



Z(s)EPPELIN Utazási Iroda 6722. Szeged, Petőfi Sándor sgt. 18.

Tel.: 62/426-084 Fax: 62/424-048

ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉS

Engedély szám: R-00899/1994
Adószám: 11735892-2-06
E-mail: zseppelin@zseppelin.hu
utazas@zseppelin.hu

Érvényes: 2023. február 01-től

a Z(s)EPPELIN Utazási Iroda, mint utazásszervező által a Kulturális Körutazások programfüzetben meghirdetett utazásokhoz

1. Jelen szerződés készült a **Z(s)EPPELIN Idegenforgalmi és Szolgáltató Kft.** (székhelye: 6722. Szeged, Petőfi Sándor sgt. 18., cégj. száma: 06-09-014960 Csongrád Megyei Cégbíróság, adószáma: 11735892-2-06, bankszámlaszáma: Unicredit Bank Hungary Zrt. 10918001-00000072-62810004) vállalkozásban működő Z(s)EPPELIN Utazási Iroda, (továbbiakban: utazásszervező, telephelye és levelezési címe: 6722. Szeged, Petőfi Sándor sgt. 18., tel.: 06-62-426-084, fax: 06-62-424-048, e-mail: zseppelin@zseppelin.hu, internet: www.zseppelin.hu, és a szerződést aláíró utas (vagy utas nevében eljáró megbízott) között. Az utazásszervezőt engedélyező ill. hatósági nyilvántartást vezető hatóság neve, elérhetősége: BFKH Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi Főosztály Idegenforgalmi-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf. 919. Az általános utazási szerződés elválaszthatatlan része a megrendelésnek utazásszervező által kibocsátott visszaigazolása, számla, utastájékoztató és Colonnade biztosító társaság szabályzata valamint az utazásszervező által kiadott programfüzet tartalma. Repülő utazásoknál az utazási feltételek részét képezi a légitársaságok üzletszabályzata, valamint a 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet 1. és 2. számú melléklete az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató, továbbá a honlapon (www.zseppelin.hu) és a mindenkor érvényes katalógusban rögzített „Tájékoztató, praktikus tanácsok” dokumentumok hiánytalan tartalmai.

2. Az utazásszervező által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyv (Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254. - továbbiakban: PTK) vonatkozó előírásai, az utazási szerződésekre vonatkozó 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet előírásaiban, illetve a jelen szerződésben foglaltak az irányadók.

3. 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 visszaigazololta. Ha az utas a visszaigazolás tartalmát kézhezvételtől számított 48 órán belül nem kifogásolta, az utazási szerződés a visszaigazolt tartalommal jön létre. Amennyiben az utazási iroda az Utas jelentkezését csak opciósan 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.

4. Az utazási szerződés az utazásszervező és a szerződést aláíró személy(ek) között jön létre. Amennyiben az utast harmadik személy, mint megbízott képviseli, az utazásszervező nem köteles vizsgálni a megrendelő (szerződést aláíró) képviselői jogosultságát. Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek

megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, igazolható módon értesíti. 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 tájékoztatni kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségéről. Ebben az esetben a megbízott köteles átadni az utasnak minden, utazással kapcsolatosan részére átadott, megküldött iratot, értesítést, információt. A jogosulatlan képviselőtől vagy irat, információ át nem adásából felmerülő (utast, utazásszervezőt érintő) kárért a megbízottként eljáró személy teljes felelősséggel tartozik.

5. On-line megrendelés esetén az utas megrendelése elküldésével elfogadta az utazásszervező utazási feltételeit. Ebben az esetben az utazási szerződés akkor jön létre, ha az utas az utazási feltételek szerinti díjat átutalta vagy a megküldött csekket befizette és az beérkezett irodánk bankszámlájára, valamint az utazásszervező a megrendelést írásban visszaigazololta. On-line megrendelés esetén szerződéskötésnek minősül az is, ha az utas visszaigazolásunk alapján az esedékes díjat befizette, de a kiküldött utazási szerződést aláírva nem juttatta vissza az utazásszervezőnek (szerződéskötésre utaló magatartás!).

6. Amennyiben az utas utazását az utazásszervezővel szerződésben álló bármely partner utazási irodánál foglalta le, abban az esetben is a szerződés létrejöttére, az utazási feltételekre jelen szerződésben foglaltak (melyet a szerződéses partner utazási irodák részére megküldünk) az érvényesek. Ilyen esetben az utas megbízottja alatt az utazásközvetítő értendő.

7. Az utazásszervező az utazási szolgáltatásról számlát állít ki. Az ÁFA törvény előírásai szerint 2010. január 01-től nem csak természetes személy lehet utas, mint az utazásszervezői szolgáltatás megrendelője. Nem természetes személy esetében azonban nyilatkoznia kell arról, hogy nem adóalanyként vagy nem adóalanyi minőségében, illetve egyéb esetekben saját nevére és javára veszi igénybe, nem értékesíti tovább, vagyis végfelhasználóként rendelte meg a szolgáltatást! Amennyiben az utazást megrendelő (pld. céges utazás vagy harmadik személy) nem nyilatkozik hitelt érdemlően (cégkivonat, aláírási címpéldány, meghatalmazott esetében hiteles meghatalmazás becsatolásával) a fentiekről, úgy az utazási szolgáltatás díjára az ÁFA Tv. előírásai alapján + 27% ÁFA-t számolunk fel, melyet az arra jogosultak visszaigényelhetnek. (Nyilatkozatot lsd. a szerződés végén!)

8. Amennyiben az utazási szolgáltatás ellenértéke a megadott határidőig nem érkezik be az utazásszervező bankszámlájára, az utazásszervező törli a megrendelést. Az esetlegesen felmerülő költségeket az utas ebben az esetben is köteles megfizetni.

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

10. A határátlépéshez szükséges érvényes útokmány és szükséges dokumentumok beszerzéséről az Utas gondoskodik. A vízum beszerzését az Utas megbízása alapján (kizárólag magyar állampolgárok részére) az utazási iroda külön megbízás alapján magára vállalja. Amennyiben az utas a vízumbeszerzéshez érvénytelen okmányt, nem valós, ill. nem az okmányban feltüntetett adatokat adott meg, vagy az utazásszervező által közöl határidőre a vízumbeszerzéshez szükséges okmányt, adatokat stb. nem juttatta el az utazásszervezőnek, utazása meghiúsulása esetén az ebből adódó kárt az utas viseli.

11. Az utazás időtartamát, az egyes rész-szolgáltatások meghatározását és minőségét jelen szerződésen kívül az utazásszervező által kiadott programtájékoztató és az utazási iroda írásos foglalás visszaigazolása, elutazás előtt 7 nappal kiadott részvételi jegy és utastájékoztatója tartalmazza, melyek jelen szerződés elválaszthatatlan részeit képezik. Ha a visszaigazolás és számla tartalmát az utas a kézhezvételtől számított 48 órán belül nem kifogásolja, illetve az abban foglalt díj befizetését teljesíti, az utazási szerződés a visszaigazolásban feltüntetett tartalommal jön létre vagy módosul (jóváhagyásra utaló magatartás!).

12. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezési költséget (beleértve az ÁFA kts-et), útlemondási (storno) biztosítást foglal magában. Amennyiben azt külön nem jelezzük, a részvételi díjnak nem részei a különböző belépők, helyi közlekedési jegyek, kikötői és repülőtéri illetékek, kerozin pótdíjak, vízumdíjak, turista adók, helyi idegenvezetők és audioguide kötelező költségei, 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.

13. Az utazásszervező nem vállal felelősséget olyan szolgáltatások elmaradásáért, melyek ellenértéke az indulást megelőzően nem kerültek befizetésre (pld. 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 - az utazási iroda maradéktalanul visszatéríti.

14. Az utazásszervező által meghirdetett részvételi díjból a szolgáltatás megrendelésekor, az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg az Utas részvételi díjelőleget fizet.

A fizetendő részvételi díjelőleg a kapcsolódó összes megrendelt szolgáltatás díját is tartalmazó teljes szolgáltatási díj 40 %-a, kivéve, ha az utazásszervező ettől eltérő feltételekkel fogadja el a megrendelést (pl. külföldi közreműködő vagy repülőgéptársaság által kikötött korábbi határidő). 10.000 Ft megrendelési összeg alatt illetve 35 napon belüli jelentkezéskor a teljes részvételi díjat a szerződés aláírásával egy időben kell megfizetni.

A teljes részvételi díj megfizetése legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal esedékes, kivéve, ha e szerződés melléklete a külföldi közreműködő vagy repülőgéptársaság által kikötött korábbi határidőt tartalmaz. Az utazásszervező nem köteles az utas figyelmét a hátralék kifizetésére külön felhívni, a hátralék kiegyenlítésének elmulasztása esetén jogában áll a megrendelést törölni, mely a megkötött szerződésnek utas által való ellárással egyenértékű megszűnését eredményezi. Így a lemondási feltételek érvényesítésével az utazásszervező az utastól követelheti felmerült kára megtérítését.

15. Amennyiben az utazás repülővel valamint kedvezményesvidéki transzfer szolgáltatással kerül a megrendelő által megrendelésre, úgy:

a) Amennyiben az utazás repülővel történik, a légitársaságok utazási szabályzatának előírásai a szerződés részeivé válnak. Sor kerülhet előre nem közölt leszállásokra, repülőgép cserére, indulási - érkezési időpont megváltoztatására, légitársaság megváltoztatására, illetve árának módosítására. Az utazásszervező az ilyen változtatásokról tudomására jutása után tájékoztatja utasait, de az ilyen változtatásokért nem felel.

b) Amennyiben a vidéki csatlakozás az irodánk által közvetített kedvezményes vidéki transzfer szolgáltatás alapján történik, úgy a Kedvezményes Vidéki Transzfer Kiegészítő Szerződés elemei e szerződés részeivé válnak (részletek honlapunkon).

16. Amennyiben az utazásszervező bármely újútj kedvezményt hirdetett meg, a kedvezményt csak a meghirdetett időszakban és feltételekkel biztosítja az utas részére. A törzsutas kedvezmény igénybevételét és arra való jogosultságát az utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni, utólag a kedvezmény nem érvényesíthető. Az időszakokhoz kötött kedvezményeket (pl. előfoglalási, vásárlási kedvezmény) a már korábban megrendelt utazásoknál nem lehet igénybe venni. A különböző kedvezmények összevonása nem lehetséges (kivéve, ha ezt külön meghirdettük).

17. 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 forint keresztárfolyamának az utazásszervező ajánlatában feltüntetett határértékének (tájékoztató, praktikus tanácsokban részletesen) megváltozása valamint az előzetesen feltüntetett minimális utaslétszám hiányából eredően az utazásszervező a meghirdetett részvételi díjat az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelheti. Az utazásszervező ebben az esetben a díjat legfeljebb a megváltozott költségek arányában emeli fel és az emelés okáról, mértékéről az érintett utasokat (vagy megbízottjait) írásban tájékoztatja.

18. A programleírásban feltüntetett repülőtéri illeték, vízum költség egy előzetesen feltüntetett várható összeg, mely az indulásig változhat. A változás mértéke a légitársaság és konzuli szolgálat szerinti összeg módosítása alapján a tényleges változás mértékével megegyező. A változásról az indulás

előtti 20 napig az utazásszervező írásban értesíti a megrendelőt.

19. Az utazásszervező az előzetesen feltüntetett minimális induló létszámnál kisebb utaslétszám esetén a feltüntetett létszámfelet megrendelő általi megfizetése mellett vállalja a szerződés teljesítését.

20. Ha a részvételi díj emelkedése a szerződés aláírásakor rögzített eredeti részvételi díj 8 %-át meghaladja vagy az utazási iroda az utazási programot a szerződés megkötése után lényegesen megváltoztatta, akkor a megrendelő az erről szóló értesítéstől számított 48 órán belül az utazási szerződéstől írásban elállhat, kivéve ha az utazási iroda saját érdekkörén kívül eső tényező miatt kénytelen módosítani a meghirdetett programját pl.: vis maior. Ebben az esetben az utast a 21. pontban, illetve a rendeletben rögzített jogok illetik meg. Amennyiben az utas nem nyilatkozik, az utazásszervező ezt úgy értelmezi, hogy az utas elfogadta a megváltozott részvételi díjat és vállalja a különbözeti összeg megfizetését (ráutaló magatartás). Ebben az esetben a Ptk. vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

21. Az utazásszervező írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől (kivéve vis maior) az alábbiak szerint:

a) 6 napnál hosszabb utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 20. napig,

b) 2-6 nap közötti időtartamú utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 7. napig,

c) 2 napnál rövidebb utazás esetében az utazási csomag megkezdése előtti 48. óráig az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási szerződést, az utazáshoz szükséges előzetesen feltüntetett minimális létszám hiányában.

Ha az utazásszervező nem az utas érdekkörében felmerült okból állt el az utazási szerződéstől:

a) Az utas az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási irodánk lehetősége van.

b) Amennyiben a fenti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

c) Az utas az eredeti befizetésével egyenértékű utazási utalványra (voucher) tarthat igényt a 28. pont alapján

d) Amennyiben helyettesítő szolgáltatás nyújtására az utazásközvetítő nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező az utas kérésére a befizetett díjnak a bankszámlánkon történő jóváírás napjától számított időre az érintett naptári félv év első napján érvényes jegybanki alapkammattal emelt összegét fizeti ki (kivéve vis maior).

22. Amennyiben az utazási iroda az utazási szerződéstől az alábbi okok miatt áll el, az elállásból keletkezett kár, ill. sérelemdíj megtérítésére nem kötelezhető:

a) Az utazásszervező által nem befolyásolható, észszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt kerül sor, amelyet saját érdekkörén kívül esően a szerződéskötés idején észszerűen nem láthatott előre (vis maior),

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

23. Az utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy indokolt esetekben a szálláshelyet kategórián belül megváltoztassa, valamint a programokat azonos jellegűre és értékűre felcserélje, az útvonalat

és a programok sorrendjét az egyes tervezett célállomások figyelembevételével módosítsa. Amennyiben a változtatás során az utazásszervező az eredeti szolgáltatással azonos vagy magasabb színvonalú szolgáltatást nyújtott, ezek a módosítások nem számítanak a meghirdetett utazási szolgáltatás lényeges megváltoztatásának.

24. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésében írásban tett nyilatkozattal módosítást kezdeményezhet a megrendelt konkrét utazás tartalmi szolgáltatásaira, felszállási helyszínre és egyéb az utazásszervező által biztosítható lehetőségeinek függvényében az alábbiak szerint:

a) az indulást megelőző 7. napig díjmentesen módosítható a megrendelt utazás fakultatív program és felárak igénye.

b) az indulást megelőző 6. napon belül lehetőség függvényében 3000 Ft/fő módosítási költség megfizetésével van lehetőség az utazási szerződés tartalmi szolgáltatásain igény szerint módosítani. Amennyiben az utazásszervező az Utas módosítási igényét elfogadja, azt utazási szerződésben rögzített feltételek alapján biztosítja.

25. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. A felmondás akkor válik hatályossá, amikor a felmondó nyilatkozatot az utazásszervező kézhez kapta (figyelembe véve az iroda hivatalos nyitvatartási rendjét). Amennyiben az Utas az utazás megkezdése előtti saját érdekkörében felmerült ok miatt áll el az utazási szerződéstől, köteles az utazásszervezőnek a bruttó részvételi díj és vissza nem téríthető fakultatív programok valamint illetékek százalékában az alábbiak szerinti bántópenzt megfizetni:

Bántópenz (lemondási díjak):

60-36. napon belüli ellárásnál 10 %

35-16. napon belüli ellárásnál 60 %

15-8. napon belüli ellárásnál 80 %

7. napon belüli ellárásnál, ill. utazásból való kizárás, meg nem jelenés esetén 100%

A bántópenz megállapításánál a határidőbe a lemondás napja beleszámít, de az utazás első napja nem. A bántópenz díját az utazási iroda jogosult levonni az utas által befizetett részvételi díj és egyéb nem visszatéríthető felárak összegéből. A fennmaradó részvételi díjat az utazási iroda a lemondás visszaigazolásától számított 14 napon belül visszafizeti.

Repülőjegyek lemondási feltételeire a légitársaságok által kikötött határidők és feltételek vonatkoznak, melyek szigorúbbak a fentiekől. Ezen légitársasági szerződési és lemondási feltételek légitársaságonként és repülőjegy foglalásonként eltérőek. Lemondás esetén a repülőtéri illeték mértéke a lemondási díjként (bántópenz) tekinthető a légitársaság visszaigazolása alapján.

Az utazásszervező 60. napon kívüli bármilyen szerződés felmondásból fakadóan érvényesíti a 3000 Ft/fő kezelési költséget.

26. Megrendelő által történő lemondás esetén, amennyiben az előzetesen megrendelt elhelyezéstől eltérő elhelyezés válik szükségessé, úgy a felmerülő költségek (pl.: 1 ágyas felár) rendezését az érvényben lévő utastársak (egy szerződésen vagy összetartozóként rögzített külön szerződés szerinti megrendelők) vállalják.

27. 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 egyértelmű konzuli nyilatkozattal „utazásra nem javasolt térségek” között az utazási célországokat és térségeket

megjelölő 1-es kategória felsorolásba felvételre kerül, az utazásszervező - amennyiben ez lehetséges - helyettesítő szolgáltatást vagy az előzetes utas általi befizetéssel megegyező összegben egy későbbi időpontra érvényesíthető utazási utalványt (voucher) kínál fel az ÁSZF 28. pontja alapján. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb értékű, a különbözetet az utazásszervező az utas részére visszatéríti. Amennyiben az utas a fenti esetben eláll a szerződéstől, az utazásszervező részére visszatéríti a befizetett díjat.

28. 242/2020. (V.27.) Kormányrendelet alapján kialakult vészhelyzetből fakadó vis maior időtartama alatt az utazásszervező jogosult az utas által befizetett összeget utazási utalvány formájában biztosítani. Az utast vagyoni vagy egyéb hátrány nem érheti az utalvány kiállításából adódóan és annak felhasználása során. Amennyiben az Utas az utazási utalvány lejáratí határidején belül nem tudja azt felhasználni, úgy az utas és az utazásszervező megállapodhatnak az utalvány érvényességi idejének meghosszabbításában. Ebben az esetben az utazásszervező új utalványt állít ki.

29. Az utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvételi jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 35 nappal harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésről köteles írásban az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az engedményezésből eredő többletköltségekért az engedményező és az engedményes a PTK 6:254. §. rendelkezései szerint felel. Az Utas csak olyan személy részére engedményezheti az utazáson való részvételi jogát, aki megfelel a jelen utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek és az engedményezés elfogadásáról írásban nyilatkozik. Amennyiben az engedményezett személy a szükséges utazási okmánnyal, vízummal nem rendelkezik ill. repülőjegy foglalásnál névátíráásra más részére már nincs lehetőség, az utazásszervezőt kártérítési felelősség nem terheli.

30. Az utazásszervező a vele megkötött szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha az a közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a szolgáltatás közreműködőjének felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. Az utassal szemben az utazásközvetítőért az őt megbízó utazásszervező a megbízásának keretei között felel. Mentésül az utazásszervező a kártérítési felelősség alól, ha a hibátlan teljesítés érdekében bizonyíthatóan úgy járt el, ahogyan az adott esetben az tőle elvárható volt (PTK.)

31. Tájékoztatjuk megrendelőinket, hogy a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utazók jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a vasúti személyszállítást igénybevevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, valamint az 1986. évi II.tvr.-tel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény korlátozza a fuvarozó kártérítési felelősségét, illetve kártalanítási kötelezettségét. Továbbá a légi fuvarozók, mint az utazásszervező közreműködőinek felelősségét a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény korlátozza. Repülőgépes utazásoknál a visszautasított beszállásra, a légi járatok törlésére, hosszú késésre, útipoggyász szállítására, légitársaság által okozott kár megtérítésére vonatkozó 261 / 2004. EK rendelet, valamint a légi

személyszállítás szabályairól szóló 25/1999 (II.12.) Korm. rendeletben foglaltak is irányadók.

32. Az utazásszervező felelősséget vállal az általa szervezett és értékesítésre felkínált szolgáltatásért, a saját érdekkörén belül felmerült utazási szerződésben foglaltak nem- vagy hibás teljesítéséből adódó károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért. Nem terheli kártérítési felelősség az Utazásszervezőt, ha a nem teljesítés ill. hibás teljesítés sem az ő, sem közreműködője magatartására nem vezethető vissza, így különösen ha a szerződés tekintetében mutatókozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy, ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság és a legkörülméktöbb gondosság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy kialakult vészhelyzetből fakadó „vis maior” esetén. Az utazásszervező az utazási szerződés nem teljesítéséből, ill. hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza. Ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésekre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

33. Amennyiben az utazási iroda 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 utazását útlelvi hibája, vámszabályok vagy az adott ország törvényeinek megsértése miatt meg kellett szakítania.

34. Az utazásszervező hibás teljesítése esetén az Utast együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az Utas a szolgáltatással szembeni kifogása esetén haladéktalanul köteles azt a helyszínen az utaskísérőnek, ennek hiányában a helyszíni szolgáltatónak, vagy az iroda által megadott helyszíni képviselőnek bejelenteni, kérve a hiányosság kijavítása hiányában a jegyzőkönyv felvételét. A közlés késelméből eredő kárért az utas felelős. Az utaskísérő az utas bejelentését kérésére, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe venni és annak egy példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles a kifogásról az utazási irodát tájékoztatni és a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni. Utaskísérő hiányában – amennyiben panaszát a helyszínen nem orvosolták – az utas az utazási irodát a szolgáltatási hibáról köteles haladéktalanul tájékoztatni. (Az utazásszervező ügyeleti telefonszámát az utazás előtt kiadott utastájékoztató tartalmazza.)

35. Rendkívüli esetben az utazásszervező fenntartja magának a jogot a helyi viszonyok (közlekedés, időjárási viszonyok, helyi ünnepek) vagy technikai okok (pl. közlekedési eszköz meghibásodása) miatt történő a program módosítására. Az esetleges programmaradás tényleges, előzetesen kalkulált költségét (pl. befizetett fakultatív program, belépőjegy) az utazásszervező utólag visszatéríti.

36. Az Utas a nem szerződéseszerű teljesítésből származó kárigényét hazaérkezését követő 8 napon belül eredeti aláírásával ellátott levélben írásban, postai úton jelentheti be az utazási irodához, mellékelve az utaskísérő vagy helyszíni szolgáltató által felvett és ellenjegyzett jegyzőkönyv eredeti példányát, feltüntetve nevét, lakcímét. Az

utazásszervező a kárigény indokoltságát felülvizsgálja és álláspontjáról 30 napon belül tájékoztatja az Utast. Amennyiben az Utas kifogásait nem közölte a helyszínen orvoslás vagy jegyzőkönyvbe vétel céljából, illetve kárigényét késedelmesen jelentette be, az utazásszervező mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól. Nem léphet fel az Utas kártérítési igénnyel, amennyiben a szolgáltatásnak a szerződésben rögzített feltételektől eltérő teljesítése az Utasnak felróható okból következett be. Ha az utazási iroda az utas kárát megtérítette, ugyanazok a jogok illetik meg, amelyek az utast a közreműködővel szemben illették meg.

37. Az utazás során köteles az Utas az utazásra vonatkozó hatályos (útiokmány, vízum, vám, stb.) jogszabályokat megtartani. Az Utas kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben határátlépéshez útlelvi szükségessége, az az utazása befejezését követő legalább 6 hónapig (két üres oldallal) érvényes, az útlelvi szereplő adatok megegyeznek az utazás foglalásánál megadott adatokkal. Ennek elmulasztása esetén keletkezett 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.

38. Ha az utazás teljesítésének megkezdése a szerződésalkötéskor még előre nem látható ok miatt veszélybe kerül vagy akadályba ütközik (sztrájk, háború, katasztrófa, embargó, karantén, járvány, légitársaságok által egyoldalúan kikötött és érvényesített felelősségi korlátozások, stb.) olyan ellehetetlenülési oknak minősülnek, melyből fakadóan egyik fél sem felelős és mindkét fél érdekkörén kívül merült fel. Amennyiben ezen két fél érdekkörén kívül eső ok miatt az utazás megvalósítása ellehetetlenül vagy a már megkezdett utazás megszakad, az utazásszervező Utasai érdekében minden szükséges és ésszerűen elvárható intézkedést megtesz. (Háborús, járvány és katasztrófa helyzet bekövetkeztére, egyes országokba való utazási korlátozásra az írásban megjelent, hivatalos külügyminisztériumi (konzuli) állásfoglalás az irányadó.) Amennyiben az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik fél magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, az utazási iroda az okozott kárért nem felel, de az utasnak lehetőségeihez mérten minden segítséget megad. Az utazás ellehetetlenülése folytatn az utazásszervező helyettesítő szolgáltatást vagy utazási utalványt (voucher) ajánl fel utasainak a 28. pont alapján.

39. Poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az Utas maga gondoskodik. Utastérben hagyott vagyontárgyakért nem vállalunk felelősséget. A csomagtérben elhelyezett poggyászoknak szállításból adódó kára esetén a PTK megfelelő előírásai az irányadóak. Ilyen esetben a helyszínen azonnal a 29. és 30. pont szerinti jegyzőkönyvbe kell rögzíteni a káreseményt.

40. Az utazásszervező által szervezett utazásoknak csak a részvételi díj és a repülőtéri illeték tartalmaz útlemondási (stornó-) biztosítást (az ettől eltérő külön közöljük) egyéb járulékos költségek, illetve, felárak, fakultatív, stb. nem. A kalkulált útlemondási biztosítás 20% önrészt tartalmaz (felár megfizetésével ezen önrész kiváltható: CLPLUS). Az Utas az utazás megkezdése előtt betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást (BBP) köteles kötni a teljes részvételi díj (díjhátralék) befizetésével egy időben. A BBP biztosítás megkötése mentesítheti

Utásainkat egyes, előre nem látható, váratlan kiadásoktól. A biztosítási feltételek a jelen szerződés aláírásával együtt az utas részére átadásra kerülnek.

41. Az utazás során harmadik személynek okozott kárért kizárólag az Utas tartozik felelősséggel.

42. Amennyiben az Utas saját magánál, vagy közeli hozzátartozójánál (PTK 685.§.b.) a biztosítási feltételekben feltüntetett utazás képtelenség következett be az útra való jelentkezés után, akkor az Utas kárigényét a biztosítójának kell benyújtania, amely - az erre vonatkozó üzleti szabályzata alapján – dönt az Utasnak az önrész összegének levonása utáni kártérítéséről. Útlemondási biztosítási szerződés csak a jelentkezéssel egyidejűleg köthető. Útlemondási szerződés hiányában lemondáskor a részvételi díj visszatérítése csak a 25. pontban meghatározott feltételekkel lehetséges. Lemondási idő alatt azt az időpontot kell érteni, amikor az utas (vagy meghatalmazottja) ezzel a szándékával részvételi jegyét az utazásszervezőhöz személyesen leadja, igazolhatóan postai úton feladta, vagy a lemondási nyilatkozat írásban az utazásszervezőhöz beérkezik.

43. Idegenvezetésre jogosult személyt - külön megállapodás hiányában - az utazási iroda azokhoz a csoportos utazásokhoz biztosít, melyet saját szervezett társasutazásként hirdetett meg, illetve

egyedi árajánlatában az idegenvezető (utaskísérő) biztosítását feltüntette.

44. A Z(s)EPELIN az R-00899/1994. sz. alatt bejegyzett önálló utazásszervezésre jogosult touroperator iroda, a Magyar Utazási Irodák Szövetségének (MUISZ), az Internationaler Bustouristik Verband e.V. (RDA) és az Ausztria Klub-nak tagja.

45. Az utazásszervező az Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével kötött szerződés alapján rendelkezik az utasok biztonságát szolgáló előírt vagyoni biztosítékkal. A vagyoni biztosíték száma: 990 0000218 (érv.: 2023.01.01-2023.12.31-ig). Területi hatálya: Nemzetközi és belföldi utazásszervezés. A Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe az Utazásszervezők Vagyoni Biztosíték Biztosítása szabályzatban foglalt rendelkezések szerint átvállalja - a jelenleg érvényben lévő 78/2005. (IV.28.) Kormányrendelettel módosított 213/1996. (XII.23.) Korm. rendeletben előírt - az utazásszervező és utazásközvetítő kártérítési kötelezettségéből adódó károk megtérítését. A biztosító elérhetősége: levélcím 1139. Budapest, Váci út 99., e-mail: info@colonnade.hu.

46. Az utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy az egyes programok során útközben marketing

jelleggel filmet, képeket készítsen a látottakról, utasokról.

47. Az utazásszervező által szervezett utazásokkal kapcsolatosan felmerülő vitás kérdésekben a szerződő felek elsőbbségben részesítik a közös megegyezésre való törekvést. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez fordulhat, ha panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az utazásszervező panaszügyintézésének helye az utazásszervező székhelye. A területileg illetékes békéltető testületek címe a www.bekeltetes.hu weboldalon található. Szegeden Csongrád Megyei Békéltető Testület, címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12., Tel.: +36-62-554-250/118, fax: +36-62-426-149, E-mail: bekelteto.testulet@csmkik.hu. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az utazók 2017. január 01-től panaszukkal a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhatnak (elérhetősége: <http://jarasinfo.gov.hu>). A 2016. december 31-én megszűnt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium. Az utazásszervező fogyasztói jogvita esetén igénybe veszi a békéltető testületi eljárást.

NYILATKOZATOK:

Az utazási szerződésben foglaltakat megismertük, azt megértve a feltételeket elfogadtuk! Az alábbiakban a 2010.évi CXIII.tv. (ÁFA) 206.§-a szerint a megfelelő kocka bejelölésével teljes felelősséggel nyilatkozom, hogy az utazási iroda által nyújtott szolgáltatást:

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként),
- adóalanyként saját nevében és javára, tehát végső felhasználóként (azaz utasként),
- adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utasként) veszem-vesszük igénybe.

- Nyilatkozom, hogy a 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet 1. számú mellékletében foglalt, az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó általános tájékoztatást megkaptam és megismertem,
- továbbá a 472/2017(XII.28.) Korm. rendelet 2. számú mellékletében foglalt az 1. számú mellékletben foglaltakról eltérő esetekre vonatkozó tájékoztatást megkaptam és megismertem.
- Alulírott kijelentem, hogy a Z(s)EPELIN Kft. hatályos adatkezelési szabályzatát és adatkezelési tájékoztatóját megismertem, az abban foglaltakat magamra nézve elfogadom.

Út megnevezése, indulás dátuma

S z e g e d , 202... ..

Megrendelő olvasható neve

Utazási ügyintéző céges aláírása

Megrendelő aláírása