

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

mely létrejött az IBUSZ Utazási Irodák Kft. (Cg. 01-09-266780; székhely: 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3., adószám: 10871403-2-43; tel.: (1) 485-2700, e-mail cím: [ugyfelszolgalat@ibusz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ibusz.hu); fax: (1) 485-2857; nyilvántartási száma: R00967/1999/1999), mint utazásszervező és - utazásközvetítő úján történő szerződéskötés esetén -

utazásközvetítő neve: .....

székhelye: .....

nyilvántartási száma: .....

telefonszám: .....

e-mail címe: .....

faxszám: .....

mint utazásközvetítő, valamint

utazó neve: .....

lakcím: .....

e-mail cím: .....

mint utazó között az alábbi napon és helyen az alábbi feltételekkel:

1. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

2. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét, az ÁFA tv. 206. § (1) bekezdés c) pontjában meghatározott utazó megrendelése, illetve utazása esetén az Áfát és a foglalási díjat (1.500 Ft/fő) tartalmazza. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díjat, horgonyzási díjat, repülőtéri illetéket) és a vízumdíjat (a partnereink ettől eltérő feltételeire külön felhívjuk figyelmüket). A részvételi díjon felül külön fizethető az útlemondási/stornó biztosítás díja és a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási/stornó biztosítás összege: a teljes díj 1,5%-a, belföldi utazás esetén 1,2%-a, speciális szerződés esetén 2%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét az utazási szerződés tartalmazza. Ha az utazó érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név módosítása) vagy a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utazó köteles az utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, valamint 5.000.- Ft szerződésmódosítási díjat a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, stb.) módosítására csak az utazó részéről az 5. pont szerinti bánatpénz fizetése mellett történő felmondás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Amennyiben az utazó harmadik személy utazó(ok) javára (is) köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy utazó(ok) értesítéséről 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 javára eljáró szerződést kötő utazót jogosítják, illetve terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ok)at érinthetik (pl. kötelező oltás). Az utazásszervező a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazó által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közli. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról az utazó köteles az utazásszervezőt írásban értesíteni, amelynek elmaradásáért, vagy késedelméért az utazót terheli a felelősség. Amennyiben az utazásszervező az utazási megrendelést feltételeken fogadja el (kontingensen felüli, ún. lekérési helyek esetén), az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az utazásszervező az utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban értesíti. Ennek hiányában az utazó megrendelése törölhető, részére a befizetett előleg visszajár.

3. Az utazó az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg előleget köteles fizetni. Az előleg a részvételi díj 40%-a. Az előleg mértéke módosulhat, amennyiben a külföldi közreműködéssel kötött szerződés szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdése előtti 30. napon esedékes, kivéve, ha a közreműködéssel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Az utazási szolgáltatás csak a részvételi díj, valamint az egyéb díjak és költségek teljes összegének befizetésével vehető igénybe.

4. Az utazásszervező fenntartja azon jogát, hogy az utazási szerződés nem jelentős feltételeit az utazás megkezdése előtt egyoldalúan módosítsa. A módosításról az utazásszervező az utazót tájékoztatja.

5. Az utazó a jelen szerződést bármikor felmondhatja. Felmondás esetén az utazó a részvételi díj összegének alapján az alábbi mértékű bánatpénz fizetésére köteles aszerint, hogy a felmondás az utazás kezdő időpontját mennyi idővel megelőzően történik:

Külföldi utazás esetén:  
szerződéskötés napját követően – 30. nap között ..... 10 %  
29. nap – 10. nap között ..... 80 %  
9 napon belül vagy fel nem mondás, illetve meg nem jelenés esetén ..... 100%.

Belföldi utazás esetén:

8 napon belül vagy fel nem mondás, illetve meg nem jelenés esetén ..... 100%

Belföldi szilveszteri utazás esetén:

29. nap – 17. nap között ..... 60%

16. napon belül vagy fel nem mondás, illetve meg nem jelenés esetén ..... 100%

6. Az utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgálattal közölni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgálattal való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó az utazásszervezőt és azt az utazásközvetítőt köteles haladéktalanul, még az utazás helyszínéről tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte.

7. Az utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazás megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Az utazási 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. Az utazásszervezőnek tájékoztatnia kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

8. Az utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utazó valamely szolgáltatását saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

9. Az utazásszervező felelős a jelen szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

10. Az utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő kárért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj mértékét a részvételi díj összegének háromszorosáig korlátozza.

11. a) Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek, az esetleges késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért, valamint az ezzel összefüggésben keletkezett kárért társaságunkat felelősség nem terheli. A poggyász légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyért az utazónak pótdíjat kell fizetnie.

b) Autóbusszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás-, útvisszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervező felelősség nem terheli. Az utazásszervező kötelezése – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba elhárításáról. Célserűségi megfontolásokból az utazásszervező az útvonal-változtatás jogát fenntartja. Autóbusszos utazás esetén személyenként legfeljebb egy darab kézipoggyász (max. 5 kg.; mérete: 40 cm x 30 cm x 40 cm) és egy darab, maximum 18 kg tömegű csomag vihető az autóbusszra. Az autóbussz vezetője az engedélyezett darabszámot és tömeget meghaladó csomag autóbussz utazóterébe, illetve rakodóterébe történő felvitelét megtagadhatja. Az utazásszervezőt nem terheli felelősség a csomagfelvitel megtagadásával kapcsolatban az utazót ért kárért.

c) Az egyénileg utazóknak a külföldi partnerirodák nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, amelyről minden esetben az utazó-tájékoztatóból kapnak tájékoztatást. A megadott időpont utáni érkezés esetén szálláshelyüket csak másnap tudják elfoglalni. Az utazó késése esetén az irodát kártérítési kötelezettség nem terheli.

d) Amennyiben az utazó az utazás során bármely indulási időpontot elmulasztja, az oda- és a hazautazásról saját magának, saját költségén kell gondoskodnia.

e) Autóbusszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért az utazásszervező felelősséget nem vállal. A légitársaság és a fuvarozó felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálása esetén keletkező kárért, ha a kárt okozó esemény a légitársaság vagy az autóbusszút alatt következett be. A repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség a légitársaságra vonatkozó szabályok, illetve üzletszabályzata szerint. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének kell bejelenteni, amihez az utazásszervező nem tud segítséget nyújtani. A légiközlekedés során bekövetkező károka és a kártérítés mértékére a légitársaság üzletszabályzatában, az 1936. évi XXVIII. törvénnyel kihirdetett a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó 1929. évi varsói nemzetközi egyezménynek a károsító esemény bekövetkeztekor hatályos rendelkezéseit kell alkalmazni.

f) Az utazásszervező, valamint a légitársaság az üzletszabályzatában foglalt esetekben az út-indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az utazót, amennyiben az utazó jelentős mértékben megzavarja az utazást. Az utazásszervezőt ebben az esetben a teljes részvételi díj megilleti.

g) Az utazásszervező nem felel az utazó által az utazás helyszínén befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

h) A személyenként meghatározott részvételi díj megállapítása nem a napok száma alapján, hanem az igénybe vett szolgáltatások alapján történik. Az indulási és érkezési napok – menetrendekhez igazodva – nem jelentenek teljes napot.

i) Amennyiben az utazáson résztvevők száma nem éri el a programfűzetben vagy egyéb hirdetésekben publikált legalacsonyabb létszámot, az utazásszervező az utazás előtt legalább 20 nappal tájékoztatja az utazót az út elmaradásáról.

12. Az utazásszervező a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe (székhelye: 1139 Budapest, Váci út 99., tel: 06-1-460-1400) biztosítóval kötött az utazásszervező és -közvetítő tevékenységéről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést. Erre a célra kijelölt hatóság neve, elérhetősége: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.) A vagyoni biztosíték területi hatálya az IBUSZ Utazási Irodák Kft. által belföldre és külföldre szervezett valamennyi utazás által érintett területek. A biztosítás összege belföldi utazásszervezésre 15.000.000 (azaz tizenötmillió) Ft, külföldi utazásszervezésre 1.300.000.000 (azaz egymilliárd-háromszázmillió) Ft, valamint a R. 9/A. §-a szerinti biztosítás összege 260.000.000.- (azaz kétszázhatvanmillió) Ft.

13. Amennyiben az utazó megfizette az útlemondási/stornó biztosítás díját a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe az alábbi feltételekkel téríti meg az utazó költségét: A biztosító kockázatviselése az utazásra való jelentkezéssel, illetve az előleg és útlemondási biztosítási díj egyidejű megfizetésével a biztosítási szerződésben rögzített időpontban kezdődik és az utazás megkezdéséig:

- vonattal történő utazás esetén magyarországi indulásnál a vonat peronjára való fellépésig;
- külföldről induló egyéni vagy csoportos társas utazás esetén a biztosítás kockázata minden esetben a magyar határ átlépéséig, kivéve abban az esetben, ha az utazás a pozsonyi vagy a bécsi repülőtérrel történik, ez esetben a kockázatviselés az idegen repülőtérre történő jegykezelés befejezéséig tart,

- külföldről induló hajóút esetén a kockázatviselés a hajóállomáson történő jegykezelés befejezéséig tart,

- a magyar repülőtérrel, illetve a magyar hajóállomásról történő indulás esetén a jegykezelés (check-in) befejezéséig,

- egyéb társas út esetén a csoportprogramban meghirdetett magyarországi indulási helyére történő érkezésig,

- az egyéni személygépkocsival történő utazás esetén a magyar országhatár átlépéséig tart.

A biztosított utazásképtelensége

a) Az utazásképtelenség időpontja minden esetben az eseményre, előzmények nélkül hirtelen fellépő betegségre okot adó körülmény kezdő napja.

b) ha a biztosított saját maga vagy a Ptk. 8:1.§ (1) bekezdés 1. pontja szerinti hozzátartozó, házastárs szülője, nagyszülője, a szülő házastársa vagy élettársa, vagy a testvérrel azonos lakcíme bejelentett élettársa elhalálozik,

c) ha a biztosított saját maga vagy az előző b) pontban felsoroltak heveny megbetegedése vagy balesete miatt a biztosított az utazást megkezdni nem tudja (feltéve, ha ezek az okok az utazásra történt jelentkezéskor még nem állottak fenn), (szülővel, nagyszülővel együtt utazó kiskorú gyermek esetén a szülő, nagyszülő utazásképtelensége a kiskorúra minden esetben kiterjed)

d) ha a biztosított vagy a vele együtt utazó b)-c) pontokban felsorolt hozzátartozója krónikus betegségének akut állapotrosszabbodása miatt a biztosított az utazást megkezdni nem tudja, és ezt a tényt orvosi véleményt alátámasztja).

e) ha az utazási szerződés megkötése a biztosítottal együtt összesen két személy részére (megállapíthatóan és azonosíthatóan) történt, és a másik személy is rendelkezik a biztosító érvényes útlemondás biztosítási szerződésével, a másik személy előzmények nélkül bekövetkező betegsége, balesete, illetve halála esetén is jogosult a biztosított útjának lemondására.

f) ha a biztosított lakásába betöréses lopást követnek el, vagy a lakást tűz, villámcsapás, robbanás, árvíz, vihar, felhőszakadás, hónyomás, jégverés, földcsuszamlás, földrengés, kő és földomlás, légi jármű és műhold lezuhanása kár érte és a biztosított otthoni jelenléte az utazás időpontjában feltétlenül indokolt.

A biztosítási esemény bekövetkezését követően a biztosított köteles az utazásképtelenség bekövetkeztét követő két munkanapon belül az útlemondási szándékát írásban az utazásszervezőnél és ezzel egyidejűleg ezt követő 2 munkanapon belül a kárbejelentést a biztosító felé is megtenni.

A felsoroltakon kívül a biztosító más jogcímen térítést nem nyújt!

A biztosító az utazás megkezdése előtt 35 napon belüli (egyéni szállásfoglalás esetében 45 napon belüli) lemondás esetén (kockázati esemény bekövetkezésekor) a biztosított részére kártérítési összegként, az önrésszel és a biztosítási díjjal csökkentett lemondási költségét téríti meg, feltéve, hogy a biztosított ezt az összeget a lemondás napjáig az utazási irodának megfizette. A lemondási költség: az utazásszervező által felszámolt – az utazási szerződésből eredő, a lemondással felmerült tényleges bizonylatokkal igazolt - költség, mely a részvételi díj 100%-a.

A biztosításból kizárásra kerülnek:

- sérelemdíj,

- ha az út lemondásának időpontját orvosi dokumentáció nem támasztja alá, illetve utólagos orvosi dokumentáció támasztja alá,

- más biztosítással már fedezetbe vont károk,

- a hasadó anyagok robbanásából, a nukleáris reakcióból, radioaktív sugárzásból, továbbá ionizáló és lézersugárzásból eredő károk,

- a biztosítási esemény a kockázatviselés kezdete előtt 6 hónappal bekövetkezett esemény vagy fennálló állapot következménye miatti károk,

- pszichiátriai és pszichés megbetegedések,

- öngyilkosság vagy annak kísérlete,

- valamennyi plasztikai sebészet, vagy egyéb orvosi korrekció, valamint szépség-észtétika orvosi vagy kozmetológiai jellegű kezelés vagy beavatkozás, valamint az ezekkel közvetlen vagy közvetetten összefüggésbe hozható bármilyen útlemondási ok,

- valamennyi asszisztált humán reprodukciós eljárás és ezzel közvetlen vagy közvetett összefüggésbe hozható bármilyen útlemondási ok,

- nem sürgősségi jellegű orvosi kivizsgálás, kezelés és műtét,

- krónikus megbetegedés,

- alkoholos (0,8 ezrelékes véralkohol szint feletti) vagy kábítószeres befolyásoltság miatt vagy erre visszavezethető okokból szükségessé vált kórházi ellátás,

- szexuális úton terjedő betegségek,

- terhességre és annak következtében fellépő komplikációk,

- az útlemondási biztosítás érvényesség hatálya után kiállított, de az azt megelőző időre is visszautaló orvosi igazolások vagy leletek.

14. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3. szám alatti székhelye, levelezési címe: 1518 Budapest, Pf. 170. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: [ugyfelszolgalat@ibusz.hu](mailto:ugyfelszolgalat@ibusz.hu). A Fgy.tv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az utazásszervező székhelye szerint illetékes Békéltető testület levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10.

15. Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

16. Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy – biztosítási díj megfizetése esetén – a biztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, valamint a programfüzetet, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket és az utastájékoztatót átvette és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utazótársai nevében tudomásul vette.

Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy a R. 14. § (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást megkapta.

Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező a részemre az alább megadott e-mail címre, jelen hozzájárulásom visszavonásig címzett marketing célú üzenetet küldjön:

.....@.....

Nem járulok hozzá, hogy az utazásszervező a részemre marketing célú üzenetet küldjön.

Az utazó ÁFA nyilatkozata: utazó az az ügyfél, aki a szolgáltatást

a) nem ÁFA-adóalanyként vagy nem ÁFA-adóalanyi minőségében, illetőleg

b) egyéb, az előző a) alpont alá nem tartozó esetekben pedig a saját nevében és javára veszi igénybe.

Nyilatkozom hogy a szolgáltatást (megfelelő helyre kérjük X-et tenni!)

utazóként  nem utazóként veszem igénybe.

Kelt: .....

Utazó: .....

Utazásszervező: .....