

Általános szerződési feltételek a Sol Travel Utazási Iroda, mint utazásszervező által összeállított utazási csomagokra, és az általa értékesített egyéb utazási csomagokra és utazási szolgáltatásegyüttesekre vonatkozóan

Sol Travel Idegenforgalmi Kft. (a továbbiakban Sol Travel)
Székhely: 7100 Szekszárd, Széchenyi u. 21.,
Telefon: 06-74-510-100,
Email: sol@soltravel.hu,
Engedélyszám: R00726/1993/1999, adósz.: 11282442-2-17,
Cégjegyzékszám: 17-09-001749,
Bankszámlaszám: Erste 11617002-01718200-17000007,
Vagyonbi biztosíték: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.
Internet: www.soltravel.hu

1. A Sol Travel által szervezett utazásokra és az általa utazásközvetítőként értékesített utazási csomagokra és utazási szolgáltatásegyüttesekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet irányadók.

2. Amennyiben a Sol Travel valamely szolgáltató megbízásából eljárva értékesít utazási csomagot, vagy utazási szolgáltatást vagy szolgáltatás együttest, úgy azokra e szolgáltató általános szerződési feltételei (is) alkalmazandók lehetnek.

Az utazási szerződés

3. A Sol Travel az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon tájékoztatást ad az utazás részleteiről, elérhetőségiről, a csomag teljes díjáról és a fizetési feltételekről, valamint az utazási csomag igénybevételeének lényeges feltételeiről és az azokban még a szerződéskötést megelőzően esetlegesen bekövetkező változásokról. Az utazási csomag és az utazási szolgáltatások jogszabályban meghatározott lényeges elemeit az utazási szerződés és az annak részét képező jelen ÁSZF tartalmazza.

4. Az utazási szerződés a Sol Travel-nál történő közvetlen megkötése esetén annak aláírásával és az előleg egyidejű befizetésével jön létre. Utazásközvetítőnél való foglalás esetén a szerződés a megrendelés Sol Travel általi visszaigazolásával jön létre.

5. A Sol Travel által közölt előleget az utazási szerződés megkötésekor kell befizetni. Ennek mértéke a részvételi díj 40%-a. Amennyiben az értékesített légifuvarozási szolgáltatásra a légitársaság a lemondást nem teszi lehetővé, az előleg összege repülőjegy árának 100 %-a és az azon felüli díj 40 %-a. A részvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtti 30. napig kell befizetni, külön értesítés nélkül.

6. Az utazás időtartamát, az egyes rész-szolgáltatások meghatározását, minőségét, részvételi díját a Sol Travel prospektusai és weboldala tájékoztató jelleggel tartalmazzák, az azokban esetlegesen előforduló hibákért a Sol Travel nem vállal felelősséget. Az utazási szolgáltatás pontos tartalmát az utazási szerződés tartalmazza.

7. Az utazási szerződés egy példányát a Sol Travel papír alapon vagy más tartós adathordozón az utazó rendelkezésére bocsátja.

8. Ha a Sol Travel a megküldött egyedi ajánlat igénybe vételét helyhiány vagy más ok miatt feltételhez köti, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Sol Travel a feltétel teljesülését követően az utazót arról tartós adathordozón megküldött tájékoztatással értesíti. A szerződés létrejöttéig az utazó a feltételes ajánlat elfogadását bármikor visszavonhatja és a Sol Travel a befizetett előleget visszafizeti. A teljes előleget a Sol Travel akkor is visszafizeti, ha a feltétel bekövetkezésének elmaradása miatt az utazási szerződés nem jön létre.

9. Ha nem az utazó személyesen, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, a Sol Travel nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az utazót.

10. A Sol Travel a teljes részvételi díj befizetése ellenében a szolgáltatások igénybe vételére jogosító utalványt, „Részvételi jegy”-et ad át az utasnak, amelyet az utazásra magával visz, vagy a társasút megkezdése előtt a Sol Travel megbízottjának bemutat.

11. A kiutazáshoz érvényes útlevel beszerzéséről az utazó gondoskodik. Az ennek hiányából eredő károkért és költségekért a Sol Travel nem vállal felelősséget. Ha az utas a Sol Travel közreműködésével köt baleset, betegség, vagy poggyászbiztosítást, a Sol Travel köteles a dokumentumokat legkésőbb az utazási szolgáltatások igénybevételére jogosító iratokkal együtt az utazónak átadni.

12. A Sol Travel az utazási szerződés megkötését megelőzően az utazó által megfogalmazott és külön költséggel nem járó különleges kéréseket figyelembe vesz, a szükséges intézkedéseket megteszi, de azok teljesítését garantálni nem tudja.

Az utazási szerződés átruházása

13. Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát olyan személy részére átruházni, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel és az abban foglaltak tudomásul vételéről tartós adathordozón nyilatkozik. Az utas az engedményezésről köteles írásban a Sol Travel-t a lehető leghamarabb, de legalább az utazás megkezdése előtt öt nappal értesíteni, és az igazolt többletköltséget viselni. 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 átruházás tényleges költségeiről a Sol Travel a kilépő felet tájékoztatja, a vonatkozó dokumentumokat rendelkezésére bocsátja.

Az utazási szerződés teljesítése

14. A Sol Travel felel az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért. Az utazó díjengedményre jogosult az utazási csomag nem szerződésszerű teljesítés időtartamára, feltéve, hogy a szerződésszegés az utazónak nem felróható. Az utazásszervező felel az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha a kár az utazónak felróható, azt harmadik fél előre nem látható és elháríthatatlan magatartása okozta, vagy ha egyébként elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

15. Sol Travel az utazás megkezdése előtt legalább 5 nappal - ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor- tájékoztatja a Sol Travel idegenvezetőjével vagy helyi képviselőjével, ezek hiányában közvetlenül a Sol Travellel az utazás célállomásról kezdeményezhető kapcsolatfelvétel módjáról, ügyeleti telefonszámáról, valamint az utazási okmányok átvételének helyéről és idejéről.

16. Az utazásszervező, ha az utazási szerződés lényeges részét az utazási szerződés szerint nem tudja teljesíteni, többletköltség felszámítása nélkül köteles helyettesítő szolgáltatást felajánlani, alacsonyabb színvonalú helyettesítő szolgáltatás esetén pedig díjkedvezményt is adni. Az utazó akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

17. A Sol Travel közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha saját maga járt volna el, kivéve, ha a szolgáltatás közreműködőjének felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza, így a nemzetközi légi fuvarozásról szóló 1929. évi Varsói Egyezmény és a szállodatulajdonosok felelősségéről szóló 1962. évi Párizsi Egyezmény.

18. Az utazási szerződés vélt vagy valós hibás teljesítése esetén az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. Ebben az utaskísérő köteles közreműködni. A közlés késedelméből eredő kárért az utas a felelős. Az utaskísérő (a helyszíni szolgáltató) az utas bejelentését köteles jegyzőkönyvezni és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. Idegenvezető hiányában, vagy amennyiben panaszát a helyszínen nem orvosolták- az utazó a Sol Travel-t a szolgáltatási hibáról köteles haladéktalanul tájékoztatni. (Az Sol Travel ügyeleti telefonszámát a részvételi jegy tartalmazza.) A hibás teljesítésből vagy az utazási szerződés nem-teljesítéséből eredő esetleges károkért való felelősségét a Sol Travel a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 27.§-ában foglaltak szerint korlátozza.

19. Az Utazó köteles az indulás dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt a helybeli idegenvezetőkkel való találkozás idejét tiszteletben tartani. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának nem betartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.

Részvételi díj

20. Az utazónak megküldött egyedi ajánlatban és az utazási szerződésben megjelölt részvételi díj tartalmazza az utazási csomag részét képező szolgáltatások, illetve a szervezési költség adókkal együtt számított teljes díját. A részvételi díj meghatározása nem a napok száma, hanem az igénybe vett szolgáltatások szerint történik. Az indulás és érkezés napja nem jelent mindig teljes napot.

21. A részvételi díj nem tartalmaz utas baleset-, betegség és poggyász-biztosítást és útlemondási biztosítást. Nem tartalmazza továbbá a vízumdíjat, a felárakat, valamint a fakultatív programok árát.

22. Az utazási katalógusban szereplő részvételi díjak az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (**ÁFA törvény**) 206. § (1) bekezdésének c) pontja szerinti utasok esetében érvényesek. A Sol Travel ezúton tájékoztatja nem magánszemély megrendelőit, hogy részükre a részvételi díj az ÁFA törvény szabályai szerint kerül külön kiszámításra.

23. Amennyiben a Sol Travel bizonyos utakra akciót vezet be, az alkalmazott akciós részvételi díj csökkentés a már megkötött utazási szerződésekre nem vonatkozik.

24. A Sol Travel az utazó által az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díjat, legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig egyoldalúan megváltoztathatja

- a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,

- az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték),
- az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok

változására tekintettel, az utazó haladéktalan, az árváltozást alátámasztó okokat is megjelölő tájékoztatása mellett.

25. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utazó a szerződést felmondhatja és a Sol Travel a befizetett részvételi díjat az utazónak teljes egészében visszafizeti. Ha az utazó nem áll el a fenti okból, akkor a felek ennek megfelelően módosítják a szerződést. Amennyiben az utazási szerződés egyéb jelentős módosítása szükséges, a Sol Travel arról megfelelően tájékoztatja az utazót. Ha az utazó a javasolt jelentős változtatásokat (adott esetben másik utazási csomagot) elfogadja, jogosult az esetlegesen indokoltá vált díjkülönbözet visszatérítésére (alacsonyabb értékű szolgáltatás elfogadása). Ha az utazó a javasolt jelentős változást nem fogadja el, jogosult az utazási szerződés felmondására és a teljes részvételi díj visszatérítésére, amit a Sol Travel haladéktalanul, de legfeljebb 14 napon belül köteles megtenni.

26. A Részvételi díj megfizetésének az utazó által előre nem jelzett elmaradása esetén a Sol Travel úgy tekintheti, hogy az utazó az utazási szerződést felmondta, mely esetben a 36. pont szerinti bánatpénzre vonatkozó szabályokat alkalmazza.

27. Társas utazás során az utas a Sol Travel útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt fizetéssel veheti igénybe.

28. Az utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám-, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utazót terhelik.

29. A Sol Travel nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.

Az utazási szerződés felmondása és módosítása

30. A Sol Travel fenntartja a jogot az utazási szerződés jelentősnek nem minősülő egyoldalú megváltoztatására. Az esetleges módosításokról az utazási iroda az utazót megfelelően tájékoztatja.

31. A Sol Travel az utazási szerződés megkötése után az utazó érdekkörében felmerült és az utazást befolyásoló adat-módosítás (pl. névcseré) után 5.000 Ft / fő díjat számít fel. A módosításhoz további költségek járhatnak, amennyiben az érintett harmadik fél szolgáltató (pl: légitársaság) a módosítás kapcsán ilyen díjat számít fel. Harmadik fél szolgáltató a módosítás lehetőségét kizárhatja.

32. A Sol Travel a teljes részvételi díj haladéktalan, de legfeljebb 14 napon belüli visszafizetése mellett, kártérítési kötelezettség nélkül, az utazó haladéktalan tájékoztatása mellett, jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha:

- az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, vagy
- az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot és a Sol Travel a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazót:

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

33. Amennyiben az a Sol Travel számára lehetséges és azt az utazó elfogadja, helyettesítő szolgáltatás is nyújtható az utazási szerződés megfelelő módosításával. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű a díjkülönbözet az utazót illeti.

34. Az utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést és jogosult a részvételi díj haladéktalan, de legfeljebb 14 napon belüli visszautalására. Az utazót a szerződés felmondása esetén bánatpénz fizetési kötelezettség terhelheti, amelyet a Sol Travel a befizetett részvételi díj terhére is érvényesíthet.

35. Az utazó bánatpénz fizetése nélkül mondhatja fel a szerződést az utazást megelőző 60. napig. Kivételt jelent e szabály alól az olyan esküvővel kapcsolatos szolgáltatás megrendelését is magában foglaló utazási szerződések köre, ahol a Sol Travel külföldi partnere által meghatározott szigorúbb szerződéses feltételek miatt a Sol Travel már az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt is költségeket kell, hogy felvállaljon. E költségeket a Sol Travel az utazási szerződés megkötése előtt közli az utazóval és a szerződés utazó általi felmondása esetében azokat bánatpénzként visszatartja.

36. Ha az utazó az utazás megkezdését megelőző 60. napon belül mondja fel az utazási szerződést, az alábbi bánatpénz megfizetésére köteles, amennyiben jogszabály vagy az utazási szerződés ettől eltérő szabályt nem állapít meg:

59-35. nap a részvételi díj 10 %-a, de legalább 10.000 forint;

34-15. nap a részvételi díj 40 %-a;

14-8. nap a részvételi díj 60%-a;

Ennél későbbi időpontban, vagy az utazás megkezdésének elmaradása esetén a részvételi díj 100%-a.

37. Egyes repülő- és hajóutaknál, körutazásoknál, apartmanoknál, egyéni és zárt csoportos foglalásnál speciális utazási, fizetési és bánatpénz feltételek lehetnek érvényesek, amennyiben a Sol Travel maga is speciális lemondási feltételekkel szembesül. Az ÁSZF-ben foglalt bánatpénz szabályoktól eltérő szabályokról a Sol Travel az utazási szerződés megkötését megelőzően részletes tájékoztatást ad. Az eltérő lemondási és bánatpénz feltételeket az utazási szerződés rögzíti.

38. Az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha az utazási iroda a szerződés lényeges feltételét kívánja jelentősen módosítani, így például, ha 8%-ot meghaladó díjemelést érvényesítene. Az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül.

Egyéb rendelkezések

39. Az utazó a légitársaságok utazási feltételeit (üzletszabályzatait) az irodákkal kötött megállapodás részeként kötelezőnek fogadja el. A repülőársaságok a menetrendben és/vagy egyéb

kiadványokban szereplő időpontoktól eltérhetnek (a légitársaságok érkezési és indulási időpontjai tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés részét), szükség esetén repülőgéptípus- vagy repülőtársaság cseréje kerülhet sor, valamint a kapcsolódó illetékeket a mindenkor hatósági díjszabások változtathatják. A repüléssel kapcsolatos felelősség a vonatkozó jogszabályok rendelkezései szerint a fuvarozó céget (légitársaság) terheli, annak színvonaláért, a szolgáltatás meglétéért, a járatok pontos érkezéséért/indulásáért, a csatlakozások eléréséért, ezek következményeiért, stb. a Sol Travel nem felel.

40. A Sol Travel felelős az utazási szerződés teljesítése érdekében általa igénybe vett szolgáltatók szolgáltatásáért. Tájékoztatja ugyanakkor az Utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybevevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri Utazószállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő Utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, a légi személyszállításhoz 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet, valamint az 1986. évi II. törvénnyel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény alapján a személyfuvarozó magatartása (pl. járatkésés, járat törlés, beszállás megtagadása) következtében keletkezett károk a személyfuvarozókkal szemben közvetlenül is érvényesíthetők.

41. Amennyiben az Utazó az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján az őt megillető kártérítést, illetve kártalanítást a Sol Travel-től követeli, akkor a Sol Travel a kártérítést, illetve a kártalanítás összegének kifizetését mindaddig felfüggeszti, ameddig a kártérítés, illetve kártalanítás jogalapját és összegét az érintett fuvarozó el nem ismeri, illetve az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja.

42. A Sol Travel felelőssége a foglalás elkészítésére az abban történtek nyomán követésére, változtatásokra, az utas értesítésére és a jegy kiállít(tat)ására korlátozódik. A poggyász szállítása a repülőgépen – meghatározott súlyig, légitársaságtól függ – díjtalan, a többletsúlyért fizetni kell. Az Utas poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utazás során az Utas gondoskodik, kivéve, ha a továbbszállítás vagy megőrzés céljából valamely közvetítő (pl. légitársaság, fuvarozó) azt átvette. A charter-, ún. "fapados" és különösen kedvező árú járatokra egyedi, sokszor szigorú szabályok vonatkoznak (pl. nem módosítható, azonnal 100% fizetendő, stb.), és sokszor a menetrendszerinti járatoktól eltérő (annál szűkebb körű vagy alacsonyabb szintű) szolgáltatást tartalmaznak. Ezen feltételeket az Utas a foglalás elkészítésével elfogadja, azok be nem tartásából és a velük kapcsolatban felmerült károkért a Sol Travel-t felelősség nem terheli. A Sol Travel-nak jogában áll a repülőjegyet partnercégein keresztül bonyolítani, ahogy az Utasnak is, hogy a földi szolgáltatások eléréséhez (odautazás) szükséges repülőjegyet a Sol Travel partnercégénél vagy bárhol máshol vásárolja meg.

43. A 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet szerinti vagyoni biztosítékot és kötelező biztosítást a Sol Travel az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt-nél kötött biztosítással biztosítja. A biztosító címe: 1091 Budapest, Üllői út 1. Tel.: +36 (1) 477-4800 Fax: +36 (1) 476-5710 e-mail: utasbiztositas@aegon.hu cégjegyzékszám: 0110041365 Adószám: 10389395444. A vagyoni biztosíték területi hatálya a Sol Travel által Magyarországról külföldre és a belföldre szervezett valamennyi utazás.

44. A nyilvántartást vezető Hatóság adatai: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (címe: 1124 Budapest, Némethölgyi út 37-39., telefon: 36 1 45 85 800, telefax: 36 1 45 85 865, internet: www.kormanyhivatal.hu).

45. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (a továbbiakban: Fgytv) 17/A. §-a értelmében a Sol Travel Idegenforgalmi Kft. tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a Sol Travel Idegenforgalmi Kft., székhelye, 7100, Szekszárd, Széchenyi u. 21. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: sol@soltravel.hu. Az Fgytv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakhelye/tartózkodási helye/vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a Sol Travel Idegenforgalmi Kft.-nél írásban megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Sol Travel Idegenforgalmi Kft. székhelye szerint illetékes a Tolna Megyei Békéltető Testület, (7100, Szekszárd, Arany János u. 23-25/306). A békéltető testületi eljárás szabályait az Fgytv. 18-38 §-ai tartalmazzák.

Dátum: Szekszárd, 2019.

A fentieket megismertem és tudomásul vettem.

Aláírás