

AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

I. Az utazási szerződés

1. A Zala Volán Utazási Iroda által szervezett utazásokra a PTK. 415-416 §, az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet és az e szerződésben foglaltak az irányadók.

2. Az Utazási Iroda és az Utas között létrejön az utazási szerződés, ha az Utas az Utazási Iroda ajánlatát elfogadva az utazást megrendelte, a részvételi díj előleget befizette és a felek az utazási szerződést aláírták, vagy azt az iroda tartós adathordozón az utas rendelkezésére bocsátotta.

3. Az utazás időtartamát, az egyes részszolgáltatások meghatározását, minőségét, teljesítés módját és a részvételi díjat az Utazási Iroda által közzétett Tájékoztató és az Utazási szerződés tartalmazza. Az Utazási Iroda fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli és a tájékoztatóban felsorolt programok sorrendjének megváltoztatására, valamint a programok azonos értékű programokra történő felcserélésére.

Az ezekben bekövetkezett változásokról az Utazási Iroda az Utast írásban tájékoztatja.

II. A részvételi díj fizetésének feltételei

1. Az Utas az utazási szerződés aláírásával részvételi díj előleget fizet, melynek mértéke a teljes részvételi díj legfeljebb 40 %-a (15.000,- Ft-ot meg nem haladó részvételi díj esetén jelentkezéskor a teljes összeg fizetendő). A teljes részvételi díj és a részvételi díjban nem szereplő díjak (pl. üdülöhelyi díj, felárak, stb.) befizetése az utazás megkezdése előtt **30 nappal** esedékes. Az Utas tudomásul veszi, hogy a fizetési határidő be nem tartása a már megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezheti.

2. Az Utazási Iroda az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal az Utas részére átadja az utazásban való részvételre jogosító okmányt (részvételi jegy, voucher) feltüntetve a kapcsolatfelvétel módját az utazás célállomásán az Utazási Iroda képviselőjével (idegenvezető, partner utazási iroda).

3. Az Utas az utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedélyezheti, egyben köteles erről az Utazási Irodát tájékoztatni és az igazolt többletköltségeket viselni.

III. A részvételi díjak érvényessége

1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában (Tájékoztatóban) szereplő szolgáltatások árát, az Utazási Iroda szervezési díját valamint az ÁFA-t foglalja magában.

2. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkorú útlevel-, vám-, devizajogszabályokat betartani. Az ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az Utast terhelik.

3. Bel- vagy külföldi hatósági árváltozás, valamint valutaárfolyam változása miatt az Utazási Iroda az utazás megkezdése előtti 20. napig a részvételi díjat felemelheti. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. Az Utazási Iroda a meghirdetett árakat **1 €=310 Ft** árfolyamig tartja, az ezt meghaladó árfolyamváltozást a részvételi díjban év közben is érvényesítheti. Ha a részvételi díjemelés meghaladja a 8 %-ot, az Utas a díj emeléséről kapott írásos értesítéstől számított 3 napon belül elállhat a szerződéstől és az Utazási Iroda a befizetett díjat teljes egészében visszatéríti.

4. Ha az Utas utazása során az Utazási Iroda programjában nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást vesz igénybe (pl. fakultatív programok), köteles annak árát a helyszínen kifizetni.

IV. Lemondási feltételek

1. Az utazási szerződés megszűnik, ha a szerződéstől az Utas vagy az Utazási Iroda eláll.

1.1. Az Utazási Iroda elállhat a szerződéstől:

- az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal az utazáshoz szükséges legkisebb utaslétszám hiányában (csoportos utak esetén 35 fő)
- ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható és ésszerűen nem befolyásolható külső körülmény (a célországban következett – az emberi életet és egészséget, vagy vagyonbiztonságot veszélyeztető – politikai esemény vagy természeti csapás) veszélyezteti.

Ha az Utazási Iroda a szerződéstől eláll, az Utas

- az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazási Irodának lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű a díjkülönbözet az Utast terheli, ha alacsonyabb értékű, az Utazási Iroda köteles a különbözetet az Utasnak megtéríteni.
- követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó, az utazási szerződésmegkötésétől számított időre, az érintett naptári félévet megelőző utolsó napra érvényes jegybanki alapkamattal megegyező kamat megfizetését.

1.2. Az Utas elállhat a szerződéstől

- amennyiben az Utazási Iroda az utazás feltételeit (a programot és a részvételi díjat) a szerződéskötés után lényegesen megváltoztatta.
- az előző pontban felsorolt okokon kívül is.

Ha az elállás az utazás megkezdése előtt 35 napon belül történik az Utas az alábbi bánatpénzt köteles fizetni:

- 35 – 22 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 30 %-át
- 21 – 15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 50 %-át
- 14- 8 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 70 %-át
- 7 napon belüli lemondás valamint, meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100 %-át.

A fizetendő költségtérítést az Utazási Iroda jogosult levonni az Utasnak visszajáró részvételi díj összegéből.

V. Felelősségi szabályok

1. Az Utazási Iroda a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda, stb.), vagy közvetítője útján teljesíti.

2. Ha az Utazási Iroda az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az Utazási Iroda nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.

3. A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, hogy az Utas a kifogását a **helyszínen** az utaskísérőnek – ennek hiányában a helyszíni szolgáltatónak – haladéktalanul bejelentse, aki köteles azt **jegyzőkönyvezni**. Az Utas a nem szerződészerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezést követően haladéktalanul, legkésőbb **3 munkanapon** belül az Utazási Irodához írásban, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt jelentheti be. A kárigény Utas által történő késedelmes bejelentése esetén az Utazási Iroda mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól. Az Utazási Iroda köteles a bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról az Utast a kárigény bejelentésétől számított 8

napon belül írásban tájékoztatni. Az Utazási Iroda a szerződés nem teljesítéséből, vagy hibás teljesítésből eredő károkért a részvételi díj kétszereséig vállal felelősséget.

4. Az utazás során az Utasnak felróható okból bekövetkező szerződött feltételektől eltérő teljesítés esetén az Utas kártérítési igénnyel nem léphet fel.

5. Az utazás során az Utas által 3. személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

6. Az Utas poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során maga gondoskodik, ha csak azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az Utazási Iroda közreműködője át nem vette.

VI. Baleset-, betegség, poggyászbiztosítás (BBP), útlemondási biztosítás (storno)

1. Utazásképtelenség és betegség-, baleset- és poggyászkár esetén az Utazási Iroda az Utast az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-nél biztosítja.

2. Az Utazási Iroda Tájékoztatójában közölt részvételi díj nem tartalmazza a betegség-, baleset-, poggyász (BBP) és útlemondási biztosítások díját. A Tájékoztatóban feltüntetett biztosítási díjakat az Utas köteles az Utazási Irodában a részvételi díjon felül befizetni.

VII. Egyéb

1. Az Utazási Irodát a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal R/0022/1992/2000 számon bejegyezte. Az Utazási Iroda a működéshez előírt vagyoni biztosíték vonatkozásában az UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-vel kötött szerződést.

Mind az Utazási Iroda mind az Utas érdekkörén kívül felmerült lehetetlenülési ok (sztrájk, háborús- és politikai konfliktus, közveszély, katasztrófa, terrortámadás, nemzetközi embargó, stb.) miatti, szerződéstől eltérő vagy nem teljesítésért egyik fél sem felelős (Ptk.399.§.).

2. Helyi viszonyok (közlekedés, időjárási viszonyok, helyi ünnepek) vagy technikai okok (pl. autóbusz esetleges meghibásodása) miatt a programmódosítás jogát az Utazási Iroda fenntartja.

3. A többi utas érdekében kérjük a megadott találkozási időpontok betartását. Az esetleges késő utasokra az idegenvezető az adott helyzettől függően maximum 15-30 percet tud várni.

4. Az utazási Iroda az utazás indulása előtti napokban megmaradt üres helyeit kedvezményes áron értékesítheti (last minute). Ez esetben a korábban teljes árat fizető Utasok részére visszatérítés nem jár.

5. Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában alávetik magukat a Zalaegerszegi Városi Bíróság kizárólagos illetékességének.