

## Tájékoztató az utazási csomagra vonatkozó szerződésekhöz

Az általunk kínált utazási szolgáltatások a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében utazási csomagnak minősül. Ez alól kivételt képeznek a 24 órát nem meghaladó (egynapos) utazásaink. Az utazási szolgáltatás együttesre (továbbiakban: utazási csomagokra) vonatkozó szerződésből fakadó jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a VIVALDI TRAVEL Kft. (1061 Budapest, Paulay Ede u. 10.; Adószám: 12627255-2-42; engedélyszám: U-106/2001) (továbbiakban: Utazásszervező) a felelős. Ön a szerződés aláírásával a jogszabályi előírásoknak megfelelően, védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha az Utazásszervező fizetése képtelenné válik, ez esetben az Ön által megfizetett pénzüsszegeket visszatéríti, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítja.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok az alábbiak:

- Az utazók az utazási szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Az utazási szerződésben minden esetben feltüntetésre kerül, ki a felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.
- Az utazási szerződésben megtalálható egy ügyeleti telefonszám, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az Utazásszervezővel.
- Az utazók az Utazásszervező előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre. Erre azonban észszerű időn belüli időkeret áll rendelkezésre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak, árfolyam) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Erről a döntésről az Utazó köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul értesíteni. Ha az Utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a szóban forgó szerződésben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Amennyiben az utazási csomag lényeges eleme a díjtól eltérő lényegesen megváltozott, az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést. Ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén – így például ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot (a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszervezeteket és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül az utazási csomagot érintő ország) – az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést a vonatkozó rendeletben leírtak szerint.
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az Utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az Utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül. A segítségnyújtási kötelezettség az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtását jelenti a rendelet 26. §-nak értelmében.

- Ha az Utazásszervező fizetése képtelenné válik, a megfizetett pénzüsszegeket visszafizetik. Ha az Utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. Az Utazásszervező a fizetése képtelenséggel szembeni védeleméért, valamint a rendeletben előírt szükséghelyzeti kötelező védelemért az alábbi szervezet révén gondoskodott a védelemről: Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel.: +36 1 452 3580 · Fax: +36 1 452 3312). Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály; 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKKP Pf. 919/1; www.kormanyhivatal.hu +36 (1) 4585-800; idegenforgalmi@bfkh.gov.hu;), ha a szolgáltatások teljesítését az Utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják.

A leírtakat tudomásul vettem. Dátum: .....

.....

aláírás

## Utazási és részvételi feltételek

A VIVALDI TRAVEL Utazási Iroda Kft (1061 Budapest, Paulay Ede u. 10. tel: +36 1 3327870, fax: +36 1 3010421, nyilvántartási szám: U-000106/2001. adószám 12627255-2-42), mint utazásszervező (továbbiakban: VIVALDI TRAVEL), a Ptk. 415-416. §-ával, illetve az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 281/2008. (11. 28.) Korm. rendeletbe foglaltakkal, valamint a 472/2017. (12.28.) és 473/2018. (12.28.) Korm. rendelettel összhangban meghatározza a VIVALDI TRAVEL és az Utazó között az utazási szerződésben nem szabályozott kérdéseket. Az alábbi tájékoztató, valamint a programfüzetben közölt általános információk az utazási szerződés részét képezik. A programfüzetben található általános információk és az utazási feltételekben foglaltak az utazási szerződés mellékletét képezik.

### 1. Utazási szerződés létrejötte

1. Az Utazó utazását írásban a VIVALDI TRAVEL irodájában, vagy bármely, a VIVALDI TRAVEL-lel újtjai értékesítésére szerződést kötött utazási irodában, illetve online a vivalditravel.hu honlapon lefoglalhatja. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha a foglalást a VIVALDI TRAVEL nyilvántartásba veszi, vagy azt írásban visszaigazolja és az Utazó a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjelőleget (40 %) (30 napon belüli indulás esetén a teljes részvételi díjat) megfizeti. Ha az előleg megfizetése nem a foglalással egy időben történik, a VIVALDI TRAVEL - az Utazó kérésére - a kiválasztott úton való részvétel lehetőségét fenntartja, az előleg megfizetésének közösen megválasztott időpontjáig. Ha ezen időpontig az Utazó az előleget nem fizeti meg, a VIVALDI TRAVEL a lefoglalt utat bárkinek értékesítheti és kérheti az Utazótól a foglalással kapcsolatos költségeinek (telefon, adminisztrációs díj, stb.) megtérítését.

2. Ha az Utazó utazásközvetítő irodánál fizette be a részvételi díjat, akkor - az Utazó szerződés-aláírásától függetlenül - az utazási szerződés létrejöttének feltétele, hogy az utazásközvetítőnél befizetett díj megérkezzen a VIVALDI TRAVEL számlájára. Az utazásközvetítő késedelmes vagy nem fizetése esetén a VIVALDI TRAVEL - utazási szerződés teljesítésének hiányában - megtagadhatja az utaztatást, és az ezzel kapcsolatos jogi és anyagi felelősség az utazásközvetítőt terheli. A díjak beérkezésének időpontjáig a VIVALDI TRAVEL nyilvántartásba veszi az Utazó jelentkezését. A késedelmes fizetésből eredendő károkért a megbízott Partner irodát terheli a felelősség. Hiányos adat megadás (cím, telefonszám, utazási okmány szám) vagy késedelmes fizetés esetén a VIVALDI TRAVEL nem vállal felelősséget az útiokmányok szerződéstől eltérő időpontban történő kiadására.

3. A VIVALDI TRAVEL az utazási szerződésben rögzíti a nyilvántartásba vételi számát -ha az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötik, az utazásközvetítő nevét, székhelyét, telefonszámát- az Utazó/Utazók nevét, születési idejét és lakcímét, továbbá - elektronikus úton kötött utazási szerződés esetén - elektronikus levelezési címét, az Utazó által megrendelt szolgáltatást, a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét, a célállomást, a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magába foglaló díját forintban meghatározva, az Utazó által megrendelt részszolgáltatásokat, a szolgáltatás díjában nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét, az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, valamint annak a biztosítónak, vagy pénzügyintézetnek a megnevezését, amellyel az utazásszervező a vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött.

4. Az Utazó megrendelésével, az előleg befizetésével és a szerződés aláírásával létrejön a felek között az utazási szerződés, melynek egy példánya az Utazót illeti meg. Az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az Utazó szándékát a jelentkezési lap aláírásával, vagy más módon egyértelműen közli, a jelentkezés az utazási vállalkozóhoz megérkezik, a VIVALDI TRAVEL a jelentkezést nyilvántartásba vételt követően írásban, cégszerűen visszaigazolja és az Utazó a szerződés szerinti összeget befizeti, illetve utazásközvetítő útján történő foglalás esetén az utazásközvetítőnél befizetett díj a VIVALDI TRAVEL számlájára megérkezik.

5. Ha nem az Utazó személyesen, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a VIVALDI TRAVEL nem köteles vizsgálni, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót. E harmadik személyt az Utazó képviselőjének kell tekinteni. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek az Utazó javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az Utazót érinthetik.

6. Az Utazó jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedélyezni. Az Utazó köteles erről az utazási irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedély feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő még esedékes kötelezettségek teljesítését és megfizesse az utazási irodának az engedélyezés költségeit. Módosítási költség: 3000 Ft/ffő. Kivétel a repülőgéppel történő utazás, ha a légitársaság szabályzata szerint a névmódosítás nem lehetséges, illetve amennyiben lehetséges, a módosítás költségére szintén a légitársaság szabályzata az irányadó.

7. A VIVALDI TRAVEL fenntartja a jogot a meghirdetett utazások feltételeit és programját tartalmazó programfüzetben foglaltaktól való eltérésre. A módosítás azonban csak akkor válik az utazási szerződés részévé, ha az Utazó a tájékoztatást megkapja és ennek megtörténtét az utazási szerződés tartalmazza, vagy az Utazó aláírásával igazolja, hogy a tájékoztatást megkapta.

## **2. Az Utazó jogai és kötelezettségei**

1. Az Utazó kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése a VIVALDI TRAVEL útmutatásai alapján, az indulásra vonatkozó információk, valamint az iroda képviselőjének szóbeli információinak tudomásul vétele.
2. Az Utazó köteles az indulás dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt az idegenvezetővel való találkozás idejét tiszteletben tartani. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának nem betartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.
3. Ha az utazás ideje alatt az Utazó lemond a kifizetett szolgáltatásokról, vagy bizonyos szolgáltatásokat nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékére sem tarthat igényt.
4. A VIVALDI TRAVEL az út indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az Utazót, amennyiben az Utazó jelentős mértékben megzavarja az utazás lefolyását, magatartásával Utazótársai egészségét, biztonságát veszélyezteti, megtagadható tőle a további programokon való részvétel. Utazásainkon alkohol- és drog befolyása alatt álló Utazók nem vehetnek részt. Idegvezetőnk ezen személyeket kizárhatják az utazásból a többi Utazó nyugalma érdekében. Ilyenkor, az utazásból kizárt Utazó, hazautazásáról saját maga köteles gondoskodni. Az Utazási Irodát ebben az esetben a bizonyítható megtakarítások után fennmaradó teljes részvételi díj megilleti.
5. Az utazás során az Utazó által 3. személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül tartozik felelőséggel.
6. Az Utazó saját maga köteles gondoskodni dolgainak őrzéséről, felügyeletéről, kivéve, ha a VIVALDI TRAVEL, képviselője vagy közreműködője a dolgot megőrzésre kifejezetten átvette. A megőrzésre való átvételt az Utazónak átadott csomagjegy/elismervény bizonyítja.
7. Autóbuszon, repülőn, szállodában hagyott tárgyakért a VIVALDI TRAVEL felelősséget nem vállal.

## **3. A VIVALDI TRAVEL jogai és kötelezettségei**

1. Az utazási szerződés alapján a VIVALDI TRAVEL köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, a szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális programok) álló szolgáltatást (utazást, utazási csomagot) teljesíteni.
2. A VIVALDI TRAVEL fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli megváltoztatására, valamint kivételes esetekben a programok azonos értékű programokra történő felcserélésére.
3. Ha a katalógus leírása az Utazó által lefoglalt utazással összefüggésben ún. fakultatív szolgáltatásokat is tartalmaz, ezeket a VIVALDI TRAVEL - közreműködője útján - csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív szolgáltatás teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. kirándulás esetén a jelentkezők megfelelő létszáma, időjárási körülmények, programhelyek nyitvatartása).
4. A VIVALDI TRAVEL fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát „vis major” esetében, mint például: természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások, késések a légi forgalomban, az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető – külső körülmény veszélyezteti, vagy bizonyos légi utak megszűnése, a közúti, vasúti, vagy légi forgalom ideiglenes lezárása esetén.
5. A VIVALDI TRAVEL nem felel a közlekedési eszközök meghibásodásából, vagy bármely egyéb módon bekövetkező késésért. Figyelmeztet ezek előfordulásának lehetőségére, technikai okok, nem megfelelő időjárási feltételek miatt. Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás, útviszonyok, határátlépés...) jelentős késés következik be, ezekért irodánkat felelőség nem terheli. Az iroda kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével mellett - intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az iroda az útvonal változtatás jogát fenntartja. Esetleges program elmaradás esetén (időjárási viszonyokból, jelentős késésből származóan) csak a befizetett külön költségeket köteles az iroda visszafizetni (belépők, fakultatív program) egyéb kártérítési kötelezettsége a fentiekkel kapcsolatban nincsen. Ide tartozik az az eset is, amikor biztonsági vagy politikai helyzet miatt útvonalat, határátkelőt kell módosítani, még akkor is, ha ez a programot minimálisan érinti. Ebben az esetben a VIVALDI TRAVEL törekszik az utazók számára a lehető legkedvezőbb, legkisebb módosítást végrehajtani. Ha az Utazót a VIVALDI TRAVEL rendkívüli, elháríthatatlan körülmények miatt nem tudja a társasút befejeztével hazaszállítani (pl. szélsőséges időjárási viszonyok), akkor maximum 3 éjszakai, az utazás során használt, azzal azonos kategóriájú szállást biztosít az Utazónak.
6. A VIVALDI TRAVEL a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásáért, illetve természeti okokból eredő kellemetlenségekért vagy károkért felelőséget nem vállal. Továbbá nem vállal felelőséget, ha a programváltoztatásra 3. személy magatartása, vele kapcsolatos intézkedésre vezethető vissza (pl. betegség esetén történő kórházi intézkedés és emiatt csúszás, programváltozás.) Az Utazót a bajban (rosszullét, betegség, lopás, incidens stb. esetén) a VIVALDI TRAVEL idegenvezetője tájékoztatja azokról a telefonszámokról, amelyek segítséget nyújthatnak (konzulátus, kórház, rendőrség, stb.). A VIVALDI TRAVEL képviselője, az idegenvezető továbbá telefonos segítséget nyújt a probléma megoldásában, de a VIVALDI TRAVEL a bajba jutott Utazó biztosítási eseménynek számító ellátására nem kötelezhető. Minden Utazónak

rendelkeznie kell a VIVALDI TRAVEL utazása alatt olyan asszisztenciát magyar nyelven nyújtó biztosítással, amely lehetővé teszi biztosítási esemény esetén a bajba jutott ellátását. A biztosítás hiányából eredő káreseményekért a VIVALDI TRAVEL felelősséggel nem tartozik. Különös tekintettel azokra az esetekre, amikor a biztosítási esemény kapcsán, a bajba jutott Utazó miatt, olyan program nem teljesül, amely előre kifizetett belépőjegyeket érint. Ez esetben a VIVALDI TRAVEL kártérítési felelősséggel nem tartozik a további utazó fel.

7. A VIVALDI TRAVEL kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a programajánlatban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen.

8. Amennyiben az Utazó egyedül utazik, de vállalja a társítást, kétágyas elhelyezést kér (társítási felárat fizet), a szerződés megkötését követően a szerződés csak a szabad szobák kapacitásának függvényében módosítható egyágyas szobára. Ez esetben az egyágyas felár megfizetése szükséges.

#### **4. Fizetési feltételek**

1. Az Utazó az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díjelőleget fizet. A megfizetett előleg garانتálja, hogy az ily módon lefoglalt helyeket a VIVALDI TRAVEL más Utazónak nem értékesíti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtti 30. nappal esedékes. A fizetendő részvételi díjelőleg az utazás részvételi díjának 40%-a. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a fenti fizetési határidőről a VIVALDI TRAVEL külön értesítést nem küld, azonban a határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezheti. Ilyen esetben a VIVALDI TRAVEL úgy tekinti, mintha az Utazó az utat lemondta volna és a lemondási feltételek lépnek érvénybe.

2. A részvételi díj a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát, a VIVALDI TRAVEL szervezési díját, valamint az általános forgalmi adót tartalmazza. Az Utazó a részvételi díjat – az előleg összegével csökkentetten – az utazás megkezdését megelőzően legkésőbb 30 nappal köteles befizetni. Teljes részvételi díj fizetendő, amennyiben a megrendelés az indulástól számított 30 napon belül történt. A határidő be nem tartásával kapcsolatban a felelősség az Utazót terheli. Többszöri, írásbeli fizetési felszólítás figyelmen kívül hagyása esetén a VIVALDI TRAVEL a foglalást az 5.4. pontban leírtaknak megfelelően törölheti.

3. A programajánlat minden esetben tartalmazza, hogy mely program képezi részét az utazásnak, illetőleg, mely program igénybevétele esetén milyen összegű költséget kell külön fizetni (pl. fakultatív programok). Ha az Utazó az utazás során a programajánlatban, illetve az írásos jelentkezésben nem szereplő szolgáltatást vesz igénybe, annak árát és szervezési díját a helyszínen köteles megfizetni.

4. A fakultatív program megfelelő létszám hiánya esetén nem kerül megrendezésre. Felelősséget ezzel kapcsolatban a VIVALDI TRAVEL nem vállal. A fakultatív programra befizetett részvételi díjat, amennyiben az a kellő számú jelentkező hiányában, vagy egyéb, a VIVALDI TRAVEL érdekkörén kívül felmerült esemény miatt elmarad, a VIVALDI TRAVEL visszafizeti.

#### **5. Lemondási feltételek**

1. A VIVALDI TRAVEL fenntartja a díjváltoztatás jogát, azonban a díj emelésére kizárólag a közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabásait, vagy hatósági árának változása miatt, továbbá az utazási szerződésben vállalt egyes részsolgáltatásokkal kapcsolatos adó-, illeték és egyéb kötelező terhek (üdülőhelyi díj, reptéri illeték stb.), valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza/forint időközi változása miatt kerülhet sor. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az Utazó elállhat az utazási szerződéstől. Az Utazó az erről szóló értesítéstől számított 5 munkanapon belül köteles nyilatkozni, hogy az utazási szerződéstől eláll-e. Az árak 330 Ft/EUR árfolyamig érvényesek.

3. Ha az Utazó azért áll el, mert a részvételi díj emelkedésének mértéke a 8 %-ot meghaladja, vagy a VIVALDI TRAVEL az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, igényt tarthat az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra, vagy követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését a jogszabályban előírtak szerint. Az Utazó az értesítés kézhezvételétől számított 5 munkanapon belül a szerződéstől díjmentesen elállhat.

2. Az Utazó az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell közölni az utazási irodával. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az Utazó - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (un.no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

4. Ha az Utazó nem az 5.1. pontban meghatározott okból áll el, a VIVALDI TRAVEL az alábbiak szerinti bánatpénzre jogosult:

Az utazás megkezdése előtti:

60-36. napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10%-a

35-25. napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40 %-a

24-15. napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 60 %-a

14-6. napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 80 %-a

5-3. napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 90%-a

2 napon belüli lemondás esetén, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a

60 napon kívüli lemondás esetén 3.000 Ft/foglalás adminisztratív költség kerül felszámításra.

Semmilyen visszatérítés nem illeti meg azt az Utazót, aki az utazás folyamán lép vissza a szerződéstől, vagy azért nem tud részt venni az utazáson, mert a vonatkozó mindenkori (útlevél, vízum, deviza, vám stb.) előírásokat nem tartotta be.

Speciális utazási feltétel érvényesül, kivételes esetekben: pl. kiemelt időszak, nagy létszámú zárt csoport, légitársaságok szabályzata, stb., mivel ezekben az esetekben a külföldi közreműködő is speciális feltételeket köt ki az iroda felé. A speciális utazási feltételekről a jelentkezéskor, illetve a szerződés megkötésével egy időben, részletes tájékoztatót adunk ki.

Az Utazó utazási szerződés szerinti foglalásának lényeges elemeinek megváltoztatása (pl.: időpontváltoztatás, vagy azonos időpontban induló utazásra történő átjelentkezés esetében) az utazás megkezdéséig - elállásnak és új foglalásnak minősül. A módosítás közlésére és hatályának beálltára a 5.4. pontban írottak megfelelően irányadók. Ha az Utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a VIVALDI TRAVEL nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani.

Módosítás (pl.: pénzügyi bizonylatok adataiban történő változtatás, szerződő nevének megváltoztatása, stb.) esetén az Utazó köteles a módosítás miatt felmerülő adminisztratív költségeket a VIVALDI TRAVEL-nek megtéríteni, melynek díja: 3.000 Ft/foglalás.

## **6. A VIVALDI TRAVEL elállása**

1. A VIVALDI TRAVEL legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől. Ha a VIVALDI TRAVEL nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, köteles megtéríteni az Utazónak az elállás következtében felmerült kárát, beleértve a nem vagyoni károkat is, kivéve, ha: - az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható- emberi életet és egészséget, illetve vagyonbiztonságot veszélyeztető- külső körülmény veszélyezteti,

- a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el és a VIVALDI TRAVEL erről az elállásáról az Utazót írásban, az utazás megkezdése előtti 20. napig tájékoztatta. A VIVALDI TRAVEL elállása esetén köteles az Utazónak az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatást felajánlani, vagy - ha az Utazó a felajánlott utazási szolgáltatást nem fogadja el - az Utazó által befizetett részvételi díjat (díjelőleget) visszafizetni.

## **7. Hibás teljesítés**

1. A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért a VIVALDI TRAVEL felel. A VIVALDI TRAVEL helytáll az utazási szerződés szerinti szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti. Az utazásszervező közreműködője magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködője felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

2. Hibás teljesítés esetén az Utazó szavatossági igényét érvényesítheti. Az Utazó szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet a VIVALDI TRAVEL úgy teljesít, hogy az Utazó által közölt hibát az Utazó egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a VIVALDI TRAVEL azonos, vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Az Utazó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az Utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni, jegyzőkönyv felvételével írásba foglalni. A kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát az Utazónak át kell adni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. A helyszínen nem, vagy csak részben orvosolt kifogásra tekintettel fennálló szavatossági igényt az Utazó az utazás befejezésétől számított legkésőbb 8 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős. Az Utazó szavatossági igényeire egyebekben a 472/2017. (XII.28.) Korm.rendeletben foglaltak az irányadók. A VIVALDI TRAVEL a panaszra 30 napon belül köteles válaszolni.

3. Az utazási vállalkozó felel az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások nem, vagy hibás teljesítésből eredő károkért, kivéve, ha a nem teljesítés vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen, ha a hiányosságok az Utazó vagy harmadik személyek magatartására vezethetők vissza, vagy vis major esete következett be. Ilyennek minősül az a szokatlan, előre nem látható körülmény, amely az utazási vállalkozó akaratán kívül áll, és amelynek következményeit az utazási vállalkozó a legkörülmétebb gondoskodással sem lett volna képes elhárítani. Harmadik személynek tekintendő az, akinek tevékenységét az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát az utazási vállalkozó kellő gondossággal sem láthatta előre.

4. Ha a VIVALDI TRAVEL az utazás lebonyolítására légitársaságot vesz igénybe, felelősségére a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, vagy hosszú késése esetén a 261/2004. EK rendelet, valamint a légi személyi szállítás szabályairól szóló 25/1999 (II.12.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók, továbbá a 472/2017 (12.28) Korm. rendeletben foglaltak érvényesek.

5. A VIVALDI TRAVEL felelőssége, kártérítési kötelezettsége nem vonatkozik az Utazó poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket a VIVALDI TRAVEL és alvállalkozói, a repülőtársaságok megállapodásának értelmében az Utazónak kell haladéktalanul bejelenteni és érvényesíteni. Ha az Utazó rendelkezik Utazóbiztosítással, akkor az adott

Biztosítótársaság szerződésében foglalt feltételei szerint a biztosítás kiterjed a poggyász elvesztéséből vagy megsérüléséből eredő károkra. Autóbuszon, repülőn, szállodában hagyott tárgyakért a VIVALDI TRAVEL felelősséget nem vállal.

6. Az Utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az Utazó felel.

7. A VIVALDI TRAVEL nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okok miatt nem vett igénybe.

8. A VIVALDI TRAVEL nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök késése, illetve menetrendváltozás miatt, vagy a járat törlésének következtében maradnak el.

9. Ha vis maior, háború, természeti csapás, járvány, sztrájk stb. az utazást befolyásolják vagy megghiúsítják, ezért és a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért a VIVALDI TRAVEL felelősséget nem tud vállalni, illetve a bekövetkezett változásokért a VIVALDI TRAVEL kártérítési felelősséggel nem tartozik, de a befizetett részvételi díj arányos részét visszatéríti. A VIVALDI TRAVEL az adott helyzetben, a lehetőségekhez képest minden segítséget megad az Utazóknak, de a továbbiakra vonatkozóan az illetékes hivatalos szervek által kiadott állásfoglalás az irányadó.

10. A VIVALDI TRAVEL köteles az utazási szerződéssel az Utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható.

11. Az Utazót ért mindazon károk vonatkozásában, melyet a VIVALDI TRAVEL, illetve teljesítési partnere okoz, a kártérítés felső határa a részvételi díj.

12. A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának elvesztésére, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utazónak kell haladéktalanul bejelenteni és érvényesíteni biztosítójánál, amennyiben Utasbiztosítással rendelkezik.

## **8. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések**

1. Az érvényes útlevelért ill. az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért kizárólag az Utazó felel, egyben köteles erről az utazást megelőzőn tájékozódni. A VIVALDI TRAVEL köteles az utazási szerződés megkötése során az Utazó figyelmét felhívni a fenti rendelkezésekre.

2. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a VIVALDI TRAVEL a lemondási feltételeket (5.4. pont) lépteti érvénybe.

3. A VIVALDI TRAVEL - az Utazó kérésére - csak az Európai Unió tagállamának állampolgárát köteles tájékoztatni a cél- és tranzitországok útlevel-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást.

## **9. Biztosítás**

1. A programfüzetben szereplő részvételi díjak nem tartalmazzák a BBP biztosítást, de ennek megkötése minden programunk esetében ajánlott. A BBP biztosítás hiányából eredően keletkezett problémák esetében a VIVALDI TRAVEL felelősséget nem vállal. A bankkártyához kapcsolódó külföldi utasbiztosításokkal kapcsolatban az Utazó felelőssége annak külföldön való elfogadása. Az Európai Unió területén használatos un. EU Kártya kiváltása hasznos és célszerű, azonban nem nyújt fedezetet a biztosítási események nagyrésztében (pl. hazaszállítás, magánkórházi ellátás, lopás, ügyvédi eljárás, stb.). Baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás a VIVALDI TRAVEL-nél köthető, melynek fajtáiról, árairól, a biztosítás által fedett kockázatokról részletes felvilágosítást kaphat a VIVALDI TRAVEL irodájában és Partnereinél.

2. Az árak nem tartalmazzák az útlemondási biztosítást: Alapdíj/Részvételi díj 1.5%-a. Az útlemondási biztosításról az Európai Utazási Biztosító Zrt., 1132 Budapest Váci u. 36-38. feltételi rendelkeznek ([EUB2017-07BST](#)). A VIVALDI TRAVEL, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az Utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a VIVALDI TRAVEL internetes oldalán, illetve személyesen az értékesítő utazási irodákban. A biztosítás utazásképtelenség esetén érvényes. A kiváltó ok felmerülésétől számítva lehetőleg azonnal, de max. 2 napon belül írásban kell értesíteni közvetlenül vagy megbízott útján a megrendelést kezelő irodát. A biztosítás önrésze 10%.

3. A VIVALDI TRAVEL biztosítási partnere: az Európai Utazási Biztosító Zrt., 1132 Budapest Váci u. 36-38. és a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe 1139 Budapest, Váci út 99.

## **10. Egyéb**

1. Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utazó panaszával elsősorban a területileg illetékes Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat. Előzetesen panasszal élhet az Utazó a Békéltető Testületknél. A VIVALDI TRAVEL által szervezett utazással kapcsolatosan a felek alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

2. Az Utazó, illetve képviselője az utazási szerződés elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik, hogy ő és azon személyek, akik nevében megrendelte a szolgáltatást mindannyian természetes személyként (Utazóként), saját részükre vagy nem Utazóként veszik igénybe az utazási szolgáltatást. Ezt követően a természetes személyt, jogi személyre nem lehet módosítani. Jogi személy esetén megrendeléskor végfelhasználói nyilatkozatot kell tenni a VIVALDI TRAVEL felé.

3. A VIVALDI TRAVEL Utazási Iroda nyilvántartási száma U-000106/2001.

4. A VIVALDI TRAVEL vagyoni biztosítékát az Európai Utazási Biztosító Zrt., 1132 Budapest Váci u. 36-38. nyújtja.

5. A VIVALDI TRAVEL Kft. a Magyar Utazási Irodák Szövetségének tagja.

6. Az utazási szerződés aláírásával az Utazó tudomásul veszi, és kötelező érvényűnek tekinti a VIVALDI TRAVEL utazási és részvételi feltételeit.

7. A jogszabály időközbeni változása miatt általános feltételeink is a jogszabálynak megfelelően módosulnak.

Hesz Éva  
ügyvezető igazgató  
VIVALDI TRAVEL

Kijelentem, hogy a szerződési nyilatkozatom megtétele előtt tájékoztattak az utazási csomag megrendelésével kapcsolatos általános jogaimról a jogszabálynak megfelelő formanyomtatvány által, illetve a VIVALDI TRAVEL utazási szerződését a hozzá tartozó kiegészítésekkel együtt ismerem és elfogadom.

A szolgáltatást Utazóként veszem igénybe.

Dátum: .....

Aláírás .....

#### **Biztosításra vonatkozó nyilatkozatok**

Alulírott nyilatkozom, hogy az útlemondásra és útmegszakításra vonatkozó biztosításhoz csatlakozom, melyet megelőzően a vonatkozó **Biztosítási termékismertetőt**, valamint az **EUB2017-07BST** jelű biztosítási feltételeket, **az ügyféltájékoztatót** és a **termékismertetőt** megismertem és az abban foglaltakat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

.....  
ügyfél aláírása

**Külön felhívjuk figyelmét, hogy a biztosító a biztosítási feltételekben és az ügyféltájékoztatóban külön fejezetekben foglalta össze a Polgári törvénykönyvtől, illetve a korábbi általános szerződési feltételtől lényegesen eltérő rendelkezéseket.**

Alulírott nyilatkozom, hogy ezen eltérő rendelkezéseket megismertem és azokat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

.....  
ügyfél aláírása