

## Utazási szerződés

, mely létrejött a Holiday Ski Sport Hotel Betriebs GmbH Magyarországi Fióktelepe (1137 Budapest, Szent István körút 26., telefon/fax: 788 81 91), Adószáma: 22553661-2-41, Nyilvántartási szám: U-000920, Felelősségbiztosító: QBE Insurance (Europe) Limited Mo-i Fióktelep, továbbiakban: **Utazási Iroda** másfelől

az utas (megrendelő ..... levélcím: .....  
..... e-mail cím: ..... telefon: .....  
.....), továbbiakban: **Utas** részéről.

**1. Az Utazási Iroda** által szervezett külföldi utazásokra az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.), valamint az alábbi feltételek az irányadók.

**2. Az utazási szerződést** – valamennyi kikötésével együtt – írásban kell megkötni. **Utas** jelen okirat aláírásával elismeri, hogy az utazási szerződés egy eredeti példányát átvette és a rendelkezésére bocsátott programfüzetben foglalt tájékoztatót megismerte és tudomásul vette. Az utazási szerződést legkésőbb az utazás megrendelésekor, illetve a jelentkezés nyilvántartásba vételekor kell megkötni. Előleget az iroda csak megkötött utazási szerződés alapján vehet át. Ha **Utas** jelentkezését helyhiány vagy más ok miatt **Utazási Iroda** feltételeken fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha **Utazási Iroda** értesíti **Utast** a jelentkezés feltétel nélküli elfogadásáról. Ezen értesítés kézhezvételéig **Utas** a jelentkezését bármikor visszavonhatja és a befizetett előleget **Utazási Iroda** visszatéríti. Az előleg, a speciális utazási feltételek által szabályozott ajánlatok kivételével az indulás előtti 30. napig a részvételi díj 40%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdése előtti 30. napon esedékes, 30 napon belüli jelentkezés esetén a teljes részvételi díj fizetendő. Egyes utazások esetén speciális utazási (előlegfizetési és lemondási) feltételek érvényesülhetnek, amennyiben **Utazási Iroda** külföldi közreműködőjével kötött szerződése ezt indokolja. Ezekkel kapcsolatban a megrendelésekor **Utazási Iroda** részletes felvilágosítással szolgál.

**3. Egyéni és társas szervezett utazások esetén az útlevelet az útlevelel** vonatkozó általános előírások szerint – a szükséges vízumokkal együtt, eltérő megállapodás hiányában – **Utasnak** kell beszereznie. Az utazásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályokat, előírásokat (vám, deviza jogszabályok, egészségügyi előírások, stb.) **Utas** felelőssége betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő többletköltségek, valamint az ezzel okozati összefüggésben felmerülő kártérítés **Utast** terheli. Amennyiben **Utast** a jogszabályok megsértése vagy egyéb hatályos rendelkezések miatt az utazásból kizárják, **Utazási Iroda** jogosult az utassal szemben a teljes részvételi díjat érvényesíteni.

**4. Az utazás úti célját, útvonalát, időtartamát, a szálláshely típusát, helyét, az egyes részszolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, az egyes országok vízumkötelezettségére és egészségügyi előírásaira vonatkozó tájékoztatót, továbbá a célországnak utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő szabályaira vonatkozó ismertetést, a részvételi díj összegét és befizetésének határidejét, valamint a R. 4 § (1) bekezdésében és 13 § (1) bekezdésében meghatározott kötelező tartalmi elemeket a közzétett tájékoztató (programfüzet, az utazási szerződés és annak melléklete) tartalmazza. Ha **Utazási Iroda** az utazásról tájékoztatót tett közzé, az utazási szerződésben elegendő a tájékoztatóra utalni. A programfüzetben feltüntetett szálláskategóriák a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatnak felelnek meg. **Utazási Iroda** fenntartja magának a jogot kategórián belüli szállásváltásra. A programfüzetben a megjelenés óta történt változásokról **Utazási Iroda** a jelentkezésekor írásban tájékoztatja **Utast**. **Utazási Iroda** fenntartja magának a jogot, hogy kivételes esetekben a tájékoztatóban foglaltaktól eltérjen.**

**5/a.** A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét és természetes személyek megrendelése illetve utazása esetén az Áfát tartalmazza. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték). A részvételi díj nem tartalmazza a felárakat, fakultatív programok díját, vízumdíjat. A részvételi díjon felül fizetendő az útlemondási/stornó biztosítás díja, a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási/stornó biztosítás a részvételi díj 2,5%-a, amit **Utazási Iroda** a szállásra, a közlekedésre, esetenként az illetékekre és a felaras szolgáltatásokra számít fel. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, valamint annak megfizetésének rendjét és módját az utazási szerződés melléklete tartalmazza. A biztosítási feltételekről és a fentiekől eltérő szabályokról **Utazási Iroda** külön tájékoztatást ad. A biztosítási feltételek az utazásra történő jelentkezés helyén megtekinthetők. A Biztosító társasággal szemben érvényesíteni kívánt kártérítési igény esetén a kárt megfelelően (pl.: jegyzőkönyv felvétele, feljelentés, stb.) igazolni kell. **Utasnak** a biztosítás keretében meg nem térült kára tekintetében a Polgári Törvénykönyv és a R. előírásai az irányadók.

**5/b. Utazási Iroda** jogosult legkésőbb az utazás megkezdése előtt 21 nappal a teljes díjat felemelni, amennyiben (a) szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségek) az utazási szerződés részszolgáltatásaival kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj repülőtéri illeték) vagy (b) deviza forintárfolyama az utazási szerződés megkötésekor kalkulált összeghez képest változik. A meghirdetett árakat a Budapest Bank eladási árfolyamán számított 1 EUR 270 Ft árfolyamig tudjuk tartani. Az ezt meghaladó árfolyamváltozás mértékével emelkedik a teljes díj összege. A díjemelés mértéke az (a) esetben: a szolgáltatást nyújtó alvállalkozó és az **Utazási Iroda** által kötött szerződés alapján az **Utazási Irodára**

áthárított üzemanyagár 1 főre jutó része. A díjmelés mértéke a (b) esetben: a teljes díj olyan mértékben emelkedik, amilyen mértékű az adó, illeték és egyéb kötelező teher összegének emelkedése.

**6. Ha Utazási Iroda** az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díjmelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja, **Utás** a R. 8.§ (3) bekezdése alapján elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést. Amennyiben **Utás** eláll a szerződéstől, az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazási Irodának lehetősége van. Ha az Utazási Iroda a helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy **Utás** a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a **Utazási Iroda** a teljes befizetett díjat azonnal visszafizeti és az összeg után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamatot megfizet. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb mértékű, a díjkülönbözet **Utast** terheli, ha alacsonyabb értékű, az Utazási iroda a díjkülönbözetet megtéríti. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, **Utazási Iroda** köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, **Utazási iroda** a díjkülönbözetet megtéríti. Ebben az esetben ha **Utás** elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosítják az utazási szerződést, vagy **Utás** elállhat a szerződéstől. Ha **Utás** eláll a szerződéstől, **Utazási iroda** a teljes befizetett díjat azonnal visszafizeti.

**7.** A megállapított előleget a jelentkezéskor, a részvételi díj fennmaradó összegét legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni (kivéve: speciális feltételek). A részvételi jegy a teljes összeg befizetését követően kerül átadásra. Az utazási szolgáltatások csak a részvételi díj és az egyéb díjak és költségek teljes összegének befizetésével vehetők igénybe. Amennyiben Ön a jelzett fizetési határidőket nem tartja be, **Utazási Iroda** az utazási szerződéstől elállhat és követelheti költségeinek és kárának megfizetését, ez azonban a részvételi díj összegét nem haladhatja meg.

**8. Utazási Iroda** legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozással elállhat a szerződéstől. Ha **Utazási Iroda** nem **Utás** érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, az utast az R. 9. § (2)-(3) bekezdésében foglalt jogok illetik meg. Ha **Utazási Iroda** nem **Utás** érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárát is) megtéríteni, kivéve ha **Utazási Iroda** elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior) vagy a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el és az **Utazási Iroda** az elállásról az **Utast** írásban, a programfüzetben megjelölt időtartamon belül tájékoztatta.

**9.** Ha a szerződés az utazás során szűnik meg, akkor **Utazási Iroda** segítséget nyújt **Utasnak** a hazautazás megszervezésében. Az intézkedés költségei akkor terhelik **Utazási Irodát**, ha a szerződés neki felróható vagy érdekkörében felmerült okból szűnik meg. Egyéb esetben **Utás** a saját költségeit viseli. Az intézkedés költsége **Utazási Irodát** terheli, ha a szerződés neki felróható okból szűnik meg, kivéve az előre nem látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal el nem hárítható – emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető – külső körülmény veszélyeztetési.

**10.** Amennyiben **Utás** eláll a szerződéstől (lemond), illetve hatósági elutasítás (útlevél, vízum) miatt nem vehet részt az utazáson, akkor a részvételi díj (szállás + közlekedési költség) összegének alapján az alábbi bánatpénz fizetendő aszerint, hogy a lemondás az utazás kezdő időpontját mennyi idővel megelőzően történik:

- 35–60 napig 10 %,
- 34–14 napig 40 %,
- 13–8 napig 60 %,
- 7–4 napig 80 %,
- 4 napon belül 100 %.

Amennyiben **Utás** saját érdekkörében felmerülő okból áll el az utazási szerződéstől, Utazási Iroda a szerződésből eredő kárának megtérítését igényelheti. Speciális utazási feltétel kivételes esetekben érvényesül, amennyiben a külföldi közreműködő az elállásra speciális határidőt kötött ki az utazási iroda felé is. Ezekről jelentkezéskor **Utazási Iroda** előre tájékoztatja **Utast**. Az **Utasra** vonatkozó lemondási feltételt a szerződéskötéskor Utazási Iroda meghatározza. **Utás** jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvételi jogát harmadik személy részére engedményezni. Erről **Utazási Irodát** köteles tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségekért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. 30 napon belül történő átjelentkezés, időpont-módosítás, úti cél változtatás esetén az eredeti megrendelésre vonatkozó fenti bánatpénzen túl 5000 Ft/megrendelés költségtérítési díj is fizetendő.

**11/a.** Amennyiben **Utas** az útlemondás/stornó biztosítás díját megfizette és rendelőintézeti vagy kórházi szakorvos, illetve háziorvos által igazolt utazásképtelenséggel járó betegsége, balesete miatt nem vehet részt az utazáson, a 10. pont szerint fizetendő költségeket az QBE Insurance (Europe) Limited Mo-i Fióktelep 10% önrész levonásával megtéríti. Saját érdekében kérjük **Utast**, hogy utazásképtelenségéről a kiváltó ok felmerülésétől számított 2 munkanapon belül – közvetlenül, vagy megbízott útján – értesítse a megrendelését kezelő **Utazási Irodát** és mondja le utazását. A biztosítás az utazásra való jelentkezéskor a biztosítás díját is tartalmazó előleg megfizetését követő nap 0 órakor kezdődik és az utazás megkezdéséig tart.

**11/b.** Az **Utas** szintén utazásképtelennek tekintendő házastársa, élettársa (azonos lakcím), szülője, kiskorú, illetve gondozásra szoruló nagykorú gyermeke heveny megbetegedése, balesete illetve halála esetén. Ebben az esetben az QBE Insurance (Europe) Limited Mo-i Fióktelep a 10. pont szerint fizetendő összeget ugyancsak megtéríti a 11/a. pont szerinti igazolások bemutatása mellett. (Kivonat – a teljes útlemondási szabályzatról **Utazási Iroda** tájékoztatja **Utast**.)

**12/a.** A külföldi utazásoknál **Utast Utazási Iroda** a részvételi díjhoz járuló felár ellenében betegség, baleset, balesetből, természeti csapásból, illetve lopásból eredő poggyászkár esetére biztosítja. A biztosítási feltételek az utazásra történő jelentkezés helyén megtekinthetők. A Biztosító társasággal szemben érvényesíteni kívánt kártérítési igény esetén a kárt megfelelően (pl.: jegyzőkönyv felvétele, feljelentés, stb.) igazolni kell.

**12/b.** Ha **Utas** az utazás során hirtelen megbetegszik vagy baleset éri, a feltétlenül szükséges gyógykezelés felmerülő költségeit a biztosító az utasbiztosítás keretében és szerint téríti.

**13/a.** **Utazási Iroda** a szolgáltatás külföldön működő közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha maga járna el, kivéve, ha a szolgáltatás külföldön működő közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Ha az utazás nem a szerződésnek megfelelően teljesül, **Utazási Iroda** köteles a díjat arányosan leszállítani. **Utazási Iroda** felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károktól, kivéve ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybevett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen ha (a) a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy (b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát az utazási vállalkozó kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy (c) vis maior esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, amely **Utazási Iroda** akaratán kívül áll, s amelynek következményeit **Utazási Iroda** a legkörülmétektöbb gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani. **Utas** a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni, a közlés késedelmeiből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles közreműködni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentése során, köteles az utas bejelentését jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egy példányát az utasnak átadni. Utaskísérő hiányában – amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – **Utas** köteles **Utazási Irodát** tájékoztatni. Utaskísérő hiányában **Utas** panaszra megfelelő alátámasztására szükséges, hogy bejelentéséhez csatolja a helyszíni reklamációt (a szolgáltatónál – pl.: szállodai recepció, utazási iroda, apartman tulajdonos – történt bejelentés) egy példányát. A kárigény **Utas** által történő késedelmes bejelentése esetén **Utazási Iroda** mentesül a késedeleméből eredő kár megtérítésének kötelezettsége alól. **Utazási Iroda** köteles a bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatást adni. Az utaskísérő által a R.10. § (4.) bekezdésében foglaltaknak megfelelően felvett jegyzőkönyv, illetve a helyszíni szolgáltatóknak történt bejelentés hiányában **Utazási Iroda** hibás teljesítésének bizonyíthatatlansága **Utas** terhére esik. Az **Utazási Iroda** az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károktól való felelőssége mértékét a szolgáltatás díja összegének kétszereséig korlátozza.

**13/b.** **Utazási Iroda** nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha **Utas** valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

**14/a.** Az utazás során **Utas** által 3. személynek okozott kárért közvetlenül tartozik felelősséggel.

**14/b.** Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek, az esetleges késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért **Utazási Irodát** felelősség nem terheli.

**14/c.** Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárási-, útviszonyok, határátlépés...) jelentős késés következik be, ezekért **Utazási Irodát** felelősség nem terheli. **Utazási Iroda** kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az iroda az útvonal változtatás jogát fenntartja.

**14/d.** Az egyénileg utazó utasoknak a külföldi partnerirodák nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, amelyről minden esetben az utastájékoztatásból kapnak tájékoztatást. A megadott időpont utáni érkezés esetén szálláshelyüket csak másnap tudják elfoglalni. **Utas** késése esetén **Utazási Irodát** kártérítési kötelezettség nem terheli.

**14/e.** **Utas** poggyászának őrzetéről, felügyeletéről az utazás során maga gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából **Utazási Iroda** vagy közreműködője (pl.: fuvarozó vállalat) átvette. Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért **Utazási Iroda** felelősséget nem vállal. A

repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének kell bejelenteni, amihez **Utazási Iroda** nem tud segítséget nyújtani.

**14/f. Utazási Iroda** az út indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az utast, amennyiben az utas jelentős mértékben megzavarja az utazás lefolyását. **Utazási Irodát** ebben az esetben a bizonyítható megtakarítások után fennmaradó teljes részvételi díj megilleti.

**14/g.** A légitársaság felelős az utas halála, megsebesülése vagy bármely más testi sérülése folytán bekövetkezett kárért, ha az a baleset, amely a kárt okozta, a légijárművön vagy valamely beszállási vagy kiszállási művelet közben történt. A légitársaság felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálódása esetén keletkező károkért, ha a kárt okozó esemény a légi fuvarozás alatt következett be.

**14/h.** A légitársaság felelős a bekövetkező károkra és a kártérítés mértékére a légitársaság üzletszabályzatában az 1936. évi XXVIII. törvénnyel kihirdetett a nemzetközi légifuvarozásra vonatkozó 1929. évi varsói nemzetközi egyezménynek a károsító esemény bekövetkeztekor hatályos rendelkezéseit kell alkalmazni.

**15.** Amennyiben a megrendelő több személy nevében jár el, úgy a jelen szerződés megrendelő által történő aláírása a megrendelők aláírásának is tekintendő. Az aláíró erről köteles az általa képviselteteket tájékoztatni, amennyiben ezt nem teljesíti, úgy kártérítési igény esetén felelősséggel tartozik.

**16.** Az **Utazási Iroda** által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a felek alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

**17.** Amennyiben **Utazási Iroda** nem tesz eleget az utasok hazaszállítására, vagy az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, akkor az utas az igényének érvényesítése végett közvetlenül a Magyar Külkereskedelmi Bank Rt.-hez, illetőleg a QBE Insurance (Europe) Limited Mo-i Fióktelephez fordulhat. Az **Utazási Iroda** vállalja, hogy segítséget nyújt az utasnak, ha annak nehézségei támadnak amiatt, hogy az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban és a hibát **Utazási Iroda** kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy vis maior esete következett be.