

UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

BLAGUSS Utazási Iroda Kft.

**Hatályos:
2015. március 15. napjától**

TARTALOMJEGYZÉK

I.	PREAMBULUM, JELEN SZERZŐDÉS CÉLJA	2
II.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR, IRÁNYADÓ SZABÁLYOK	2
III.	AZ UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE, AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	2
IV.	AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÉS A PROGRAMFÜZET TARTALMA	2
V.	AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, ENGEDMÉNYEZÉS	2
	A) Az utazási szerződés utas általi módosítása	2
	B) Az utazási szerződés utazásszervező általi módosítása	2
	C) Engedményezés	2
VI.	AZ UTAZÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI	2
	A) Közös szabályok	2
	B) Utazás autóbusszal	2
	C) Utazás légi járművekkel	3
	D) Utazás vízi járművel	3
	E) Utazás kötött pályás járművekkel	3
	F) Utazás helyi (tömeg)közlekedési eszközökkel	3
	G) Szállítás	3
	H) Fakultatív programok	3
	I) Minimális létszám	3
	J) Sporteseményeken, koncerteken való részvétel	3
VII.	UTAZÁSI KÖLTSÉGEK	3
	A) A részvételi díj, fizetési késedelem	3
	B) A részvételi jegy (voucher) és egyéb okmányok átadása és átvétele	3
	C) Az egyéb költségek	3
	D) Közös szabályok	3
	E) Kedvezmények	3
	F) Díjmelés, az utas elállási joga	3
VIII.	AZ UTAZÁSSZERVEZŐ FELELŐSSÉGE	4
	A) A szolgáltatásért, illetve annak teljesítéséért való felelősség	4
	B) Az utas jogai és kötelezettségek hibás teljesítés esetén	4
	C) A felelősség korlátozásának, illetve kizárásának egyes esetei	4
IX.	AZ UTAS TOVÁBBI JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	4
	A) Úti okmányokkal kapcsolatos jogok és kötelezettségek, vám-, deviza- és egészségügyi követelmények	4
	B) Biztosítási jogosultság és kötelezettség	4
	C) Tájékoztatói kötelezettség	4
X.	AZ UTAZÁSSZERVEZŐ TOVÁBBI JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	4
	A) Utazásközvetítő igénybevétele	4
	B) A változtatás joga	4
	C) Biztosítási kötelezettség	5
	D) Beszámítási jog	5
	E) Titoktartási kötelezettség, adatkezelés	5
XI.	A FELEK ELÁLLÁSI JOGA	5
	A) Az utas elállási jogának általános szabályai, bánatpénz	5
	B) Az utazásszervező elállási joga	5
XII.	EGYÜTTMŰKÖDÉS, ÉRTESELTETÉS, KÉZBESÍTÉSI SZABÁLYOK	5
XIII.	A JOGVITÁK RENDELÉSE, VÁLASZTOTTBÍRÓSÁGI RENDELKEZÉS, ILLETÉKESÉGI KIKÖTÉS	5
XIV.	VEGYES RENDELKEZÉSEK	5

I. PREAMBULUM, JELEN SZERZŐDÉS CÉLJA

1. A Blaguss Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1053 Budapest, Petőfi Sándor utca 11. 2. em. 6.; cégjegyzékszám: 01-09-060504; adószám: 10195688-2-41; statisztikai számjel: 10195688-7912-113-01; képviseli: Pásztor László ügyvezető) (a továbbiakban: utazásszervező) utazásszervezői tevékenységet végző gazdálkodó szervezet, amely ennek keretében egyéni és csoportos utazásokat, utazási csomagokat szervez és értékesít.

Utazási csomag az olyan utazási szolgáltatás, ahol az utazásszervező személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatások (gy. különösen étkezés, idegenvezetés, szórakoztató, illetve kulturális program) közül legalább kettőnek előre megállapított egységűsét úgy nyújtja, hogy

- a) a szolgáltatás díját valamennyi részszolgáltatásra kiterjedően összesítve, egy összegben határozza meg (a továbbiakban: részvételi díj), függetlenül attól, hogy az egyes részszolgáltatások számlázása külön-külön vagy egyszerre történik, és
- b) a részszolgáltatások együttese 24 (huszonnyeg) óránál hosszabb időszakot érint vagy a szolgáltatás éjszakai szállást is magában foglal.

2. Jelen általános szerződési feltételek célja, hogy az utasok és az utazásszervező által a későbbiekben megkötendő egyedi utazási szerződés általános szerződési feltételei rögzítésre kerüljenek és azok az utasok által előzetesen megismerhetők legyenek.

II. JOGSZABÁLYI HÁTTER, IRÁNYADÓ SZABÁLYOK

3. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekre:
- a) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- b) az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.);
- c) az egyedi utazási szerződések rendelkezései, valamint
- d) a mindenkor hatályban lévő egyéb magyar jogszabályok rendelkezései megfelelően irányadók.

III. AZ UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS MEGRENDELÉSE, AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

4. Az utas az utazási szolgáltatás megrendelése, illetve az utazási szerződés megkötése iránti igényét személyesen, telefonon, e-mailben, faxon, levélben és on-line módon is jelezheti, amely alapján az utazásszervező írásbeli ajánlatot küld. Az ajánlati köztételség időtartama legfeljebb 8 (nyolc) nap.

5. Az utazási szerződés annak mindkét fél általi aláírásával, illetve amennyiben erre különböző időpontokban kerül sor, úgy az utolsó aláírással egyidejűleg jön létre azzal a megszorítással, hogy az utazásszervező kötelezettségére vonatkozó rendelkezések kizárólag annak időponttól lépnek hatályba, hogy az utas a részvételi díj utazási szerződésben meghatározott első részletét az utazásszervező részére megfizette.

6. Amennyiben az utazásszervező a megrendelést (pl. helyhiány okán) feltételeken fogadta el, úgy az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az utazásszervező az utast utóbb a feltétel nélküli elfogadásról is értesítette.

7. Az utazási szerződést minden esetben írásban kell megkötni és annak módosítása is csak írásban érvényes.

8. Az utas az utazási szerződés megkötése során és a megkötött utazási szerződéssel kapcsolatosan a Ptk. képviselőre vonatkozó szabályai szerint bárki képviselheti. Ilyen esetekben a képviselő köteles képviselői jogosultságát legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolni. Amennyiben a képviselő a képviselői jogkörét túllépi, vagy utóbb kiderül, hogy valójában nem rendelkezett képviselői joggal, úgy őt kell – valamennyi képviselt személy helyett – utasnak tekinteni, minden a szerződésből eredő kötelezettség őt terheli és köteles az utazásszervezőnek a szerződés megkötéséből, illetve az álképviseléstől eredő összes kárát megtéríteni.

9. Az utazásszervező az egyedi utazási szerződés hatályba lépését feltételtől teheti függővé (feltételes szerződéskötés). A feltételt bekövetkezéséig, illetve az arról szóló értesítés kézhezvételéig a felek bármelyike és bármikor jogosult a szerződéstől – mindenféle fizetési és egyéb kötelezettség nélkül – elállni.

IV. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÉS A PROGRAMFÜZET TARTALMA

10. Jelen szerződési feltételek az egyedi utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezik. Ha jelen szerződési feltételek kifejezetten másként nem rendelkeznek, akkor utazási szerződésen a továbbiakban az egyedi utazási szerződést és annak elválaszthatatlan mellékletét képező okiratokat egyaránt érteni kell.

Jelen szerződési feltételek, az ajánlat, illetve az utazási szerződés közötti ellentmondás esetén elsődlegesen az utazási szerződés, azt követően az ajánlat és végül jelen szerződési feltételek – ilyen fontossági sorrendben – rendelkezései az irányadók.

11. Utazási csomag esetén az utazásszervező az utazási csomagban foglalmazott utazás megkezdése előtt legalább 7 (hét) nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor – az értekezített utazási csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozó tájékoztatót tartalmazó programfüzetet (a továbbiakban: programfüzet vagy tájékoztató) bocsáthat az utasok rendelkezésére, amelynek egyértelműen és pontosan tartalmaznia kell a R. 13. § (1) bekezdésében meghatározottakat (pl. szálláshely helye, típusa, főbb jellemzői, komfortfokozat, részvételi díj, egyéb költségek, szállítószerződések, azok jellemzői, kategóriái, étkezési rend, minimális létszámot, útiokmány- és vízumelőírásokat, egészségügyi előírásokat, stb.).

Az utazásszervező kifejezetten fenntartja magának a jogot arra, hogy a programfüzetben, tájékoztatóiban, weboldalan, illetve egyéb, a szolgáltatásait bemutató anyagokban (a továbbiakban együttesen: tájékoztató anyagok) foglaltaktól eltérjen, külön tekintettel arra, hogy a tájékoztató anyagok kiadása és az utazási időpontja között akár hosszabb időszak is eltelhet, így a körülmények is jelentősen változhatnak.

Az utazásszervező ezúton is tájékoztatja az utasokat, hogy a programfüzetben, tájékoztatókban található képek gyakran csak illusztrációk. A közölt képek alapján, azokkal mindenben tökéletesen megegyező szolgáltatás (pl. szállodai szoba vagy sípálya, stb.) nem követelhető.

12. Az utazásszervező az utazási csomagban foglalmazott utazás megkezdése előtt legalább 7 (hét) nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor – köteles az utast, illetve törvényes képviselőjét írásban tájékoztatni a R. 14. §-ában meghatározottokról.

13. Amennyiben az egyedi utazási szerződésben a megjelölendő, illetve válaszandó részeknél egymásnak ellentmondó megjelölések találhatók (pl. BBP-biztosítást igényli is, meg nem is az utas), akkor azokból az utazásszervezőre semmiféle kötelezettség vagy teher nem származhat, illetve azokból eredően az utast ért károkkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel.

V. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA, ENGEDMÉNYEZÉS**A) Az utazási szerződés utas általi módosítása**

14. Amennyiben az utas az egyedi utazási szerződés lényeges elemeinek (pl. név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások megrendelése, módosítása vagy lemondása, stb.) módosítását kezdeményezi, akkor köteles az utazásszervező azzal kapcsolatosan felmerülő költségeit legkésőbb a szerződésmódosítással egyidejűleg megfizetni. A módosításért fizetendő kezelési költség összege – fejenként és módosításonként – belföldre irányuló utazási szerződés módosítása esetén 2.000 Ft, azaz kétezzer forint, külföldre irányuló utazási szerződés módosítása esetén 5.000,- Ft, azaz ötezer forint, kivéve, ha a közreműködével kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

15. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (pl. úti cél, időpont, utazók létszáma, stb.) módosítására csak az utas szerződéstől történő elállása és új szerződés keretében van lehetőség, a bánatpénz vonatkozó szabályainak alkalmazásával.

B) Az utazási szerződés utazásszervező általi módosítása

16. Amennyiben az utazásszervező az utazási szerződés lényeges elemeinek (pl. szálláshely besorolása, stb.) módosítását kezdeményezi, akkor az utas – feltéve, hogy a változtatásokat nem fogadja el – elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja azt, akkor köteles az annak megfelelő szerződésmódosítást aláírni vagy az elfogadását írásban megerősíteni. Az utas ezzel kapcsolatos döntéséről köteles az utazásszervezőt haladéktalanul, de legkésőbb az utazásszervező módosításának kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül tájékoztatni. Az írásbeli tájékoztatás, illetve a szerződésmódosítás határidőn belüli aláírásának elmaradását a felek olyan ráutaló magatartásnak tekintik, amely a szerződésmódosítás elfogadására irányul. Az írásbeli tájékoztatás, illetve a szerződésmódosítás aláírásának elmaradásából vagy késedelmeiből eredő károkkért az utas kártérítési felelősséggel tartozik. Az utas elállása esetén az utazásszervező köteles a teljes befizetett díjat azonnal visszafizetni.

17. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megfelelő felsorolásba felvételre kerül, az utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetnél alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ilyen esetekben az utas – feltéve, hogy a helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el – elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja azt, akkor köteles az annak megfelelő szerződésmódosítást aláírni vagy az elfogadását írásban megerősíteni. Az előző pontban foglalt szabályok ez esetben is megfelelően irányadók.

C) Engedményezés

18. Az utas – amennyiben az egyedi utazási szerződés azt nem zárja ki – jogosult az utazásban való részvételi jogát olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utazási feltételeknek – egybekel mellett – az a személy felel meg, aki a jelen általános szerződési feltételekben és az egyedi utazási szerződésben foglaltak tudomásul vételéről írásban nyilatkozik. Az engedményezés az eredeti utas és az új utas közötti írásbeli szerződés alapján történhet. Az engedményezésről szóló szerződésnek tartalmaznia kell minden olyan adatot, amely az új utas beazonosítására, a vele való kapcsolatfelvételre alkalmas és az utazásszervező szerződésszerű teljesítését lehetővé teszi. Az engedményezésről az utas haladéktalanul és írásban – az engedményezési szerződés megkötésével – köteles az utazásszervezőt tájékoztatni. Az engedményezésből, illetve az annak okán esetlegesen felmerülő szerződésmódosításból eredő többletköltségeket az utas köteles viselni. A módosításért fizetendő kezelési költség összege – fejenként és módosításonként – belföldre irányuló utazási szerződés módosítása esetén 2.000,- Ft, azaz kétezzer forint, külföldre irányuló utazási szerződés módosítása esetén 5.000,- Ft, azaz ötezer forint, kivéve, ha a közreműködével kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre.

19. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy az engedményezésre bizonyos esetekben rajta kívül álló okokból nem kerülhet sor. Amennyiben engedményezésre azért nincs lehetőség, mert azt az utazásszervező kívüli körülmény (pl. a repülőgépes helyfoglalási rendszer, vagy az adott sport- vagy koncertesemény beletérsi, helybiztosítási rendszere) a rendelkezésre álló időn belül már nem teszi lehetővé, akkor az utazásszervezőt ezzel kapcsolatban, illetve az engedményezés révén akár az engedményező, akár az engedményes felmerült költségei és kárai vonatkozásában semmilyen felelősség nem terheli.

20. Az utas tudomásul veszi, hogy az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.

VI. AZ UTAZÁSOK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI**A) Közös szabályok**

Ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a 15 (tizenöt) főt, az utazásszervező köteles gondoskodni arról, hogy a csoportot külföldön a célszág nyelvét vagy a célszágban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérje. Nem kell idegenvezetésre jogosult csoportkísérőt biztosítani, ha a csoport tagjai erre nem tartanak igényt.

Az utazásszervező az utazás megkezdése előtt legalább 7 (hét) nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, akkor az utazási szerződés megkötésekor – köteles az utast vagy kiskorú utazása esetén törvényes képviselőjét írásban tájékoztatni az utazási célállomáson található magyarul, vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselője (vagy utaskísérője, idegenvezetője) nevről, címéről és telefonszámáról vagy egyéb információiról, amely lehetővé teszi az utas számára az olyan személyllet történő kapcsolatfelvételt, akirez szükség esetén segítségért fordulhat, továbbá kiskorú külföldi utazása esetén a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről.

Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a szállítószerzőkötés igénybevétele feltételeinek (pl. repülőjegy, vonatjegy, stb.) módosítása, lemondása az érintett közreműködő szabályozása szerint történik. Az utazás indulásakor és az utazási során az időpontok betartásával kapcsolatos általános várakozási idő 20 (húsz) perc. Ezt követően a további várakozásról az utaskísérő és (buszos út esetén) a gépkocsivezető dönt az adott helyzetet mérlegelve. Az utaskísérő, illetve az utazásszervező jogosult a 20 (húsz) perccel meghaladóan keso utas utazását megszakítani, ot az utasból azonnali hatállyal kizárni és az utazásszervező jogosult elállni a szerződéstől. Ilyen esetekben az utas további szállásáról, poggyászárol és hazautazásáról saját maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítésre az utazásszervező nem kötelezhető. Az utazásszervezőt nem terheli semmilyen visszatérítési kötelezettség, ha az utazás megkezdése után az utast saját hibájából vagy jogszabályok megsértése miatt az utasból kizárják vagy bármely okból az utat maga megszakítja.

Az utas köteles az utazás során a fogadó országok törvényeit és tradícióit, étkezési és közlekedési szokásait betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezen kötelezettség elmulasztásából vagy késedelmeiből eredően az utast ért vagy általa okozott károkkért és költségeikért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel, azok kizárólag az utast terhelik.

Az utas köteles utastársai nyugalmát, kényelmét, érdekeit, utazását tiszteletben tartani és az utazási szerződés program szerinti teljesítését elősegíteni.

A magatartási szabályok megsértése esetén az utazásszervező vagy megbízottja köteles az utas figyelmét a szabálysértésre felhívni és magatartásának következményeire figyelmeztetni (vö. 67. pont). Nem szükséges az utazásszervező részéről előzetes figyelmeztetés, amennyiben az utas szabályszegése olyan súlyú (pl. fegyverrel hadonászik, alappal feltehető, hogy bűncselekményt követ el, stb.), hogy tőle az elvárható magatartás amúgy sem várható el, illetve az utasok élte, testi épsége vagy az utazási szerződés program szerinti teljesítése forog veszélyben. Ilyen esetben az utazásszervező köteles a történetről jegyzőkönyvet felvenni és azt lehetőleg szerint tanúkkal is aláírni.

Saját poggyászáának kezelése és őrzése az utas feladata, azért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel. Egyes utazások, túrák (pl. sítúra) jellegéből adódóan – az időjárás viszonyok alakulásával, az megjelölő hívószavakkal összefüggésben – a tervezett programok időpontjának változásáért vagy az adott program elmaradásáért az utazásszervező felelősséggel nem tartozik, és ezek a körülmények az állás szabályan nem változtatnak.

B) Utazás autóbusszal

21. Az utazásszervező autóbusszos útjain előzetes ülésrend kerül(het) kialakításra, rendszerint a foglalások beérkezéneik időrendje szerint. Az utazásszervező lehetőséget biztosít minden utasnak az ülőhelyének előzetes, foglaláskor történő kiválasztására, illetve lehetőséget biztosít az utasnak az ülőhelyekkel kapcsolatos nyilatkozatra (pl. ablak mellé, kerék fölé, stb.). Ennek módosítására az utas részéről a továbbiakban csak az aktuálisan szabad helyek függvényében van lehetőség. Az utazásszervező jogosult arra, hogy az ülésrendet észszerű keretek között módosítsa. Ezen módosítás miatt az utas nem legfeljebb a teljes részvételi díjnak megfelelő összegű bánatpénz megfizetése fejében jogosult a szerződéstől elállni és az azzal kapcsolatosan semmiféle kártérítési igényt nem élhet.

- Az autóbusszos utasok – az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában – utasonként 1 (egy) darab, legfeljebb 25 (huszonöt) kg tömegű, legfeljebb 50 (ötven) cm x 100 (száz) cm x 150 (százötven) cm

- nagyság, illetve úrtartalmú poggyász (a csomagterben) és 1 (egy) darab, legfeljebb 5 (öt) kg tömegű, legfeljebb 20 (húsz) cm x 40 (negyven) cm x 50 (ötven) cm nagyságú, illetve úrtartalmú kézipoggyász (pl. kistáska, hátizsák) az utasterben) szállításáról való gondoskodásra köteles az utazásszervező.
23. Az autóbuszok általában előre megtervezett útvonalon haladnak, illetve tartanak megállókat. Fel- és leszállásra csak az előre megtervezett helyeken van lehetőség. A nagy távolságok és az előre nem látható, váratlan események miatt a járatok megtervezett menetideje, esetleg útvonal megváltozhat. Az ebből eredő késésekről az utazásszervező felelősség nem terheli. Az utazásszervező kötelese – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba, akadály elhárításáról. Célzerűségi megfontolásból az utazásszervező az útvonal megváltoztatásának jogát fenntartja. Az útvonal előre nem látható esemény (pl. baleset, hóakadály, várakozás a határátlépésnél, stb.) miatt történő megváltoztatásából eredő többletköltséget az utas viseli.
- C) Utazás légi járművekkel**
24. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a 25/1999. (II. 12.) Korm. r. alapján a légi személyszállítás szerződés az utazásszervező és az utas között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az utas és a légitársaság között jön létre.
25. A légi személyszállítási szerződés teljesítésére speciálisan a 2005. évi VII. törvény, a 261/2004/EK rendelet és a 25/1999. (II. 12.) Korm. r. rendelkezései, valamint a szerződő légitársaság üzletszabályzatának előírásai vonatkoznak.
26. Légi járművel történő utazásoknál az utazásszervező lehetőség szerint tájékoztatja utasait a repülés általános feltételeiről és a légitársaság egyedi szabályozásáról (pl. poggyász, fedélzeti ellátás, stb.), amelyeknek betartásáért az utas önállóan felelős.
27. Légi járművel történő utazásoknál a légitársaságok által előre nem közölt közbeeső leszállásra, légi jármű vagy a légitársaság cseréjére kerülhet sor és a megjelölt indulási és érkezési időpontok is csupán tájékoztató jellegűek, azok nem képezik az utazási szerződés részét.
28. A légi fuvarozással kapcsolatban az utazásszervezőt kártérítési felelősség nem terheli (poggyászkár esetén sem). Bármilyen reklamációval kapcsolatban az utas a megkötött BBP-biztosítás szolgáltatójához és a légi fuvarozást végző vállalathoz fordulhat. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy az útipoggyász feladható súlya és mérete légitársaságonként különböző lehet, az esetleges túlsúly feladásáért az utasnak a légitársaságok tarifája szerint külön díjat kell fizetnie.
- D) Utazás vízi járművel**
29. A különböző vízi járművekkel (a továbbiakban: vízi járművek) történő utazás során minden esetben a vízi járművek működési szabályai és biztonsági, használati előírásai érvényesek, amelyeket az utas – saját maga és utastársai érdekében is – köteles maradéktalanul betartani, az azok megszegéséből eredő károkkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel.
30. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a vízi járművekkel történő utazások során egyedi egészségügyi problémák (pl. hányinger, rosszullét) gyakran jelentkezhetnek, így amennyiben ilyen jellegű hajlamaikról tudnak, úgy a megfelelő orvosságokról, illetve kezeléssel gondoskodni sziveskedjenek!
- E) Utazás kötött pályás járművekkel**
31. A különböző kötött pályás járművekkel (pl. libegő, sikló, felvonók, vonatok) (a továbbiakban: kötött pályás járművek) történő utazás során minden esetben az adott kötött pályás járművek működési szabályai és biztonsági, használati előírásai érvényesek, amelyeket az utas – saját maga és utastársai érdekében is – köteles maradéktalanul betartani, az azok megszegéséből eredő károkkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel.
- F) Utazás helyi (tömeg)közlekedési eszközökkel**
32. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy az egyes utak során helyi (tömeg)közlekedési eszközök igénybevétele válhat szükségessé. Ezen körülményt, valamint az azzal járó költségeket az utazásszervező a programfüzetben vagy az egyedi utazási szerződésben lehetőség szerint előre az utasok tudomására hozza. Ilyen esetekben az utasok maguk kötelesek gondoskodni a jegy megvételéről, de erre irányuló kérés esetén az utasoktól készséggel nyújt számukra segítséget.
- G) Szállás**
33. A szállások besorolása minden esetben az adott célszág besorolását tükrözi. Az utazásszervező nem vállal felelősséget a foglalt szállások ugyanolyan besorolási szállásokkal való összehasonlításából és a közöttük lévő különbségekből adódó reklamációkért.
34. Az utazásszervező tájékoztatja az utasokat, hogy adott régióiban belül az utasok pontos elhelyezése a szállodák szabad kapacitásának függvénye. Az utazásszervező az utas kérésére felvilágosítást adhat, de nem kötelezhető arra, hogy a szállásadó pontos nevét, címét megadja.
35. Turnusváltások napján a szálláshelyek elfoglalása, illetve elhagyása általában nem esik egybe az autóbuszok és más járművek menetrendjével, emiatt a szálláshely elfoglalásánál több óráig várakozás is előfordulhat.
- H) Fakultatív programok**
36. Minden meghirdetett fakultatív program garanciát elindul (ha a fakultatív program létszámfüggő, az utazásszervező minden esetben a névre szóló utazási ajánlaton jelzi).
37. A fakultatív kirándulások díja fizethető az utazási irodában a részvételi díjjal együtt vagy a helyszínen az utasoktól. A fakultatív kirándulások elmaradása esetén (pl. időjárás, vis major) az utazásszervező kártérítéssel nem tartozik.
- I) Minimális létszám**
- Az utazásszervezőnek jogában áll a szerződéstől elállni és az utat nem elindítani, ha a jelentkezők száma – a tervezett indulás előtt legkésőbb 20 (húsz) nappal – a meghirdetett legalacsonyabb részvételszámot nem éri el. Ilyen esetekben az utazásszervező köteles az utas részére a már befizetett részvételi díjat visszatéríteni. Az utas kérheti a részére fizetendő összeg másik szolgáltatásba történő beszámítását.
38. Amennyiben az egyedi utazási szerződés eltérően nem rendelkezik, úgy a legalacsonyabb részvételszám autóbusszal történő utazás esetén: 35 (harmincöt) fő.
- J) Sporteseményeken, koncerteken való részvétel**
39. Az utazásszervezőnek felhívja az utasok figyelmét arra, hogy az egyes sporteseményekre, koncertekre szóló jegyeket – amennyiben az egyedi utazási szerződés alapján erre ő köteles – megvásárolja és nem foglalja, így a Felek bármelyikének elállási esetén a belépőjegy ára az utazásszervező felmerült káraként vendég figyelembe.
40. Külön hangsúlyozza az utazásszervező, hogy az egyes sporteseményeken részvétel szarkolók, illetve koncerteken jelenlévő rajongók eltérő kultúrájából adódóan (is) az utasnak fokozott figyelmet érdemes fordítani a helyi szabályok és szokások betartására.
- VII. UTAZÁSI KÖLTSÉGEK**
- A) A részvételi díj, fizetési késedelem**
41. A részvételi díj – amennyiben az egyedi utazási szerződés eltérően nem rendelkezik – az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, az utazásszervező eljárás, illetve szervezési díját, valamint az általános forgalmi adó (ÁFA) összegét tartalmazza.
- Az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 206. § (2) bekezdése értelmében az utazásszervező ezúton is felhívja az utasokat nyilatkozatára, hogy a szolgáltatást utasokként vagy nem utasokként kívánják igénybe venni! Az Áfa tv. 206. § (1) c) pontja szerint utasnak minősül az utazásszervezőnek tett nyilatkozata alapján az az ügyfél, aki (amely) a szolgáltatást nem adóalánként vagy nem adóalányi minőségében, illetőleg egyéb, az előbbiektől alól nem tartozó esetekben pedig a saját nevében és javára veszi igénybe. Amennyiben az utas a fentiek szerinti nyilatkozatot nem tesz, akkor a részvételi díj minden esetben tartalmazza az általános forgalmi adó összegét.
42. A részvételi díj egyes részleteinek összegére és azok megfizetésének határidejére vonatkozóan – amennyiben az egyedi utazási szerződés másként nem rendelkezik – az alábbi szabályok irányadók. Az egyedi utazási szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj legfeljebb 40 (negyven) százalékának befizetése követhető, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre. A Felek megállapodnak, hogy a befizetett összegből a részvételi díj 10 (tíz) százalékát az utazás megkezdését megelőző 60. (hatvanadik) napig foglalónak tekintik. A Felek kijelentik, hogy a foglaló jogintézményét ismerik, amelynek lényege szerint amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. (hatvanadik) napig meghiúsul, akkor a teljesítés meghiúsulásáért felelős fél az adott foglalót elveszti, illetve a kapott foglalót kétszeresen köteles visszatéríteni. Az utazás megkezdését megelőző 60. (hatvanadik) naptól az előbbi összeg előlegnek minősül.
- A részvételi díj fennmaradó összegének megfizetését az utazásszervező legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.
- Amennyiben az utas az utazási szerződést az utazás előtti 30 (harminc) napon belül köti meg, úgy a szerződés aláírásával egyidejűleg a teljes részvételi díj esedékes.
43. A részvételi díj vagy annak bármely részletének késedelmes megfizetése vagy meg nem fizetése esetén az utazásszervező jogosult a szerződéstől elállni. Az utas ebben az esetben köteles az utazásszervező kárát az utazás lemondása esetére irányadó szabályok szerint megfizetni. Amennyiben az utazásszervező nem él ellárási jogával, úgy napi arányosan a késedelmes fizetés esetén késedelmesen megfizetett összeg évi 20 (húsz) százalékának megfelelő mértékű késedelmi kamat felszámítására jogosult, amelyet az utas megfizetni köteles.
- A részvételi jegy (voucher) és egyéb okmányok átadása és átvétele**
44. A teljes részvételi díj megfizetését követően, de legkorábban az utazás megkezdését megelőző 7 (hét) nappal az utazásszervező az utazáshoz szükséges okmányokat (pl. repülőjegy, hotel voucher) és az utazási szolgáltatások igénybe vételére jogosító utalványt, részvételi jegyet (voucher) az iródiájában átadja az utasnak, amelyekért az utas köteles legkésőbb az utazás megkezdését megelőző 24 (huszonegy) órával személyesen jelentkezni.
- A részvételi jegyet az utas az utazás megkezdésekor köteles az utasikérőnek, az utazásszervezőnek, vagy megbízottjának bemutatni. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét, hogy a részvételi jegyük megőrzésére különös figyelmet fordítsanak, mert annak hiányában az utazás megkezdésért, illetve a szolgáltatás igénybevétele nem jogosultak és az annak hiányából eredően az utast éri károkkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel, jogosult egyúttal a szerződéstől elállni és a szolgáltatás teljesítését megtagadni, amely esetekben az utas köteles az utazásszervező kárát az utazás lemondása esetére irányadó szabályok szerint megfizetni.
- C) Az egyéb költségek**
46. Az utazásszervező ezúton is tájékoztatja az utasokat, hogy a részvételi díjon felül egyéb díjak, adók, illetékek, illetve más költségek (pl. BBP-biztosítás, ellárási kockázataira vonatkozó vagy bármely más biztosítás díja, uti okmányokkal kapcsolatos költségek, üdülőhelyi díj, idegenforgalmi adó, repülőtér illeték, horgonyzási díj, végtakarítás díja, áramfogyasztás, sábréteg, belépőjegy, helyi (tömeg)közlekedési eszközök igénybevételenek díja, stb.) is felmerülhetnek. Ezen költségek, illetve az utasok költőpénze – amennyiben az egyedi utazási szerződés eltérően nem rendelkezik – nem képezik a részvételi díj részét (a továbbiakban együttesen: egyéb költségek).
- Az egyéb költségek mértéke az utazásszervezőtől függetlenül – pl. az adott hatóság vagy üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében – bármikor változhat, így az azokra vonatkozó bármiféle közlés csupán tájékoztató jellegű, változásuk esetén semmiféle igény nem érvényesíthető az utazásszervezővel szemben.
47. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy egyes utak esetén a helyi szolgáltatások igénybevétele előtt kauciót kell fizetni, amelyet az utas a szolgáltatások igénybevételeét követően vagy távozáskor – az arra irányadó előírások szerint – visszakap, feltéve, hogy a szálláshely berendezésében nem okozott kárt, azt olyan állapotban adta vissza, mint amilyenben átvette, illetve nincs lejártható.
48. A programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatásokat az utas kizárólag a helyszínen történt befizetéssel veheti igénybe. Amennyiben az utas az utazás során olyan szolgáltatást vesz igénybe, amelynek díját sem korábban, sem akkor nem fizette meg, és erre utóbb fény derül, akkor köteles annak ellenértékét azonnal, de legkésőbb az erre való felhívás kézhezvételétől számított 3 (három) napon belül az utazásszervező részére megfizetni, illetve megfizetni. Amennyiben erre a körülményre az utazás során derül fény és az utas nem téríti meg a felmerült költségeket azonnal, úgy az olyan méltatlan magatartásnak minősül, amelyre hivatkozva az utazásszervező jogosult a szerződéstől azonnali hatállyal elállni.
- D) Közös szabályok**
49. A részvételi díj vagy egyéb költség címén átutalt pénzösszeg kizárólag akkor tekinthető megfizetettnek, amikor az utazásszervező bankszámláján jóváírásra került.
50. Banki átutalás esetén az utas – a beazonosíthatóság érdekében – köteles nevét, illetve csoportos utazás esetén a csoport megnevezését a közlemény rovatban feltüntetni. Az ennek elmaradásából származó adminisztrációs hibákért az utazásszervező semminemű felelősséggel nem tartozik.
51. Amennyiben az utas utóbb valamely már megfizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, akkor az utazásszervező a megfizetett díj visszatérítésére nem kötelezhető.
52. Az utazásszervező utazási költségekkel kapcsolatosan szabályozott ellárási esetén, illetve amennyiben az utas utóbb valamely, az utazásszervező által már megfizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, akkor az utazásszervező a részvételi díj teljes összegének megfelelő mértékű bánatpénzre jogosult és a bánatpénznek az utas ellárási kapcsán rögzített szabályai megfelelően irányadóak.
- E) Kedvezmények**
53. Az utazásszervező fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként kedvezményes (pl. csökkentett részvételi díj) akció keretében nyújtson utazási szolgáltatásokat és ennek megfelelően értékesítse az egyes utazásokat, utazási csomagokat. A kedvezményes utak értékesítése a már megkötött egyedi utazási szerződések feltételeit nem érinti, a korábban teljes díjat fizető utasoknak semmiféle visszatérítés nem jár.
54. Egyes utasoknál a részvételi díj után szerepel a gyerekkedvezmény mértéke. Ennek igénybevétele – ha az egyedi ajánlat kifejezetten másként nem rendelkezik – csak akkor van mód, ha a gyermek 2 (kettő) fizető felnőttel együtt, a felnőttekkel egy szobában elhelyezve veszi igénybe az utazásszervező szolgáltatását.
- F) Díjmelés, az utas ellárási joga**
55. Az utazásszervező fenntartja magának az utassal bármilyen formában közölt részvételi díj esetleges emelésének jogát. A díj emelésére kizárólag a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), amennyiben a részvételi díj magában foglalja, akkor az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtér illeték, stb.), vagy a deviza – az utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor. A díjmelés indokát az utassal a

díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell. Az egyedi utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdését megelőző 20 (húsz) napon belül a fenti esetekben sem emelhető.

56. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy az utazásszervező az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést az utazásszervező részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés utazásszervező által viselt részét meghaladó összegével felel meg.
57. Az utas által utólagosan rendelt szolgáltatások árával a részvételi díj automatikusan megemelkedik, de az ilyen okból fakadó díjemelkedésre a fenti szabályok értelemszerűen nem vonatkoznak és az utasnak írásban kell ilyen esetben a módosított feltételekkel bíró szerződést megerősítenie.
58. Amennyiben a díjemelés mértéke a 8 (nyolc) százalékot meghaladja, akkor az utas – feltéve, hogy a díjemelést nem fogadja el – elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat, akkor köteles az annak megfelelő szerződésmódosítást aláírni vagy az elfogadást írásban megerősíteni. Az utas ezzel kapcsolatos döntéséről köteles az utazásszervezőt haladéktalanul, de legkésőbb az utazásszervező módosításának kézhezvételétől számított 5 (öt) napon belül tájékoztatni. Az írásbeli tájékoztatás, illetve a szerződésmódosítás aláírásának elmaradásából vagy késedelmeiből eredő károkért az utas kártérítési felelősséggel tartozik. Az utas jelen pont szerinti elállása esetén az utazásszervezőnek a nem az utas érdekkörében felmerült okból történő elállására vonatkozó szabályok (helyettesítő szolgáltatás, kártérítés) megfelelően irányadóak.

VIII. AZ UTAZÁSSZERVEZŐ FELELŐSSÉGE

A) A szolgáltatásért, illetve annak teljesítéséért való felelősség

59. Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az utazásszervező felelősséggel tartozik.
- Ha az utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díj arányosan leszállítani, kivéve, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.
60. Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező – amennyiben az utas erre igényt tart – köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célszországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.
61. Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen
- ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza,
 - ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
 - vis maior esetén.
62. Az utazásszervező a szolgáltatások természeti környezetének megváltozásairól (pl. hó hiány, rossz minőségű hó, lezárt kirándulóút, lezárt szektorok, rossz időjárási viszonyok, napsütés hiánya, esős idő, stb.) nem tartozik felelősséggel.
62. Ha az utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

B) Az utas jogai és kötelezettségei hibás teljesítés esetén

63. Amennyiben az utas álláspontja szerint az utazásszervező szolgáltatása nem szerződésszerű, akkor az utas a hiba vagy hiányosság felismerését követően haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval teljes terjedelmében közölni. A közlés késedelmeiből, hiányosságából vagy elmaradásából eredő kárt az utas tartozik felelősséggel.
64. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni.
65. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – vagy amennyiben az utaskísérő nem tesz eleget kötelezettségének az utas legalább két másik utastársa aláírásával ellátott jegyzőkönyvet köteles felvenni és azt az utaskísérőnek átadni. Utaskísérő hiányában, illetve amennyiben az utaskísérő az átvételt megtagadja, úgy ezen tény jegyzőkönyvben történő rögzítését követően az utas – legkésőbb az utazás befejezését követő 5 (öt) napon belül – köteles az utazásszervezőt, valamint azt az utazásközvetítőt – a jegyzőkönyv megküldésével – tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte. Az utazásszervező ezúton is felhívja az utas figyelmét, hogy a fenti szabályok betartása a jogaik megfelelő érvényesítését és az utaskísérők megfelelő munkavégzését is garantálják, így azok betartása kölcsönös érdekű.
66. Az utas nem jogosult olyan hibák vagy hiányosságok miatt igényt érvényesíteni, amelyek orvoslására részben vagy egészben azért nem került sor, mert az utas a probléma helyszíni orvoslását nem kezdeményezte, illetve annak elmaradását követően a fenti értesítési szabályokat figyelmen kívül hagyta vagy azokat olyan indokolatlan késedelemmel tette meg, hogy a hiba orvoslását az utazásszervező részére már nem vagy csak jelentős többletköltség mellett lehet volna lehetővé.
67. Kereskedelmi szálláshely-szolgáltatást vagy azt is tartalmazó utazási csomag esetén az utas köteles a lehető legrövidebb időn, de legkésőbb 24 (huszonnégy) órán belül megvizsgálni, hogy az általa elfoglalt szálláshely megfelel-e a szerződés előírásainak. A határidő elmulasztása – kivéve, ha az utasnak menthető okból nem volt lehetősége jogai érvényesítésére – úgy értelmezendő, hogy az utas a teljesítést szerződésszerűnek tekinti.
68. Az utazásszervező a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tehet, pótszolgáltatást, kedvezményt ajánlhat fel, amely azonban nem jelenti a kifogás vagy a jegyzőkönyvben foglaltak elismerését. Az utasnak a felajánlott javaslat, pótszolgáltatás vagy kedvezmény ismeretében nyilatkoznia kell arról, hogy azt elfogadja-e. Az utas erre irányuló döntését a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utas az utazásszervező javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást vagy kedvezményt elfogadja, akkor a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön és az utas további szavatossági igény érvényesítésére nem jogosult, igényét kielégítettnek kell tekinteni.
69. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utas szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 5 (öt) napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felel a közlés késedelmeiből eredő károkért. A határidő elmulasztása – kivéve, ha az utasnak menthető okból nem volt lehetősége jogai érvényesítésére – úgy értelmezendő, hogy az utas a teljesítést szerződésszerűnek tekinti.

C) A felelősség korlátozásának, illetve kizárásának egyes esetei

70. Az utazásszervezőnek az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége a részvételi díj összegének legfeljebb kétszeresére ejéig terjed.
71. Az utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

- Az utazásszervező közreműködőjének felelősségét alapvetően a következő nemzetközi egyezmények korlátozzák:
- az 1986. évi 2. tvr. a Bernben az 1980. évi május hó 9. napján kelt Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) kihirdetéséről
 - 1936. évi XXVIII. törvény a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény beickekéséről
 - 2005. évi VII. törvény a Montrealban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló Egyezmény kihirdetéséről
 - az Európa Parlament és a Tanács 261/2004 EK rendelete visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről
- Amennyiben az utazásszervező a közreműködője által az utasnak keletkezett kárt megtérítette, akkor megilletik mindazok a jogok, amelyek az utast a közreműködővel szemben megillették.

72. Az utazásszervező nem tartozik felelősséggel a szállítóeszközök üzemeltetői miatt keletkezett esetleges károkért (pl. járatotlás, késés, beszállás megtagadása, stb.).

IX. AZ UTAS TOVÁBBI JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A) Úti okmányokkal kapcsolatos jogok és kötelezettségek, vám-, deviza- és egészségügyi követelmények

73. Az utazáshoz szükséges személyes okmányok (pl. útlevél, vízum) és egyéb, a részvételi díjban benne nem foglalt iratok (pl. külön szállás), illetve a kötelezően előírt minimális valutamennyiség beszerzésről és biztosításáról az utas köteles gondoskodni.
74. Amennyiben az utazásszervező az egyedi utazási szerződésben vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányok és iratok beszerzéséről ő gondoskodik, akkor köteles az utas az ahhoz szükséges adatszolgáltatási határidőkről is tájékoztatni, az utas pedig köteles a határidőket betartani. A határidők be nem tartása esetén az utazásszervezőt semmiféle felelősség nem terheli és az utazásszervező jogosult a szerződéstől elállni és a szolgáltatás további teljesítését megtagadni, amely esetekben az utas köteles az utazásszervező kárát az utazás lemondása esetére irányadó szabályok szerint megtéríteni.
75. Az utazásszervező ezúton is felhívja a nem magyar állampolgárságú utasok figyelmét, hogy rájuk a magyar állampolgároktól eltérő szabályok vonatkoznak, így a be- és kiutazási szabályokról az utazás megkezdése előtt időben érdeklődjének az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen.
76. Az utas köteles a kötelezően előírt egészségügyi követelményeknek (pl. kötelező oltások) az utazás megkezdéséig eleget tenni. Ennek megtörténte az utas köteles a részvételi jegy bemutatásával egyidejűleg igazolni. Ennek elmaradása esetén az utazásszervező – az utas érdekében – jogosult a szerződéstől elállni és a szolgáltatás teljesítését megtagadni, amely esetekben az utas köteles az utazásszervező kárát az utazás lemondása esetére irányadó szabályok szerint megtéríteni.

77. A fenti szabályok be nem tartásából (pl. hivatkozott okmányok és iratok hiánya, be- és kiutazási szabályok be nem tartása, adatszolgáltatási határidők elmulasztása, vám-, deviza- és egészségügyi előírások megsértése) eredően az utast ért károkért és költségeikért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel, azok kizárólag az utas terhelik.

B) Biztosítási jogosultság és kötelezettség

78. Az utas jogosult, betegség-, baleset- és poggyász-biztosítást (BBP-biztosítás), továbbá ún. útlemondási vagy utazásképtelenség, esetleg az utazás bármely más okból történő elmaradása esetére szóló, illetve az ellátás kockázatára vonatkozó biztosítást kötni.
79. Az utazásszervező által szervezett utazásokon az utas kizárólag érvényes BBP-biztosítással jogosult részt venni, amelynek feltételét az utas köteles az utazás megkezdését megelőzően, illetve az utazás során bármikor az utazásszervező vagy képviselője, illetve az utaskísérő felé igazolni. Ennek hiányában a részvételi jegy hiányára vonatkozó szabályok, illetve a jelen szerződésben az utazásszervező kizárási, ellátási jogával kapcsolatosan szabályozottak megfelelően irányadóak.
80. Az útlemondási biztosítás utas általi megkötése nem kötelező, de hasznos lehet. Útlemondási biztosítás esetén a biztosító – saját feltételei mellett – a lemondásból eredően fizetendő bántópenz meghatározott százalékát az utas helyett megtéríti az utazásszervező részére.
81. Az utazásszervező tájékoztatja az utasokat, hogy amennyiben igénylik, akkor az utazásszervező a hivatkozott biztosítások megkötésében segíti őket. A biztosítások megkötésére, illetve az utazásszervező közvetítésének igénybevétele irányuló szándék az utazásszervezőnél írásban – akár az utazási szerződés megkötésekor – jelezhető. Az utazásszervező biztosításokkal kapcsolatos közvetítő tevékenysége az utas számára díjmentes.

82. A biztosítás díját ilyen esetekben is csak akkor tartalmazza a részvételi díj, ha erről az utazási szerződés kifejezetten így rendelkezik.

83. Amennyiben az utas a biztosítást nem az utazásszervező közreműködésével köti, akkor értelemszerűen maga köteles gondoskodni saját biztosításáról.

84. A biztosítások részletes feltételei az utazásszervező irodáiban, illetve a biztosító társaságoknál megismerhetők. A biztosítások vagy azok feltételei (pl. káresemény bejelentésének módja, határideje) ismeretének hiányából eredően az utast ért károkért és költségeikért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel, azok az utas terhelik.

C) Tájékoztatói kötelezettség

85. Az utas köteles az utazásszervezőt haladéktalanul írásban értesíteni azon adatainak módosulásáról, amelyek az utazásszervező szerződésszerű teljesítését befolyásolhatják (pl. lakcím változása, névváltozás, állampolgárság változása). Ezen kötelezettség elmulasztásából vagy késedelmeiből eredően az utast ért károkért és költségeikért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel, azok kizárólag az utast terhelik.
86. Az utas által megadott adatok hitelességéért (p. életkor, különösen gyermek életkora, stb.) az utas tartozik felelősséggel, azok valótlanágából eredő károkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel.

X. AZ UTAZÁSSZERVEZŐ TOVÁBBI JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A) Utazásközvetítő igénybevétele

87. Az utazásszervező útjait viszonteladókon, utazásközvetítőkon keresztül is értékesítheti. Az utazási szerződés ilyen esetekben is az utazásszervező és az utas között jön létre.
88. Az utazásszervező külön felhívja a figyelmet arra, hogy pénzügyi teljesítésnek – utazásközvetítőkon keresztül történő értékesítés esetén – is az utazásszervező számláján történő jóváírás számít.

B) A változtatás joga

89. Az utazásszervező jogosult arra, hogy a programfűzetben vagy egyéb tájékoztató anyagában foglaltaktól eltérjen. A R. 13. § (2) b) pontja alapján az utazásszervező kifejezetten fenntartja magának, hogy a programfűzetben foglaltaktól eltérjen. Eltérs esetén az utazásszervező köteles a változtatásokat az egyedi utazási szerződés megkötése előtt az utassal közölni.

A fentieknek megfelelően, amennyiben az utazási szerződés megkötését megelőzően az utazási szerződés vagy az annak mellékletekért rendelkezésre bocsátott programfüzet (tájékoztató) az utazásszervező által korábban közölt programfűzetben megjelölteltől eltérő adatokat, feltételeket, árakat, költségeket vagy

leírásokat tartalmaz, abban az esetben az utazásszervező – az utazási szerződés létrejötte esetén – az utazási szerződésben és az annak mellékleteként elfogadott módosított programfüzetben foglaltaknak megfelelően köteles az utas részére a szolgáltatást teljesíteni.

C) Biztosítási kötelezettség

90. A R. 4. § (1) k) pontja alapján az utazásszervező tájékoztatja az utasokat, hogy a BLAGUSS a működéséhez jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra szerződést kötött a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepével.
- A vagyoni biztosíték alapját képező biztosítási szerződés területi hatálya: az egész világ. A biztosító által fedezett kockázat: az utazási szerződésekből eredő, az utazásszervezőt terhelő kötelezettségek késedelmes teljesítése esetén a biztosító a biztosítási összeg terhére pénzügyi fedezetet nyújt az utazás megkezdése után szükséghelyzethez került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és kényszerű kint-tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint az előleg, illetve az átvett részvételi díj visszafizetésére.

D) Beszámítási jog

91. Az utazásszervező jogosult az őt megillető bánatpénz összegét vagy bármely más összeget (pl. kártérítés) az utasnak fizetendő bármely tartozásába beszámítani.

E) Titoktartási kötelezettség, adatkezelés

92. Az utazásszervező felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a személyiségi jogok védelme érdekében az utasok nevét, tartózkodási helyét, elutazási és érkezési időpontját, az utas eltérő rendelkezése hiányában még sürgős esetben sem adja ki sem hozzátartozóknak, sem más harmadik személyek részére. Sürgős esetben vállalja az utazásszervező az utasnak küldött üzenetet átadja.
93. Az utasok hozzájárulnak ahhoz, hogy az utazásszervező – a jelen szerződéssel érintett szolgáltatások teljesítése érdekében – a részére bemutatott személyazonosításra szolgáló okmányokról (pl. személyi igazolvány, lakcímgazolvány, útleve) és abban foglalt adatokról másolatot készítsen és azokat rögzítse, valamint kezelje és megőrizze.
94. Az utasok ellentételési igény nélkül hozzájárulnak ahhoz, hogy az utazásszervező részére megadott e-mail címükre, levelezési címükre az utazásszervező reklám- és egyéb tájékoztató anyagokat küldjön, illetve az utasok során róla készült fényképeket programfüzetében vagy egyéb tájékoztatóiban feltüntesse, nyomtatásban, valamint honlapján is megjelentesse.

XI. A FELEK ELÁLLÁSI JOGA

A) Az utas elállási jogának általános szabályai, bánatpénz

95. Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat.
96. Az utas elállási jogát minden esetben az arra okot adó körülményről való tudomásszerzést követően haladéktalanul, de legfeljebb attól számított legfeljebb 5 (öt) napon belül jogosult gyakorolni. Amennyiben az utas a megjelölt határidőn belül nem él elállási jogával, akkor úgy kell tekinteni, hogy a körülmények változásával (pl. díj 8 (nyolc) százaléknál magasabb mértékű emelés) egyetért vagy azt maga is kívánja.
97. Elállása esetén az utas köteles az utazásszervező részére bánatpénzt fizetni, kivéve, ha az elállásra a díj nyolc százaléknál magasabb mértékű emelése miatt, utazásra nem javasolt helyre való minősítés okán vagy az utazás megkezdését megelőzően legalább 60 (hatvan) nappal korábban kerül sor.
98. A bánatpénz alapja a részvételi díj összege.
99. A bánatpénz mértéke – amennyiben az utas elállási jogát az utazás megkezdése előtti:
- 60-35 napon belül gyakorolja: 10%;
 - 34-25 napon belül gyakorolja: 50%;
 - 24-5 napon belül gyakorolja: 90%;
 - 4 napon belül gyakorolja: 100%.

100. Szálláshely szolgáltatás igénybevételére irányuló utazási szerződés esetén a bánatpénz mértéke – amennyiben az utas elállási jogát az utazás megkezdése előtti:
- 60-45 napon belül gyakorolja: 10%;
 - 44-35 napon belül gyakorolja: 50%;
 - 34-5 napon belül gyakorolja: 90%;
 - 4 napon belül gyakorolja: 100%.

101. Az utas elállása esetén az utas a részvételi díjon felül befizetett összegek (pl. belépők, városkártyák, stb.) visszafizetésére nem tarthat igényt vagy annak visszatérítésére köteles.

102. Ha az utas az utazásszervező érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, akkor az utazásszervező kötelezettségei tekintetében az utazásszervezőnek a nem az utas érdekkörében felmerült okból történő elállására vonatkozó szabályok (helyettesítő szolgáltatás, kártérítés) megfelelően irányadóak.

103. Az egyedi utazási szerződések a fentiekől eltérő (szigorúbb vagy kedvezőbb) rendelkezéseket – az a) pontokban foglaltaktól eltekintve – tartalmazhatnak, különösen arra való tekintettel, hogy az utazásszervező szerződő partnerrei, közreműködői (pl. szállodák) a fentiekől jelentősen eltérő feltételeket támasztanak. Amennyiben az utazási szerződés egyéb rendelkezést nem tartalmaz, de az utazásszervező szerződő partnerrei, közreműködői feltételei szigorúbbak, úgy a különbözetet az utazásszervező, mint jogosan felmerülő kárat érvényesítheti az utasokkal szemben.

B) Az utazásszervező elállási joga

104. Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 (húsz) nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

105. Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, akkor az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, feltéve, hogy ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

Amennyiben az utazásszervező a fentiek 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 a jogszabály által előírt mértékű kamat megfizetésére köteles.

A jelen pontban foglalt esetekben az utazásszervező köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárat (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha

- az utazásszervező elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem várható olyan külső körülmény (pl. időjárás, mérkőzés elmarad) miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a tilfogalás 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 az elállásáról az utas írásban, jelen szerződésben vagy az egyedi utazási szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatta.

Amennyiben a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, akkor az Utazásszervező az utazás kezdetét megelőző 20 (húsz) napon belül köteles erről az utas tájékoztatni.

106. Ha az utas szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalmát, kényelmét, érdekeit, utazását, az utazási szerződés program szerinti teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja (pl. közönséges, részeg, agresszív vagy higiéniai problémák esetén, nem rendelkezik BBP-biztosítással), akkor figyelmeztetés után az utazásszervező jogosult azonnali hatállyal kizárni az utas az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől és az utas annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre. Ilyen esetekben az utas további szállásáról, poggyászáról és hazautazásáról saját maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítésre az utazásszervező nem kötelezhető. Az utazásszervezőt nem terheli semmilyen visszatérítési kötelezettség, ha az utazás megkezdése után az utas saját hibájából vagy jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják vagy bármely okból az utas maga megszakítja.

Ha az utazásszervező az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, akkor az utas köteles az utazásszervező részére az utas elállása esetére irányadó szabályok szerint bánatpénzt fizetni és az utazásszervező felmerült kárait megtéríteni.

XII. EGYÜTTMŰKÖDÉS, ÉRTESTÍTÉS, KÉZBESÍTÉSI SZABÁLYOK

107. A Felek jelen szerződési feltételek, illetve az egyedi utazási szerződés teljesítése során együttműködve kötelesek eljárni. Ennek során a Felek minden olyan akadályról vagy körülményről, amely a teljesítés szempontjából lényeges (pl. úti okmányok megérkezésének elmaradása, késedelme, kötelező oltás hiánya, voucher megérkezésének elmaradása, stb.), egymást haladéktalanul értesíteni kötelesek. Ezen kötelezettségük elmulasztásából származó károkkért a Felek kártérítési felelősséggel tartoznak.

108. Minden értesítést, egyéb közlést, ami a jelen szerződés, illetve az egyedi utazási szerződés alapján megteendő vagy megtehető, írásban kell megtenni és akkor minősül megtehetőnek, ha arról írásos feljegyzés készül, vagy ha azt személyesen, vagy az egyedi utazási szerződésben megjelölt e-mail címre vagy faxszámra a másik Fél részére – amennyiben jelen szerződés többletkövetelményeket fogalmaz meg, úgy azok szerint (pl. fokozott biztonsági elektronikus aláírás) – eljuttatták, vagy ajánlott-tértvényes postai küldeményként a másik Fél értesítési címére elküldték. Amennyiben valamely jognyilatkozat tekintetében az írásbeliséget jogszabály kívánja meg (pl. utazási szerződés megkötése, módosítása), úgy a Felek az e-mail útján küldött értesítést nem fogadják el megfelelő formának.

109. A fentiek szerint elküldött, ajánlott-tértvényes postai küldeményként feladott értesítés a kézbesítés második megkísérlésétől számított [5] napon akkor is megérkezettnek minősül, ha a tértvény „nem kereste”, „az átvételt megtagadta”, „a közvetett kézbesítő az értesítő átvételét megtagadta”, „elkötözött”, „ismeretlen helyre költözött” vagy egyéb, a postai szolgáltatások ellátásáról és minőségi követelményeiről szóló 79/2004. (IV. 19.) Korm. rendelet szerinti olyan jelzéssel érkezik vissza a feladóhoz, amely azt igazolja, hogy a kézbesítés nem a feladónak felróható okból nem volt teljesíthető.
- Az e-mail útján küldött értesítés – ha a kézbesítés ettől eltérő időpontját más nem igazolja, akkor – az elküldés napját követő nap délelőtt [9:00] órákor tekintendő kézbesítettnek.
- A fax útján küldött értesítés – ha a kézbesítés ettől eltérő időpontját más nem igazolja, akkor – az elküldés napját követő munkanap délelőtt [9:00] órákor tekintendő kézbesítettnek.

110. A Felek a faxszámukat, e-mail címüket, illetve egyéb értesítési címüket bármikor jogosultak egyoldalúan megváltoztatni, ebben az esetben azonban kötelesek erről a másik Féllel értesítést küldeni. A jelen pont szerinti értesítés másik Fél általi kézhezvételéig csak a korábban megjelölt faxszámra, e-mail címre, illetve értesítési címre köteles az adott Fél az egyes értesítéseket megküldeni.

111. Amennyiben az utazásszervezőnek az egyedi utazási szerződésben nem szereplő, de a teljesítéshez szükséges egyéb információra van szüksége, felvilágosítáért köteles haladéktalanul, írásban az utasoz fordulni. Az utas kötelezettséget vállal arra, hogy a tőle írásban kért információit haladéktalanul megadja. Az utas késedelmeiből eredően őt ért károkkért az utazásszervező nem tartozik felelősséggel.

XIII. A JOGVITÁK RENDEZÉSE, VÁLASZTOTTBÍRÓSÁGI RENDELKEZÉS, ILLETÉKESÉGI KIKÖTÉS

112. A Felek megállapodnak abban, hogy az utazási szerződéssel (beleértve jelen szerződési feltételeket is) létrejött jogviszonnyal kapcsolatban felmerülő egymás közti vitás kérdésekben elsődlegesen peren kívüli tárgyalás útján kívánunk egyezségre jutni. Ennek eredménytelensége esetén, bármely vita elődöntése, amely a létrejött jogviszonyból vagy azzal összefüggésben, a szerződés megszűnésével, megszűnésével, érvényességével, vagy értelmezésével kapcsolatban keletkezik, a Felek alávetik magukat a – saját eljárási szabályzata alapján eljáró – Magyar Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Állandó Választottbíróóság, Budapest kizárólagos döntésének azzal, hogy a R. 3. §-ban (a szerződésnek az utas rendelkezésére boesátására vonatkozó), továbbá a 6. § (3) bekezdésében foglalt rendelkezés (a díjmelés indokát a díjmelés közlésevel egyidejűleg az utassal közölni kell) megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el a fogyasztóvédelemlről szóló 1997. évi CLV. törvényben (Fgytv.) meghatározott szabályok szerint, míg a R. 13. §-ban foglalt rendelkezések (programfüzettel kapcsolatos előírások) megsértése esetén ugyancsak a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság jár el, a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

Az utazásszervező székhelye szerint illetékes Budapesti Békéltető Testület elérhetőségei a következők: székhely: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.; e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu. A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38. §-ai tartalmazzák.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság központi szervének elérhetőségei a következők: székhely: 1088 Budapest, József krt. 6., levelezési cím: 1428 Budapest, Pf. 20. A területi felügyelőségek elérhetősége és az egyéb információk megtalálhatók a www.nfh.hu web oldalon.

Az utazásszervező – a fogyasztóvédelemlről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A. §-a alapján – ezúton is tájékoztatja az utasokat arról, hogy a panaszügyintézés helye az utazásszervező székhelye, továbbá egyéb fióktelepei és telephelyei, amelyek pontos megjelölését az egyedi utazási szerződés vagy az utazásszervező cégkivonata tartalmazza. Az esetleges panaszok e-mailben elektronikus úton, az alábbi címen nyújthatók be: blaguss@blaguss.hu. Az elektronikus benyújtott panaszok kizárólag akkor fogadhatók el és tekinthetők megrettetnek, ha azokat legalább fokozott biztonsági elektronikus aláírással látták el.

114. A Felek megegyeznek, hogy amennyiben a jelen szerződéssel vagy az egyedi utazási szerződéssel kapcsolatban vitás kérdés merülne fel, úgy a magyar jogot tekintik irányadónak.

VEGYES RENDELKEZÉSEK

115. Jelen általános szerződési feltételek mintapéldányát a Csurgay Ügyvédi Iroda (székhely: 1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 51. I. em. 5.) szerkesztette [8/1999. (III. 22.) MÚK (Magyar Ügyvédi Kamara) szabályzat 7/2. pontja] 2014 márciusában.

116. A Felek kijelentik, hogy a jelen szerződési feltételeket – annak elolvasása és értelmezése, valamint rendelkezéseinek egyedi megtárgyalása után –, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag aláírják.

Utas

BLAGUSS Kft., Utazásszervező
képviseli meghatalmazás alapján:

Budapest,

..... ügyintéző