

UTAZÁSI FELTÉTELEK

1. A Challenge Hungary Utazási Iroda Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Visegrádi u. 48., tel: 06-1-343-3030, a továbbiakban: iroda) az általa szervezett külföldi utazások általános szerződési feltételeit az alábbiak szerint állapítja meg:

Az alábbi feltételek az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződésre az iroda által kiadott programfüzetben és egyéb tájékoztatókban, a jelentkezési lapon, illetve a jelentkezés visszaigazolásában, valamint részvételi okmányokban nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk. 415-416. §-ait, a 213/1996.(XII. 23.) Kormányrendelet, valamint az utazási szerződésekről szóló 281/2008.(XI. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban R.) rendelkezéseit kell alkalmazni.

2. Az iroda utazási szolgáltatásai jelentkezési lap kitöltésével és annak az iroda részére postai, vagy személyes úton történő megküldésével rendelhetőek 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 megrendelt 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 díj előlege 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 tartalma 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 feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az iroda az utast jelentkezésének feltétel nélküli 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 fentieknek ellent mondván - aláírásával utastársai és/vagy megbízója nevében is nyilatkozik, illetve szerződik.

3. Az utazási iroda köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból és az ezzel összefüggő részszolgáltatásokból (szállítás, 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 biztosítja, illetve azok a helyszínen rendelhetőek meg / vehetőek 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. A tájékoztatóban foglaltaktól való eltérés jogát az iroda kifejezetten fenntartja azzal, hogy a közzétett adatokban, illetve a szerződésben megjelölt szolgáltatásban bekövetkező változásokról az utazási iroda az utast írásban tájékoztatja.

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 légítársaság változtatásának a jogát fenntartja. A repülőutakkal kapcsolatban az utas tudomásul veszi, hogy a légítársaságok utazási feltételei az utazási irodával kötött utazási szerződés feltételeinek részévé válnak, annak minden tekintetében. Amennyiben járatváltás, járatmódosítás történik, minden ebből eredő további költség az utast terheli (különösen „fapados járatok”, igen kedvező árú repülőjegyek esetében).

4. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, illetve az utazási iroda szervezési költségét és az ÁFÁ-t foglalja magában. A részvételi díj a biztosítások díját és az egyéb díjakat (különösen a repülőtéri illetéket, a fakultatív programok díját, belépőket, helyi adókat, esetleges vízumok díját stb.) nem tartalmazza! NEM TERMÉSZETES SZEMÉLY (NEM MAGÁNSZEMÉLY) MEGRENDELŐ ESETÉN AZ IRODA PROGRAMFÜZETÉBEN MEGJELÖLT TELJES RÉSZVÉTELI DÍJÁT, ILLETVE A MEGÁLLAPODOTT RÉSZVÉTELI DÍJAT TOVÁBBI 25% ÁFA TERHELI (teljes részvételi díj) a módosított és jelenleg hatályos Áfa törvény értelmében! Az iroda felhívja az utasok figyelmét, hogy a részvételi díjban benne nem foglalt díjtételek az előzetes tájékoztatásban közöltékhez képest változhatnak!

Az utazási iroda által megállapított előleget a jelentkezéskor, a részvételi díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni (kivétel a

csoportos tanulmányutakat) külön felszólítás nélkül. A fizetendő előleg mértéke az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában a részvételi díj 40 %-a. A befizetés rendjétől történő eltérés jogát – a külföldi közreműködővel kötött szerződés rendelkezései figyelembe vételével - az iroda kifejezetten fenntartja. A programfüzetben megjelölt részvételi díj az ott megjelölt, (F) betűvel jelölt fakultatív programok és a biztosítás díjának kivételével a programfüzetben megjelölt szolgáltatások részvételi díját tartalmazza.

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 árvaltozás) 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. Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belül megrendelés esetén jelentkezéssel 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 40 nappal teljesíteni kell.

A fizetés módja: csekk, átutalás, vagy készpénz (bankkártya is). A részvételi díj (illetve annak bármely része) abban az esetben minősül teljesítettnek, amennyiben azt az iroda bankszámláján jóváírják, illetőleg azt a pénztárbába készpénzben befizetik. A részvételi díj vagy annak bármely részlete megfizetésének késedelme esetén az iroda jogosult az utazási szerződéstől elállni, az utas pedig a 9/a pontban megállapított bánatpénzt az iroda részére megfizetni.

5. 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 20 nappal az utazási szerződésben kikötött a részvételi díjat a változás arányában felemelheti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utas haladéktalanul, de legkésőbb az erről kapott értesítéstől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől. Ebben az esetben a befizetett összeg teljes egészében a befizetések óta eltelt napokra arányosan járó kamatokkal együtt visszajár.

6. Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedményezni, az iroda haladéktalan tájékoztatásával, és az iroda engedményezésből eredő többletköltségeinek egyidejű megfizetésével. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.

A légítársaságok szigorúbb szerződési feltételei szerint a már kiállított repülőjegy visszaváltására és módosítására nincs lehetőség, így az ebből származó költségek az engedményezőt, illetve az engedményest terhelik!

7. Az utas köteles a szükséges útlevelet és vízumot beszerezni, az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevel, vám-devizajogszabályok, egészségügyi előírások) betartani. Ezek elmulasztásából illetve megszegéséből eredő többletköltségek, valamint az utazási irodánál jelentkező összes kár az utast terheli.

8. 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 érdekkörében 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 díjkülönbőzetest 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 befizetések óta eltelt napokra arányosan járó kamatokkal együtt visszajár.

Amennyiben az iroda elállására az iroda 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 tervezett legkisebb utaslétszám a megrendelésben közölt utaslétszám. Amennyiben a résztvevők száma nem éri el a legkisebb utaslétszámot, úgy az iroda az utast elállásáról az utazást megelőző 20 napig értesíteni köteles.

Az iroda elállása esetén az utas nem követelheti az így felhasználására nem került vízumok díját, tekintettel arra, hogy ezek érvényességük ideje alatt bármikor felhasználhatók.

9. Az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt – bánatpénz fizetése mellett - írásban (ajánlott levélben), illetve az utazási irodában személyesen tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Az elállási nyilatkozat akkor hatályosul (lemondás időpontja), amikor az az utazási iroda tudomására jut. Elállásnak minősül, ha az utas előzetes nyilatkozattétel nélkül az utazást nem kezdi meg. Ebben az esetben az elállás időpontja az utazás megkezdésének napja. Nem köteles az utas a költségeket megtéríteni, ha elállási jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 60 nappal vagy a szerződésben meghatározott időtartamon belül gyakorolja. Ha az utas nem az alábbi c. pontban meghatározott okok miatt az utazás megkezdése előtt 60 napon belül eláll (lemond),

illetve hatósági elutasítás (útlevél, vízum) miatt nem vehet részt az utazáson az alábbi mértékű költségeket kell megfizetnie.

a, Általában:

- 60-36 napig, illetve 46 napig szálláshely igénybevételére irányuló utazási szerződés esetén : teljes részvételi díj: 10%-át
- 35, illetőleg 45 -21 napig: teljes részvételi díj: 50%-át
- 20-15 napig: teljes részvételi díj: 60%-át
- 14- 8 napig: teljes részvételi díj: 80%-át
- 7 -0 napig, illetve ha az utas nem vesz részt az utazáson, és egyáltalán nem jelenti be írásban ez irányú szándékát indulás előtt: teljes részvételi díj: 100%-át.

Az iroda az esedékes bánatpénz követelését jogosult a már megfizetett részvételi díjba beszámítani.

Amennyiben az utas rendelkezik útlemondási biztosítással, úgy az utazást megelőző 35 napon belüli elállás esetén a biztosító téríti meg (a feltételeknek megfelelő indokolt esetekben) a bánatpénzt a már befizetett összeget figyelembe véve, annak maximum 80%-áig. Függetlenül az elállás időpontjától az utas a vízum és a stornobiztosítás ellenértékének visszafizetését nem követelheti.

Az utazási szerződés lényeges feltételeinek az utazás kezdetétől számított **60 napon belüli utas által kért módosítására** (pl. úti cél, időpont) **csak az utazási szerződéstől a fenti bánatpénz megfizetése mellett** történő elállás és új megrendelés esetén van mód. Az utazási szerződés **60 napon túl kért módosítása esetén az iroda 3.000.-Ft-ó módosítási díjat** számít fel. Az utazási szerződés nem lényeges feltételeinek módosítására az utazást megelőző 40 napon belül, míg a többszolgáltatások (fakultatív programok) megrendelésére az utazást megelőző 1 héten belül van lehetőség.

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!

b, Csoportos tanulmányutak esetén:

Lemondás: A külföldi partnerek lemondási feltételeinek megfelelően. Amennyiben az utas ez irányú szándékát 45 – 0 napig jelenti be, illetve előzetesen nem jelenti be, hogy nem vesz részt az utazáson, úgy bánatpénzként a teljes részvételi díj 100%-át köteles megfizetni (ha helyette más, a feltételeknek megfelelő, a részvételi díjat kiegyenlítő személy nem vesz részt az utazáson).

c, Utas elállásának különös esetei

- Ha az iroda a szerződés lényeges feltételét a szerződés megkötése után rajta kívül álló okból jelentősen módosítja (különösen 8%-ot meghaladó díjemelés esetén), 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, illetőleg elfogadja a módosítást. Amennyiben az utas határidőben nem nyilatkozik, úgy az a módosítás tudomásul vételének és elfogadásának minősül.

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 befizetések óta eltelt napokra arányosan járó kamatokkal 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 célszágokat és térségeket megjelölő 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, illetőleg elfogadja a helyettesítő szolgáltatást. Amennyiben az utas határidőben nem nyilatkozik, az a helyettesítő szolgáltatás elfogadásának minősül. Elállás esetén az iroda a teljes befizetett díjat visszafizeti.

10. Az iroda - az utas megbízása alapján - a részvételi díjon felül megköti az utasbiztosítást és az útlemondási (storno) biztosítást. Irodánk kizárólag a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe biztosításait ajánlja és köti utasai részére. Az útlemondási biztosítás díja szervezett csoportos utazás esetén (minimum 5 fő-től) a részvételi díj 1.5%-a, egyéni kötés esetén 5%-a. Az útlemondási biztosítás igénybe vehető, pl.:

- ha az utas vagy közeli hozzátartozója megbetegszik (az utas által szorult ápolásra), elhalálozik, vagy baleset éri,
- ha az utas lakásában betörés történik
- ha az utast, vagy közeli hozzátartozóját katonai szolgálatra hívják be.

(Minden esetben igazolás szükséges!)

Az útlemondási biztosítás díját minden esetben az előleg befizetésével egyidejűleg kell megfizetni. A Biztosítóval szemben érvényesíteni kívánt kártérítési igény esetén a feltételeket megfelelően igazolni kell (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.

11. 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 korlátozza. Repülőgéppel történő utazásoknál a visszautasított beszállásokra, a légi járatok törlesére, a hosszú késésekre, az útipoggyász szállítására a légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 264/2004 EK rendelet, valamint a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II.12) Kormányrendeletben foglaltak is irányadók.

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 okokból 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 részszerződéssel 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 részszerződések értékével csökkentett befizetett díjat 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 kíséretét és felügyeletét a kísérő nevelők kötelesek maradéktalanul ellátni a program egész időtartama alatt.

12. Az utazási szerződés hibás, nem megfelelő teljesítése esetén az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását az utaskísérővel (iroda képviselőjével) vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval 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 terjedelmében 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, de nem jelenti annak elismerését, ahogyan nem tartalmazza az iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását sem. Az utaskísérő köteles az irodát haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az irodát köteles tájékoztatni.

Az utasnak – a helyszínen nem, vagy csak részben orvosolt - kifogását az utazás tényleges befejezését követő 15 napon belül jogvesztés terhe mellett az irodához írásban be kell jelentenie. Az írásbeli bejelentés elmaradása esetén az utasnak az irodával szembeni további követelésnek helye nincs. Az iroda a kifogás kézhezvételét követően a panaszt kivizsgálja, és álláspontjáról az utast értesíti.

13. Az utazásszervező nem felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő kárért, amennyiben a nem-teljesítés vagy hibás teljesítés sem az ő, se a közreműködője magatartására nem vezethető vissza, így különösen ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetőek vissza, vagy a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, 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.

14. Az iroda az utazási szerződés nem teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő kárért való felelősségét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

15. Az utas poggyászának őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért irodánk nem vállal felelősséget.

16. 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.

17. Az utas által az utazás során harmadik személyeknek okozott kárért az utas közvetlen felelősséggel tartozik.

18. A Felek az utazási szerződésből eredő jogvitájukra, a hatásköri szabályokra figyelemmel – értékhatártól függően – kikötik a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét.

19. Irodánk, a működéséhez előírt vagyoni biztosíték vonatkozásában az UNIQA Biztosítóval kötött szerződést. Nyilvántartási számunk: U-000305

20. A programfüzetben foglaltaktól való eltérés jogát kifejezetten fenntartjuk!