

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

mely létrejött a Kárpáteuropa Idegenforgalmi és Szolgáltató Kft. (Cg. 01-09-705554; székhely: 1113 Budapest, Róf u. 8., adószám: 12831324-2-43; tel.: (1) 368-6296, e-mail cím: karpateuropa@karpateuropa.hu; fax: (1) 439-1645; mint utazásszervező és - utazásközvetítő útján történő szerződéskötés esetén -

1.

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

2.

A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét, az ÁFA tv. 206. § (1) bekezdés c) pontjában meghatározott utazó megrendelése, illetve utazása esetén az Áfát és a foglalási díjat tartalmazza. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen a belépődíjakat, és a fakultatív programok költségeit), a felárakat, a fakultatív programok díját, és a vízumdíjat (a partnereink ettől eltérő feltételeire külön felhívjuk figyelmüket). A részvételi díjon felül külön fizethető az útlemondási/stornó biztosítás díja és a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási/stornó biztosítás összege: a teljes díj 1,8%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, valamint annak megfizetésének feltételeit, rendjét és módját az utazási szerződés melléklete tartalmazza. 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 utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, stb.) módosítására csak az utazó részéről az 5. pont szerinti bánatpénz fizetése mellett történő felmondás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Amennyiben az utazó harmadik személy utazó(ok) javára (is) köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy utazó(ok) értesítéséről az 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(ok)at érinthetik (pl. kötelező oltás). Az utazásszervező a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazó által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közli. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról az utazó köteles az utazásszervezőt írásban értesíteni, amelynek elmaradásáért, vagy késedelméért az utazót terheli a felelősség.

3.

Az utazó az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg előleget köteles fizetni. Az előleg a részvételi díj 40%-a. Az előleg mértéke módosulhat, amennyiben a külföldi közreműködéssel kötött szerződés szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdése előtti 30. napon esedékes, kivéve, ha a közreműködéssel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Az utazási szolgáltatás csak a részvételi díj, valamint az egyéb díjak és költségek teljes összegének befizetésével vehetők igénybe.

4.

Az utazásszervező fenntartja azon jogát, hogy az utazási szerződés nem jelentős feltételeit az utazás megkezdése előtt egyoldalúan módosítsa. A módosításról az utazó az utazó tájékoztatja.

5.

Az utazó a jelen szerződést bármikor felmondhatja. Felmondás esetén az utazó a részvételi díj összegének alapján az alábbi mértékű bánatpénz fizetésére köteles aszerint, hogy a felmondás az utazás kezdő időpontját mennyi idővel megelőzően történik:

Külföldi utazások esetében a szerződéskötés napját követően – 30. nap	10 %
29. nap – 10. nap	80 %
9 napon belül vagy fel nem mondás, illetve meg nem jelenés esetén	100%.

Belföldi utazások esetében az utazást megkezdését megelőző 14. napon belül vagy meg nem jelenés esetén	100 %,
29. nap – 14. nap között	60 %

6.

Az utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az

utazó az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles haladéktalanul, még az utazás helyszínéről tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte.

7.

Az utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazás megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az utazásszervezőnek tájékoztatnia kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

8.

Az utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utazó valamely szolgáltatását saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

9.

Az utazásszervező felelős a jelen szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

10.

Az utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj mértékét a részvételi díj összegének háromszorosáig korlátozza.

11.

a) Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek, az esetleges késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért, valamint az ezzel összefüggésben keletkezett kárért társaságunkat felelősség nem terheli. A poggyász légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyért az utazónak pótdíjat kell fizetnie.

b)

Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárási-, útviszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az utazásszervező kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az utazásszervező az útvonal-változtatás jogát fenntartja. Autóbuszos utazás esetén személyenként legfeljebb egy darab kézipoggyász (max. 5 kg.; mérete: 40 cm x 30 cm x 40 cm) és egy darab, maximum 18 kg tömegű csomag vihető az autóbuszra. Az autóbusz vezetője az engedélyezett darabszámot és tömeget meghaladó csomag autóbusz utazóterébe, illetve rakodóterébe történő felvételét megtagadhatja. Az utazásszervezőt nem terheli felelősség a csomagfelvétel megtagadásával kapcsolatosan az utazót ért kárért.

c)

Az egyénileg utazó utazóknak a külföldi partnerirodák nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, amelyről minden esetben az utazó-tájékoztatóból kapnak tájékoztatást. A megadott időpont utáni érkezés esetén szálláshelyüket csak másnap tudják elfoglalni. Az utazó késése esetén az irodát kártérítési kötelezettség nem terheli.

d)

Amennyiben az utazó az utazás során bármely indulási időpontot elmulasztja, az oda- és a hazautazásról saját magának, saját költségén kell gondoskodnia.

e)

Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért az utazásszervező felelősséget nem vállal. A légitársaság és a fuvarozó felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálása esetén keletkező károkért, ha a kárt okozó esemény a légifuvarozás vagy az autóbuszút alatt következett be. A repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség a légitársaságra vonatkozó szabályok, illetve üzletszabályzata szerint. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének kell bejelenteni, amihez az utazásszervező nem tud segítséget nyújtani.

f)

Az utazásszervező az út indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az utazót, amennyiben az utazó jelentős mértékben megzavarja az utazást. Az utazásszervezőt ebben az esetben a teljes részvételi díj megilleti.

g)

Az utazásszervező nem felel az utazó által az utazás helyszínén befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

h)

Amennyiben az utazáson résztvevők száma nem éri el a megvalósításhoz szükséges legalacsonyabb létszámot, az utazásszervező az utazás előtt legalább 20 nappal tájékoztatja az utazót az út elmaradásáról. 12. Az utazásszervező a Európai Utazási Biztosító Zrt. (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38. tel: 06-1-452-3580) biztosítóval

kötött az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékre vonatkozóan szerződést. Erre a célra kijelölt hatóság neve, elérhetősége: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.) A vagyoni biztosíték területi hatálya a Kárpáteuropa Kft. által belföldre és külföldre szervezett valamennyi utazás által érintett területek. A biztosítás összege belföldi utazásszervezésre 500.000 (azaz ötszázezer) Ft, külföldi utazásszervezésre 19.200.000 (azaz tizenkilencmillió-kettőszázezer) Ft.

13.

A Kárpáteuropa Utazási Iroda szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető az utazási irodában. Ezen felül a Kárpáteuropa Utazási Iroda, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utas az utazás megrendelésével egyidejűleg a jelen szerződés elfogadásával csatlakozik. Az útlemondási biztosításra vonatkozó EUB2014-05BST jelű szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a karpateuropa.hu internetes oldalakon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

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

14.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1036 Budapest, Szépvölgyi út 3/a. szám alatti telephelye, levelezési címe: 1036 Budapest, Szépvölgyi út 3/a.. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: karpateuropa@karpateuropa.hu. A Fgy.tv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

15.

Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

16.

Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy – biztosítási díj megfizetése esetén – a biztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, valamint a programfüzetet, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket és az utastájékoztatót átvette és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utazótársai nevében tudomásul vette.

Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező a részemre az alább megadott e-mail címre, jelen hozzájárulásom visszavonásáig címzett marketing célú üzenetet küldjön:

Nem járulok hozzá, hogy az utazásszervező a részemre marketing célú üzenetet küldjön.

Az utazó ÁFA nyilatkozata: utazó az az ügyfél, aki a szolgáltatást

a) nem ÁFA-adóalanyként vagy nem ÁFA-adóalanyi minőségében, illetőleg

b) egyéb, az előző a) alpont alá nem tartozó esetekben pedig a saját nevében és javára veszi igénybe.

Nyilatkozom hogy a szolgáltatást (megfelelő helyre kérjük X-et tenni!)

utazóként

nem utazóként veszem igénybe.

Kelt:

.....
utazó

.....
utazásszervező