



Az Utazási Szerződés általános feltételei

Amely létrejött egyrészről az ÉNYKK Északnyugat-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. (9700 Szombathely, Körmenyi út 92. tel.: +36 94 517-600, fax: +36 94 517-625, e-mail: enykk@enykk.hu) MKEH engedély szám: U-001588, cégjegyzékszám: 18-10-100701, a továbbiakban: Utazási Iroda), másrészről

- Utas neve: _____
- Lakcíme: _____

(továbbiakban Utas) között az Utazási Iroda által szervezett utazásokra, melyekre a Ptk. 6:254. §, a 213/1996 (XII. 23.) és a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet, valamint ezen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) rendelkezései az irányadók.

I. Utazási szerződés létrejötte

1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha az Utas írásbeli megrendelését az Utazási Iroda nyilvántartásba veszi, írásban visszaigazolja és a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjelőleget pénztárába vagy folyószámlájára bevételezi. Ha az előleg megfizetése nem a foglalással egy időben történik, az Utazási Iroda - az Utas kérésére - a kiválasztott úton való részvétel lehetőségét az előleg megfizetésének közösen meghatározott időpontjáig fenntartja. Ha ezen időpontig az Utas az előleget nem fizeti meg, az Utazási Iroda a lefoglalt utat bárkinek értékesítheti és kérheti az Utastól a foglalással kapcsolatos költségeinek (telefon, fax, stb.) megtérítését. Az utazáshoz szükséges az Utazási Iroda által kibocsátott részvételi jegy (száma:).

2. Az utazási szerződés alapján az Utazási Iroda a szerződés szerinti utazási szolgáltatást köteles teljesíteni, az Utas pedig köteles a szerződés szerinti részvételi díjat és egyéb költségeket megfizetni.

3. Ha az Utas javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazási Iroda nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utast, valamint, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az Utast terhelő kötelezettségek az Utas javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ő írja alá az utazási szerződést, a jogok pedig az Utast illetik.

4. Az Utas az utazási szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát jogosult olyan harmadik személy részére átruházni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek, - aki az utazási szerződés feltételeit aláírásával elfogadja, - aki az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülő utak esetében egy új jegykiállítás, névmódosítás költség stb.) megfizeti. Az átruházás kizárólag írásban, az Utazási Iroda egyidejű tájékoztatásával lehetséges.

5. Az Utas és az Utazási Iroda közös megegyezéssel a jelen szerződésben rögzített feltételektől eltérően is megállapodhatnak (pl. előfoglalás, csoportos megrendelés, egyéni csomagok, közreműködő egyedi feltétele, stb.).

II. Az Utas jogai és kötelezettségei

1. Az Utas kötelezettsége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése az Utazási Iroda útmutatásai alapján, és az indulásra vonatkozó információk, valamint az iroda képviselője által közölt szóbeli információk tudomásul vétele.

2. A programok tervszerű lebonyolítása érdekében az Utas köteles az Utazási Iroda vagy annak képviselője (idegenvezető, csoportkísérő) által kijelölt találkozások helyét és idejét betartani. Az ennek be nem tartásából eredő összes hátrányos következményt (pl. költség, kár) kizárólag az Utas viseli.

3. Ha az utazás ideje alatt az Utas általa már kifizetett szolgáltatásokról lemond, vagy bizonyos szolgáltatásokat nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, sem ezek ellenértékére, sem részvételi díjsökkentésre nem tarthat igényt.
4. Az utazás során az Utas által harmadik félnek okozott kárért az Utas felel.
5. Az utazás során az Utas maga gondoskodik poggyászának, egyéb értékeinek őrzéséről, felügyeletéről.

III. Az Utazási Iroda jogai és kötelezettségei

1. Ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a minimum létszámot, az Utazási Iroda köteles gondoskodni arról, hogy a csoportot külföldön a célország nyelvét, vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy vezesse – kivéve, ha erre a csoport tagjai nem tartanak igényt.
2. Különjáratú autóbusszal szervezett utazás esetén az Utazási Iroda köteles gondoskodni arról, hogy a külön jogszabályban előírt dokumentumok (pl. utasjegyzék) a gépkocsivezető rendelkezésére álljanak.
3. Az Utazási Iroda a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.
4. Az Utazási Iroda felel az utazási szerződés nem- 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 vezethetőek vissza;
 - ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
 - „vis maior” esetén (pl.: természeti csapás, sztrájk, háború, politikai változás, késés a közlekedésben vagy bizonyos utak, járatok megszűnése közúti, vasúti, vagy légi forgalom korlátozása, lezárása esetén, stb.).
5. Az Utazási Iroda az utazás megkezdése előtt 7 nappal – vagy ha a szerződés megkötése és az indulás között ennél rövidebb idő van, akkor legkésőbb a szerződés megkötésekor – köteles tájékoztatni az Utast az utaskísérő feladatokat ellátó személy nevéről, telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb elérhetőségről, amely lehetővé teszi az Utas számára az utazásszervezővel való kapcsolatfelvételt.
6. Az Utazási Iroda a fizetendő teljes díj megfizetése esetén köteles az utazási dokumentumokat (pl. voucher, részvételi jegy stb.) kiállítani, és az Utasnak átadni.
7. Az Utazási Iroda fenntartja magának a jogot, hogy több napos program esetén legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal, egy napos program esetén 3 nappal írásban tett nyilatkozattal elálljon az utazási szerződéstől, ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot. A meghirdetett társasutak minimális létszáma 35 fő/csoport. Az egyedi igények alapján, ún. zárt csoportok számára összeállított ajánlatok esetén a létszámot a megrendelő határozza meg.
8. Az Utazási Iroda valamennyi általa szervezett út során fenntartja magának a jogot, hogy Utasai érdekében, indokolt esetben a szálláshelyet kategórián belül megváltoztassa, a programokat felcserélje vagy módosítsa, illetve az útvonalat megváltoztassa.
Az Utazási Iroda minden esetben törekszik arra, hogy a programváltozások minél kevesebb kényelmetlenséget okozzanak, de az Utas érdekét szolgáló módosításokból eredő kárfelelősség az Utazási Irodát nem terheli.

IV. Fizetési feltételek

1. Az Utas az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díjelőleget fizet. A megfizetett előleg garanzálja, hogy az ilyen módon lefoglalt helyeket az Utazási Iroda más utasnak nem értékesíti. A fizetendő részvételi díjelőleg az utazás részvételi díjának 40 %-a. A teljes részvételi díj és a kötelező terhek teljes díjának megfizetése az utazás megkezdése előtti 30. nappal esedékes, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt. Az Utas tudomásul veszi, hogy ezen fizetési határidőről az Utazási Iroda külön értesítést nem küld, azonban a határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Ilyen esetben az Utazási Iroda úgy tekinti, mintha az Utas az utat lemondta volna, és a lemondási feltételek lépnek életbe.
2. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtti 30 napon belül kerül sor, a részvételi díj teljes összege és valamennyi teher megfizetése a szerződés aláírásakor esedékes.
3. Az esetleges kedvezményekre való jogosultságot az Utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. Az utólagos bejelentéseket az Utazási Iroda nem fogadja el.
4. Előfordulhat, hogy az Utazási Iroda bizonyos utakat akciós áron értékesít, ilyenkor az eredetileg meghirdetett, ún. katalógusáron befizetett út árát kedvezményes részvételi díjra módosítani nem lehetséges.
5. A különböző kedvezményeket nem lehet összevonni.

V. Lemondási feltételek

1. Az Utazási Iroda jogosult a fizetendő teljes díjat a jogszabály szerinti esetekben (szállítási költségek, adók, illetékek, egyéb kötelező terhek, devizaárfolyam változása) az indulást megelőző 20. napig felemelni, de ennek mértékét és indokát köteles az Utassal írásban közölni. A módosított díj számításának módja: a részvételi díj a közzétett (kalkulált) árfolyam emelkedésének százalékos arányában változhat, az egyéb kötelező terhek pedig a konkrét költség változásának megfelelően – figyelembe véve az árfolyam-emelkedést is – változtathatók. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az Utas az erről szóló értesítés kézbesítését követően haladéktalanul írásban tett nyilatkozattal az utazási szerződéstől elállhat. Amennyiben az utazásszervező az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződéstől számított időre az érintett naptári félév első napjára érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles. Amennyiben az Utas elfogadja a változtatásokat és vállalja a különbözeti összeg megfizetését, a szerződés módosításra kerül.
2. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Az elállási nyilatkozat az Utazási Iroda kézhez vételével válik hatályossá. Az utazás meg nem kezdése esetén, amennyiben az Utas a lemondási szándékot előzetesen írásban nem jelezte, az Utazási Iroda jogosult a teljes befizetett összeget megtartani.
3. Ha az Utas az 1. pontban meghatározott okoktól eltérő indokkal áll el az utazástól, köteles az Utazási Iroda kárának ellentételezésére kártalanítást teljesíteni (bánatpénz).
Több napos program 60 napon belül történő lemondásakor az alábbiak érvényesek:
 - 60-36 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10%-a
 - 35-22 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 30%-a
 - 21-15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 50%-a
 - 14-8 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 70%-a
 - 7 napon belüli lemondás, valamint meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100%-a.Egy napos program 15 napon belül történő lemondáskor az alábbiak érvényesek:
 - 15-7 napon belüli lemondás esetén 10%
 - 6-4 napon belüli lemondás esetén 50%
 - 3 napon belüli lemondás esetén, valamint meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100%.

- A lemondás napja beleszámít, az utazás napja nem számít bele a bánatpénz elszámolásnál figyelembe vett napokba.
- Az Utazási Iroda jogosult levonni az őt megillető összeget az Utas által fizetett összegből (részvételi díj, stb.).
- 4. Az Utazási Iroda 2018.évi katalógusában lévő csoportos utazások részvételi díjai tartalmazzák a Colonnade Insurance S.A. Biztosító útlemondási biztosítását, mellyel kapcsolatos tájékoztató ezen utazási szerződés mellékletét képezi.

VI. Módosítási feltételek

- A megrendelés módosítására vonatkozó kérelmet az Utazási Iroda – ha erre lehetősége van – külön költségtérítés nélkül teljesíti, azzal a feltétellel, hogy a részvételi díj ezzel járó esetleges emelkedése esetén a különbözetet az Utas köteles megfizetni.

VII. Részvételi díj

- 1. A részvételi díjak pontos tartalmáról és a külön felszámítandó díjakról, valamint az esetlegesen várható, az Utazási Iroda hatáskörén kívül álló, további költségekről a programleírás ad tájékoztatást.
- 2. A részvételi díj általában az utazás költségét, az idegenvezető díját, a szállást, ellátást, útlemondási biztosítást és az Utazási Iroda szervezési díját tartalmazza, az adott út jellege és leírása szerint.
- 3. A részvételi díj nem tartalmazza a belépődíjak, a helyi idegenvezetés és a helyi közlekedési eszközök, felárak, „fakultatív” megjelölésű szolgáltatások vagy programok árát, baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást (kivéve, ha a programleírásban másként szerepel), és az egyéb (pl. helyszínen fizetendő) költségeket (pl. idegenforgalmi adó). Az ilyen jellegű költségekre vonatkozóan a programleírásban közölt díjak és árak csak tájékoztató jellegűek! Egyes esetekben a csoportos fakultatív programot, belépőt csak akkor tudjuk biztosítani, ha azt előzetesen – már a jelentkezéskor (az út foglalásánál) – igényelte.
- 4. A szerződésben kikötött részvételi díj általában nem emelhető – azonban
 - a szállítási költségekben /ideértve az üzemanyag költséget is/,
 - az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó-, illeték és egyéb kötelező terhek,
 - és a deviza forint árfolyamának változása miatt a díj – legfeljebb az utazás megkezdését megelőző 20 napon túl – a költségek változásával arányos mértékben emelhető.
- 5. A részvételi díj tájékoztató jellegű, amennyiben nem változik mindaddig, amíg lényeges körülmény (ÁSZF V./1.) azt nem indokolja. Az Utazási Iroda 2018. évre meghirdetett árai 1 EUR = 320,- Ft árfolyamig érvényesek.

VIII. Autóbuszok, ülésrend

1. Az Utazási Iroda az általa szervezett utazásokat korszerű, biztonságos, komfortos autóbuszokkal és tapasztalt, gyakorlott gépkocsivezetőkkel indítja. Az autóbuszok komfortfokozata az utazás hosszától és/vagy a program jellegétől függően változó, az autóbuszban lévő hűtőszekrény csak az Utasainknak kínált italok hűtésére szolgál. A vonatkozó vezetési- és pihenőidő szabályok betartása érdekében a gépkocsivezetők 3-4 óránként rövid (20-30 perces) technikai szünetet tartanak.
2. Az ülőhelyfoglalás az előleg befizetésének sorrendjében történik, de azt az Utazási Iroda a férőhelyek célszerű kihasználása érdekében az együtt jelentkező Utasok páros vagy páratlan száma esetén egyoldalúan módosíthatja, melyről az Utas egyidejűleg értesítést kap.

IX. Szálláshely, ellátás

1. A szálláshelyek az adott út leírásánál közölt szállástípuson belül (pl. hotel, panzió, diák- vagy ifjúsági szálló) középkategóriának felelnek meg. A komfortfokozat az egyes típusok sajátosságai alapján eltérő. A szobákban hűtőszekrény, légkondicionáló általában nem

található. A részvételi díjak 2-3 ágyas igénybevétellel kerülnek kialakításra, az ettől való esetleges eltérés az adott út leírásánál szerepel. Egyágyas elhelyezés – ahol a szálláshely erre lehetőséget nyújt – felár ellenében kérhető.

2. Az Utazási Iroda jogosult a megnevezett szálláshelytől eltérni (pl. túlszűfoltság miatt), ilyen esetben köteles az Utast az eredetivel azonos, illetve ahhoz hasonló kategóriájú másik szálláshelyen elszállásolni. Az Utazási Irodának nem áll módjában a szállásadótól függő szobaelosztási, illetve a programleírásban nem szereplő igényeket teljesíteni (pl. tengerre néző vagy egymás melletti szoba).

3. A program során biztosított ellátásról, valamint a felár ellenében, fakultatív jelleggel, esetlegesen rendelhető további étkezésekről a programleírás nyújt tájékoztatást.

X. Hibás teljesítés

1. Az Utazási Iroda felel az utazási szerződés szerinti szolgáltatások teljesítéséért. Ha az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani – kivéve, ha az Utas a szolgáltatást, vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe.

2. Ha az utazás megkezdését követően az Utazási Iroda az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más, hasonló értékű részszolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értékesebb, mint a nem teljesített szolgáltatás, akkor a különbözet az Utasra nem hárítható át.

3. Az Utazási Irodának az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége legfeljebb a részvételi díj kétszeres összegéig terjed.

4. A programfüzetben és egyéb kiadott tájékoztatóban (pl. akciós ajánlatok) szereplő információk tájékoztató jellegűek, az elírásokért és a nyomdai hibákból eredő problémákért az Utazási Irodát felelősség nem terheli.

5. Az Utasnak panaszát, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, különben a *közlés késedelméből* eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a panasz, kifogás a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről.

6. A panaszt, kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, amelynek tartalmaznia kell azt a tényt is, hogy az Utas a panaszát, kifogását bejelentette-e a helyi szolgáltató felé (pl. szállodának) is. A jegyzőkönyv egy példányát aláírva az Utasnak át kell adni.

7. Az Utazási Iroda kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki, a panaszlevelekre 30 napon belül válaszol.

XI. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az utazáshoz szükséges, érvényes úti okmányok meglétéért, az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi, valamint a célországban való tartózkodásra vonatkozó rendelkezések betartásáért kizárólag az Utas felel, egyben köteles erről az utazást megelőzően tájékozódni. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal az Utazási Iroda a lemondási feltételeket lépteti érvénybe, illetve az Utas semmilyen igényt nem érvényesíthet az Utazási Irodával szemben.

XII. Betegség-, baleset-, poggyászbiztosítás

1. Az Utazási Irodában betegség-, baleset-, és poggyászbiztosítás (továbbiakban: utasbiztosítás) köthető egyéni és csoportos utazásokra is.

2. Irodánk kiemelt figyelmet szentel az utasok biztonságára, ezért az utazás időtartalmára a BBP utasbiztosítás megkötése a szerződéskötés feltétele. Ez alól kivétel, ha az utas írásban nyilatkozik, hogy rendelkezik utasbiztosítással az adott időszakra.

3. Utazásképtelenség és betegség-, baleset- és poggyászkár esetén az Utazási Iroda az Utast az Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél biztosítja.

4. Kárigény esetén az Utas közvetlenül a biztosítóhoz fordul.

XIII. Együttműködési kötelezettség

1. Az Utazási Iroda segítséget nyújt az Utasnak amennyiben nehézségei támadnak amiatt, hogy az utazás során előálló hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az Utazási Iroda ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani; vagy „vis maior” esetén.

2. A szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy igényeiket, vitás kérdéseiket elsősorban békés úton, megegyezéssel rendezik. A fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV törvény szerint az utas, mint fogyasztó lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerinti illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panasz ügyének rendezését a Volántourist megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>)

XIV. Egyéb

1. Az Utazási Iroda működéséhez előírt vagyoni biztosítékot a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével kötött szerződés garantálja.

2. Az Utas az ÁSZF aláírásával hozzájárulását adja ahhoz, hogy az Utazási Iroda az utazáshoz szükséges személyes adatait a szerződés teljesítése céljából, illetve az Utas üzleti célú tájékoztatása érdekében a jogszabályi előírások maradéktalan betartása mellett kezelje. A személyiségi jogok védelme érdekében az Utas személyes adatait az Utazási Iroda még sürgős esetben sem jogosult harmadik személy részére kiadni, kivéve, ha az Utas azt maga kérte.

3. Jelen Általános Szerződési Feltételek az Utazási Iroda által 2018. január 1. után szervezett utazásra érvényesek.

4. A jelen ÁSZF, valamint az utazási Megrendelő és az Utas által megrendelt utazásra vonatkozóan az Utazási Iroda által (pl. a programfüzetben és/vagy programleírásban, a www.enykk.hu honlapon, árlistán, akciós árlapon, stb.) közzölt információk az utazási szerződés részét képezik.

XV. Az Utas nyilatkozata

1. A 2007. évi CXXVII tv. 2011. január 1-től hatályos módosításában szereplő 206. § (2) alapján büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a megrendelt szolgáltatásokat (a megfelelő megjelölendő!)

nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz Utasként)

adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz Utasként)

adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem Utasként) veszem igénybe.

Ezen nyilatkozat kitöltése nélkül jelen Utazási Szerződés érvénytelen!

2. Az utazási feltételeket (ÁSZF + Megrendelő), a programleírást, az utazási csomagra vonatkozó tájékoztatást megismertem, átvettem és az azokban foglaltakat magamra (az általam képviselt személy/ek/re) nézve kötelezőnek elfogadom.

3. Az egyedi adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat elolvastam, megértettem és az Utazási Szerződés aláírásával hozzájárulok, hogy a tájékoztatóban megjelölt célból és feltételekkel személyes adataimat az Utazási Iroda kezelje.

Kelt: 2018. _____

.....
Utas (vagy megbízottja)

.....
Utazási Iroda