

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ UTAZOM.COM ÁLTAL SZERVEZETT UTAZÁSOKRA

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) hatálya az UTAZOM.COM UTAZÁSSZERVEZŐ ÉS UTAZÁSKÖZVETÍTŐ KFT. (a továbbiakban Utazom.com) és az Utas között létrejött Egyedi Utazási Szerződésekre terjed ki.

AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ADATAI: cégnev: Utazom.com Utazásszervező és Utazásközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság, **rövidített cégnev:** Utazom.com Kft., **székhely:** 1052 Budapest, Károly körút 6., **cégjegyzékszám:** 01-09-950903, **nyilvántartó bíróság:** Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, **adószám:** 23057175-2-41, **bankszámlaszám:** 12010556-01251958-00100004, **telefonszám:** +36 1 501 34 90, **telefax:** +36 1 501 34 99, **e-mail címe:** iroda@utazom.com, **honlap:** www.utazom.com, **Nyilvántartási száma:** U-001218, **vagyoni biztosítékot nyújtó biztosító:** Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 1. www.aegon.hu és CIG Pannónia Első Magyar Általános Biztosító Zrt. 1033 Budapest, Flórián tér 1. Vagyoni biztosíték összege: 300 000 000 (háromszáz-millió) forint.

Az Utazom.com által szervezett utazásokra a jelen ÁSZF mellett Magyarország Polgári Törvénykönyve, valamint a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadóak. Az ÁSZF és az Egyedi Utazási Szerződés, a weboldalon publikált Hasznos információk, valamint ezek mellékletei együttesen képezik az Utazási Szerződés tartalmát, feltételeit, rendelkezéseit. Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem az Utazom.com ad ki, bocsát az Utas rendelkezésére, illetve az Utasok egyedi kérései nem képezik az Utazási Szerződés részét és azok az Utazom.com-ra nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért az Utazásszervező nem felelős. Amennyiben az Utazom.com valamely szolgáltató megbízásából eljárva csak közlekedési eszköz igénybevételére jogosító jegyet (repülőjegy, hajójegy stb.) értékesít, akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem az adott szolgáltató irányadó szerződési feltételei érvényesek!

A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA, ENGEDMÉNYEZÉSE

Az Egyedi Utazási Szerződés az ÁSZF Utas részére történő átadásával vagy elektronikus úton való megküldésével (ideértve elektronikus úton való közvetlen elérhetőségének megadását is) az Utazási Szerződés Utas általi elfogadásával és aláírásával, az aláírt szerződés az Utazom.com részére történő visszajuttatásával, valamint a részvételi díj előlegének befizetésével jön létre. A szolgáltatás tartalmát (az Utas által megrendelt szolgáltatás(ok) meghatározása, szolgáltatás igénybevételének helye, ideje, részvételi díj teljes összege, fizetésének módja, a díj módosításának lehetőségére vonatkozó tájékoztatás) valamint egyéb feltételeket és fontos információkat az Utazom.com által üzemeltetett weblapokon közzétett online ajánlat, a megrendelés visszaigazolója, illetve a jelen ÁSZF és a weboldalon publikált Hasznos információk tartalmazza. Az Utazom.com fenntartja magának a jogot, hogy az általa meghirdetett utazások feltételeit és programját tartalmazó tájékoztatójában foglaltaktól – kivételesen, indokolt esetben – eltérjen. Az Utazási Szerződés módosításakor a megkötésére vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

A jelentkezési lapon az Utas által feltüntetett adatok valóságáért, helytállóságáért minden felelősség az Utast terheli. Amennyiben nem személyesen az Utas, hanem 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, és felelősség az Utas javára szerződés kötő harmadik személyt, mint Megrendelőt terhelik, és ő írja alá az utazási szerződést is; a jogok pedig az Utast illetik, illetve a kötelezettségek és a felelősség az Utas első fellépését követően az Utast terhelik. Az Utas a fellépésével az utazási szerződést és a Megrendelő addigi intézkedéseit magára nézve kötelezőnek tekinti. A jogosultságokról és kötelezettségekről az Utast a Megrendelő köteles tájékoztatni.

Az Utas az Utazási Szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát jogosult olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az Utazási Szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Repülőjegyek engedményezésére csak az adott légitársaság által megadott feltételek szerint van lehetőség. Az engedményezésről az Utas haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt tájékoztatni. Az engedményezett megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekről és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségekről az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. Az engedményezés költsége 10 000 Ft/fő. Bármely, az Utas által kezdeményezett módosítás (név-, szálloda-, időpontmódosítás stb.) esetén a szolgáltató által meghatározott módosítási díjon felül 10 000 Ft/fő módosítási díjat kell fizetni. Menetrend szerinti járáttal történő utazás esetén bármilyen repülőjegy módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

A RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díj magában foglalja az Egyedi Utazási Szerződésben megjelölt szolgáltatások díját, az Utazom.com szervezési díját valamint az általános forgalmi adó összegét. Az Utazom.com tájékoztatja az Utasokat, hogy az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény alapján a részvételi díjra 27%-os ÁFA kerül felszámolásra, amennyiben Utas a részvételi díjról a számlát nem saját nevére kéri kiállítani.

Az Egyedi Utazási Szerződés megkötésekor előleg címén a szolgáltatás díja (részvételi díj) legfeljebb 40 %-ának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködéssel, vagy légitársasággal kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre. Az Egyedi Utazási Szerződés alapján fizetendő teljes részvételi díj összegének megfizetését az Utazom.com legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködéssel, vagy légitársasággal kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

Ha az Egyedi Utazási Szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtti 30 napon belül kerül sor, az Utas a teljes részvételi díjat köteles a jelentkezéssel egyidejűleg megfizetni az Utazom.com részére. Ha az Utas a részvételi díj teljes összegét határidőre nem fizeti be, az Utazom.com a szerződéstől elállhat. Az Utas ez esetben köteles az Utazom.com kárát az utazás lemondására vonatkozó előírások figyelembevételével megtéríteni.

Az Utas által fizetendő részvételi díj az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül nem emelhető. Az Utazom.com – legfeljebb az utazás kezdő időpontját megelőző huszadik napig – kizárólag az alábbi költségek emelkedése esetében jogosult az Utas által az Utazási Szerződés alapján fizetendő díjat megemlíteni:

- a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket),
- az Egyedi Utazási Szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
- deviza forintárfolyamának emelkedése.

A díjmelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a módosított szerződésben pontosan meg kell határozni a megváltozott díj számításának módját. Az Utazom.com a díjmelés indokát az Utassal a díjmelés közlésével egyidejűleg közli. Az Utazom.com árai a 1 EUR = 315 HUF és 1 USD = 295 HUF MNB középárfolyamig érvényesek.

Az Utazom.com fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (az Egyedi Utazási Szerződésben megjelölt részvételi díjnál alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon részvételi díjért emelt szintű, illetve többletszolgáltatásokat is magába foglaló) akciókat hirdessen meg. Ebben az esetben az Utas és az Utazásszervező között korábban létrejött Utazási Szerződés feltételei nem módosulnak, ebben az esetben a korábban jelentkezett és szerződött Utasoknak semmiféle visszatérítés nem jár, a korábban szerződött Utasok részére az időközben meghirdetett kedvezmények nem biztosíthatók.

ELÁLLÁS AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSTŐL, LEMONDÁS, LEMONDÁSI FELTÉTELEK

Az Utas az Egyedi Utazási Szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Ha az Utazom.com az Egyedi Utazási Szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjmelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, köteles erről az Utast haladéktalanul tájékoztatni. Ebben az esetben az Utas elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat a szolgáltatás díjának (részvételi díj) megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést. Az Utas a döntéséről köteles az Utazom.com-ot haladéktalanul tájékoztatni. Amennyiben az Utas az utazás megkezdését megelőző 60 napon belül áll el a szerződéstől az Utazom.com bánatpénzt köt ki, amelynek mértéke az utazás megkezdését megelőző:

- 60-35. nap közötti elállás esetén a részvételi díj 10 %-a
- 34-21. nap közötti elállás esetén a részvételi díj 40 %-a
- 20-11. nap közötti elállás esetén a részvételi díj 70 %-a
- 10. napon belüli elállás, vagy no-show esetén a részvételi díj 100 %-a.

Menetrend szerinti légi járáttal bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke a fentiekől eltérő lehet, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek (ideértve az illeték összegét is) csak 100% lemondási díj mellett törölhetők. Ilyen szerződés esetén az Utas köteles az Utazom.com kárát megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál az Utazom.com minden esetben tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazási Szerződés megkötésekor és az ezeket a feltételeket az Utazási Szerződésen feltünteti.

Az Utazom.com legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az Utazási Szerződéstől. Ha az Utazom.com nem az Utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, az Utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazásszervezőnek lehetősége van. Ha az Utazom.com helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Ha az Utazom.com által felajánlott helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Az Utazom.com nem köteles a felajánlott kár megtérítésére, ha:

- az Utazásszervező elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körön kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt - ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét - került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), vagy
- a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az Utazásszervező elállásáról az utast írásban, az Utazási Szerződésben megjelölt időtartamon belül tájékoztatták.

Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az Egyedi Utazási Szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján (<http://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasra-nem-javasolt-tersegek>) az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az Utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ebben az esetben az Utas, ha elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosítják az Utazási Szerződést, vagy 7 napon belül elállhat a szerződéstől. Elállás esetén az Utazom.com köteles a teljes befizetett díjat haladéktalanul visszafizetni.

HIBÁS TELJESÍTÉS, FELELŐSÉG, KÁRTÉRÍTÉS, PANASZ

Az Egyedi Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az Utazásszervező felel. Ha az Utazom.com a vállalt szolgáltatást nem az Utazási Szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani. Az Utazom.com nem kötelezhető a szolgáltatás díjának (részvételi díjnak) leszállítására vagy visszafizetésére, ha az Utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. 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, vagy ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az Utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy vis maior esetén.

Ha az utazás megkezdését követően az Utazom.com az Egyedi 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 költségkülönbözet 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 célszágban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

Az Utas az Egyedi Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Utas a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónál 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. A helyszíni jegyzőkönyv helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Utas köteles az Utazásszervezőt tájékoztatni. Az Utazom.com ügyeleti telefonszáma: +36-30-379-8980. Ha az Utas kifogásait a helyszínen nem rendezik, a hibás teljesítésből származó igényeit a hazaérkezést követően 5 napon belül az Utazom.com-nál írásban, a jegyzőkönyv csatolásával teheti meg. Az Utazom.com az időben benyújtott panaszlevelekre 30 napon belül válaszol.

Az Utazom.com az Egyedi Utazási Szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza. Az Utazom.com 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 Utazom.com tájékoztatja az utast, hogy a légi személyszállítás szabályairól rendelkező 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállításra vonatkozó szerződés az Utas és a légitársaság között jön létre akkor is, ha a repülőjegy foglalása, megvásárlása az Utazásszervező közreműködésével történik. Az Utazom.com felelősségét az alábbi nemzetközi fuvarozással kapcsolatos egyezmények korlátozzák még: 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, az 1986 évi 2. törvényerejű rendelettel kihirdetett Berni Nemzetközi Fuvarozási Egyezmény, 889/2002/EK rendelettel módosított 2027/97/EK rendelet, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül felelős.

VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt.
- Az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával az Utas hozzájárul ahhoz, hogy az Utazási Szerződés teljesítése kapcsán az Utazásszervezőnek átadott személyes adatait az Utazásszervező tárolja, kezelje. Utazásszervező a tudomására jutott személyes adatok kezelése során a személyes adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek megfelelően köteles eljárni. Az Utas tudomással bír arról, hogy az utazás során az Utazásszervező fénykép és mozgókép felvételeket készíthet. Az Utas az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező által készített, az utast esetlegesen ábrázoló fényképeket és mozgókép felvételeket a honlapján közzétegye, valamint üzleti tevékenysége keretében, egyéb promóciós célokra használja. Jelen hozzájárulás nem vonatkozik a szemérségtől, valamint az emberi méltóságot sértő felvételek közzétételére.
- Az utazásokhoz szükséges úti okmányok (útlevél/személyi igazolvány, lakcímkártya, vízum) és a célszágban való tartózkodáshoz kötelezően előírt minimális napi valutaellátmány biztosítása az Utas feladata. Az Utas vállalja továbbá, hogy az előírt egészségügyi követelményeknek az utazás megkezdéséig eleget tesz. Az úti okmányok hiányából, valamint a vám, deviza és egészségügyi rendelkezések be nem tartásából keletkezett károk miatt az Utas semmilyen igényt nem támaszthat, illetve az Utazom.com ebből eredő kárát (többletköltségét) köteles megtéríteni.
- Az Utas tudomásul veszi, hogy az Utazom.com foglaláskor – saját szervezésű útjainak földi szolgáltatásaira – kalkulált útlemondási biztosítást köt (teljes részvételi díj 1,4 %-a) a vagyoni biztosítékot nyújtó biztosítónál. Utazásképtelenség esetén az Utas köteles haladéktalanul írásban jelezni az Utazom.com részére lemondási szándékát, valamint megküldeni az utazásképtelenségre vonatkozó kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítónak. A kalkulált útlemondási biztosításra vonatkozó szabályok és tájékoztatás az alábbi linken érhető el: <http://utazom.com/sites/default/files/dokumentumok/utazom-com-lemond.pdf>. A kalkulált útlemondási biztosítás az út 60 napon túli lemondása esetén sem jár vissza. A kalkulált útlemondási biztosítás mellett, az Utazom.com javasolja külön térítés ellenében baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás (BBP) megkötését is. BBP biztosítás megkötésére a biztosítók által meghatározott feltételek szerint van lehetőség az utazás megkezdése előtt. BBP biztosítás hiányában az utast ért károkért teljes egészében az utast terheli a felelősség. Az Utas az ÁSZF aláírásával kijelenti, hogy a kalkulált útlemondási biztosításra, valamint az esetlegesen megkötött BBP biztosításra vonatkozó feltételeket megismerte, valamint a vonatkozó tájékoztatást megkapta és elfogadta, az abban foglaltakat magára és utastársaira nézve kötelezőnek tekinti.
- Az Utas az Egyedi Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező részére utazási ajánlatokat, valamint egyéb promóciós ajánlatokat küldjön az Egyedi Utazási Szerződésben megadott elérhetőségekre, postai illetve elektronikus úton, vagy sms-ben.
- A vitás kérdéseket a szerződő felek egyezkednek peren kívül rendezni. Ha ez nem lehetséges, akkor a szerződő felek alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság, illetve a Fővárosi Bíróság illetékességének.

Nyilatkozat a 2007. évi CXXVII. általános forgalmi adóról szóló-törvény 206. §-a szerint (kérjük a megfelelőt megjelölni):

- a szolgáltatást magánszemély utasként, nem adóalanyként veszi igénybe
- adóalanyként saját nevében, végső felhasználóként (azaz utasként) veszi igénybe
- adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utasként) veszi igénybe

Budapest, 201.....

.....
megrendelő