

1. A Challenge Hungary Szolgáltató és Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1064 Budapest, Izabella utca 78., tel. 06-1-343-3030, nyilvántartási szám: U-000305, a továbbiakban: iroda) az általa nyújtott utazási szolgáltatások, illetve részszolgáltatások (másként igénybe vett szállás, szállítás 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 kidolgozott programfüzetben és egyéb tájékoztatókban (beleértve a honlapon közzétett tájékoztatókat is), a jelentkezési lapon, illetve a jelentkezés visszazagolásában, számlában, valamint részvétel okmányokban foglaltak. Az ezekben nem szabályozott kérdések tekintetében a Ptk. vonatkozó rendelkezését, a 213/1996.(XII. 23.) Kormányrendelet, valamint az utazási szerződésekről szóló 281/2008.(XI. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban R.) rendelkezését 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 kuponoldalakon 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 rendelkezhet meg. Az iroda által kidolgozott csoportos tanulmányutak esetében a részvevők által kitöltött jelentkezési lapokat a részvevők 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 mindenkiéi utazási feltételekben foglalt megismeréséről és elfogadásáról tett nyilatkozatot, az utas (törvényes képviselője) aláírást, valamint egyenlő arányú és külön megrendelt részszolgáltatásokat. A jelentkezés elfogadásához a részvétel díj előleg 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 visszazagolást küld, melyvel létrejön az utas és az utazási iroda között az R. szerinti szerződés. Amennyiben a visszazagolás tartalma a jelentkezési lap tartalmától eltér, és az utas az eltérést 10 napon belül nem kifogásolja, a szerződés a visszazagolásban 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 feltételeken fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az iroda az utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról értesíti. Ezen értesítés 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 megkezdése a szolgáltatás megrendelőjét terhelik. Amennyiben egy utas, vagy harmadik személy több személy részére rendel 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 a kizárólag repülőjegy vásárlásra irányuló szerződést is) esetén az utas a megrendelési írásban juttatja el vagy adja át az iroda részére az iroda a repülőjegy díjának és a repulótér illeték (a továbbiakban együtt: a repülőjegy teljes ellenérték) összegéről – azok előre látható érvényesség idejéig együtt az utast írásban tájékoztatja. Az utazási szerződés e tekintetben a felek közötti jog 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 pénztárba történő befizetése minősül. Az iroda a repülőjegyet csak a teljes ellenérték megfizetése esetén foglalta 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 elfogynak. 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 (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, a 7. pont szerinti biztosítja, illetve azok a helyszínen rendelkezhetőek 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. Amennyiben a szerződés teljesítése során az utasok fuvarozása repülőgéppel történik, úgy a szolgáltatásra, az annak teljesítése időpontjában a légi fuvarozásra irányuló 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 járattörés, járatmódosítás történik, minden ebből eredő költség az utast terhel (különösen „fapados járatok”, igen kedvező áru repülőjegyek esetében).

5. A részvételi díj az utazási szerződésben, illetve a csoportal 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 időközben 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 repulótér illetéket, s-béletpóket, hely adókat, esetleges vízumok díját, stb.) nem tartalmazza! Amennyiben az utasok fuvarozása repülőgéppel történik, de a fuvarozás igénybevétele úgy a részvétel díjának a repülőjegy ellenértékét, beleértve a repulótér 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 RÉSZZÉTELI DÍJAT, ILLETVE A MEGÁLLAPODOTT RÉSZVÉTELI DÍJAT TOVÁBBI 27% ÁFA TERHEL!** (teljes részvételi díj a hatályos Áfa törvény értelmében! Az iroda felhívja az utasok figyelmébe, hogy a részvételi díjban benne nem foglalt díjteretek az előzetes tájékoztatásban megjelöltéhez 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 közreműködővel kötött szerződés korábbi teljesítését 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 belül megfizetés 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 45 nappal teljesíteni kell.

A fizetési módja: készpénzfizetés 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 pénztárba készpénzben befizetik. A részvételi díj vagy annak bármely részlete megfizetésének késedelme szerződésszegésnek minősül, am alább az iroda jogosult az utazási szerződéstől elállni, az utas pedig a 11. pont szerinti bánáptételek azonos összegű átalány-kártérítést az iroda részére megfizetni. A repülőjegy teljes ellenértékét a fenti 3. pont szerint kell megfizetni, kivéve, ha a felek írásban kifejezetten eltérően rendelkeznek. A befizetés rendjéről történő eltérés jogát – a külföldi közreműködővel 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 felmentheti. A díjemelés kiszámítása akként történik, hogy az iroda a költségemelés teljes összegével, vagy ha ennek egy részét az iroda átvállalja, az át nem vállalt költséggrészel a díjat megemeli. A díjemelésről az iroda az utast tájékoztatja. Ha a díj emelése a 8%-ot meghaladja, a 11. c pontban foglaltak az irányadók.

7. A programfüzetben (F) betűvel megjelölt programok fakultatív programok, megelőlésiük tájékoztató jellegű, nem képezik az utazási szerződés tárgyát. Ezek a programok a helyszínen vehetőek 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 irányadók. A fakultatív programok díja nem képezi a részvételi díj részét. Az utazási szerződéstől történő elállás esetén az utas a 11. pont szerinti bánáptételek 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 többletköltségeknek egyidejű megfizetésével. Az átruházást megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az abból eredő igazolt többletköltségekért az engedélyező és az engedélyezett 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 engedélyező, illetve az engedélyezett terhelik!

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

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 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 díjkülönbővítet az iroda az utasnak megemlíti. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására az iroda nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, a befizetett összeg teljes egészében az érintett napári félév első napján érvényes jegybankszám alapján megegyező mértékű éves kamattal együtt az utasnak visszajár. Amennyiben az iroda elállására az iroda által nem befolyásolható és ésszerűen el nem hátrítható 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 részvevőszámot 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 részvevők 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 felhasználhatóak.

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 árvetel 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

storno 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 **költségtérítést** 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 oltsók) vagy hatóság elutasítás (pl. vízum) miatt nem vehet részt az utazáson, **bánapénz** fizetésére köteles az alábbiak szerint.

a, Csoportos tanulmányutak esetén:

- az utazást megelőző 60-46 napig tartó időszakban történő elállás esetén: 10% bánapénz 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 bánapénzként a teljes részvételi díj 100%-át köteles megfizetni.

b, Általában (egyéni utakon) 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 bánapénzként 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 bánapénzt 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 80% 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, vagy elfogadja a módosítást.
- Elállás esetén az utas az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a díjkülönbözöt az iroda utasnak megtéríti. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására az iroda nem képes, vagy azt az utas nem fogadja el, a befizetett összeg teljes egészében a befizetéstől az érmített naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű éves kamattal együtt visszajár, továbbá az utas a felmerült kárát is követelheti.
- Ha az út 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 díjkülönbözöt 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 repülőgépet nem váltható vissza, így teljes ellenértéke (beleértve a repülőgépi illetéket is) abban az esetben is őt terheli, ha az utazási szerződéstől az általános ellátási jog folytán az utazási szerződés megkötését követően bármikor eláll. Ennek megfelelően a repülőgépi és repülőgépi illeték 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 bánapénzként a fenti a-, b. pontok szerinti bánapénzt a köteles megfizetni a teljes részvételi díj repülőgépi ellenértékével csökkentett része után.
A repülőgépi 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, repülőgépi ellenérték, illetve a bánapénz követeleésbe 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 bánapénz 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 repülőgépi 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 (storno) biztosítást. Irodánk kizárólag az Európai Utazási Biztosító Zrt. biztosítását ajánlja és kéri 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 repülőgépi lemondására nem terjed ki). Az útlemondási biztosítás a biztosító mindenkor feltételei szerint vehető igénybe, így igénybe vehető, pl.:
 - ha az utas vagy közeli hozzátartozója megbetegszik (az utas által szorult ápolásra), elhalálozik, vagy baleset ér.
 - ha az utas úti okmányait ellopják és az az utazásig nem pótolhatóak
 - az utas munkahelyének elvesztése eseténMinden 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 Vasóvi Egyezmény (módosította, illetve kiegészítette az 1964. évi IV. tv., továbbá a 2005. évi XXXIV. és XXXV. törvény) korlátozza. Repülőgéppel történő utazásoknál a visszautasított beszállásokra, a légi járatok törésére, a hosszú késésekre, az ütopgyász szállásaira a légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 264/2004. E.K. 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 járatoléséből eredő károktól és sérelmeidért nem felel.

Amennyiben az iroda nem a szerződésnek megfelelően teljesít, köteles a díjat átmenetesen 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 időközben 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 értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni. Amennyiben az iroda a szerződést egyáltalán nem teljesíti, úgy az utas kívánása 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.

15. Az utazási szerződés hibás teljesítése esetén az utas a szavatossági igényét elsősorban kártérítési 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 kesedelméből 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 helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét is, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyv kizárólag az utas panaszaának a rögzítésére szolgál. A jegyzőkönyv felvétele, illetve kiváltás vagy helyettesítő szolgáltatás felajánlása nem jelenti a panasz elismerését vagy az iroda panaszal kapcsolatos állásfoglalását. Az utaskísérő köteles az irodát haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyszíni szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az irodát köteles tájékoztatni. A kiváltás 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 level vagy személyesen átadott írásbeli nyilatkozat formájában) kell jelentenie. (Telefonon és e-mailben kifogást elfogadni nem áll módunkban). Az írásbeli, határidőben történő bejelentés elmaradása esetén az utasnak az irodával szemben további követelésnek helye nincs. Az iroda a kifogás kézhezvételét követő 30 napon belül a panaszt kivizsgálja, és álláspontjáról az utast értesíti.

A panaszgyűjtéshez 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 károktól, illetve a személyiségi jogvédelemről járó sérelmeidért, 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 károktól, illetve a személyiségi jogvédelemről járó sérelmeidért, ha a nem-teljesítés vagy hibás teljesítés sem az ő, sem a közreműködője magatartására nem vezethető vissza. Így különösen, ha a szerződés teljesítésében mutatókó hibáosságok 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 észlelő elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve nem volt képes elhárítani, vagy vs. marot 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 károktól való felelősségét és a személyiségi jogvédelemről járó sérelmeid összegét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

18. Az utas poggyászának és értékeinek őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik. Autóbuzson, 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 károktól az utas közvetlen felelősséggel tartozik. A károkozásról a helyszínen jegyzőkönyvet kell felvenni.

21. A Felek az utazási szerződésből eredő jogvitájukra, a járásbíróság 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 vitas ügy rendezését megkísérelte, azonban az nem vezetett eredményre. A békéltető testület elérhetőségéről, székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címről információ a www.nth.hu weboldalon található. A békéltető testület eljárására vonatkozó szabályokat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLX. törvény 18-37. §-ai tartalmazzák. Az iroda székhelye szerint 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@bbkik.hu)

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

24. A programfüzetben (beleértve a honlapon közzétett programfüzetet és egyéb információkat, adatokat) is foglaltakról való elérés 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.