

1. A Challenge Hungary Szolgáltató és Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1064 Budapest, Izabella utca 78., tel: 06-1-343-3030, nyilvántartási szám: U-000305, a továbbiakban: iroda) az általa nyújtott utazási szolgáltatások, illetve részszolgáltatások (önállóan igénybe vett szállásszolgáltatás vagy egyéb, utazási csomagnak nem minősülő utazási szolgáltatások) általános szerződési feltételeit az alábbiak szerint állapítja meg:

2. Az alábbi feltételek az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződés részét képezik továbbá az iroda által kiadott programfüzetben és egyéb tájékoztatókban (beleértve a honlapon közzétett tájékoztatókat is), a jelentkezési lapon, illetve a jelentkezés visszaigazolásában, számlában, valamint részvételi okmányokban foglaltak. Az ezekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk. vonatkozó rendelkezéseit, a 213/1996.(XII. 23.) Kormányrendelet, valamint az utazási szerződésekről szóló 281/2008.(XI. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban R.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

A jelen utazási feltételek nem terjednek ki azokra az utazási szerződésekre, melyek megkötése során az iroda **más utazásszervező** megbízásából utazásközvetítőként jár el. Az ilyen utazási szerződésekre a megbízó utazásszervező utazási feltételei vonatkoznak.

A jelen utazási feltételek nem vonatkoznak továbbá a **kuponoldalalon** vásárolt bónuszokra vagy kuponokra. A kuponok vagy bónuszok vásárlására a kuponoldal általános szerződési feltételei vonatkoznak.

3. Az iroda utazási szolgáltatásai jelentkezési lap kitöltésével és annak az iroda részére postai úton, vagy személyesen való megküldésével rendelkezhetőek meg. Az iroda által indított csoportos tanulmányutak esetében a résztvevők által kitöltött jelentkezési lapokat a résztvevők által kijelölt csoportvezető gyűjti össze és juttatja el az irodának. A jelentkezési lapnak tartalmaznia kell: a megrendelő, az utas, valamint (amennyiben szükséges) törvényes képviselője nevét, lakcímét, igazolvány számát és telefonszámát, a megrendelő utazási szolgáltatás programfüzetben alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a program alapárát, a mindenkor utazási feltételekben foglaltak megismeréséről és elfogadásáról tett nyilatkozatot, az utas (törvényes képviselője) aláírását, valamint egyéni utak esetén a külön megrendelt részszolgáltatásokat. A jelentkezés elfogadásához a részvételi díjfelvétel megfizetése szükséges. Az előleg megfizetését az irodának – a személyesen, készpénzben történő befizetés kivételével – igazolni kell a csekk vagy az átutalás másolatával. Az utazásra történő jelentkezés nyilvántartásba vételét és az előleg befizetését követően az iroda az utas részére postai úton visszaigazolást küld, mellyel létrejön az utas és az utazási iroda között az R. szerinti szerződés. Amennyiben a visszaigazolás tartalmaz a jelentkezési lap tartalmától eltér, és az utas az eltérést 10 napon belül nem kifogásolja, a szerződés a visszaigazolásban foglalt tartalommal jön létre.

Csoportos tanulmányutak esetén a részletes szerződési feltételeket – ideértve a részvételi díjat és a teljes fizetendő díjat – a csoportvezetővel, mint az utasok meghatalmazottjával kötött külön szerződés tartalmazza. Ha az utazási iroda a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltélesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az iroda az utast jelentkezésének feltétel nélkül elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését bármikor visszavonhatja, és az utazási iroda a befizetett előleget visszafizeti. Harmadik személyek javára történő megrendelések esetén az iroda nem köteles vizsgálni azt, hogy a megrendelő az utast jogszerűen képviseli-e. Ebben az esetben azonban az utast terhelő kötelezettségek az utazás megkezdéséig a szolgáltatás megrendelőjét terhelik.

Amennyiben egy utas, vagy harmadik személy több személy részére rendeli meg a szolgáltatásokat – a fentiekkel ellent nem mondván – aláírásával utastársai és/vagy megbízója nevében is nyilatkozik, illetve szerződik.

A repülőjegy vásárlása (beleértve az egyéni és csoportos utakat, valamint az a kizárólag repülőjegy vásárlásra irányuló szerződést is) esetén az utas a megrendelést írásban juttatja el vagy adja át az iroda részére. Az iroda a repülőjegy díjának és a repülőtéri illeték (a továbbiakban együtt: a repülőjegy teljes ellenértéke) összegéről – azok előre látható érvényességi idejével együtt – az utast írásban tájékoztatja. Az utazási szerződés és tekintetben a felek között akkor jön létre, ha és amikor az utas a repülőjegy teljes ellenértékét a megadott érvényességi időn belül az iroda részére megfizeti, ellenkező esetben a kedvező ár az utas részére nem biztosítható. Megfizetésnek az összegnek az iroda számláján történő jóváírása, illetve a pénztárbán történő befizetése minősül. Az iroda a repülőjegyet csak a teljes ellenérték megfizetése esetén foglalja le, illetve vásárolja meg, kivéve, ha a felek ettől írásban kifejezetten eltérően rendelkeznek. Az utas tudomásul veszi, hogy az ellenérték megfizetésének késedelme esetén a szerződés az irodával nem jön létre, továbbá a repülőjegy ellenértéke változhat, illetve a rendelkezésre álló helyek elfogyhatnak. Ezekkel összefüggésben az iroda felé igényt semmilyen jogcímen nem érvényesíthet.

4. Az utazási iroda köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból és az ezzel összefüggő részszolgáltatásokból (szállás, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatást (a továbbiakban: utazás) teljesíteni, az utas pedig köteles a részvételi díjat megfizetni. Az iroda kizárólag az utazási szerződésben foglalt szolgáltatásokat köteles biztosítani, programfüzetben található leírásnak megfelelően. A programfüzetben **(F)** betűvel megjelölt, programok fakultatív jellegűek, azokat az iroda kizárólag külön megrendelés esetén, a 7. pont szerint biztosítja, illetve azok a helyszínen rendelkezhetőek meg/vethetőek igénybe. Az utazás időtartamát, az egyes részszolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, és a részvételi díj összegét az iroda által közzétett tájékoztató (programfüzet) tartalmazza, mely a jelen feltételek mellett az utazási szerződés részét képezi. Amennyiben a szerződés teljesítése során az utasok fuvarozása repülőgéppel történik, úgy e szolgáltatásra, az annak teljesítése időpontjában a légi fuvarozásra irányadó szabályok és szerződési feltételek az irányadók. Ilyen esetre az iroda a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, az útvonal, valamint a megjelölt légitársaság változtatásának a jogát fenntartja. A repülőutakkal kapcsolatban az utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok utazási feltételei az utazási irodával kötött utazási szerződés feltételeinek részévé válnak, annak minden tekintetében. (A légitársaságok üzletszabályzata a légitársaságok honlapján megtalálható.) Amennyiben járatörlesztés, járatmódosítás történik, minden ebből eredő költség az utast terheli (különösen „fapados járatok”, igen kedvező árú repülőjegyek esetében).

5. A részvételi díj az utazási szerződésben, illetve a csoporttal kötött szerződésben (a szerződésnek eltérő rendelkezése hiányában: a programfüzetben) szereplő szolgáltatások árát, az utazási iroda szervezési költségét és az általános forgalmi adót foglalja magában. A részvételi díj az utas által kért változtatások, illetve újonnan megrendelt részszolgáltatások következtében – időközben is – változhat! A részvételi díj összegére vonatkozóan a szerződés megkötését követően reklamációt (pl.: kedvezményes akció miatt időközbeni árváltozás) az iroda nem fogad el. Irodánk az indulás megkezdése előtt a később jelentkezők részére üzletpolitikai érdekből a részvételi díj csökkentésének jogát (pl.: kedvezményes akció) fenntartja.

A részvételi díj a biztosítások (baleset-, poggyász-, storno stb. biztosítás) díját, a programfüzetben **(F)** betűvel megjelölt fakultatív programok díját és az egyéb díjakat

(különösen a repülőtéri illetéket, a-belépőket, helyi adókat, esetleges vízumok díját, stb.) nem tartalmazza! Amennyiben az utasok fuvarozása repülőgéppel történik (légi fuvarozás igénybevétele) úgy a részvételi díjnak a repülőjegy ellenértéke (beleértve a repülőtéri illetéket is) nem képezi a részét, kivéve, ha a felek írásban ettől kifejezetten eltérően rendelkeznek! **NEM TERMÉSZETES SZEMÉLY (NEM MAGÁNSZEMÉLY) MEGRENDELŐ ESETÉN AZ IRODA PROGRAMFÜZETÉBEN MEGJELÖLT TELJES RÉSZZÉVÉLETI DÍJAT, ILLETVE A MEGÁLLAPODOTT RÉSZZÉVÉLETI DÍJAT TÖVÁBBI 27% ÁFA TERHELTI** (teljes részvételi díj) a hatályos Áfa törvény értelmében! Az iroda felhívja az utasok figyelmét, hogy a részvételi díjban benne nem foglalt díjtételek az előzetes tájékoztatásban közöltekhez képest változhatnak!

Az iroda által megállapított előleget a jelentkezéskor, a részvételi díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell megfizetni (kivéve a csoportos tanulmányutakat és azokat az utakat, amelyek esetén a külföldi közreműködéssel kötött szerződés korábbi teljesítést igényel), külön felszólítás nélkül. A fizetendő előleg mértéke az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában a részvételi díj 40 %-a. Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén jelentéssel egyidejűleg a teljes részvételi díjat meg kell fizetni. Csoportos tanulmányutak esetén az előleget és a részvételi díjat az utazási szerződés rendelkezései szerint kell megfizetni azzal, hogy a teljes részvételi díjat az utazás megkezdését megelőző 45 nappal teljesíteni kell.

A fizetés módja: készpénzfizetési megbízás („sárga csekk”), átutalás, vagy készpénz. A részvételi díj (illetve annak bármely része) abban az esetben minősül teljesítettnek, amennyiben azt az iroda bankszámláján jóváírják, vagy azt a pénztárbán készpénzben befizetik. A részvételi díj vagy annak bármely részlete megfizetésének késedelme szerződésszegésnek minősül, ami alapján az iroda jogosult az utazási szerződéstől elállni, az utas pedig a 11. pont szerinti bánápténzzel azonos összegű átutalás-kártérítést az iroda részére megfizetni.

A repülőjegy teljes ellenértékét a fenti 3. pont szerint kell megfizetni, kivéve, ha a felek írásban kifejezetten eltérően nem rendelkeznek. A befizetés rendjétől történő eltérés jogát – a külföldi közreműködéssel kötött szerződés rendelkezései figyelembe vételével – az iroda kifejezetten fenntartja.

6. A szállítási költségek, az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek, vagy a deviza forintárfolyam megváltozása miatt az iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 21 nappal az utazási szerződésben kikötött teljes díjat ezen költségek emelkedésének arányában felemelheti. A díjmelés kiszámítása akként történik, hogy az iroda a költségekkel teljes összegével, vagy ha ennek egy részét az iroda átvállalja, az át nem vállalt költséggel és a díjat megemeli. A díjmelésről az iroda az utast tájékoztatja. Ha a díj emelése a 8%-ot meghaladja, a 11. c pontban foglaltak az irányadóak.

7. A programfüzetben (F) betűvel megjelölt programok fakultatív programok, megjelölésük tájékoztató jellegű, nem képezik az utazási szerződés tárgyát. Ezek a programok a helyszínen vehető igénybe/rendelhetőek meg, illetve azokat az iroda kizárólag külön megrendelés esetén biztosítja abban az esetben, amennyiben a fakultatív program helyi szolgáltatója által kikötött feltételek maradéktalanul megvalósulnak (pl. határidőben történő megrendelés, foglalási és részvételi díjak, belépőjegyek árának maradéktalan megfizetése) és a teljesítés helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. megfelelő létszám, a helyszínen időben történő megjelenés). E tekintetben a külön tájékoztatóban foglaltak az irányadóak. A fakultatív programok díja nem képezi a részvételi díj részét. Az utazási szerződéstől történő elállás esetén az utas a 11. pont szerinti bánápténz fizetésére köteles a fakultatív programok díját tekintve.

8. Az utas jogosult az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit – a részvételi feltételeknek megfelelő - harmadik személyre átruházni, az iroda haladéktalan tájékoztatásával, és az iroda engedélyezéséből eredő többletköltségeinek egyidejű megfizetésével. Az átruházást megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeket és az abból eredő igazolt többletköltségeket az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. **A légitársaságok szigorúbb szerződési feltételei szerint a már kiállított repülőjegy visszaváltására nincs, míg módosítására a légitársaságok feltételei szerint (vagy egyáltalán nem) általában díjfizetés esetén van lehetőség, így az ebből származó költségek az engedményezőt, illetve az engedményest terhelik!**

9. Az utas köteles az utazásban való részvétel feltételeit teljesíteni (pl. útlevelet, vízumot beszerezni), az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevelet, vám- és devizajogszabályok, egészségügyi előírások) betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő többletköltségek, valamint az utazási irodánál jelentkező összes kár az utast terheli.

10. Az iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal tett írásbeli nyilatkozattal a befizetett díj és járuléka vissza, illetve megfizetésével elállhat az utazási szerződéstől. Amennyiben az iroda nem az utas érdekében felmerült okból áll el a szerződéstől, úgy az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a díjkülönbözetét az iroda az utasnak megtéríti. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására az iroda nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, a befizetett összeg teljes egészében az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű éves kamattal együtt az utasnak visszajár. Amennyiben az irodával az utas által nem befolyásolható és ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior) vagy azért kerül sor, mert a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, az utas az elállás következtében felmerült kárát az irodával szemben nem érvényesítheti. Csoportos megrendelés esetén a szervezett legkisebb utaslétszám a megrendelésben közölt utaslétszám. Amennyiben a résztvevők száma nem éri el a legkisebb utaslétszámot, úgy az iroda az utast elállásáról az utazás megelőző 20 napig értesíteni köteles. Az iroda elállása esetén az utas nem követelheti az így felhagyásáról nem került vízumok díját, tekintettel arra, hogy ezek érvényességük ideje alatt bármikor felhasználhatók.

11. Az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt írásban (ajánlott levélben), illetve az utazási irodában személyesen munkaidőben tett vagy átadott írásbeli nyilatkozattal bármikor elállhat. Az elállási nyilatkozat akkor hatályosul (lemondás időpontja), amikor az az utazási iroda tudomására jut, azaz az iroda általi átvétel időpontjában. Szóban (ideértve nem kizárólag a telefonon és e-mailen tett nyilatkozatokat is) elállási nyilatkozatot elfogadni nem áll módunkban! Elállásnak minősül, ha az utas előzetes nyilatkozattal nélkül az utazást nem kezdi meg. Ebben az esetben az elállás időpontja az utazás megkezdésének napja. Amennyiben az irodának az utas elállása alapján visszafizetési kötelezettsége keletkezik, úgy azt az iroda az elállási nyilatkozat kézhezvételétől számított 30 napon belül, az elállási nyilatkozatban megjelölt bankszámlára, ennek hiányában arra a bankszámlára/névre és címre teljesíti, ahonnan a befizetés érkezett. Függetlenül az elállás időpontjától az utas a vízum és a

stornó biztosítás ellenértékének visszafizetését nem követelheti.

Ha az utas (nem az alábbi c, pontban meghatározott okok miatt) az utazás megkezdése **előtt 61 napon túl eláll** az utazási szerződéstől bármely okból (lemondja az utat), az iroda részére **költségtérítés** fizetésére köteles, melynek mértéke **1.500,-Ft/fő**.

Ha az utas (nem az alábbi c, pontban meghatározott okok miatt) az utazás megkezdése **előtt 60 napon belül eláll** az utazási szerződéstől (lemondja az utat), illetve a részvételi feltételek nem teljesítése (pl. útlevel, kötelező oltások) vagy hatósági elutasítás (pl. vízum) miatt nem vehet részt az utazáson, **bánatpénz fizetésére köteles** az alábbiak szerint:

a, Csoportos tanulmányutak esetén:

- az utazást megelőző 60-46 napig tartó időszakban történő elállás esetén: 10% bánatpénz fizetendő a teljes részvételi díjat figyelembe véve
- a külföldi partnerek szigorúbb lemondási feltételeinek megfelelően, amennyiben az utas lemondási szándékát az indulást megelőzően 45-0 nap időtartamban jelenti be, illetve előzetesen nem jelenti be, hogy nem vesz részt az utazáson, úgy bánatpénzként a teljes részvételi díj 100%-át köteles megfizetni.

b, Általában (egyéni utaknál és csak szállásfoglalásoknál):

- 60-36 napig, illetve szálláshely igénybevételére, vagy arra is irányuló utazási szerződés esetén 60-46 napig tartó időszakban történő elállás esetén: a teljes részvételi díj 100%-át
- 35-0 napig, illetőleg szálláshely igénybevételére vagy arra is irányuló utazási szerződés esetén 45-0 napig tartó időszakban történő elállás esetén, valamint ha az utas nem vesz részt az utazáson, és egyáltalán nem jelenti be írásban ez irányú szándékát indulás előtt: a teljes részvételi díj 100%-át köteles bánatpénzként megfizetni. (Amennyiben az utas rendelkezik útlemondási biztosítással, úgy az utazást megelőző 35 (csoportos tanulmányutak és szálláshely igénybevételére, vagy arra is irányuló utazási szerződések esetén: 45) napon belül elállás esetén a biztosító téríti meg - a feltételeknek megfelelő, indokolt esetekben - a bánatpénzt az utas részére már befizetett összeget figyelembe véve, annak maximum 80%-áig.)

c, Utas elállásának különös esetei

- Ha az iroda a szerződés lényeges feltételét a szerződés megkötése után rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani (különösen 8%ot meghaladó díjemeléssel), erről az utast haladéktalanul tájékoztatja. Ebben az esetben az utas haladéktalanul, de legkésőbb az értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül írásban köteles nyilatkozni: eláll a szerződéstől, vagy elfogadja a módosítást.
- Elállás esetén az utas az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a díjkülönbözetet az iroda az utasnak megtéríti. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására az iroda nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, a befizetett összeg teljes egészében a befizetőtől az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű éves kamattal együtt visszajár, továbbá az utas a felmerült kárát is követelheti.
- 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 célszágakat és térségeket megelőző felsorolásba felvétele kerül, az iroda köteles - alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a díjkülönbözet megtérítésével - az utasnak azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ebben az esetben az utas haladéktalanul, de legkésőbb az értesítés kézhezvételétől számított 3 napon belül írásban köteles nyilatkozni: eláll a szerződéstől, vagy elfogadja a helyettesítő szolgáltatást. Elállás esetén az iroda a teljes befizetett díjat visszafizeti.

d, Légi fuvarozás igénybevétele esetén:

Az utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegy nem váltható vissza, így teljes ellenértéke (beleértve a repülőterit illetéket is) abban az esetben is őt terheli, ha az utazási szerződéstől az általános elállási jogra folytán az utazási szerződés megkötését követően bármikor eláll. Ennek megfelelően a repülőjegy és repülőterit illetékek összegét az utasnak meg kell fizetnie, illetve annak visszatérítését az irodától nem követelheti.

Az utas légi fuvarozás vagy légi fuvarozást tartalmazó utazási csomag megrendelése esetén bánatpénzként a fenti a,-b, pontok szerinti bánatpénzt a köteles megfizetni a teljes részvételi díj repülőjegy ellenértékével csökkentett része után.

A repülőjegy lemondására külön storno biztosítás köthető, melyre az általánostól eltérő feltételek vonatkoznak. A biztosítási feltételekről és díjakról a honlapunkon (www.challenge.hu) talál részletes információt.

Az iroda a költségtérítés, repülőjegy ellenértéke, illetve a bánatpénz követelésébe az utas felé fennálló tartozását beszámíthatja.

12. Az utazási szerződés lényeges feltételeinek az utas által kért módosítására (pl. úti cél, időpont) csak az utazási szerződéstől - adott esetben a fenti bánatpénz megfizetése mellett - történő elállás és új utazási szerződés megkötése esetén van mód. Az utazási szerződés nem lényeges feltételeinek módosítására az utazást megelőző 40. napig van lehetőség.

Az utazási szerződés nem lényeges feltételeinek az utas által kért módosítása esetén az iroda **3.000,- Ft/ fő módosítási díjat** számít fel.

A légitársaságok szigorúbb szerződési feltételei szerint a már kiállított repülőjegy visszaváltására nincs lehetőség, módosítása kizárólag a légitársaságok feltételei szerint lehetséges, és az ezekből származó költségek teljes mértékben az utast terhelik!

13. Az iroda - az utas megrendelése alapján - biztosításközvetítőként megköti az utasbiztosítást (baleset-, poggyász- stb.) és az **útlemondási (stornó) biztosítást**. Irodánk kizárólag az Európai Utazási Biztosító Zrt. biztosításait ajánlja és köti utasai részére. A biztosítási feltételekről és díjakról a honlapunkon (www.challenge.hu) talál részletes információt. Az útlemondási biztosítás díja szervezett csoportos utazás esetén (minimum 5 főtől) a részvételi díj 1,4%-a (az útlemondási biztosítás a repülőjegy lemondására nem terjed ki). Az útlemondási biztosítás a biztosító mindenkoros feltételei szerint vehető igénybe, így igénybe vehető, pl.:

- ha az utas vagy közeli hozzátartozója megbetegszik (az utas által szorult ápolásra), elhalálozik, vagy baleset éri,
- ha az utas úti okmányait ellopják és az az utazásig nem pótolhatóak
- az utas munkahelyének elvesztése esetén

Minden esetben ennek dokumentálása szükséges. Az útlemondási feltételek a www.challenge.hu honlapon megtalálhatók és letölthetők.

Az útlemondási biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető és díjat minden esetben az előleg befizetésével egyidejűleg és azon felül kell megfizetni. A biztosítóval szemben érvényesíteni kívánt kártérítési igény esetén azokat az EUB201405BST jelű biztosítási feltételeknek megfelelően igazolni kell (pl. jegyzőkönyv, feljelentés, orvosi diagnózis, hivatalos okmány). Az utasnak a biztosítás keretében meg nem térült kára tekintetében az R. és a Ptk. általános szabályai az irányadók.

14. Az iroda a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködő (fuvarozó, szálloda) útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi szerződés korlátozza.

A légi fuvarozók, mint közreműködők felelősségét a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, valamint az 1936. évi XXVIII. törvénnyel kihirdetett 1929. évi Varsói Egyezmény (módosította, illetve kiegészítette a 1964. évi 19. tvr., továbbá a 2005. évi XXXIV. és XXXV. törvény) korlátozza. Repülőgéppel történő utazásoknál a visszatartott beszállásokra, a légi járatok törlesztésére, a hosszú késésekre, az útipoggyász visszatartására a légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 264/2004 EK rendelet, valamint a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II.12) Korm. rend.-ben foglaltak is irányadók. Ennek megfelelően az iroda a járatok késéséből, a járatörlesztésből eredő károkkért és sérelemdíjért nem felel.

Amennyiben az iroda nem a szerződésnek megfelelően teljesít, köteles a díjat arányosan leszállítani. Az iroda nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe. Amennyiben az iroda az utazás megkezdését követően a szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, úgy köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatást az utas indokoltan nem fogadja el, vagy annak teljesítésére az iroda nem képes, az iroda köteles az utast - amennyiben az utas erre igényt tart - az utazás kiinduló helyére, vagy a célszágban található más visszaérkezési helyre szállítani saját költségén, illetve az igénybe vett részszolgáltatások értékét csökkentett befizetett díj visszafizetni. Amennyiben az iroda a szerződést egyáltalán nem teljesíti, úgy az utas kívánsága szerint, vagy a díjat köteles visszafizetni, vagy az utazást más alkalommal teljesíteni.

Csoportos tanulmányutak esetén a diákok kísérőjét és felügyelőjét a kísérő nevelők kötelesek maradéktalanul ellátni a program egész időtartama alatt.

15. Az utazási szerződés hibás teljesítése esetén az utas a szavatossági igényét elsődlegesen kijávitási igényként érvényesítheti. Az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását az utaskísérővel (iroda képviselőjével) vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. A helyszíni szolgáltatóval a kifogást írásban, igazolt módon kell közölni. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, illetve a bizonyítás is őt terheli. A kifogás helyszíni szolgáltatóval történő közlése az utaskísérő kötelezettsége. Az iroda képviselője az utas bejelentését köteles teljes terjedelemben jegyzőkönyvbe foglalni, ahogyan a kifogás helyi szolgáltatóval való közlésének tényét is, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyv kizárólag az utas panaszának a rögzítésére szolgál. A jegyzőkönyv felvétele, illetve kijávitás vagy helyettesítő szolgáltatás felajánlása nem jelenti a panasz elismerését vagy az iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását. Az utaskísérő köteles az irodát haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az irodát köteles tájékoztatni. A kijávitás vagy a helyettesítő szolgáltatás utas általi elfogadásával az utas szavatossági igénye rendezettnek minősül.

Az utasnak - a helyszínen nem, vagy csak részben orvosolt - kifogását az utazás tényleges befejezését követő 15 napon belül jogvesztés terhe mellett az irodához írásban (ajánlott levél vagy személyesen átadott írásbeli nyilatkozat formájában) be kell jelentenie. (Telefonon és e-mailben kifogást elfogadni nem áll módunkban.) Az írásbeli, határidőben történő bejelentés elmaradása esetén az utasnak az irodával szemben további követelések helye nincs. Az iroda a kifogás kézhezvételét követő 30 napon belül a panaszt kivizsgálja, és álláspontjáról az utast értesíti.

A panaszgyűjtés helye az utazás befejezését követően 1064 Budapest, Izabella utca 78., mely azonos a levelezési címmel.

16. Az utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő, az utast ért károkkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, amennyiben nem úgy járt el, ahogyan az az adott helyzetben általában elvárható.

Az utazásszervező nem felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, ha a nem-teljesítés vagy hibás teljesítés sem az ő, sem a közreműködő magatartására nem vezethető vissza. Így különösen, ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a hibát az iroda ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve nem volt képes elhárítani, vagy vis maior esetén. A fenti esetekben - kivéve, ha a nem-, vagy hibás teljesítés az utas magatartására vezethető vissza - az iroda köteles segítséget nyújtani az utasnak.

17. Az iroda az utazási szerződés nem teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkkért való felelősséget és a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

18. Az utas poggyászának és értékeinek őrzéséről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért irodánk nem vállal felelősséget.

19. Amennyiben az utasok száma eléri a 15 főt, az iroda a csoport részére utaskísérőt biztosít, kivéve, ha a csoport tagjai erről írásban lemondanak. 15 fő alatti csoportok esetén az iroda csak külön igény esetén biztosít utaskísérőt.

20. Az utas által az utazás során harmadik személyeknek (beleértve az iroda közreműködőit is) okozott károkkért az utas közvetlen felelősséggel tartozik. A károkozásról a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni.

21. A Felek az utazási szerződésből eredő jogvitájukra, a járásbírósg hatáskörébe tartozó ügyekben kikötik a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességét.

22. A fogyasztónak minősülő utas jogvita esetén a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulhat, ha az irodával a vitás ügy rendezését megkísérelte, azonban az nem vezetett eredményre. A békéltető testület elérhetőségéről, székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről információ a www.nfh.hu weboldalon található. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 18-37. §-ai tartalmazzák. Az iroda székhelye szerinti békéltető testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99., tel: 06-1-488-2131, e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu)

23. Irodánk a működéséhez előírt vagyoni biztosíték vonatkozásában az AEGON Biztosító Zrt-vel kötött szerződést.

24. A programfűzetben (beleértve a honlapon közzétett programfűzetet és egyéb információkat, adatokat is) foglaltaktól való eltérés jogát kifejezetten fenntartjuk! A közzétett adatokban, illetve a szerződésben megjelölt szolgáltatásban bekövetkező változásokról az utast írásban tájékoztatjuk.

Jelen Utazási feltételek hatályba lépésének dátuma: 2016. október 31.