja a jegyzőkönyv felvételét, vagy egyéb – a helyszíni szolgáltató érdekkörében felmerülő okból - nem lehetséges a jegyzőkönyv felvétele (ideértve azt az esetet is, amennyiben a helyszíni szolgáltató nem beszéli az Utazó által beszélt nyelvet), az Utazó köteles kifogását telefonon az Utazási Iroda / utazásközvetítő részére bejelenteni, majd a helyszínen általa készített fénykép és videó felvételeket eljuttatni az Utazási Irodának.

Az Utazó panasza esetén a helyszíni szolgáltató pótszolgáltatást ajánlhat fel, mely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Pótszolgáltatás esetén az Utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy elfogadja-e a pótszolgáltatást a kifogásban jelzett hiba orvoslásaként.

Amennyiben az Utazó elfogadja a felajánlott pótszolgáltatást, azt a jegyzőkönyvben rögzíteni kell. A pótszolgáltatás elfogadása esetén a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben az Utazó kifogása nem került a helyszínen rendezésre, az utaskísérő / helyszíni szolgáltató köteles az Utazási Irodát haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az Utazó az Utazási Irodát, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az Utazási Szerződést megkötötte legkésőbb a hazatérést követő 15 (tizenöt) napon belül.

Az Utazási Iroda az Utazó kifogását a jegyzőkönyv és szükség esetén az Utazó, utaskísérő, helyszíni szolgáltató további nyilatkozatai alapján észszerű határidőn, azaz valamennyi rendelkezésre álló irat, nyilatkozat beérkezését követő 15 (tizenöt) napon belül kivizsgálja, és az utazási szolgáltatás hibája esetén az Utazási Iroda köteles a részvételi díjat a fenti 5. fejezet szerint arányosan leszállítani (5.5. pont).

9.2. Utazási csomag tárgyú Utazási Szerződés esetében, az Utazó az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul, azaz legkésőbb a hiba észlelését követő napon köteles kifogását az Utazási Irodával/utazásközvetítővel közölni az Utazási Szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén.

Az Utazó megalapozott kifogása esetén az Utazási Iroda közvetlenül egyeztet az utaskísérővel / helyszíni szolgáltatóval és orvosolja az Utazó által bejelentett hibát, kivéve, ha az orvosolás lehetetlen vagy aránytalan költségekkel járna a szerződésszegés súlyára és a hibával érintett utazási szolgáltatás értékére figyelemmel. Ezen utóbbi esetekben – azaz amennyiben az Utazási Iroda nem orvosolja a hibát – az Utazó a hibával arányos díjengedményre jogosult.

A hiba orvosolása esetén is díjengedményre jogosult az Utazó azon időtartam vonatkozásában, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, amennyiben a szerződésszegés nem az Utazónak felróható.

Ha az Utazási Iroda a fentiek szerint köteles volna a szerződésszegést orvosolni, azonban észszerű határidőn belül nem teszi meg / a hiba orvosolását megtagadja vagy azonnali beavatkozásra van szükség az Utazó jogosult ezt maga megtenni (pl. a hibás szolgáltatással azonos kategóriájú szolgáltatást igénybe venni) és kérheti a hiba orvosolásához szükséges, megfelelő okiratokkal igazolt kiadásai megtérítését.

Ha a szerződésszegés az Utazási Szerződés lényeges tartalmát érinti és az Utazási Iroda észszerű határidőn belül nem orvosolja azt, az Utazó bánatpénz

megfizetése nélkül jogosult a szerződést felmondani és díjengedményt, illetve kártérítést igényelhet. Ebben az esetben az Utazási Iroda haladéktalanul gondoskodik az Utazó az utazás kiindulási helyére szállításáról.

10. Az Utazó felelőssége

10.1. Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevel- vízum- vám- és deviza jogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit betartani.

10.2. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott károkért az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.

10.3. Az utazás során harmadik személy által az Utazónak okozott károkért (ide nem értve az Utazási Iroda közreműködője által okozott kárt) az Utazási Iroda felelősséget nem vállal.

11. Idegenvezető

11.1. Ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő Utazók létszáma eléri a 15 (tizenöt) főt, az Utazási Iroda gondoskodik arról, hogy a csoportot külföldön a célszág nyelvét vagy a célszágban általánosan használt világnyelvet beszélő személy kísérje, kivéve, ha a csoport tagjai erre nem tartanak igényt.

12. Az utazáshoz szükséges okmányok

12.1. Az utazáshoz érvényes útlevel vagy személyi igazolvány, vízum beszerzéséről és az utazás tartama alatti rendelkezésre állásáról az Utazó gondoskodik. Az ennek hiányából eredő összes kárért és költségekért az Utazási Iroda felelősséget nem vállal.

12.2. Az Utazási Iroda az utazásra jogosító okmányokat (menetjegy, repülőjegy, nyugta, utalvány, voucher, stb.) köteles az utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő időben, (utazási szolgáltatás tárgyú szerződés esetében legalább 5 (öt) nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt) az Utazó rendelkezésére bocsátani.

Ugyanezen határidőben köteles az Utazási Iroda az Utazó rendelkezésére bocsátani az indulás tervezett időpontjára, az utasfelvétel időpontjára, a közbeni megállók, a csatlakozások és az érkezés tervezett időpontjára vonatkozó tájékoztatást.

12.3. Ha az Utazó az Utazási Iroda / az utazásközvetítő közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha az Utazási Iroda az Utazó javára szóló biztosítást kötött, az Utazási Iroda / az utazásközvetítő köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot a fenti (12.2. pont szerinti) iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

13. Biztosítás

13.1. Az Utazó az Utazási Iroda közreműködésével betegség-, baleset-, poggyászbiztosítást, illetve útlemondási biztosítást köthet. Az erre vonatkozó feltételek az Utazási Irodánál, illetve az Utazási Iroda honlapján tekinthetők meg.

14. Egyéb rendelkezések

14.1. Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek mindenkor megegyezésre törekednek.

14.2. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az Utazási Iroda tájékoztatja az Utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás telephelye, levelezési címe: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 45. Az esetleges panaszok benyújthatók e-mailen keresztül is a jelen ÁUF fejlécében szereplő e-mail címre küldött üzenettel.

A Fgy.tv. szerint az Utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye/ színhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az Utazási Irodánál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az Utazási Iroda székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., III. em. 310., levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10., e-mail címe: bekelto.to.tesulet@bkik.hu, fax: 06-1-488-2186, telefonszáma: 06-1-488-2131.

14.3. Utazó kijelenti, hogy tudomással bír arról, hogy az APOLLON-TRAVEL Kft. által kezelt személyes adatainak kezeléséről szóló tájékoztatások, információk megadását az Utazási Iroda az Adatkezelési tájékoztató honlapján (<http://www.apollontravel.hu/>) történő közzététellel teljesíti.

14.4. Az Általános Utazási Feltételek az Utazási Iroda jogosult egyoldalúan módosítani, illetőleg az a jogszabályváltozások miatt változhat. Az egyedi Utazási Szerződés megkötése napján hatályos Általános Utazási Feltételek az Utazási Iroda weboldalán érhetőek el.

Kelt:

aláírás (Utazó vagy képviselője)