

## ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Hermes Tours Kaposvár Kft. mint utazásszervező által 2020. évben szervezett utazásokhoz

*Az általános szerződési feltételek rögzítésének célja, hogy a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről szóló 2013. évi V. törvény. (továbbiakban: PTK) 415-416.§-ában és a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelete az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről előírásaiban foglaltakkal összhangban tisztázza a Hermes Tours Kaposvár Kft. (továbbiakban: Kft., székhelye: 7400 Kaposvár, Brassó utca 21, tel.: 82/511-670, cégj. száma: 14-09-310286, adószáma: 22673659-2-14, képviseli: Solymos István Gábor, BFKH bejegyzési száma: U-001152) mint utazásszervező és a szerződést aláíró utas (vagy megbízottja) között az utazási szerződésben nem szabályozott kérdéseket.*

### 1. Az utazási szerződés létrejötte

1.1. Az utazási szerződés az utazásszervező és a szerződést aláíró személy között jön létre. Amennyiben az utas harmadik személy, úgy jogai gyakorlásáért más személy közreműködését veheti igénybe, kinek magatartásáért a fél úgy felel, mintha maga járt volna el. Amennyiben a Hermes Tours Kaposvár Kft. utazásközvetítőt bízott meg az utazási szerződés megkötésére, ennek értelmében előlegként fizetett pénzösszeg átvételére is feljogosította, akkor felel az utazásközvetítő valamennyi tevékenységéért.

1.2. Az utazási szerződést érvényesen csak írásban lehet megkötni. Az utazási szerződés létrejön, amennyiben az utas vagy megbízottja (továbbiakban: Utas) az utazást megrendelte, az utazási feltételek szerinti díjelőleget befizette, a megrendelést az utazásszervező írásban elfogadta és visszaigazolta. Ha az utas a visszaigazolás tartalmazta kézhezvételtől számított 48 órán belül nem kifogásolta, az utazási szerződés a visszaigazolt tartalommal jön létre.

Amennyiben az utazási iroda az Utas jelentkezését csak feltételesen tudja elfogadni, az utazási szerződés csak akkor jön létre, amikor az utazási iroda az Utast jelentkezésének végleges elfogadásáról értesíti és az Utas jelentkezését a foglalási díj befizetésével a megadott határidőig megerősíti.

1.3. Távollévők / on-line megrendelés esetén az Utas megrendelése elküldésével elfogadja az utazásszervező utazási feltételeit. Ebben az esetben az utazási szerződés akkor jön létre, ha az utas az utazási feltételek szerinti díjat befizette, valamint a Kft. a megrendelést írásban visszaigazolta. On-line megrendelés esetén szerződéskötésnek minősül az is, ha az Utas a visszaigazolás alapján az esedékes díjat befizette, de a kikötött utazási szerződést aláírva nem juttatta vissza az utazásszervezőnek (szerződéskötésre utaló magatartás!).

1.4. A felek a szerződést egyező akarattal bármikor módosíthatják.

### 2. Az utazási szerződés tartalma

2.1. Az utazás időtartamát és helyét, a teljesítés módját és a részvételi díjat a Kft. programajánlata, írásos visszaigazolása és az utazási szerződés tartalmazza, melyek jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

2.2. A Kft. fenntartja a jogot a szerződésben szereplő szálláshely és autóbusz azonos kategórián belüli módosítására, illetve a programok azonos jellegű és értékű programokra való felcserélésére.

2.3. Repülő utazás esetén a légitársaság utazási szabályzatának előírásai is e szerződés részeivé válnak. Sor kerülhet előre nem közölt leszállásokra, repülőgép cserére, indulási / érkezési időpont megváltoztatására, légitársaság megváltoztatására. Az utazásszervező az ilyen változtatásokról tudomására jutás után tájékoztatja utasait, de az ilyen változtatásokért nem felel.

2.4. Az utas és az utazásszervező bizonyos esetekben (pl. szakmai utaztatás, egyéni megrendelés stb.) jelen utazási szerződéstől eltérően is megállapodhat. Az általános szerződéstől való eltérő feltételeket írásba kell foglalni és jelen általános szerződéssel megegyezően az utassal (megbízottjával) alá kell írni.

2.5. Kft. az utazás megkezdése előtt utas levélben tájékoztatja az Utast minden olyan, az úttal kapcsolatos tudnivalóról, amit a programajánlat, a

visszaigazolás és az általános szerződési feltételek, illetve az utazási szerződés nem tartalmaz.

### 3. Részvételi díj, díjfizetés

3.1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezési költséget és a mindenkor hatályos ÁFA törvény szerinti ÁFA-t foglalja magában. Általában a részvételi díjnak nem részei a különböző belépők, helyi közlekedési jegyek, kikötői és repülőtéri illetékek, kerozin pótdíjak, vízumdíjak, fakultatív szolgáltatások és fakultatív étkezések árai. Ezeket a részvételi díjon felül kell megfizetni. Amennyiben ezek a díjak forintban vannak feltüntetve, akkor azt a részvételi díjjal együtt, forintban kell megfizetni. Ha ezek a díjak valutában szerepelnek programjainknál, akkor azokat a helyszínen, a helyi pénznemben kell megfizetni.

3.2. Az utazási szolgáltatás díjelőlege a teljes részvételi díj 40 %-a, kivéve, ha a Kft. ettől eltérő feltételekkel fogadja el a megrendelést (pl. külföldi közreműködő vagy légitársaság által kikötött korábbi határidő). 10.000 Ft megrendelési összeg alatt, ill. 30 napon belüli jelentkezéskor a teljes részvételi díjat a szerződés aláírásával egy időben kell megfizetni.

3.3. Az Utas a teljes részvételi díjat - külön értesítés nélkül - legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles befizetni, kivéve, ha a Kft. a külföldi közreműködővel vagy légitársasággal kötött szerződése alapján korábbi határidőt jelölt meg.

3.4. A fizetési határidők be nem tartása esetén a Kft. jogosult az utazási szerződéstől elállni és a szolgáltatást más részére értékesíteni, illetve az Utas által megrendelt szolgáltatást lemondani. Az esetlegesen felmerülő költségeket az Utas ebben az esetben is köteles megfizetni.

3.5. A Kft. nem vállal felelősséget olyan szolgáltatások elmaradásáért, melyek ellenértéke az indulást megelőzően nem kerültek befizetésre (pl. fakultatív szolgáltatások). Amennyiben az előre, forintban befizetett fakultatív program a legkisebb szükséges létszám hiánya vagy helyi probléma miatt elmarad, annak ellenértékét - egyéb követelési igény kizárása mellett - a Kft. maradéktalanul visszatéríti.

3.6. Amennyiben a Kft. bármely útját kedvezménytel hirdette meg, a kedvezményt csak a meghirdetett időszakban és feltételekkel biztosítja az Utas részére. A törzutas kedvezmény igénybevételét és arra való jogosultságát az Utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni, utólag a kedvezmény nem érvényesíthető. Az időszakokhoz kötött kedvezményeket (pl. előfoglalási, vásári kedvezmény) a már korábban megrendelt utazásoknál nem lehet igénybe venni. A különböző kedvezmények összevonása nem lehetséges.

A Kft. az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron értékesítheti. Ebben az esetben a korábban teljes árú fizető Utasoknak semmiféle visszatérítés nem jár.

3.7. A szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltséget is) változása, az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, egyéb kötelező terhek (pl. repülőtéri és kikötői illeték) és a deviza árfolyamának megváltozása miatt a Kft. a meghirdetett részvételi díjat az utazás megkezdése előtt legfeljebb 20 nappal felemelheti, s erről az Utasokat egyidejűleg írásban tájékoztatja.

Ha a részvételi díj emelkedése a 8 %-ot meghaladja vagy az utazási iroda az utazási programot a szerződés megkötése után lényegesen megváltoztatta, a megrendelő az erről szóló értesítéstől számított 3 napon belül az utazási szerződéstől írásban elállhat. Az utazási irodának meg kell győződnie arról, hogy az utas értesült a változtatásról és nyilatkozik, nincs korlátozva felmondási jogának gyakorlásában.

### 4. Változás az utas személyében

Az Utas jogosult az utazási szerződés szerinti részvételi jogát harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésről köteles írásban a Kft.-t haladéktalanul tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel. Az Utas csak olyan személy részére engedményezheti az utazáson való részvételi jogát, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek.

### 5. Utaskísérő

Idegenvezetésre jogosult utaskísérőt - külön megállapodás hiányában - a Kft. azokhoz a csoportos utazásokhoz biztosít, amelyeket saját szervezett társasutazásként hirdetett meg, illetve egyedi árajánlatában az idegenvezető (utaskísérő) biztosítását feltüntette.

Nem biztosít a Kft. utaskísérőt, ha arra a csoport tagjai nem tartanak igényt.

### 6. Az utazástól való elállás

6.1. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozáttal bármikor elállhat, de a Kft. jogosult bánatpénz, illetve 60 napon túli visszalépés esetén - az út előkészítésével kapcsolatban felmerült költségeinek megtérítéseket - 4 000 Ft / fő összegű ügyviteli költség kiszabására.

Amennyiben az Utas az utazás megkezdése előtti 60 napon belül a saját érdekkörében felmerült ok miatt áll el az utazási szerződéstől, köteles a Kft.-nek a bruttó részvételi díj százalékában az alábbiak szerinti bánatpénzt (lemondási díjat) megfizetni:

60-45. napon belüli elállásnál	10 %
45-15. napon belüli elállásnál	60 %
15-8. napon belüli elállásnál	80 %
7. napon belüli elállásnál, ill. utazásból való kizárás, meg nem jelenés esetén	100 %

A bánatpénz megállapításánál a határidőbe a lemondás napja beleszámít, de az utazás első napja nem. A bánatpénz díjat a Kft. jogosult levonni az utas által befizetett részvételi díj összegéből. A fennmaradó részvételi díjat a Kft. az elállástól számított 8 napon belül visszafizeti.

Repülőjegyek lemondási feltételeire a légitársaságok által kikötött határidők és feltételek vonatkoznak, melyek szigorúbbak a fentieknél. Erről foglaláskor, ill. visszaigazolásunkban tájékoztatjuk utasainkat.

6.2. Az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha

a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot és az utazásszervező a szerződés felmondásáról a szerződésben

meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazót:

- aa) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat nappal hosszabb utak esetén,
- ab) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
- ac) negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két nappal rövidebb utak esetén

Ha a Kft. nem az utas érdekkörében felmerült okból állt el az utazási szerződéstől:

- a) Az utas az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási irodának lehetősége van. Ha a szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező a különbözetet az utas részére megtéríti.
- b) Az utas kérheti a teljes befizetett díj visszafizetését és annak a visszatérítés időpontjában járó törvényes kamatának megtérítését.

6.3 Amennyiben a Kft. az utazási szerződéstől az alábbi okok miatt áll el, az elállásból keletkezett kár megtérítésére nem kötelezhető:

- a) Ha olyan, az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható (vis maior).

b) Ha a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb létszámot nem éri el és az utazásszervező erről az utast írásban tájékoztatta az utazási szerződésben megjelölt határidőben.

6.4. Ha az úti cél vagy az útvonal olyan területet érint, amely az utazási szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, a Kft. - amennyiben ez lehetséges – azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást kínál fel. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb értékű, a különbözetet a Kft. az utas részére visszatéríti. Ha az Utas nem fogadja el a helyettesítő szolgáltatást és írásban eláll a szerződéstől, a Kft. visszatéríti számára a befizetett részvételi díjat.

### **7. Hibás teljesítés, együtműködési kötelezettség**

7.1. A Kft. a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha azt közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a szolgáltatás közreműködőjének felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza (ld. a légi fuvarozók mint az utazásszervező közreműködőinek felelősségéről a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezményt, reptülogépes utazásoknál a visszautasított beszállásra, a légi járatok törlésére, hosszú késésre, útipoggyász szállítására, légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 264 / 2004. EK rendeletet, valamint a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999 (II.12.) Korm. Rendeletet).

7.2. Az utassal szemben az utazásszervezőt az utazásközvetítő magatartásáért helyállási kötelezettség terheli. A kárért való helytállás tekintetében a PTK és a 472/2017.(XII.XXVIII.) korm. r. szabályzat (11 szakasz és 27 szakasz) az irányadók.

7.3. A Kft. az utazási szerződés nem teljesítéséből, ill. hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének legfeljebb háromszorosában korlátozza.

7.4. Amennyiben a Kft. a szerződésben vállalt szolgáltatási kötelezettségét nem megfelelően

teljesíti, a részvételi díjat arányosan leszállítja. Nem köteles az utazási iroda a részvételi díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe, vagy utazás útlevél hibája, vámszabályok vagy az adott ország törvényeinek megsértése miatt meg kellett szakítania.

7.5. A Kft. hibás teljesítése esetén az Utast együtműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az Utas a szolgáltatással szembeni kifogása, szerződésszegés esetén haladéktalanul köteles azt a helyszínen az utaskísérőnek, ennek hiányában a helyszíni szolgáltatónak vagy az iroda által megadott helyszíni képviselőnek, ennek hiányában az utas tájékoztatóban megadott ügyeleti telefonszámot bejelenteni. Az utaskísérő köteles, gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, annak a helyszíni szolgáltatóval való közlés tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egy példányát az utasnak átadni.

7.6. Az Utas a nem szerződésszerű teljesítésből származó kárigényét hazaérkezését követő 8 napon belül írásban jelentheti be az utazási irodának. Az utazásszervező a kárigény indokoltságát felülvizsgálja és álláspontjáról 30 napon belül tájékoztatja az Utast.

Nem léphet fel az Utas kártérítési igényvel, amennyiben a szolgáltatásnak a szerződésben rögzített feltételektől eltérő teljesítése az Utasnak felróható okból következett be.

7.7. Ha az utazás teljesítésének megkezdése a szerződéskötéskor még előre nem látható ok miatt veszélybe kerül vagy akadályba ütközik (sztrájk, háború, katasztrófa, embargó, légitársaságok által egyoldalúan kikötött és érvényesített felelősségi korlátozások), a Ptk 399.§-ába tartozó olyan lehetetlenülési oknak minősülnek, melyért egyik fél sem felelős és mindkét fél érdekkörén kívül merült fel. Ha ugyanilyen ok miatt a már megkezdett utazás megszakad, a Kft. Utasai hazautaztatása érdekében minden szükséges intézkedést megtesz.

Amennyiben az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik fél magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, a Kft. az okozott kárért nem felel, de az utasnak lehetőségeihez mérten minden segítséget megad.

### **8. Biztosítás**

8.1. A részvételi díj – ellenkező megállapodás hiányában – a biztosítás díját nem tartalmazza.

8.2. Az Utas külön díjazás ellenében az utazás megkezdése előtt betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást (BBP) köthet, mely baleset, betegség, halál esetén a biztosított felekre az utazás időtartama alatt kiterjed.

8.3. Útlemondási (szturnó) biztosítás az előleg befizetésével egyidejűleg köthető, melynek összege a részvételi díj 5 %-a (20 % önrész mellett), és amely az Utas vagy a Ptk. szerinti közeli hozzátartozója utazás képtelensége esetén jelenthet biztosító általi díjtérítést.

Útlemondási biztosítás hiányában lemondáskor a részvételi díj visszatérítése csak a 6.1. pontban meghatározott feltételekkel lehetséges.

### **9. Egyéb feltételek**

9.1. Az utazás során köteles az Utas az utazásra vonatkozó hatályos (útlevél, vízum, vám stb.) jogszabályokat megtartani. Az Utas kötelezettséget vállal arra, hogy útlevele vagy úti okmánya az utazása befejezését követő legalább 6 hónapig érvényes, az útlevélben szereplő adatok

megegyeznek az utazás foglalásánál megadott adatokkal. Ennek elmulasztásából eredő károk és többletköltségek az Utast terhelik. Amennyiben az Utas a jogszabályok megsértése miatt az utazásban nem vehet részt, az utazásszervező jogosult az Utassal szemben a teljes részvételi díjat érvényesíteni.

9.2. Az útlevél beszerzéséről az Utas gondoskodik. A vízum beszerzését az Utas megbízása alapján (kizárólag magyar állampolgárok részére) az utazási iroda külön megbízás alapján magára vállalhatja. Amennyiben az utas a vízumbeszerzéshez érvénytelen okmányt, nem valós adatot adott meg, vagy a Kft. által közölt határidőre a vízumbeszerzéshez szükséges okmányt, adatokat stb. nem juttatta el a Kft.-nek, az ebből adódó kárt az utas viseli

9.3. Poggyászának őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az Utas maga gondoskodik. Utastérben hagyott vagyontárgyakért a Kft. nem vállal felelősséget. A csomagtérben elhelyezett poggyásznak szállításból adódó kára esetén a PTK megfelelő előírásai az irányadóak. Ilyen esetben a helyszínen azonnal a 7.5. pont szerinti jegyzőkönyvben kell rögzíteni a káreseményt.

9.4. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel. Az az Utas, aki az utazás során vagy a szálláshelyen magatartásával zavarja a vele együtt utazókat, és többszöri figyelmeztetés ellenére sem változtat viselkedésén, azonnali hatállyal kizárható az utazásból, a kártérítés igénye nélkül.

9.5. A Hermes Tours Kaposvár Kft. a működéséhez előírt vagyoni biztosítékra szerződést kötött az Erste Bank Hungary Nyrt-vel (1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26. Kaposvári Fiók, telefon: 82/529-810). A vagyoni biztosíték területi hatálya a Hermes Tours Kaposvár Kft. által Magyarországról külföldre szervezett, illetve a Magyarországon szervezett valamennyi utazás. A biztosítás ügyfélszáma R34784, összege a Magyarországról külföldre szervezett utazások esetében 8.000.000 Ft, a Magyarországon szervezett utazások esetében 500.000 Ft, melynek célja az utazásszervezői tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése.

9.6 A Hermes Tours 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.éviXXXV.tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005.évi VII.tv.által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról az utas kérésére a Hermes Tours köteles tájékoztatást adni. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat

**10. Jogviták rendezése** A Kft. által szervezett utazásokkal kapcsolatosan felmerülő vitás kérdésekben a szerződő felek előnyben részesítik a közös megegyezésre való törekvést. Ennek hiányában elfogadják az utas lakóhelyétől legközelebb eső Járásbíróság, vagy közös megegyezéssel a Kaposvári Járásbíróság illetékességét.

**11. Nyilatkozat:** A megrendelő jelen szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, illetve adóalanyként saját nevében és javára, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszi igénybe.

Kaposvár, 2020. ....

Az utazási szerződésben foglaltakat elolvasás és értelmezés után aláírással elfogadom:

.....

