

**UTAZÁSI SZERZŐDÉS**  
**ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**  
HATÁLYOS: 2025.07.02. napjától

**I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

**1 A Szerződés**

- 1.1** A Szallas Group Zrt. („**Szolgáltató**”) többféle szolgáltatást nyújt magánszemély és jogi személy ügyfelei részére. A Szolgáltató a jelen általános utazási szerződési feltételekben („**ÁSZF**”) meghatározottak szerint utazásszervezési és a 4. pontban meghatározott teljesítési segéd szolgáltatásokat nyújt. A Szolgáltatónak a Honlap üzemeltetőjeként nyújtott információk társadalommal összefüggő szolgáltatásokra vonatkozó tevékenységét nem a jelen ÁSZF, hanem a Honlapon Ajánlatokat megjelenítő partnereire vonatkozó általános szerződési feltételek és a <https://www.maiutazas.hu/altalanos-vasarlas-i-feltetelek>, valamint a <https://www.szallasguru.hu/altalanos-vasarlas-i-feltetelek> oldalak alatt elérhető vásárlási feltételek szabályozzák.
- 1.2** Az (i) ÁSZF együttesen (ii) az utazási csomagra vonatkozó tájékoztatóval („**Tájékoztató**”) és (iii) az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)ra („**Szolgáltatás**”) vonatkozó és egyedi feltételeket tartalmazó Visszaigazolás, és (iv) a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légitársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató, stb.) közreműködőknek („**Közreműködők**”) az adott Szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatával vagy egyéb szerződéses feltételeivel („**Közreműködő Feltételei**”) együttesen képezi a Szolgáltató és az Utazó között létrejött utazási szerződést („**Szerződés**”). Az (alábbiakban meghatározott) Utazó és Utazásközvetítő közötti bármilyen megállapodás nem képezi a Szolgáltatásokra vonatkozó, a Szolgáltató és az Utazó közötti Szerződés részét.
- 2** Amennyiben az ÁSZF, a Tájékoztató, a Visszaigazolás és/vagy a Közreműködő Feltételei között összeütközés lenne, akkor elősorban (i) a Visszaigazolás, majd (ii) a Tájékoztató, majd (iii) az ÁSZF, és végül (iv) a Közreműködő Feltételei az irányadó.
- 3** Ha csak a jelen ÁSZF mást nem mond, a Szolgáltató a Szerződésben utazásszervezőként jár el.

**3.1 A Szolgáltató adatai:**

|                  |                                      |
|------------------|--------------------------------------|
|                  | Szallas Group Zrt.                   |
| Cégnév:          | 3525 Miskolc, Régiposta utca 9.      |
| Székhely:        | 05-10-000701                         |
| Cégjegyzékszám:  | 32362903-2-05                        |
| Adószám:         | Citi Bank 10800007-50000000-15093005 |
| Bankszámlaszáma: | 1037 Budapest, Montevideo utca 9.    |
| Iroda cím:       | 00 36 20 415 4446                    |
| Telefonszám:     | travel@maiutazas.hu                  |
| E-mail cím:      |                                      |

**3.2 A vagyoni biztosítást nyújtó biztosító adatai:**

|                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                         | Európai Utazási Biztosító Zrt.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Biztosító neve:                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Biztosító címe:                                                                                         | 1132 Budapest, Váci út 36-38., Tel.: 452-35-80; Fax: 452-33-12; ügyfelszolgalat@eub.hu                                                                                                                                                                                              |
| Biztosító elérhetősége:                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Kijelölt hatóság, amelyet utazásszervező fizetéseképtelensége miatt bajba jutott utazók megkereshetnek) | Budapest Főváros Kormányhivatala; Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály; Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Némethölgyi út 37-39.; idegenforgalmi@bfkh.gov.hu; telefonszám: 00 36 1 458 5538) |

- 4** A jelen pontban meghatározott dokumentumok nem képezik a Szerződés részét, illetve az itt meghatározott esetek nem minősülnek Szerződés részének.
- 4.1** A Szerződésnek nem képezik részét azok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem a Szolgáltató ad ki és azok a Szolgáltató-re nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.
- 4.2** A Honlapon található un. fakultatív utazási vagy egyéb szolgáltatásokra (programokra) („**Fakultatív Programok**”) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív Programok nem képezik a Szerződés részét és azok díját a Részvételi Díj nem tartalmazza. A Fakultatív Programra vonatkozó szerződés az arra való jelentkezés helyétől és idejétől függetlenül az Utazó és a Fakultatív Programok szolgáltatója között jön létre. A Fakultatív Programokra általában az utazás helyszínén lehet jelentkezni. Amennyiben a Fakultatív Programra az utazás megkezdése előtt jelentkezni lehet, az

Utazó azt megteheti a Szolgáltató közreműködésével is, amely esetben a Szolgáltató nem utazásszervezőként, hanem teljesítési segédként jár el. A Fakultatív Programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak, azok teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.

- 4.3** Amennyiben a Szolgáltató utazási csomagnak, ill. utazási szolgáltatás együttesnek nem minősülő egyedi szolgáltatásként közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb egyedi turisztikai szolgáltatást (pl. belépőjegy kulturális, vagy sporteseményre stb.) közvetít az Utazó részére, akkor az adott szolgáltatásra vonatkozó szerződés az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás (pl.: légitársaság, busztársaság) és az Utazó között jön létre. A Szolgáltató ennek a szerződésnek nem részese, ezen jogviszonyban nem utazásszervezőként, hanem a Ptk. szerinti tartós közvetítőként jár el. A szolgáltatás teljesítéséért a Szolgáltató nem felelős.
- 4.4** Az Utazó köteles az utazás időtartama alatt érvényes Utasbiztosítással rendelkezni, amelyről az Utazó köteles gondoskodni, és amelyet igényelhet a Szolgáltatón keresztül, illetve attól függetlenül is köthet Utasbiztosítást (utóbbi esetben a Szolgáltató nem köteles és nem is ellenőrzi az Utasbiztosítás meglétét). A Szolgáltató felhívja az Utazó figyelmét, hogy Utasbiztosítás hiányában az Utazót ért és okozott károk teljes egészében az Utazót terhelik. A Szolgáltató, mint ügynök közreműködésével az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel köthető Utasbiztosítás vagy Sorno Biztosítás a Honlapon, az egyes Ajánlatoknál közzétettek szerint. A biztosítási feltételek a biztosító honlapján (<https://eub.hu>) érhetők el. A Szolgáltató az Ajánlatban tájékoztatja az Utazót az Utasbiztosítás vagy Sorno Biztosítás létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az fedezett kockázatokról és a biztosítási díjakról. Sorno Biztosítás megkötésére legkésőbb az utazás indulási napját megelőző 31. napig van lehetőség, és a biztosítás díja nem igényelhető vissza. Amennyiben az Utazó a Szolgáltató közreműködésével köt biztosítást, valamint, ha a Szolgáltató az Utazó javára szóló - az utazásszervező és - közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Kormányrendelet 8. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti - biztosítást kötött, a Szolgáltató köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítási igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

**II. FOGALMAK**

A jelen ÁSZF-ben meghatározott nagybetűs szavak a következő jelentéssel bírnak, azzal, hogy az egyes számú szavak alatt azok többes számú változatát, a többes számú szavak alatt pedig azok egyes számú változatát is értelemszerűen érteni kell:

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ajánlat</b>                | jelenti a Honlapon a Szolgáltató által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatokat.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ÁSZF</b>                   | jelenti a jelen általános utazási szerződési feltételeket.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Feltek</b>                 | jelenti az Utazót és a Szolgáltatót.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Honlap</b>                 | jelenti maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalak.                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Jegyzőkönyv</b>            | a 41. pontban meghatározott jelentéssel bír.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Kormányrendelet</b>        | jelenti az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletet.                                                                                                            |
| <b>Közreműködő</b>            | jelenti a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légitársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató stb.) közreműködő utazási szolgáltatókat.                                                                                                                                                        |
| <b>Közreműködő Feltételei</b> | jelenti a Közreműködők egyedi vagy általános szerződéses feltételeit, házirendjét, szabályzatát stb., amely a megrendelt Szolgáltatások igénybevételére állapíthatnak meg szabályokat.                                                                                                                             |
| <b>Ptk.</b>                   | jelenti a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt.                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Részvételi Díj</b>         | jelenti a Szerződés alapján fizetendő ellenértéket a 12. pontban foglaltak szerint, az ott meghatározott kivételekkel.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Sorno Biztosítás</b>       | a 6.2a)(iii) pontban meghatározott jelentéssel bír.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Szerződés</b>              | az 1. pontban meghatározott jelentéssel bír.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Szolgáltatás</b>           | jelenti az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatásokat.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Szolgáltató</b>            | jelenti a Szallas Group Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (székhely: 3525 Miskolc, Régiposta utca 9.; cégjegyzékszám: 05-10-000701; adószám: 32362903-2-05)                                                                                                                                                     |
| <b>Tájékoztató</b>            | jelenti a Kormányrendelet 1. és 2. számú melléklete szerinti, utazási csomagra vonatkozó tájékoztatót, elektronikus úton kötött szerződések esetén a 6.1. a személyes megjelenéssel kötött szerződések esetén pedig a <b>Hiba! A hivatkozási forrás nem található.</b> pontban meghatározottak szerint.            |
| <b>Utasbiztosítás</b>         | a 6.2a)(iii) pontban meghatározott jelentéssel bír.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Utazási Csomag</b>         | a Rendelet 2.§ 6. pontjában meghatározott jelentéssel bír.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Utazásközvetítő</b>        | jelenti a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. tv. 2.§ 26. pontja szerinti utazásközvetítői tevékenységet folytató vállalkozást, amely a Szolgáltatóval kötött megállapodás alapján és abban foglalt keretek és korlátozások betartásával jogosult Szerződés(ek)e)t létrehozni Utazó(k) és a Szolgáltató között. |
| <b>Utazó</b>                  | a Szolgáltatóval a Szerződést megkötő személy.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Utevr.</b>                 | jelenti az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 3/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletet.                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Úti Dokumentumok</b>       | jelenti az Szerződésben meghatározott utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(k)aj, ideértve a Szolgáltató közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot                                                                                                     |
| <b>Visszaigazolás</b>         | a Szolgáltató által a 6.5 pont szerint küldött emailes visszaigazolás, amellyel a Szolgáltató a megrendelt Szolgáltatások ellátást elvállalja, és amellyel az elektronikus úton kötött Szerződés létrejön.                                                                                                         |

**III. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉ**

## 5 Ajánlat

**5.1** A Szolgáltató által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatait („Ajánlat”) a maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalakon („Honlap”) teszi közzé. A Honlapot, mint felületet a Szolgáltató üzemelteti, de a Honlapon több utazási vállalkozó termékei is elérhetők. A Szolgáltató által kínált Szolgáltatások esetében a Honlapon az Ajánlat leírásban az „Az utazás szervezője” rész alatt minden esetben feltüntetésre kerül „Szallas Group Zrt.” megjelölés. A Szolgáltató egyes Ajánlatait Utazásközvetítők is jogosultak a Szolgáltatóval megállapodott formában és korlátok között közzétenni, kínálni és promótnálni, amely esetben az Utazásközvetítő köteles feltüntetni, hogy az Ajánlat utazásszervezője a Szolgáltató.

**5.2** A Honlapon az Ajánlat tartalma az Ajánlaton elhelyezett „Megnézem” gombra kattintva érhető el, Utazásközvetítő igénybe vétele esetén az Ajánlatok tartalmáról az Utazásközvetítő köteles megadni a szükséges tájékoztatást és információt. Az Ajánlatok olyan adott időtartamban elérhető Szolgáltatások, illetve Szolgáltatáskombinációk, amelyek az egyes Szolgáltatás elemek összekapcsolásával speciális utazási kedvezmények igénybevételeire adhatnak lehetőséget, de azok a Szolgáltatás egyes elemeire külön-külön nem elérhetők. A Szolgáltató nem minden esetben közvetlenül a szálláshely-szolgáltatókkal áll kapcsolatban, hanem online gyűjtőrendszerekkel. A Szolgáltató munkatársai az adott héten elérhető minél kedvezőbb ár elérése érdekében folyamatosan figyelik az egyes online gyűjtőrendszerekben elérhető szállás, repülőjegy és egyéb szolgáltatási ajánlatokat, amelyek a hirdetési ciklusban folyamatosan változnak. Ezek alapján a Szolgáltató által kínált Ajánlatok árait a Honlapon, illetve az Utazásközvetítők által elérhető rendszerben a fogyasztók tájékoztatása céljából különböző rendszereséggel frissítik. Tekintettel az árak esetleges, Szolgáltató hatáskörén kívüli változására, ezen közzétett árak a Szolgáltatót nem kötik a Szerződés létrejöttéig, azaz az Ajánlat megjelenítése ajánlati kötöttségét nem jelent a Szolgáltató oldalán, azaz a Szolgáltató nem köteles az Ajánlatban irtak szerinti feltételekkel szerződni.

**5.3** A Szolgáltató a kedvezményeket, akciót tartalmazó Ajánlatokat, illetve az Ajánlatnak az egyébként érvényes áráktól, ill. az általában szokásos feltételeitől történő esetleges egyéb eltéréseket minden esetben kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal látja el. Az ilyen kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal el nem látott szokatlan tartalom, feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony vagy magas ár, nyilvánvaló számítási hiba stb.) tévedésre, ill. a számítógépes rendszer meghibásodására utal, melynek előfordulása az elvárható mértékű karbantartás és felügyelet biztosítása ellenére sem zárható ki. Kérjük, hogy ilyen eset észlelésekor, a Megrendelés, vagy egyéb nyilatkozat megtétele előtt tisztázás céljából lépjen kapcsolatra a Szolgáltatóval. A tévedésből, ill. a számítógépes rendszer hibájából eredő téves adatok szerződéskötés alapjául nem szolgálhatnak.

**5.4** Az Ajánlatban szereplő helyszínen igénybe vehető és fizetendő szolgáltatások köre és ára tájékoztató jellegű, azok a Közreműködő döntése, valamint a Közreműködő szolgáltatására vonatkozó jogszabályi változások (pl. idegenforgalmi adó változása) alapján változhatnak.

## 6 A Honlapon keresztül úton történő elektronikus szerződéskötés

### 6.1 Tájékoztató

a) Utazási Csomagok esetében (i) a Szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén az [https://www.maiutazas.hu/doc/utazasi\\_csomagra\\_vonatkozó\\_tájékoztató.pdf](https://www.maiutazas.hu/doc/utazasi_csomagra_vonatkozó_tájékoztató.pdf) link alatt elhelyezett formanyomtatvány tartalmazza Kormányrendelet 14.§ (1) bekezdésében foglalt általános tájékoztatást, (ii) az Ajánlat leírása pedig a Kormányrendelet 14.§ (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatást (amelyek együttesen alkotják a Tájékoztatót).

### 6.2 Megrendelés

a) Az Utazónak az Ajánlat ismertető oldalán a „Megrendelem” gombra kattintást követően felugró oldalon van lehetősége:

(i) megadni a megrendeléshez szükséges részletes információkat (pl. Megrendelő és utasok adatai), Fizetési Mód szakaszokban a kapcsolattartásra szolgáló és az egyéb ott meghatározott adatokat. Az Utazó felelős az adatok pontos, helyes és valóságnak megfelelő megadásáért. Amennyiben az Utazó az adatokat nem pontosan, helyesen vagy valóságnak megfelelően adja meg, akkor az ebből eredő károkért a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli; és

(ii) megadni az Utazó által választott egyedi feltételeket, illetve elfogadni (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket;

(iii) megrendelni baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást („**Utasbiztosítás**”), és/vagy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítást („**Storno Biztosítás**”). A biztosítások díja biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő a Szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

(iv) kiválasztani a rendszer által automatikusan kalkulált előzetes előleg megfizetésének módját, amennyiben erre lehetőség van. A rendszer által kalkulált összegek tájékoztató jellegűek, egyes egyedi feltételekkel (pl. gyermekkel történő utazás) a rendszer nem tud kalkulálni, illetve a megrendelt Szolgáltatások elérhetőségét a rendszer nem tudja azonnal ellenőrizni. Ebből kifolyólag a díjak és az előleg összege változhat.

b) Az Utazó az adatok és választott feltételek megadását, illetve (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket elfogadását követően a „Megrendelem” gomb megnyomásával kezdeményezi a Szerződés megkötését („**Megrendelés**”). A Megrendelés elküldésével az Utazó elismeri és igazolja, hogy az Ajánlatot, a jelen ÁSZF-et, a Tájékoztatót, illetve a Közreműködők Feltételeit (ha ilyen van) megismerte, megértette, és elfogadta.

c) Az Utazóval való kapcsolattartás és tartós adathordozón történő kommunikáció céljából az Utazó köteles kapcsolattartási e-mail címet is rögzíteni a Megrendelésen. Az e-mail címben bekövetkező esetleges változásról az Utazó

köteles a Szolgáltatót e-mailben haladéktalanul értesíteni. A Szolgáltató az adatváltozásról szóló értesítést követően csak az új e-mail címet használja az Utazóval való kapcsolattartásra. Az Utazó kifejezetten vállalja az általa megadott e-mail címre érkező küldemények fogadását.

d) Az előleg összege kiegyenlíthető (i) bankkártyával azonnali fizetéssel, (ii) a Megrendelés elküldését követő 1 napon belül banki átutalással a Szolgáltatónak a 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára, és/vagy (iii) maiUtazás.hu ajándéktulajvány beváltásával. Az előleg bankkártyás fizetés esetén a sikeres bankkártya tranzakció időpontjában, míg átutalás esetén a Szolgáltató bankszámláján történt jóváírás időpontjában, az ajándéktulajvány beváltása esetén pedig a sikeres beváltás időpontjában minősül megfizetettnek.

e) A Szolgáltató a Megrendelés beérkezéséről e-mailben automatizált értesítést küld az Utazónak, amely csak a Megrendelés beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglaltak teljesítésének elvállalását. Ezen értesítés tartalmazza:

(i) a Megrendelés egyedi azonosítóját (terméksorszám), és

(ii) az előleg befizetéséhez szükséges tudnivalókat, amennyiben erre még nem került sor.

f) Az előleg beérkezéséről a Szolgáltató emailben értesítést küld az Utazónak, amely csak az előleg beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglaltak teljesítésének elvállalását.

g) Amennyiben az előleg nem érkezik be a Megrendelés elküldését követő 1 munkanapon belül, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződéskötésre irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés törlésre kerül.

h) Az Utazó a Megrendelés és az előleg beérkezéséről számított 3 munkanapig köteles van a Megrendeléséhez, a Szerződés létrejötte esetén pedig csak a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek mellett lehet felmondást gyakorolni.

i) Ha az Utazó harmadik személy utazó(k) érdekében (is) ad Megrendelést, akkor a Megrendelés elküldésével felelősséget vállal azért, hogy ezen harmadik személyek érdekében és nevében jogosult jognyilatkozatot tenni és a Szerződést megkötöni. Ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről és megfelelő tájékoztatásáról az Utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a Szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő Utazót jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik (pl. kötelező oltás). Amennyiben az Utazó nem csak megrendelőként jár el, hanem személyesen is igénybe veszi a Szolgáltatást, a Szolgáltató akkor is kizárólag az Utazó jognyilatkozatai szerint köteles eljárni, ha az Utazó további harmadik személy utazó(ka)t adott meg a szerződéskötés során. Amennyiben az Utazó kizárólag megrendelőként jár el, és a Szolgáltatást az általa megadott harmadik személy utazó(k) veszik igénybe, az Utazó meghatalmazza a megadott személyeket, hogy a Szerződéssel kapcsolatban a Szolgáltató felé a jelen ÁSZF keretei között jognyilatkozatot tegyenek (pl. módosítás, törlés), amelynek teljesítésére a Szolgáltató köteles, kivéve, ha a harmadik személy utazó(k) nyilatkozatai egymással ellentétben állnának, amely esetben a Szolgáltató az Utazó jognyilatkozatát kéri és kizárólag azt veszi figyelembe, visszajelzés hiányában pedig a Szolgáltató az ellentétes nyilatkozatok megtétele előtti feltételek szerint köteles eljárni. Amennyiben a Szerződés kapcsán bármilyen visszatérítésre vagy kártérítés fizetésére kerülne sor a Szolgáltató részéről, akkor azt a Szolgáltató az Utazó részére teljesíti akkor is, ha az Utazó egyébként harmadik személyek nevében járt el.

j) Amennyiben az Utazó több olyan megrendelést is lead, amely esetében az utasok adatai megegyeznek, és az utazási időpontokban részben vagy egészben átfedés van, akkor a Szolgáltató kizárólag az elsőként leadott ilyen megrendelést fogadja el a jelen ÁSZF szerinti megrendelésként, a többi megrendelést pedig figyelmen kívül hagyja.

### 6.3 Visszajelzés a Megrendelésre

a) A kedvezményes Ajánlatok, illetve Utazási Csomag esetén az egyes szolgáltatás-elemeinek hozzáférése a közvetlen szolgáltatásnyújtó által limitált számú, és az egyes Ajánlatokban lévő elemek a Szolgáltatótól független más szolgáltatók által is lefoglalhatóak. Mindezekre figyelemmel a Szolgáltató nem tud garanciát vállalni arra, hogy a Megrendelés időpontjában az Utazó által megrendelt utazás még elérhető, illetve adott áron elérhető.

b) A Megrendelés és az előleg beérkezése után a Szolgáltató ellenőrzi, hogy az aktuális időpontban rendelkezésre áll-e szabad hely az Ajánlati leírásban és a Megrendelésben foglalt feltételekkel. A Szolgáltató a Megrendelés és az előleg beérkezését követő 3 munkanapon belül köteles az Utazó részére e-mailben visszajelyezni, hogy:

(i) szabad helyek rendelkezésre állása esetén a Megrendelést Visszaigazolja a 6.5 pontban foglaltak szerint; vagy

(ii) szabad helyek hiányában a Megrendelés módosítását kezdeményezi (lásd 6.4 pont), vagy

(iii) a Megrendelésben foglalt Szolgáltatásokat nem tudja vállalni és a Megrendelés módosítását sem kezdeményezi, amely esetben a már befizetett előleget 5 munkanapon belül visszafizeti. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségterítésre nem tarthatnak igényt.

- (iv) Az Utazónak haladéktalanul jeleznie kell a Szolgáltató felé, ha legkésőbb Megrendelés és az előleg beérkezését megerősítő e-mail értesítés (6.2h) pont) kézhezvételét követő 3 munkanapon belül nem érkezett számára visszajelzés.

#### 6.4 Megrendelés módosítása

- a) Szabad hely hiányában a Szolgáltató a lehetőségek függvényében törekszik arra, hogy másik utazást ajánljon az Utazó számára, melyről e-mailben értesíti az Utazót (amely értesítés egyben módosított Tájékoztatónak is minősül). Amennyiben az Utazó az ajánlott utazást meg kívánja rendelni, és ezt a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben e-mail útján közli a Szolgáltatóval, akkor a Megrendelés feltételei ennek megfelelően módosulnak, és a Szolgáltató jogosult és köteles az Utazó által már befizetett előleget a módosított Megrendelésre átkönyvelni.
- b) Abban az esetben, ha a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg több, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor az Utazó köteles az előleg hiányzó összegét a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőn belül megfizetni a Szolgáltató 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára. Amennyiben a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg kevesebb, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor a többletet a Szolgáltató jogosult és köteles a V. pontban részletezett Részvételi Díjban jóváírni.
- c) Amennyiben (i) az Utazó az ajánlott utazást nem rendelni meg a Szolgáltató által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben, vagy (ii) az előleg különbözet nem érkezik be határidőben, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződéskötésre irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés vagy a módosított Megrendelés törlesre kerül. Ebben az esetben az előleg összegét a Szolgáltató 3 munkanapon belül visszafizeti az Utazó részére. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségértérítésre nem tarthatnak igényt.
- d) A továbbiakban a Megrendelésen a módosított Megrendelést is érteni kell.
- e) Kiegészítő szolgáltatás - például repülő utazásnál extra poggyász - utólagos megrendelése az indulás időpontját megelőző 5 napon belül nem lehetséges.

#### 6.5 Visszaigazolás és a Szerződés létrejötte

- a) A Szerződés akkor jön létre, ha a Megrendelés és az előleg beérkezése után a Szolgáltató a Megrendelésben foglalt Szolgáltatások ellátását elvállalja és ezt e-mailben visszaigazolja az Utazó részére („Visszaigazolás”).
- b) Az Utazó köteles a Visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a Visszaigazolás tartalma a Megrendelés tartalmától eltér, de (i) az eltérést az Utazó a Visszaigazolás kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül nem kifogásolja, vagy (ii) a Visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor ezzel az Utazó elfogadja, hogy a Szerződés a Visszaigazolásnak megfelelő tartalommal jön létre.

#### 7 Utazásközvetítő igénybe vételével történő szerződéskötés

##### 7.1 A jelen 7. pontban külön nem szabályozott kérdésekben a 6. és a **Hibal! A hivatkozási forrás nem található..** pontban foglaltak értelemszerűen irányadók.

##### 7.2 Amennyiben a Utazásközvetítő hozza létre a Szolgáltató és az Utazó között, az Utazásközvetítő és az Utazó közötti jogviszonynak és szerződésnek a Szolgáltató nem lesz részese. Az Utazásközvetítő cselekedeteiről, mulasztásáért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

##### 7.3 Az Utazásközvetítő felelős mind elektronikus úton között mind nem elektronikus úton kötött Szerződés esetén:

- a) az Utazót az Ajánlat tartalmáról, a Tájékoztatóról és a jelen ÁSZF rendelkezéseiről részletesen tájékoztatni és azok feltételeit az Utazóval igazolható módon elfogadtatni;
- b) a Megrendelést az Utazó nevében a Szolgáltató részére eljuttatni, és az Utazót tájékoztatni, hogy a Megrendelés leadása az utazó részéről a Megrendelés leadását követő 3 munkanapig ajánlati kötöttséget keletkeztet;
- c) a Visszaigazolást az Utazó részére igazolható módon átadni;
- d) a fizetendő Előleget, a Részvételi Díj egyéb elemeit, illetve az Utazó által fizetendő egyéb díjakat és költségeket beszédni és azokat a Szolgáltató részére továbbítani;
- e) az Utazóval szükséges mértékben folyamatosan kapcsolatot tartani;
- f) Az Utazó és a Szolgáltató között a Szerződést érintő valamennyi kérdésben közvetíteni.

##### 7.4 Utazásközvetítő igénybevételével történő szerződéskötés esetén Felek között a Szerződés az alábbi együttes feltételek teljesülésével jön létre:

- a) az ÁSZF és a Visszaigazolás Utazó általi, igazolható elfogadása a Szolgáltató Visszaigazolásra vonatkozó ajánlati kötöttségének határidején belül;
- b) a Szerződés feltételei szerint az előleg (vagy a Részvételi Díj) Utazó általi megfizetése a vonatkozó határidőn belül az Utazásközvetítő részére, illetve Szolgáltató bankszámláján történő jóváírása.

#### IV. KÖZREMŰKÖDŐK SZOLGÁLTATÁSAI ÉS KÖZREMŰKÖDŐK FELTÉTELEI

- 8 A Szolgáltató által kínált Utazási Csomagok – eltérő megjelölés hiányában – az Utazó számára legkedvezőbb ár elérése érdekében a 10. és 11. pontban bemutatott, un. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, és „nem módosítható” repülőjegyeket és szállásokat tartalmaznak. Ezen repülőjegyek, illetve szállások ellenértékét a 10. és 11. pontokban írottakra tekintettel a Szolgáltató sem köteles visszatéríteni az Utazó részére abban az esetben, ha az Utazó az általános felmondási joga alapján a Szerződést felmondja, vagy az Utazási szerződés tárgyát képező Szolgáltatás(oka)t saját érdekkörében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe, továbbá a ténylegesen utazó személy nevének módosítására sincs lehetőség. Ezen repülőjegyek, illetve szállások díját az Utazónak abban az esetben is meg kell fizetnie, illetve visszatérítési igény nélkül véglegesen viselnie kell, ha a Szerződést az Utazó az általános felmondási joga alapján felmondja, vagy a Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás(oka)t saját érdekkörében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe (beleértve a 22. pont szerinti esetet).

- 9 A Szolgáltató a Szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett Közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.

##### 10 Légitársaságokra vonatkozó rendelkezések

- 10.1 Amennyiben a Szolgáltatás légi személyszállítást (is) tartalmaz, a repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A Szolgáltató közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tv., valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza.

- 10.2 A légítársaságok üzletszabályzata a légítársaságok honlapján van közzétéve, illetve a Honlapról is és a Megrendelés elküldése előtt a 6.2a)(i) pontban részletezett oldalról is elérhető. A légiközeledéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az adott légítársaság üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal és a megjelölt légítársaság módosulhat. A Szolgáltató a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légítársaság változtatásának jogát fenntartja.

- 10.3 A légítársaságok a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a lemondás/visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentételeként, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (repülőjegy) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. lemondhatóság lehetőségét biztosító szolgáltatás.

- a) A „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét a légítársaság az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza, ezért a már megfizetett „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét a Szolgáltató sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.

- b) A „nem módosítható” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy módosítására, így pl. az utazó személy nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.

- c) Amennyiben a repülőjegy „módosítható” vagy „lemondható” feltétel elfogadásával került lefoglalásra, akkor annak módosítására vagy lemondására a légítársaság lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár, valamint további 5000 Ft/fő adminisztrációs díj mellett módosítható vagy monható le.

##### 11 Szálláshely-szolgáltatókra vonatkozó rendelkezések

- 11.1 A szálláshely-szolgáltatók a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a lemondás/visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentételeként, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (szállás) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. lemondhatóság lehetőségét biztosító szolgáltatás.

- a) A „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét a szállásszolgáltató az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza., ezért a már megfizetett „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét a Szolgáltató sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.

- b) A „nem módosítható” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás módosítására, így pl. az utazó nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.

- c) Kizárólag szálláshely foglalás esetén, és amennyiben a szálláshely-foglalás „módosítható” vagy „lemondható” feltétel elfogadásával került lefoglalásra, akkor annak módosítására vagy lemondására a szálláshellyel való egyedi egyeztetést követően, a szálláshely lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár, valamint további 5000 Ft/fő adminisztrációs díj mellett módosítható vagy mondható le.

##### 11.2 A szálláshely-szolgáltatók házirendje, üzletszabályzata az adott szálláshelyen érhető el.

#### V. RÉSZVÉTELI DÍJ ÉS MEGFIZETÉSE

- 12 A Részvételi Díj magában foglalja a Szerződésben megjelölt Szolgáltatások teljes díját, a Szolgáltató szervezési díját, az általános forgalmi adó összegét. A Részvételi Díj nem

tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek díját; amelyek összege változhat, illetve nem tartalmazza az Utazó egyéni költségeit (pl. költőpénz) sem. A Részvételi Díj továbbá nem tartalmazza az Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás díját sem, amely ezen felül fizetendő a biztosító feltételei szerint.

- 13 A Honlapon az egyes Ajánlatok fejszövegében feltüntetett a Részvételi Díj a megadott szálláshelyen a legalacsonyabb áron elérhető elhelyezési módot tartalmazza.

- 14 Amennyiben az Utazó Utasbiztosítást és/vagy Storno Biztosítás megkötését is megrendelte, akkor az Utazó által teljesített befizetés elsőként az Utasbiztosítás, és/vagy a Storno Biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege a fenti fizetési feltételek függvényében előleg, ennek összegét meghaladóan pedig Részvételi Díj jogcímen kerül jóváírásra.

- 15 Utazó a fizetendő Részvételi Díjat – a már befizetett előleg összegével csökkentve – a Szerződésben rögzített határidőben, eltérő feltétel, illetve megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal vagy az Utazásközvetítő által meghatározott határidőben köteles - külön felhívás nélkül is - megfizetni. A Szerződésnek az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megkötése esetén Megrendelőnek a Tájékoztatóban feltüntetett teljes Részvételi Díjat be kell fizetnie. A Szolgáltató jogosult a Szerződésben a fenti pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi Közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. Amennyiben az Utazó Utazásközvetítő igénybevételeivel köti meg a Szerződést, akkor (a) Szolgáltató kifejezett eltérő felhívásáig) az Utazó a Szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségét az Utazásközvetítő felé köteles teljesíteni; és a Szolgáltatóra vonatkozó esetleges Utazó felé fennálló visszafizetési vagy fizetési kötelezettségeket a Szolgáltató az Utazásközvetítő felé teljesíti a Szerződésben meghatározott határidőben. A fentiek alapján az Utazásközvetítő teljes felelősség terheli a közvetített Szerződések szerinti elszámolások tekintetében. Amennyiben ezen kötelezettségét az Utazásközvetítő megszegi, a Szolgáltató jogosult közvetlenül felvenni a kapcsolatot az Utazóval és közvetlenül elszámolni vele.

- 16 Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor bármely fizetési határidő elmulasztása az Utazó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel (i) a Szolgáltató jogosult az Utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, (ii) az Utazó pedig köteles az általa már megfizetett összegnek megfelelő szerződésszegési kötbért megfizetni; amely kötbér a már megfizetett összeggel szemben beszámításra kerül, így az Utazónak további fizetési kötelezettsége ebben a tekintetben nem keletkezik. Amennyiben nem Utazásközvetítő igénybevételeivel történt a Szerződés megkötése, a Szolgáltató négy nappal a hátralékfizetési határidő előtt email emlékeztetőt küld az Utazó által megadott email címre.

- 17 A Szolgáltató fenntartja a jogot az Utazó által a Szerződés alapján fizetendő Részvételi Díj és egyéb felszámítandó díjaknak az utazás megkezdése előtti módosítására, megemelésére. A díjemelésre legfeljebb az utazás kezdő időpontját megelőző 20. napig kerülhet sor, kizárólag (i) a személyszállítási árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségek, (ii) az Szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen idültőlhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy (ii) az adott Szolgáltatás esetében irányadó devizafolyamok változása miatt. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a Szolgáltató a Szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a Szolgáltató részben magára vállalja, akkor az általa viselt részt meghaladó összegével felemeli. A díjemelés indokát, illetve a számítások feltüntetését világos és közhírhelyi módon az Utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg tartós adathordozón közölni kell. Ha a díjemelés mértéke a 8%-ot meghaladja, akkor az Utazó bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a Szerződést.

- 18 Amennyiben a díjcsökkentés a Közreműködőkkel szemben is érvényesíthető, az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a 17. pontban foglalt költségeknek a Szerződés megkötését követően, de az utazás megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén a Szolgáltató jogosult az Utazóval a díjemelés visszafizetendő összegéből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az Utazó kérésére a Szolgáltatónak e költségeket igazolnia kell.

- 19 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (a Szerződésben megjelölt Részvételi Díjnál alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon Részvételi Díjért emelt szintű, illetve többletszolgáltatásokat is magába foglaló) akciókat hirdessen meg nyilvánosan harmadik személyek felé. Ebben az esetben az Utazó és az Szolgáltató között az akció meghirdetése előtt létrejött Szerződés feltételei nem módosulnak, az Utazót erre tekintettel kedvezmény nem illeti meg.

## VI. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

- 20 Amennyiben a módosítás a Közreműködők esetében is lehetséges, akkor az Utazó jogosult a Szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a Szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha a Szolgáltatót erről az utazás megkezdése előtt 7 napon belül, tartós adathordozón értesíti. Amennyiben a Szerződés légi személyszállítást (is) tartalmaz, akkor az Utazó tudomásul veszi, hogy jelen ÁSZF 8. és 10.3. pontjára tekintettel a Szerződés átruházása jelentős többletköltséggel járhat. A Szerződésből kilépő és a Szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a Szerződés szerinti Részvételi Díj, valamint a Szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. A Szerződést és annak esetleges módosításait írásba kell foglalni és papíron vagy más tartós adathordozón a kilépő fél és a belépő fél, mint Utazó rendelkezésére kell bocsátani. Felek tartós adathordozónak tekintik a pdf formátumú elektronikus fájlt. A Szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat a Szolgáltató a Szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

- 21 A Szolgáltató fenntartja magának a jogot arra, hogy – kivételesen indokolt esetben – a Szerződésben megjelölt programok sorrendjét felcserélje, a szálláshelyeket módosítsa, azonos jellegűre és értékűre cserélje, repülőtársaság az előzetesen kiadott menetrendet módosítja (járatnap módosítása minősül csak jelentős módosításnak), illetve a szobabeosztást, valamint a szállítószerzőzőkön az üléssrendet megváltoztassa, illetve a Szerződés egyéb nem jelentős elemét változtassa, amelyről az Utazót világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja. Amennyiben a Közreműködő szolgáltatásában következik be a jelen pont szerinti változás az utazást

közvetlen megelőzően vagy az utazás során, akkor arról a Közreműködő köteles tájékoztatni az Utazót.

- 22 Ha a Szolgáltató a Szerződésben foglalt valamely Szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, akkor a javasolt módosításról az Utazót email útján értesíti, és 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidővel válaszadásra szólítja fel.

- 22.1 Amennyiben az Utazó a módosítást emailben elfogadja, a Szerződés tartalma ennek megfelelően módosul, és a Szolgáltató csak ennek a módosításnak megfelelően köteles teljesíteni.

- 22.2 Amennyiben az Utazó a módosítást visszautasítja, vagy a 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidőn belül nem válaszol, akkor úgy kell tekinteni, hogy a Szerződést bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondta. Ebben az esetben az esetben a Szerződés (i) a visszautasítás napjával, (ii) hallgatás esetén pedig a 3 munkanapos – utazás megkezdését megelőző 1 hónapon belüli változás esetén 1 munkanapos – határidőt követő napon szűnik meg. A Szolgáltató a megszűnés napjától számított 14 napon belül köteles az Utazó által befizetett teljes díjat visszafizetni, amiből a Szolgáltató levonja 8. pont szerint visszafizetésre nem kerülő összegeket. Az Utazó a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

- 23 Ha az Utazó érdekkörébe tartozó okból a Szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az Utazó kezdeményezésére a Szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az Utazó köteles a Szolgáltató módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A módosításból fakadó árkülönbségen kívül további, maximum 10 000 Ft-ot módosítási díjat számít fel (kivéve a 10.3c).

- 24 A Szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) Utazó által történő módosítása nem lehetséges, erre csak a módosítandó Szerződés 26. pont szerinti bánatpénz fizetés mellett történő felmondása és ezzel egyidejűleg új Szerződés megkötése alapján kerülhet sor, kivéve, ha az Utazó a módosításból eredő többletköltségek megfizetését vállalja és a Szerződés módosítását a Szolgáltató is visszaigazolja e-mailben.

## VII. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ UTAZÓ RÉSZÉRŐL

- 25 Az Utazó az utazás megkezdése / Szolgáltatás igénybevétele előtt bármikor felmondhatja a Szerződést. A felmondást az utazás Szerződés szerinti kezdőnapját megelőzően küldött emailben kell (i) Utazásközvetítő igénybe vételével kötött Szerződés esetén az Utazásközvetítővel; (ii) egyéb esetben a Szolgáltatóval közölni a Szerződés egyedi azonosítójára hivatkozással, amely esetben a felmondás napja a közlés napja. A felmondó emailt a fenti (i) esetben az Utazásközvetítő által megadott elérhetőségre, a (ii) esetben pedig [travel@szallas.hu](mailto:travel@szallas.hu) e-mail címre és/ vagy annak a Szolgáltató ügyintézőnek az ([...@szallas.hu-ra végződő) email címére kell megküldeni, akivel az Utazó a Szerződés kapcsán kapcsolatban állt. Abban az esetben, ha az Utazó a lemondást nem a fenti elérhetőségre küldi, a lemondás csak annak beérkezését követő 3. munkanapon hatályosul. Az Utazó felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az Utazó - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no-show), amely az utazás Szerződés szerinti eredeti kezdőnapja tekintendő a felmondás napjának. Az Utazó - a Szerződésben és a Kormányrendeletben kifejezetten meg nem határozott eseteket kivéve - visszatérítésre nem tarthat igényt.

- 26 Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor az Utazó a Szerződés felmondása esetén bánatpénz fizetésére köteles.

- 26.1 Ha a Szerződés nem tartalmaz „nem lemondható”, ill. „nem visszatéríthető” Szolgáltatás(ok)at, akkor a Szolgáltatót az alábbi mértékű bánatpénz illeti meg a Szerződés felmondási időpontjának függvényében:

- a) A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 31. napnál korábbi felmondás esetén a részvételi díj 0%-a;
- b) Az utazás megkezdését megelőző 22. napnál korábbi, de a 31. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 40%-a;
- c) Az utazás megkezdését megelőző 15. napnál korábbi, de a 22. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 60%-a;
- d) Az utazás megkezdését megelőző 7. napnál korábbi, de a 15. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 80%-a;
- e) Az utazás megkezdését megelőző 7. napon belüli felmondás, illetve 'no show' esetén a részvételi díj 100% -a.

Egyes hotelek, és különösen apartmanok, foglalása esetén a módosítási feltételek elérhetnek a Szolgáltató általános szabályaitól. Időpont és időtartam módosításakor a foglalás csak a lemondási feltételek szerint módosítható, vagyis az eredeti foglalás lemondásra kerül és az új időpont új foglalásnak minősül az aktuális áraknak és feltételeknek megfelelően. Az eltérő módosítási és lemondási feltételekkel rendelkező szálláshelyeknél a pontos információ a Honlapon a „Hasznos információk” menüpontban találhatóak.

- 26.2 Amennyiben a Szerződés tartalmaz „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatásokat, akkor bánatpénz: (i) a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatások díja, amely nem kerül visszatérítésre, valamint (ii) a Szerződés felmondási időpontjának függvényében:

- a) A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 50. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 10 %-a;

- b) Az utazás megkezdését megelőző 49. naptól a 37. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 20 %-a;
- c) Az utazás megkezdését megelőző 36. naptól a 23. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 60 %-a;
- d) Az utazás megkezdését megelőző 22. naptól a 16. napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 80 %-a;
- e) Az utazás megkezdését megelőző 15. naptól az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 100 %-a.
- 26.3** Amennyiben a fenti százalék alapján kiszámított összeg nem éri el a Szolgáltatónál felmerült költségek (például repülőjegy ára, lemondás miatt a szálláshelynek fizetendő kötbér) bruttó értékének és az ehhez hozzászámított bánapénz után fizetendő összegét, akkor a bánapénz mértéke ez az összeg, azaz a Szolgáltatónál felmerült költségek (például repülőjegy ára) bruttó értéke.
- 26.4** A Szolgáltató a bánapénzen felül az Utazó részére visszajáró összeget köteles Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni az Utazó részére.
- 27** Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – a 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, a Szolgáltató jogosult azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, vagy választása szerint a szerződéstől elállni. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, a Szolgáltató köteles a Részvételi Díj különbözetét az Utazónak megtéríteni. Amennyiben az Utazó a fenti jelzés ellenére ragaszkodik az eredeti utazáshoz, és annak jogi akadályai nincsenek, úgy azt csak a saját felelősségére teheti meg, melyről írásban nyilatkoznia kell. Ha az Utazó elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, úgy a Felek módosított Szerződést. Amennyiben az Utazó a Szolgáltató által a jelen pont szerint módosított Szerződést nem fogadja el, Utazó bánapénz fizetése nélkül felmondhatja a Szerződést. Az Utazó felmondás esetén a Szolgáltató köteles a teljes befizetett Részvételi Díjat 14 napon belül visszafizetni. Az Utazó kivételes körülmények fennállása és annak igazolása esetén – így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot – az utazási csomag megkezdése előtt bánapénz megfizetése nélkül is felmondhatja a szerződést.
- VIII. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZOLGÁLTATÓ RÉSZÉRŐL**
- 28** A Szolgáltató kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani Szerződést, és köteles visszafizetni az Utazónak az által befizetett teljes díjat, ha:
- 28.1** az Utazási Csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a Szerződésben meghatározott minimális létszámot, és a Szolgáltató a Szerződés felmondásáról a Szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:
- a) hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- b) kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- c) két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt; vagy
- 28.2** a Szolgáltatót elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a Szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási Csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.
- 29** Ha a Szolgáltató a 28. pont alapján felmondja az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződést, akkor köteles az Utazó által befizetett teljes díj összegét az Utazó részére legkésőbb a Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.
- 30** Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körütaásoként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a Szerződésben a Szolgáltató eltérő létszámot rögzít.
- 31** Ha a Szolgáltató nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úticél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvétele kerül, akkor az Utazó az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy, ha a Szolgáltató ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Szolgáltató köteles a teljes befizetett díj 14 napon belüli visszafizetésére. Az Utazót ebben az esetben kártérítés nem illeti meg.
- 32** Amennyiben az Utazó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti, vagy sérti az utazótársai nyugalomát, érdekeit, testi épségét, illetve az utazási program lebonyolítását, vagy olyan magatartást tanúsít, ami a vele való együtt utazást jelentős mértékben megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi és ezen magatartásával a Szolgáltató vagy a Közreműködő képviselőjének figyelmeztetése ellenére sem hagy fel, az súlyos szerződésszegésnek minősül. Ebben az esetben a Szolgáltató jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, és az Utazó köteles Szolgáltatónak a felmondás következtében okozott teljes kárt megtéríteni.
- IX. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉS**
- 33** Az Utazó és a Szolgáltató a Szerződés megkötése és teljesítése során - különösen a rövid határidős megrendelések esetén - kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással (illetve, ha alkalmazandó, az Utazásközvetítővel) kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.
- 34** Az Utazó köteles a Szerződésből eredő kötelezettségeit teljesíteni, azaz többek között az utazás ellenértékének megfelelő összeget a Szolgáltatónak a Szerződés szerint megfizetni.
- 35** Az Utazó köteles az indulás és transzferjáratok dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt a csoportkísérővel (amennyiben van ilyen) való találkozás idejét tiszteletben tartani és azt előzetesen, megfelelő időben ellenőrizni. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának be nem tartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.
- 36** A Szolgáltató tájékoztatást nyújt a Szerződésalkotás kori lényeges útleveél-, vízum, és közegészségügyi rendelkezésekről; ezek, illetve a vám-, deviza- és egyéb korlátozások és rendelkezések betartásáért az Utazó felel. Ezen rendelkezések folyamatosan változnak, az Utazó kötelessége azokat a Szerződéskötést követően nyomon követni és betartani. Ha az Utazó fenti kötelezettségét megszegi és az utazáson ezért nem tud részt venni, akkor az az utazás 25. pontban szerinti, az Utazó érdekkörében felmerült okból bekövetkezett meg nem kezdésének (no-show) minősül.
- 37** 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt. Amennyiben a felnőtt kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele a gondviselője teljes bizonyító erejű magánokirata foglalt hozzájáruló nyilatkozatának megléte. 14-18 év közötti kiskorúnak az utazáson való részvételéhez gondviselője teljes bizonyító erejű magánokirata foglalt hozzájáruló nyilatkozata szükséges. A jelen pont szerinti dokumentum hiánya esetében az utazás meghiúsulásáért a Szolgáltató semmilyen felelősséget nem vállal.
- 38** A Szolgáltató az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ideértve a közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot („**Úti Dokumentumokat**”) a teljes Részvételi Díj kiegyenlítését követően köteles az Utazónak) átadni az alábbiak szerint:
- 38.1** a Szolgáltató az Úti Dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb egy héttel e-mailben, elektronikus úton küldi meg az Utazó által megadott e-mail címre. E-mail cím hiányában az Úti dokumentumok nyomtatott formában a Szolgáltató irodájában vehetők át. Amennyiben az Úti Dokumentumok a fenti határidőben nem érkeznek meg, az Utazó haladéktalanul köteles ezt a Szolgáltató részére bejelenteni. Az Úti Dokumentumok futárral, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésével - az Utazó ilyen kívánsága esetén - felmerülő költségek Utazó részéről történő vállalása mellett van lehetőség; vagy
- 38.2** abban az esetben, ha az Úti Dokumentumok fentiek szerinti elküldésére/postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az Úti Dokumentumok a Szolgáltató irodájában (1037 Budapest, Montevideo utca 9.) hétfőtől-péntekig 9-17 óra között átvehetők; vagy
- 38.3** amennyiben a Szerződés megkötése Utazásközvetítő igénybevételével történt a Szolgáltató az Úti Dokumentumokat az Utazásközvetítőhöz juttatja el a 38.1 vagy 38.2 meghatározott határidőben. Az Utazásközvetítő felelős azért, hogy az Utazó az Úti Dokumentumokat határidőben kézhez kapja.
- 39** A Szolgáltató kizárólag a Szerződésben meghatározott Szolgáltatás(oka)t/ részszolgáltatás(oka)t köteles személyesen vagy Közreműködő(i) útján teljesíteni.
- X. HIBÁS TELJESÍTÉS, KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG ÉS DÍJENGEDMÉNY**
- 40** A Szolgáltató helytáll a Szerződésben vállalt Szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a Szolgáltatást Közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.
- 41** Ha az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell a Szolgáltató helyi képviselőjével, vagy - ha az adott helyszínen a Szolgáltatónak nincs helyi képviselője, vagy, ha a Szolgáltató helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (Közreműködővel vagy a Közreműködő képviselőjével). **A kifogás közölhető az Szolgáltató 24 órás ügyeleti telefonszámán (Tel.: +36 70 432 7121 ), vagy munkaidőben e-mailben (E-mail: travel@szallas.hu ).** A kifogás közölhető az Utazásközvetítővel is, aki a Szerződés megkötésében segítette az Utazót. A közlés késedelmeiből eredő kárt az Utazó felelős, és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. A Szolgáltató helyi képviselőjének (ha van) a vele közölt kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe („**Jegyzőkönyv**”) kell foglalnia, és a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adnia.
- 42** A szerződésszegést a Szolgáltató köteles ésszerű időn belül orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett Szolgáltatások értékére figyelemmel.
- 42.1** Ha a Szolgáltató a 42. pontban megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ha a Szolgáltató - a 42. pontban megjelölt ok kivételével - ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az Utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha a Szolgáltató azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.
- 42.2** Szolgáltató az orvoslási kötelezettségének akként tesz eleget, hogy a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, illetve a hibás szolgáltatás helyett azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. A kifogás orvoslása érdekében tett intézkedések azonban nem jelentik a kifogás elismerését. Az Utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy a Szolgáltató javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet (i) a helyszínen Jegyzőkönyvben vagy (ii) a Szolgáltató elérhetőségein elektronikus (email vagy SMS) szintén rögzíteni kell. Ha az utazó a Szolgáltató javaslatát elfogadja, azzal a Felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a Felek

a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen vagy elektronikus úton megállapodni nem tudnak és az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles a Szolgáltatónak írásban bejelenteni. Az Utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. A Szolgáltató az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az Utazót a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül értesíteni.

**43** A Szolgáltató köteles az utazás során az Utazónak a nem Szerződésszerű teljesítésből, az Ajánlat lényegesnek tekinthető elemének megszegéséből eredő kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazónak róható fel, vagy olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki Szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést a Szolgáltató észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. A Szolgáltatónak a Szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a Részvételi Díj összegének háromszorosáig felel. A Szolgáltató nem felel a Közreműködő által okozott károkért.

**44** A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának vagy egyéb értéktárgyának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utazónak haladéktalanul be kell jelentenie, és érvényesíteni kell a légitársaságnál vagy szálláshely-szolgáltatónál.

**45** Amennyiben az Utazó valamely Szolgáltatás hibája miatt tett bejelentésére az utazás során, avagy a célországban a szálláshely szolgáltató, illetőleg az egyéb szolgáltatást nyújtó harmadik személy kártalanítja, azaz ezen harmadik személyek által felajánlott bármely kompenzációt elfogadja, az Utazó nem jogosult a Szolgáltatótól további kártérítést, avagy a Részvételi Díj leszállítását követelni, illetőleg más szavatossági igénnyel élni, arról kifejezetten lemond.

**46** E fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazóknak a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

**47** Ha a Szerződésben megjelölt valamely Szolgáltatás jelentős része, illetve az Utazási Csomag lényeges része a Szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor a Szolgáltató köteles az Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a Szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő Szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az Utazót nem tudja a Szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő Szolgáltatás alacsonyabb minőségű az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben meghatározottnál, a Szolgáltató köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az Utazó a Szerződés teljesítése érdekében köteles az elvárható módon együttműködni a Szolgáltatóval, az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő Szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben foglaltaktól, és emellett a Szolgáltató által ajánlott díjengedmény nem jelent megfelelő kompenzációt.

**48** Ha az Utazó Szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, a Szolgáltató köteles Utazónként - szükség szerint - legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az Utazók jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.

**49** Ha az Utazó valamely Szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a Szolgáltató nem köteles erre tekintettel a Részvételi Díjat leszállítani, visszatéríteni vagy díjengedményt nyújtani.

**50** Az Utazó által a Szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az Utazó felel.

## XI. PANASZKEZELÉS ÉS VITARENDEZÉS

**51** A Szolgáltató célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben az Utazónak mégis valamilyen panaszra van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az travel@szallas.hu e-mail címen, szóban telefonon a +36-20-416-4446 telefonszámon, továbbá a székhelyre vagy az irodába feladott postai levél útján is közölheti.

**52** A Szolgáltató az utazás során felmerülő szóbeli vagy elektronikus úton érkezett panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség, valamint a körülményekhez mérten haladéktalanul orvosolja. Ha az Utazó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, akkor a Szolgáltatót elektronikus úton megkeresheti a megadott email elérhetőségen, ennek hiányában pedig a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolatát példányt az Utazónak személyesen átadja, telefonon tett panasz esetén elektronikusán elküldi.

**53** Az írásbeli panaszt a Szolgáltató a beérkezést követő 30 napon belül írásban, indokolással ellátva megválaszolja.

**54** Amennyiben az Utazónak problémája merülne fel, akkor alternatív vitarendezéssel is élhet, amelyhez a részletes tájékoztatót a weboldal láblécében található „Online vitarendezés”-re kattintva érheti el. A vitarendezés elindításához szükséges ODR linket a „Panasztétel”-re kattintva találja meg. Az Utazó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti, a Szolgáltató a békéltető testületi eljárásban is együttműködik.

Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületekkel kapcsolatos információk és a Békéltető Testületek elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu> honlapon, honlapon, ezen belül a Békéltető Testületek elérhetősége a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon érhető el

**55** Továbbá a Szolgáltató tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatárainak eljárásával szemben felmerülő egyedi bejelentéssel, panasszal bárki fordulhat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint az eljárásra jogosult szervhez.

**56** Az Utazó fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhat. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók fordulhatnak a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>).

## XII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

**57** Felek az általuk meghatározott email címekre illetve email címekről küldött email tartalmát és az email útján küldött dokumentumokat tartós adathordozón rögzített, írásbeli kommunikációnak tekintik. Felek kizárólag email útján és a Szolgáltató irodájában történő személyes megjelenés útján tartanak kapcsolatot. Az Utazó által megadott e-mail címre küldött nyilatkozatokat az Utazó részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig az Utazó által megtettnek kell tekinteni. A Szolgáltató Szerződésben megjelölt és / vagy a Szolgáltató ügyintézője ([...]@szallas.hu-ra végződő) e-mail címére küldött nyilatkozatokat a Szolgáltató részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig a Szolgáltató által megtettnek kell tekinteni. Ha csak a jelen ÁSZF kifejezetten mást nem mond, Felek az email küldeményeket kézbesítettnek tekintik (i) azok elküldésének napján, amennyiben az elküldés napja munkanap, illetve a Black Friday akció keretében akkor is, ha az elküldés napja nem munkanap, vagy (ii) az elküldést követő munkanapon, amennyiben az elküldés napja egyébként nem munkanap (kivéve a Black Friday akciókra vonatkozó nyilatkozatokat).

**58** A Szolgáltató nem vállalja kiskorú (18 év alatti) személyek nagykorú személy kísérete, felügyelete és felelősségvállalása nélküli utaztatását. Amennyiben a nagykorú kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele, hogy gondviselője teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt hozzájárulást nyilatkozatot adjon, amelyet az utazás során hatóságok bármikor kérhetnek. A Szolgáltató további kifejezetten is felhívja a figyelmet arra, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizenkilencedik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére. Amennyiben ilyen visszaélést tapasztalna, kérjük, hogy értesítse társaságunkat a Honlapon megadott elérhetőségeken, vagy a honlap alján található "Visszaélés bejelentése" funkció használatával.

**59** A Szolgáltató az Utazó és az utazó személyek személyes adatait a Szerződés teljesítésének céljából, a szavatossági és kártérítési igények kivizsgálása és rendezés céljából, valamint a számviteli és adószabályokban előírtak szerint kezeli és őrzi meg.

**60** A Felek megállapodnak, hogy a jelen jogviszonyból esetlegesen keletkező vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalással kívánják rendezni, amennyiben azonban ez nem vezet eredményre, kikötik a – hatáskörtől függően – a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság és a Székesfehérvári Törvényszék alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét.

**61** A Szerződésre az annak megkötésekor hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadók.

**62** A Szerződésben nem szabályozott kérdésekre az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélytetre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet („Kormányrendelet”), továbbá a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk”) rendelkezései az irányadók.



**Mozgásukban korlátozott utasok:** Nem minden szálláshely rendelkezik akadálymentesített környezettel, épülettel vagy szobákkal. Ezért kérjük, hogy az ilyen jellegű igényt minden esetben még a foglalás során jelezzék. Fontos tudni, hogy még ha egy adott szálloda biztosít is akadálymentesített szobát, ez nem garantálja, hogy az egész épület, annak környezete vagy a közeli partszakasz is teljes mértékben megfelel a mozgásukban korlátozott vendégek igényeinek. Irodánk ilyen esetekben utólagos panaszokat nem tud elfogadni.

**Csúszda használat:** A vízi csúszdával rendelkező szállodák esetében szeretnénk jelezni, hogy a csúszdák használata gyakran korhatárhoz vagy magassághoz kötött. Emellett a csúszdák üzemeltetése szezonális, és a pontos nyitvatartásról, illetve használati feltételekről a szálloda dönt, amit előzetes értesítés nélkül is módosíthat. A vízi csúszdával rendelkező szállodák esetében szeretnénk jelezni, hogy a csúszdák használata gyakran korhatárhoz vagy magassághoz kötött.

**Idegenforgalmi adó:** Egyes úti célokon helyi idegenforgalmi adót kell fizetni, amelynek tájékoztató jellegű összegét minden esetben az adott ajánlat részleteinél tüntetjük fel. Az idegenforgalmi adót a helyszínen, közvetlenül a szálláshelyen kell rendezni. Az idegenforgalmi adó mértékét a szálláshely előzetes tájékoztatás nélkül bármikor módosíthatja.

#### **Olaszországi apartmanok - általános információk:**

Apartman foglalása esetén a részvételi díj magába foglalja a lakóegységek rezszi költségét (víz, áram, esetlegesenként légkondicionáló) és a ház strandszerviz szolgáltatását (apartmanonként 2 napgy és 1 napernyő a strand kijelölt szakaszán – május közepétől szeptember közepéig).

Az apartmanok általában egyszerű berendezéssel rendelkeznek. A konyhában hűtőszekrény, mosogató, általában villanyrezszo, legszükségesebb edények, evőeszközök, poharak, tányérok található az ágyszámnak megfelelően. Az apartmanok takarításáról a vendégeknek nyaralásuk alatt maguknak kell gondoskodniuk. Az apartmanokat kitakarítva kapják meg, és így is kell őket átadni. Távozáskor az apartmant tisztán kell elhagyni (a hulladékot elvinni, a szekrények belsejét tisztán hagyni, a hűtőszekrényt ki kell üríteni, kikapcsolni, az ajtaját nyitva hagyni, az edényeket elmosogatni), ellenkező esetben helyszíni bírságot kell fizetni, melynek összege kb. 100 Euró. Minden ágyhoz tartozik egy takaró és egy párna. A lepedőről és az ágyneműhuzatról az utazónak kell gondoskodnia, kivéve azokban az esetekben, amikor az apartmanház jelzi, hogy biztosítják ezeket. Bizonyos házak esetén ágynemű és törölköző bérletre is van lehetőség. Ezt minden esetben az ajánlatban jelezzük. Érkezéskor depozit fizetése szükséges (kb. 150-200 EUR). Ez a depozit visszajár az utazónak, amennyiben a távozás napján az apartman ellenőrzésekor a szolgáltató rendben találja a szobát (takarítás).

Az apartmanokban tilos a saját nagy elektronikai berendezések (mobil légkondicionáló stb.) használata. Illetve az apartmanházak elektronikus hálózatán az elektromos autók töltése is tilos.

Az olasz apartmanok foglalása esetén a módosítási feltételek eltérhetnek irodánk általános szabályozásától. Időpont és időtartam módosítás esetén a foglalás csak a lemondási feltételek szerint módosítható, vagyis az eredeti foglalás lemondásra kerül és az új időpont új foglalásnak minősül az aktuális áraknak és feltételeknek megfelelően.

A nyári időszakban előfordulhatnak olyan technikai problémák, mint a víz- vagy áramszolgáltatás kimaradása, a lift vagy a légkondicionáló meghibásodása, illetve a medence időszakos zárva tartása vagy üzemzavara. Ezekre az esetekre irodánknak nincs befolyása, és sem a kinti partnerünk, sem az apartmanház nem vállal felelősséget.

Fontos tudni, hogy az apartmanok felszereltsége a leírtaktól eltérhet. Amennyiben az utas az apartman átvételekor problémát észlel annak minőségével, tisztaságával vagy felszereltségével kapcsolatban, kérjük, azt azonnal, legkésőbb az érkezést követő 24 órán belül jelezze. A később jelentett problémák kezelésére sajnos már nincs lehetőségünk.

Az apartmanokkal kapcsolatos visszajelzéseket kinti partnerünk és az apartmanház is legkésőbb az utazás befejezését követő 10 napon belül fogadja. Ezt követően benyújtott reklamációkat nem áll módjában elfogadni, így irodánk sem tudja kezelni a 10 napon túl érkező észrevételeket.