

## **Általános Szerződési Feltételek az Escort Tourist Utazási Iroda által szervezett utazásokra**

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései, valamint a 45/2014 (II.26.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók. A szerződéskötő az ESCORT TOURIST Utazási Iroda és Könyvkiadó Betéti Társaság (9400 Sopron, Templom u. 21. Tel.: 99/524-514, Adószám: 26862875-2-08, Cégjegyzékszám: Cg.08-06-012358; Engedély szám: R-01895/1999, vagyoni biztosítója: Európai Utazási Biztosító Zrt., a továbbiakban utazási iroda és utas közötti, az utazási szerződésben nem szabályozott kérdéseket.

### **I. Az utazási szerződés létre jötte:**

1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha azt a felek írásba foglalták, mindkét fél aláírta vagy azt online elfogadták és a részvételi díj előleget az utas befizette. Az utazási szerződés – függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az utas valamely más harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az utas a harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal – az utazási iroda és az utazási szerződést aláíró személy között jön létre.
2. Az utazási iroda fenntartja a jogot a meghirdetett utazások feltételeit és programját tartalmazó tájékoztatóban foglaltaktól való eltérésre. A módosítás azonban csak akkor válik az utazási szerződés részévé, ha a változásokról a szerződés megkötése előtt az utas a tájékoztatót írásban vagy elektronikusan megkapja.
3. Az utazási iroda által meghirdetett utazások feltételeit és programját a programfüzet, a jelen általános szerződési feltételek és az utas által aláírt utazási szerződés együttesen tartalmazzák. Az utazási szerződésben azon adatok, feltételek és egyéb tartalmi elemek tekintetében, amelyeket az utas által kiválasztott utazásra vonatkozóan a programfüzet, illetve a jelen általános szerződési feltételek pontosan és egyértelműen tartalmaznak, elegendő a programfüzetre, illetve jelen általános szerződési feltételekre utalni.

### **II. A díjfizetés feltételei és a részvételi díjak érvényessége:**

1. A részvételi díj – eltérő tájékoztatás hiányában – kizárólag a meghirdetett utazási programban szereplő szolgáltatások árát, az utazási iroda szervezési (közvetítési) díját és mindenkor hatályos ÁFA törvény szerinti ÁFA-t foglalja magában. A részvételi díj összegén felüli esetleges járulékos szolgáltatások díjait és a részvételi díj teljes összegét az utazási iroda az utazási szerződésben tünteti fel.
2. Az utazási iroda fenntartja a jogot a szállítási költségek (ideértve az üzemanyag költségeket), az utazási szerződésben vállalt részszerződésekkel kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri

illeték) vagy deviza – az utazási iroda közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának változása miatt a részvételi díjnak az indulás napját legalább 20 nappal megelőző időpontban történő -költségemelkedéssel arányos – felemelésére. A díjemelés okát és mértékét az utazási iroda az utassal haladéktalanul közli. Ha az utas a 8%-ot el nem érő részvételi díjemelés következtében áll el az utazási szerződéstől, akkor az utas V.2. pont szerinti bánatpénz fizetésére köteles. Mivel az utazási iroda fenntartja magának a díjemelés jogát, így az utas díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

3. Ha a részvételi díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, az utas írásban elállhat a szerződéstől, arról az utazási iroda haladéktalanul köteles értesíteni.

4. Az utas az utazási szerződés megkötésekor köteles a részvételi díj 40%-át előleg jogcímén befizetni és – ha a felek másban nem állapodnak meg – a részvételi díj fennmaradó összegét az indulás előtt legkésőbb 30 nappal kiegyenlíteni. Amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazási irodára, úgy ettől a rendelkezéstől el lehet térni.

5. Az utazási iroda a hátralék befizetésének esedékességéről az utast külön nem értesíti. A hátralék befizetésének elmulasztása esetén az utazási iroda a megrendelést lemondottnak tekintheti, és jogában áll az utazási feltételekben rögzített bánatpénzt felszámítani.

6. Ha a jelentkezés az utazást megelőző 30 napon belül történik, akkor az utas a teljes részvételi díjat köteles a szerződés megkötésekor megfizetni.

7. Az utazás során az utas az utazási iroda által meghirdetett programban nem szereplő, be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történő befizetéssel veheti igénybe.

8. Az utazási iroda nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe.

### III. Változás az utas személyében

1. Az utas jogosult az utazási szerződés szerinti részvételi jogát harmadik személy javára átruházni feltéve, hogy e személy is megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utas az engedélyezésről köteles az utazási irodát haladéktalanul írásban, beleértve az elektronikus üzenetet, tájékoztatni. Az átruházást megelőzően eredő igazolt költségeikért az átruházó utazó és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel.

2. Az utazási szerződést megkötő utas a szerződésben foglalt kötelezettségek alól csak akkor mentesül, ha azt a szerződésbe belépő fél átvállalja.

3. Kedvezményes utaknál az átruházás csak azon személyek számára lehetséges, akik a kedvezményre egyébként is jogosultak.

### IV. Utaskísérő

1. Ha a program eltérően nem rendelkezik, az utazási iroda biztosít a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő idegenvezetésre jogosult utaskísérőt.

2. Az utazási iroda azt a körülményt, hogy a 15 főt el nem érő csoport esetén is biztosít-e utaskísérőt, az utazási programban, de legkésőbb az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg közli az utassal.

#### V. A szerződés megszűnésének esetei és jogkövetkezményei

1. Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Az írásbeli nyilatkozat, illetve elektronikus üzenet azon a napon hatályosul, amikor az utazási irodához írásban megérkezik. Az utazás megkezdésének időpontja a programban/részvételi jegyen feltüntetett nap 0 órája.

2. Ha az utas a saját érdekkörében felmerült okból áll el, köteles az utazási irodának a valamennyi részszolgáltatási díj százalékában kifejezett bánatpénzt fizetni az alábbiak szerint:

Nem repülő utazások esetén: Az utazás megkezdése előtti 61. napig 3.000,- Ft/ fő; 60-46 nap közötti elállás - 10%; 45-36 nap közötti elállás – 25%; 35-21 nap közötti elállás -50%; 20-11 nap közötti elállás -70%; 10 napon belüli elállás és meg nem jelenés esetén – 100%.

Egynapos utazások esetén: az utazás megkezdését megelőző 15-7 nap közötti elállás - 20%; 7-3 nap közötti elállás – 50%; 3 napon belüli elállás és meg nem jelenés esetén – 100%.

Színház- ill. koncertutak esetén: A megvásárolt jegy nem lemondható és nem visszaváltható. Lemondást már előleg megfizetése után sem fogadunk el.

Szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetén az utazás megkezdését megelőző 60-46 nap közötti elállás – 10%; 45-36 nap közötti elállás –15%, 35-31 nap közötti elállás – 20%; 30-16 nap közötti elállás – 50%; 15-6 nap közötti elállás – 70%; 5 napon belüli elállás és meg nem jelenés esetén – 100%.

Repülő utaknál a következők szerint érvényes a bánatpénz: Az utazás megkezdése előtti 91. napig -10%; 90-31 nap közötti elállás – 40%; 30-16 nap közötti elállás –60%; 15-6 nap közötti elállás – 80%; 5 napon belüli elállás és meg nem jelenés esetén – 100%.

3. Az utazási iroda jogosult az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal írásban tett nyilatkozattal az utazási szerződéstől elállni. Ha az utazási iroda nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el, az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazási irodának lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazási iroda a díjkülönbözetet az utasnak megtéríti. Amennyiben az utazási iroda helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy azt az utas nem fogadja el, az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban elállhat, ebben az esetben az utazási iroda a befizetett részvételi díjat, valamint annak törvényes kamatait

visszafizeti. Ha az utazási iroda nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől megtéríti továbbá az utasnak az elállás következtében felmerült kárát, kivéve ha az elállásra az utazási iroda által 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 (a továbbiakban vis maior), továbbá ha a jelentkezők száma az út elindításához szükséges legkisebb (min. 20 fő) résztvevőszámot nem éri el.

4. Amennyiben a jelentkezők száma az út elindításához szükséges legkisebb (min. 20 fő) résztvevőszámot nem éri el, úgy erről a tényről, valamint elállásáról az utazási iroda az utast az utazás megkezdése előtti huszadik napig írásban értesíti.

5. Ha az utazási iroda az indulás előtt az utast az utazási szerződés feltételeinek lényeges módosításáról értesíti (így többek között a II.3-as pontban foglalt esetben), az utas az V.3. pont szerinti jogokat érvényesítheti.

6. Az utazási szerződés lehetetlenülésére – amennyiben az utazást, vagy a fakultatív programot, (programokat) vis maior, háború, járvány, terrorizmus, sztrájk, vagy elháríthatatlan természeti jelenség, technikai akadályok befolyásolják, vagy megghiúsítják, ezért és a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért az utazási iroda felelősséget nem tud vállalni. Az ilyen okból bekövetkezett változásokért az utazási iroda kártérítési kötelezettségre a Ptk. az irányadó.

7. Ha az úticél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a Magyar Köztársaság Külügyminisztériumának honlapján kifejezetten az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az utazási iroda azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújt. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az utazási iroda a díjkülönbözetet az utasnak megtéríti. Amennyiben az utazási iroda helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy azt az utas nem fogadja el, az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban elállhat, ebben az esetben az utazási iroda a befizetett részvételi díjat visszafizeti.

## VI. Hibás teljesítésért való felelősség

1. A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazási iroda felel. Az utazási iroda a közreműködője magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. (Id. a légitársaság igénybevételeire és felelősségére a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezményt, a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén a 261/2004 EK rendeletet, valamint a légi személyi szállítás szabályairól szóló 25/1999 (II. 12.) Korm. rendeletet, az 1986. évi 2. törvényerejű rendelet a Bernben az 1980. évi május hó 9. napján kelt Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezményt

(COTIF)). A szállodák felelősségére vonatkozó jogszabályok: Ptk. 1959. évi IV. törvény (462-470§).

2. Ha az utazási iroda nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesít, akkor a részvételi díjat arányosan leszállítja vagy az utazás megkezdését követően hibásan teljesített szolgáltatásokat – az esetleges költségkülönbözlet viselése mellett – más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolja.

3. Az utazási iroda az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.

## VII. Együttműködési kötelezettség

Az utas az esetleges hibás teljesítés esetén a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. Utaskísérő hiányában amennyiben a panaszt a helyi szolgáltató nem orvosolta az utas az utazási irodát köteles tájékoztatni a részvételi jegyen feltüntetett telefonszámon. A kifogás dokumentálására (jegyzőkönyvezésére) a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendeletben foglaltak az irányadók. A jegyzőkönyv rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelmeiből eredő károk az utast terhelik.

Az utólag benyújtott panaszlevelekre az utazási iroda 30 napon belül válaszol. Az utazási iroda vállalja, hogy segítséget nyújt az utasnak, ha 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 az utazási iroda a kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve nem volt képes elhárítani vagy vis maior esete nem következett be.

## VIII. Biztosítás

Az utazási iroda az utas igénye esetén megfelelő tájékoztatást nyújt a baleset-, betegség, poggyász- és útlemondási biztosításokról, a biztosítás megkötésének lehetőségeiről, a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, a biztosítás által lefedett kockázatokról és a biztosítási díjakról. A részvételi díj – ellenkező megállapodás hiányában – a biztosítás díját nem tartalmazza.

## IX. Egyéb feltételek

1. Az utas minden külön értesítés nélkül köteles az utazáson való részvételhez szükséges okmányok (útlevel, vízum) érvényességéről és a célország előírásainak való megfeleléséről meggyőződni. Az útlevel, vízum, vám (behozatali-kiviteli), deviza, illetve közegészségügyi előírások megtartásáért, továbbá az életmódra, étkezési és közlekedési szokásokra, illetve a célország utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő szabályaira és szokásaira vonatkozó szabályok tiszteletben tartásáért az utas felelős. Amennyiben ezek megsértése miatt az utazáson nem tud részt venni vagy a már

megkezdett utazást nem tudja folytatni, az utazási irodával szemben kárigényt nem érvényesíthet és a befizetett részvételi díj visszafizetésére sem tarthat igényt.

2. Az utas köteles utastársai utazását, pihenését és fakultatív programokon való részvételét az ezeket akadályozó magatartástól való tartózkodással biztosítani. E kötelezettség megszegéséből eredő károkért harmadik személyek felé az utas közvetlenül felel.

3. Az utas a poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utazás során maga köteles gondoskodni. Az utazási eszközön vagy a szállodában elveszett tárgyakért az utazási iroda nem vállal felelősséget.

4. Az utazási iroda kizárja a felelősségét a természeti környezet rendkívüli okokból történő megváltozására, az időjárás megváltozására, illetve a természeti okokból, sztrájkból, háborúból, járványból vagy terrorizmusból eredő kellemetlenségekre és károkra vonatkozóan.

5. Az utazási iroda a vagyoni biztosíték tekintetében az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel kötött szerződést.

#### X. Jogviták rendezése

Az utazási iroda az utazási szerződés esetleges hibás teljesítéséből eredő jogvitákat igyekszik tárgyalásos úton, peren kívül rendezni. A felek ennek meghíúsulása esetére – hatáskörtől függően – a Sopron Városi Bíróság vagy a Győr-Moson-Sopron Megyei Bíróság illetékességét javasoljuk.

## AZ UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ KÜLÖN RENDELKEZÉSEK

Az utazási csomagokkal az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében járunk el. Az utazási csomagok szerződésszerű végrehajtásáért irodánk az Escort Tourist Bt. felel. Az Escort Tourist Bt. a jogszabályi előírásoknak megfelelően az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-378.) későbbiekben EUB-nál biztosítással rendelkezik fizetéseképtelenség esetére, az utazási csomag elemeire és az Ön hazaszállítására.

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletre is tekintettel Önt az alábbi fontosabb jogosultságok illetik meg:

- Az utas a szerződés megkötése előtt minden lényeges tájékoztatást megkap az utazási csomagról.
- Minden esetben megjelölésre kerül egy vállalkozó, aki vagy amely a szolgáltatásokat teljesíti.
- Az utazási okmányokon szerepel egy sürgősségi telefonszám illetőleg egy kapcsolattartó elérhetősége.

- Az utazási csomag átruházható egy másik személyre a felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében.
- Az utazási csomag ára növekedhet például üzemanyagár, devizaárfolyam növekedése miatt, de ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utas felmondhatja a szerződést. Díjemelés legfeljebb húsz nappal az utazási csomagmegkezdése előtt hajtható végre. Ha a fenti költségek nagy arányban csökkenek akkor az utas díjengedményre jogosult kivéve, ha a díjak kifizetésre az áremelkedés során került sor.
- Az utas felmondhatja a szerződést és a megfizetett teljes összeg visszajár neki, ha az utazási csomag lényeges eleme változnak. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt a szerződésben rögzített idő után, illetve a megállapított minimális létszám ellenére törli az utazási csomagot, akkor az utas által befizetett összeg visszafizetésre kerül és kártérítésre jogosult.
- Ha az utazási csomag célállomásán súlyos biztonsági problémák merültek fel, amit a külügyminisztérium honlapján is feltüntet az utas bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatja a szerződést.
- Az utas bánatpénz illetőleg az útlemondási idők figyelembevételével az utazási csomag megkezdése előtt bármikor elállhat a szerződéstől.
- Amennyiben az utazási csomag lényeges elemei nem teljesíthetők, legalább azonos szolgáltatásokat kell felajánlani az utasoknak többletköltség felszámítása nélkül.
- A szerződésben leírtak nem teljesítése esetén az utas díjkedvezményre, illetve kártérítésre jogosult.

Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.

- Az utazásszervező fizetéképtelenné válása esetén a befizetett összegek visszafizetésre kerülnek, valamint az utas hazaszállítását az EUB Zrt. biztosítónál lévő biztosítási összeg fedezi. Ebben az esetben az utas az illetékes hatósággal is felveheti a kapcsolatot: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.; e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu; telefonszám: 06-1-458-5800) e- mail, telefonszám).

## NYILATKOZAT SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉRE

Szerződéskötőként az Escort Tourist az általam megadott adatokat kezeli. Kijelentem, hogy a kezelési tájékoztatót megismertem és megértettem, tudomásul veszem, hogy hozzájárulásomat visszavonhatom, korlátozhatom. Tudomásul veszem, hogy az Escort Tourist a személyes adataimat az utazási szerződés teljesítése érdekében 3. természetes és jogi személynek továbbadhatja Magyarországon belül, az EU-ban vagy azon kívül.

A részletes adatvédelmi tájékoztatónk a [www.escorttourist](http://www.escorttourist) honlapon található meg.