

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Tartalom

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	1
ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK	3
1. AZ ÁSZF HATÁLYA	3
2. A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA	3
3. A SZERZŐDÉSKÖTÉST MEGELŐZŐ TÁJÉKOZTATÁS	3
4. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	4
4.1. Szerződés-kötés közvetlenül vagy utazásközvetítőn keresztül	4
4.2. Szerződés-kötés elektronikus úton.....	4
4.2.1. On-line ajánlatkérés	4
4.2.2. Válaszúzenet.....	5
4.2.3. Ajánlat megküldése	5
4.2.4. Ajánlat elfogadása	5
4.3. Szerződés-kötés személyesen.....	5
4.4. Szerződés-kötés telefonos ügyfélszolgálat útján.....	6
4.5. Szerződés-kötés harmadik személy(ek) javára	6
4.6. A szerződés nyelve	7
5. A SZERZŐDÉS TÁRGYA	7
6. A SZOLGÁLTATÁSOK ÁRA, FIZETÉSI FELTÉTELEK	7
6.1. A részvételi díj és egyéb költségek	7
6.2. Fizetési határidők	8
6.3. Fizetési mód.....	8
6.4. Számlázás.....	8
6.5. A fizetési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye.....	8
6.6. A szerződés pénzneme	8
7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS ÁTRUHÁZÁSA	9
7.1. Díjemelés	9
7.2. A szolgáltatás lényeges elemének módosítása	9
7.3. Nem jelentős változtatások.....	10
7.4. Utazó kezdeményezésére történő szerződésmódosítás.....	10
7.5. A szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek átruházása.....	10
8. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA	10
8.1. Az utazó általános felmondási joga	10
8.2. Az utazó rendkívüli felmondási joga.....	11

8.3. Az Utazási Iroda felmondási joga	11
8.4. Menetrend szerinti repülőjáráttal kombinált utazási csomagra vonatkozó eltérő feltételek	11
8.5. Az utazási csomag részét képező mérkőzésre vonatkozó eltérő feltételek	12
9. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE	12
9.1. Úti dokumentumok átadása	12
9.2. Kifogásközlés	13
9.3. Helyettesítő szolgáltatás	13
9.4. Díjengedmény.....	13
9.5. Kártérítés	14
10. BIZTOSÍTÁS	15
11. ADATKEZELÉS.....	15
12. EGYÉB KIKÖTÉSEK.....	15
12.1. Értesítések	15
12.2. Együttműködési kötelezettség	16
12.3. Kötelező segítségnyújtás	16
12.4. Panaszkezelés, jogviták rendezése	16

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A **SPORT TRAVEL Kft.** (székhely: 1064 Budapest, Podmaniczky utca 51-53, cégjegyzékszám: 01-09-336423, telefonszám: +36-20-287-4988, email cím: info@tcsport.hu, továbbiakban: „*Utazási Iroda*”) mint utazásszervező a <https://tcsport.hu> honlapon („*Honlap*”) kínált utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit az alábbiakban teszi közzé („*ÁSZF*”).

1. AZ ÁSZF HATÁLYA

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed az Utazási Iroda mint utazásszervező és az utazó között közvetlenül vagy utazásközvetítő közreműködésével létrejött minden olyan szerződésre, amelynek tárgya az Utazási Iroda által kínált utazási csomag vagy utazási csomagnak nem minősülő utazási szolgáltatás.

Jelen ÁSZF a felek között létrejövő szerződés részét képezi, a szerződéses jogviszony az utazási csomagra vagy utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből („*utazási szerződés*”) és jelen ÁSZF rendelkezéseiből tevődik össze, amelyeket a jogviszonyra együttesen kell alkalmazni.

Az ajánlatkérés elküldésével, az Utazási Iroda által megküldött ajánlat elfogadásával vagy az utazási szerződés aláírásával avagy az utazási szolgáltatás igénybevételével a Vevő a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételeket magára nézve kötelezőnek fogadja el.

A felek az utazási szerződésben a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól közös megegyezéssel eltérhetnek. Ha az utazási szerződés valamely rendelkezése a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltér, úgy a felek jogviszonyára az adott rendelkezés tekintetében az utazási szerződés az irányadó.

A jelen ÁSZF 2019. március 1-jén lép hatályba, és a hatályba lépését követően megkötött utazási szerződésekre kell alkalmazni. Az Utazási Iroda bármikor jogosult a jelen ÁSZF-et módosítani. A módosított ÁSZF a Honlapon történő közzétételét követően lép hatályba.

A jelen ÁSZF-ben 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 („*Kormányrendelet*”) szabályait, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („*Ptk.*”) vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

2. A SZOLGÁLTATÁSOK LEÍRÁSA

Az Utazási Iroda mint utazásszervező saját maga által összeállított utazási csomagokat értékesít, amelyek jellemzően az utazási szolgáltatások következő típusait foglalják magukban („*utazási csomag*”):

- a) légi személyszállítás (repülőjegy),
- b) repülőtéri transzfer,
- c) szállásnyújtás (szálloda voucher),
- d) sportesemény látogatásának biztosítása (mérkőzésjegy),
- e) kötelező és fakultatív utasbiztosítás és stornóbiztosítás (biztosítási kötvény),
- f) helyi csoportvezetői és/vagy helyi idegenvezető biztosítása,
- g) egyéb fakultatív programok szervezése az utazók igényei szerint (városnézés, kulturális események, kirándulás stb.)

Az egyes utazási csomagokba foglalt utazási szolgáltatások leírását a Honlap tartalmazza.

3. A SZERZŐDÉSKÖTÉST MEGELŐZŐ TÁJÉKOZTATÁS

Elektronikus úton történő ajánlatkérés esetén az Utazási Iroda a Kormányrendelet 1. mellékletében meghatározott mintaszöveg Honlapon történő közzétételével, a szerződés nem elektronikus úton történő megkötése esetén pedig a Kormányrendelet 2. mellékletét képező nyomtatvány átadásával vagy elküldésével nyújt általános tájékoztatást az utazónak („*Általános tájékoztatás*”).

Az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatásokra vonatkozóan a Kormányrendeletben előírt részletes tájékoztatást a Honlapon a szolgáltatások leírása, az Utazási Iroda által megküldött konkrét ajánlat, valamint jelen ÁSZF tartalmazza („*Részletes tájékoztatás*”).

Az utazási csomagba foglalt utazási szolgáltatásokra vonatkozó minden leírás, a szerződéskötést megelőző minden Általános és Részletes tájékoztatás, valamint jelen ÁSZF-ben foglalt minden egyéb tájékoztatás, továbbá a megküldött úti dokumentumokban szereplő minden egyéb információ az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos tájékoztatás részét képezik.

Az utazó az ajánlatkérés elküldésével, az Utazási Iroda konkrét ajánlatának elfogadásával avagy az utazási szerződés aláírásával igazolja, hogy az Általános és Részletes tájékoztatást elolvasta, megértette és elfogadja.

4. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

4.1. Szerződéskötés közvetlenül vagy utazásközvetítőn keresztül

Az Utazási Iroda mint utazásszervező által kínált utazási csomagra vonatkozó szerződés létrejöhet az utazó és az Utazási Iroda között közvetlenül vagy az Utazási Iroda által megbízott utazásközvetítőknél keresztül.

Az Utazási Iroda által megbízott utazásközvetítő lehet például a N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft., Neckermann-Partneriroda, vagy más utazásközvetítő is (továbbiakban együtt: „*Utazásközvetítő*”). Az Utazásközvetítők az Utazási Irodától független önálló vállalkozások, amelyek az Utazási Irodától független más tevékenységeket is végezhetnek, amelyekért az Utazási Irodát semmiféle felelősség nem terheli.

Utazásközvetítő közreműködése esetén az Utazási Iroda felelőssége kizárólag azon utazási szolgáltatások tekintetében áll fenn, amelyekre vonatkozóan az Utazási Iroda – az Utazásközvetítő közreműködésével – az utazónak konkrét ajánlatot tett, és amely ajánlatot az utazó a jelen ÁSZF-ben foglaltak szerint elfogadott, és ekként az utazási szerződés az Utazási Iroda és az utazó között létrejött.

4.2. Szerződéskötés elektronikus úton

A szerződéskötés történhet elektronikus úton, az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő honlapján működő on-line rendszer használatával történő ajánlatkérést követően, elektronikus levelezés útján az alábbiak szerint.

4.2.1. On-line ajánlatkérés

Az utazó az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő honlapján közzétett utazási csomagokra vonatkozóan konkrét ajánlatot kérhet a Honlapon működő on-line rendszer használatával, melynek technikai lépései a következők:

- a)** Az utazó a Honlapon kiválasztja az általa igényelt utazási csomagot, a hozzátartozó utazási szolgáltatások típusát és igényelt mennyiségét, amelynek alapján az on-line rendszer elvégzi az utazó által fizetendő részvételi díjra vonatkozó előzetes árkalkulációt.
- b)** Az utazó a Honlapon található elektronikus formanyomtatvány kitöltésével megadja a személyes adatait (név, telefonszám, email cím) és a további utasok nevét, valamint közli egyéb igényeit.
- c)** Az utazónak az ajánlatkérés beküldése előtt, az erre vonatkozó szöveg mellett elhelyezett négyzet kipipálásával kell igazolnia, hogy az igénybe venni kívánt utazási szolgáltatások leírását, a jelen ÁSZF-ben foglaltakat, az előzetesen nyújtott Általános tájékoztatást és Részletes Tájékoztatót, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat megismerte, megértette, és elfogadta.
- d)** Az on-line rendszer ellenőrzi az esetleges adatbeviteli hibákat, hiányzó adatokat, amelyek azonosításához és kijavításához az on-line rendszer segítséget nyújt. Ezeket az ajánlatkérés beküldése előtt az utazónak javítania, illetve pótolnia kell.
- e)** Az utazó az „Ajánlatkérés” gombra kattintással küldheti el az ajánlatkérést elektronikus úton az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő részére.

Az ajánlatkérés elküldése önmagába még nem hozza létre az utazási szerződést, az utazó számára nem eredményez fizetési kötelezettséget.

4.2.2. Válaszúzenet

Az ajánlatkérés beküldését követően a rendszer az utazó által megadott email címre nyomban egy válaszúzenetet küld, amelyben tájékoztatja az utazót az ajánlatkérés megérkezéséről és azonosító számáról.

4.2.3. Ajánlat megküldése

Az ajánlatkérés megérkezését követően az Utazási Iroda egy munkanapon belül ellenőrzi a szabad férőhelyeket, a napi aktuális árakat, a távozás és az érkezés pontos időpontját, az utazás minden egyéb részletét és költségét, és ennek alapján az utazó által megadott email címre elektronikus levélben konkrét utazási ajánlatot küld.

Az Utazási Iroda az utazási ajánlatában részletes tájékoztatást nyújt az utazónak az ajánlott utazási csomagba foglalt utazási szolgáltatásokról. Az ajánlatban az utazási csomagra vonatkozó adatok (repülőjegy, indulási időpontok, helyszínek, ellátások, árak stb.) a Honlapon közzétett információkhoz képest a szabad helyek, árfolyamok, illetékek stb. függvényében változhatnak, amely esetben az ajánlatban szereplő adatok és árak tekintendők véglegesnek.

Az Utazási Iroda ajánlati kötöttsége csak az adott napra vonatkozik, ezért az ajánlat elfogadása esetén az utazónak még ugyanazon a napon email-ben egy elfogadó nyilatkozatot kell tennie. Ha az ajánlatra ugyanazon a napon nem érkezik meg az elfogadó nyilatkozat, akkor az Utazási Iroda ajánlati kötöttsége megszűnik, és az utazónak egy másik napra vonatkozóan új ajánlatot kell kérni.

4.2.4. Ajánlat elfogadása

Az utazó a kapott ajánlatot nyomban ellenőrizni köteles, és amennyiben a Honlapon közzétett előzetes tájékoztatás alapján beküldött ajánlatkéréshez képest olyan jelentősebb eltérést tapasztal, amelyet nem kíván elfogadni, úgy azt az Utazási Iroda felé haladéktalanul elektronikus levélben jeleznie kell.

Ha az Utazási Iroda által megküldött ajánlatot az utazó az adott naptári napon az Utazási Iroda email címére megküldött elektronikus levélben elfogadja, az utazási szerződés létrejön.

Az utazó az ajánlat elfogadásával igazolja, hogy az Utazási Iroda által előzetesen nyújtott Általános és Részletes tájékoztatást, jelen ÁSZF-ben foglaltakat, az Utazási Iroda konkrét ajánlatában foglaltakat, a biztosítási feltételeket, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat elolvasta, megértette és elfogadta.

Az Utazási Iroda a szerződés létrejöttét követően késedelem nélkül megküldi az utazónak az utazási szerződés egy példányát elektronikus levélben.

A szerződés nem minősül írásba foglalt szerződésnek, azonban azt az utazó számítógépének merevlemezén vagy mobil eszközének memóriájában tartósan tárolhatja, és azt változatlan formában és tartalommal bármikor megjelenítheti vagy kinyomtathatja.

4.3. Szerződéskötés személyesen

Ha az utazó az Utazási Irodában vagy az Utazásközvetítő irodájában személyesen megjelenik, és valamelyik utazási csomagra vonatkozóan ajánlatot kér, és a konkrét ajánlat azonnali megtételének nincs akadálya, akkor a szerződéskötésre nyomban sor kerülhet.

Ebben az esetben az utazó, az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő előzetes tájékoztatását követően, a kérésének megfelelően összeállított konkrét ajánlatot tartalmazó utazási szerződést aláírja, és átadja az Utazási Irodának vagy az Utazásközvetítőnek, amellyel az utazási szerződés létrejön.

Az utazó az utazási szerződés aláírásával igazolja, hogy az Utazási Iroda által előzetesen nyújtott Általános és Részletes tájékoztatást, jelen ÁSZF-ben foglaltakat, az Utazási Iroda konkrét ajánlatában foglaltakat, a biztosítási feltételeket, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat elolvasta, megértette és elfogadta. Az utazó személyes szerződéskor nyomban megkapja az utazási szerződés egy nyomtatott példányát.

Ha a szerződés azonnali megkötésére a szabad férőhelyek vagy az aktuális árak ellenőrzése miatt vagy bármely más okból nincs lehetőség, akkor az utazónak a közösen egyeztetett későbbi időpontban ismét meg kell jelennie az irodában a konkrét ajánlat megtétele és szerződéskötés céljából, vagy az Utazási Iroda az ajánlatot elektronikus levélben küldi meg az utazó által a kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre. Ebben az esetben a szerződéskötésre a továbbiakban 4.2. pontban írt szabályok megfelelően irányadóak.

4.4. Szerződéskötés telefonos ügyfélszolgálat útján

Ha az utazó valamelyik utazási csomagra telefonon kér ajánlatot, és a konkrét ajánlat azonnali megtételének nincs akadálya, akkor az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő – az utazó előzetes Általános és Részletes tájékoztatását követően - telefonon közli az utazóval az aktuális napi ajánlatát, amelyet az utazó telefonon keresztül nyomban elfogadhat, amellyel az utazási szerződés létrejön. Az utazási iroda a telefonbeszélgetést rögzíti, amelyről az utazót tájékoztatja.

Ebben az esetben az utazó az ajánlat telefonon történő elfogadásával igazolja, hogy az Utazási Iroda által előzetesen nyújtott Általános és Részletes tájékoztatást, jelen ÁSZF-ben foglaltakat, az Utazási Iroda konkrét ajánlatában foglaltakat, a biztosítási feltételeket, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat elolvasta, megértette és elfogadta.

Az Utazási Iroda a szerződés létrejöttét követően késedelem nélkül megküldi az utazónak az utazási szerződés egy példányát az utazó kérésének megfelelően, elektronikus levélben vagy postai úton.

Ha a szerződés telefonon keresztül történő azonnali megkötésére a telefonbeszélgetés rögzítésének technikai akadálya, a szabad férőhelyek vagy az aktuális árak ellenőrzése miatt vagy bármely más okból nincs lehetőség, akkor a felek a következő lehetőségek közül választanak:

- a) Az Utazási iroda vagy az Utazásközvetítő a konkrét ajánlatot faxon vagy más arra alkalmas módon írásban elküldi az utazónak, aki az ajánlatra faxon vagy más arra alkalmas módon írásbeli elfogadó nyilatkozatot küld, amelynek Utazási Irodához történő megérkezésével az utazási szerződés létrejön. Ebben az esetben az utazó az ajánlat írásbeli elfogadásával igazolja, hogy az Utazási Iroda által előzetesen nyújtott Általános és Részletes tájékoztatást, jelen ÁSZF-ben foglaltakat, az Utazási Iroda konkrét ajánlatában foglaltakat, a biztosítási feltételeket, valamint az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat elolvasta, megértette és elfogadta. Az Utazási Iroda a szerződés létrejöttét követően késedelem nélkül megküldi az utazónak az utazási szerződés egy példányát az utazó kérésének megfelelően, elektronikus levélben vagy postai úton.
- b) az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő a konkrét ajánlatot elektronikus levélben küldi meg az utazó által a kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre, és a továbbiakban a szerződéskötésre 4.2. pontban írt szabályok megfelelően irányadóak.
- c) Az utazó a felek által közösen egyeztetett későbbi időpontban személyesen megjelenik az Utazási Irodában vagy az Utazásközvetítő irodájában, és a továbbiakban a szerződéskötésre a 4.3. pontban írt szabályok megfelelően irányadóak;

4.5. Szerződéskötés harmadik személy(ek) javára

Ha az utazási csomag megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) ajánlatot kér, illetve szerződést köt, akkor az Utazási Iroda nem köteles vizsgálni, hogy a megrendelő jogszerűen képviseli-e az utasokat, valamint, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről, a jogosultságokról és kötelezettségekről a megrendelő személy köteles gondoskodni, ennek elmulasztásából eredő következményekért a megrendelőt terheli a felelősség.

Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő megrendelőt jogosítják, illetve terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik.

Az Utazási Iroda a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazási szolgáltatás megrendelője által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségekre történő elküldéssel közölheti, illetve teljesítheti joghatályosan. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról a megrendelő köteles az utazási irodát írásban értesíteni, melynek elmaradásáért, vagy késedelméért a megrendelőt terheli a felelősség.

4.6. A szerződés nyelve

A felek között létrejött szerződés nyelve a magyar. A szerződés bármely más nyelvű fordítása csupán az utazók tájékoztatását szolgálja, esetleges nyelvi eltérés esetén azonban a magyar nyelvű változat az irányadó.

5. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

Az utazási szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatások leírását, a szolgáltatásokra vonatkozó információkat, és az azok igénybevételére vonatkozó feltételeket, továbbá a jogszabályban kötelezően előírt, és azon kívül nyújtott tájékoztatást a Honlapon közzétett Szolgáltatás leírás, az Utazási Iroda által megküldött ajánlat, az utazónak megküldött utazási szerződés, a jelen ÁSZF, valamint az Utazási Iroda által a szerződéskötést megelőzően nyújtott Általános tájékoztatás és Részletes tájékoztatás tartalmazza.

A Honlapon található fakultatív programokra vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A fakultatív programok – az utazási szerződés eltérő rendelkezése hiányában - nem képezik az utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A fakultatív programokra általában az utazás helyszínén lehet jelentkezni, de egyes esetekben a fakultatív program már az elutazás előtt megrendelhetőek. A fakultatív programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül az utazó, és a fakultatív program szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése és/vagy a fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése az Utazási Iroda segítő közreműködésével történik. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nemérése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Ebben az esetben az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

Amennyiben az utazónak a megrendelt szolgáltatásokhoz kapcsolódóan a szolgáltatás leírásában és/vagy az Utazási Iroda által nyújtott előzetes tájékoztatásban nem szereplő különleges igénye van, ez csak abban az esetben válik az utazási szerződés részévé, ha a különleges igényt az utazó az Utazási Irodával közölte, azt az Utazási Iroda elfogadta, annak teljesítését vállalta, és az igény, valamint az Utazási Iroda kötelezettségvállaló nyilatkozata az utazási szerződésben kifejezetten rögzítésre került. Az Utazási Iroda, amennyiben erre lehetőség van, az utazó által az Utazási Irodával közölt, de az Utazási Iroda által nem vállalt, és az utazási szerződés tárgyát nem képező igényt ún. utaskívánságként továbbítja a helyszíni szolgáltató felé, de ez nem jelenti az igény teljesítésének vállalását, ebből következőleg az igény teljesítésének elmaradása nem minősül hibás teljesítés.

6. A SZOLGÁLTATÁSOK ÁRA, FIZETÉSI FELTÉTELEK

6.1. A részvételi díj és egyéb költségek

Az utazási szerződés alapján az utazó köteles a szerződésben rögzített teljes díjat megfizetni, amely a részvételi díjból, és a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze.

A Honlapon euróban közzétett részvételi díjak, és az azok mellett feltüntetett forint összegek csupán tájékoztató jellegűek, amelyek - az elmúlt időszakra jellemző részvételi díjak és az átlagos EUR/HUF árfolyam alapulvételével – előzetes információt nyújtanak az utazónak a részvételi díjak euróban és forintban kifejezett hozzávetőleges összegéről.

Az utazó által ténylegesen fizetendő részvételi díjat és a külön felszámításra kerülő díjakat az Utazási Iroda konkrét ajánlata tartalmazza, illetve az utazási szerződés rögzíti.

A részvételi díj magában foglalja a megrendelt utazási csomagba tartozó utazási szolgáltatások teljes ellenértékét, beleértve az Utazási Iroda munkadíját, valamint az Utazási Iroda közreműködésével megkötött utasbiztosítást és stornóbiztosítást. Az utazó által teljesített befizetés elsőként az utas- és stornóbiztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege díjelőleg vagy díj jogcímén kerül jóváírásra.

Ha az Utazási Iroda bizonyos utazásokat akciós áron értékesít, ilyenkor a korábban már megrendelt utazás árát kedvezményes részvételi díjra módosítani nem lehetséges. Az akciós utaknál a fizetési feltételek a jelen ÁSZF-ben foglaltaktól eltérhetnek. A különböző kedvezményeket nem lehet összevonni.

A külön felszámításra kerülő díjak a megrendelt utazási csomagba nem tartozó, a szolgáltatások általános leírásában nem szereplő, az utazó különleges igényei alapján teljesített egyéb szolgáltatások ellenértéke. A külön felszámításra kerülő díjak változhatnak.

6.2. Fizetési határidők

Az utazó az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a részvételi díj 50 (ötven) százalékának megfelelő összegű részvételi díjelőleget köteles fizetni. A Kormányrendeletben előírt mértéket meghaladó előlegfizetést az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatásokat nyújtó külföldi közreműködőkkel (mértékszervező, légitársaság, szálláshely-szolgáltató) kötött szerződések szigorúbb feltételei indokolják.

Az utazási szerződés a részvételi díjelőleg befizetésével lép hatályba, az Utazási Iroda a férőhelyet a részvételi díjelőleg befizetését követően köteles az utazó számára lefoglalni. A megfizetett díjelőleg garانتálja, hogy az ilyen módon lefoglalt helyeket az Utazási Iroda más utasnak nem értékesíti.

Az Utazási Iroda a részvételi díjelőleg befizetésére külön értesítést nem küld, a határidő be nem tartása esetén az Utazási Iroda a szerződéstől elállhat.

Az utazó a teljes részvételi díjat – a befizetett díjelőleg összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, de legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

Ha az utazási szerződés az utazás megkezdését megelőző 30 (harminc) napon belül jön létre, akkor az utazó a fizetendő teljes díjat a szerződés megkötésével egyidejűleg köteles megfizetni.

A részvételi díjba benne nem foglalt, külön felszámításra kerülő díjakat az utazási szerződésben rögzített határidőben kell megfizetni.

Az Utazási Iroda a részvételi díj befizetése érdekében az ajánlat megküldésével egyidejűleg, valamint az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal fizetési értesítőt küld az utazónak.

6.3. Fizetési mód

Az Utazási Irodával történő szerződéskötés esetén a fizetés készpénzes befizetéssel vagy az Utazási Iroda bankszámlájára történő banki átutalással történhet. Utazásközvetítő közreműködésével történő szerződéskötés esetén a fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rend szerint banki vagy postai átutalással, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetéssel történhet.

A fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor az összeg az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő pénztárába befizetésre került vagy a jóváírás az Utazási Iroda vagy az Utazásközvetítő bankszámláján megtörtént.

6.4. Számlázás

Az Utazási Iroda az előlegszámlát a részvételi díjelőleg befizetését követően utólag, az utazási szerződés megküldésével egyidejűleg, míg a végszámlát a teljes részvételi díj befizetését követően utólag az utazás megkezdése előtt legkésőbb 4 (négy) nappal küldi meg az utazó részére az általa megadott email címre elektronikus levélben, illetve az utazó kérésére a számla (előlegszámla) az utazási irodában is átvehető, vagy postai úton kerül kiküldésre.

6.5. A fizetési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye

Bármely fizetési határidő elmulasztása az utazó részéről szerződésszegésnek minősül, amelyre tekintettel az Utazási Iroda jogosult a szerződéstől elállni, illetve a szerződést felmondani, az utazó pedig köteles az Utazási Iroda költségeit megtéríteni.

A költségtérítés – az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában - a jelen ÁSZF-ben meghatározott átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és a felmondás időpontjának függvénye, számítási módja megegyezik az utazó elállása miatt fizetendő, lentebb szabályozott bánatpénz számítási módjával.

6.6. A szerződés pénzneme

Tekintettel arra, hogy az Utazási Iroda által kínált utazási csomagba tartozó utazási szolgáltatásokat túlnyomórészt euróban kell megfizetni, ezért ha az utazási szerződés eltérően nem rendelkezik, a

szerződésben meghatározott részvételi díjat és egyéb fizetési kötelezettségeket az utazónak is euróban kell teljesíteni (euró alapú szerződés).

Az utazó azonban választhatja az euróban közzétett részvételi díj és egyéb fizetési kötelezettségek forintban történő megfizetését. Amennyiben az utazó az euróban történő fizetést választja, akkor a fizetendő euró összegnek megfelelő forint összeg kiszámítása, illetve a befizetett forint összegnek az euróban meghatározott részvételi díjra, és/vagy egyéb fizetési kötelezettségre történő jóváírása az Utazási Iroda bankjának („Bank”) a fizetés napján érvényes napi valuta eladási árfolyamának alkalmazásával történik.

Amennyiben az utazó által befizetett, euróban meghatározott részvételi díj és egyéb fizetési kötelezettség valamely okból visszajár az utazó részére, akkor az Utazási Iroda visszafizetési kötelezettsége az utazó által teljesített befizetéssel azonos pénznemben, és az utazó által az adott pénznemben befizetett összeg erejéig áll fenn, azaz az utazó által euróban teljesített befizetés euróban jár vissza az euróban befizetett összeg erejéig, míg az utazó által forintban teljesített befizetés forintban jár vissza a forintban befizetett összeg erejéig, tekintet nélkül arra, hogy a befizetett forint összeg a befizetéskor melyik euróban meghatározott fizetési kötelezettség összegére került jóváírásra. Az Utazási Iroda jogosult az utazó részére visszajáró részvételi díj követelésbe az utazóval szemben egyéb fizetési kötelezettség jogcímén esetlegesen fennálló ellenkövetelését beszámítani, azaz a visszafizetendő részvételi díjból az egyéb fizetési kötelezettség összegét levonni. Ha az utazó részére euróban jár vissza részvételi díj, akkor az egyéb fizetési kötelezettség euróban meghatározott összegét az Utazási Iroda az euróban visszajáró részvételi díjból jogosult levonni.

Ha az utazó részére forintban jár vissza, akkor az Utazási Iroda az egyéb fizetési kötelezettség összegét a Bank beszámítás (levonás) napján érvényes napi valuta eladási árfolyamának alkalmazásával jogosult forintra átszámítani, és a forintban visszajáró részvételi díjból levonni.

7. A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA ÉS ÁTRUHÁZÁSA

7.1. Díjemelés

Az Utazási Iroda kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a Kormányrendeletben meghatározott esetekben az utazó által fizetendő teljes részvételi díjat egyoldalúan felemelje. Ennek megfelelően az Utazási Iroda jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt, vagy az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen repülőtéri illeték) változása miatt, vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt felemelni, azzal, hogy a díj emelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Utazási Iroda erről legkésőbb húsz nappal az utazás megkezdése előtt értesíti az utazót.

A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy az Utazási Iroda a szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést az Utazási Iroda részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés Utazási Iroda által viselt részét meghaladó összegével felemeli.

Ha a díjemelés mértéke a 8 (nyolc) százalékot meghaladja, akkor az utazó bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a szerződést.

Ha az utazási szerződés díjemelésről rendelkezik, az utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a fenti költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered.

Az utazási szerződésben euróban meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak tekintetében az Utazási Iroda lemond a devizaárfolyamok változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról.

7.2. A szolgáltatás lényeges elemének módosítása

Ha az Utazási Iroda az utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, vagy, ha a fentebb meghatározott díjemelés az utazási csomag teljes díjának nyolc százalékát meghaladja, akkor az utazó az Utazási Iroda által kezdeményezett módosítást elfogadhatja, de jogosult arra is, hogy bánatpénz megfizetése nélkül az utazási szerződést felmondja, illetve az Utazási Iroda jogosult másik utazási csomagot, illetve Utazási szolgáltatást felajánlani.

Amennyiben az Utazási Iroda az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utazó haladéktalanul, eltérő közlés hiányában utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén legkésőbb 3 (három) munkanapon belül köteles az Utazási Irodát az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy felmondja az utazási szerződést, illetve, hogy amennyiben az Utazási Iroda másik utazási csomagot ajánlott fel, úgy azt elfogadja-e.

Amennyiben az utazó nem ad választ a fenti határidőn belül az Utazási Iroda szerződésmódosítási kezdeményezésére, akkor a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik. Ha az utazási szerződést az utazó felmondja, és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor az Utazási Iroda legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül köteles az utazó által befizetett teljes díjat visszafizetni. Az utazó a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

7.3. Nem jelentős változtatások

Az Utazási Iroda fenntartja a jogát a Kormányrendelet 19. § (1) bekezdésében foglaltak szerinti egyoldalú – nem jelentős változásra vonatkozó – szerződésmódosításra. Ebben az esetben az Utazási Iroda a változtatásról világosan és közérthetően, ésszerű határidőn belül tájékoztatja az utazót.

7.4. Utazó kezdeményezésére történő szerződésmódosítás

Ha az utazó érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. adatok pontosítása), vagy a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utazó köteles az Utazási Iroda módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Eltérő megállapodás hiányában a költségtérítés mértéke: 40,- EUR/fő összegű költségátalány.

Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. mérkőzés, szálloda vagy időpont stb.) módosítására csak az utazó részéről bánatpénz fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség, kivéve, ha az utazási szerződés olyan speciális feltétellel került megkötésre, amely az utazó számára a módosítást az itt írtaktól eltérően lehetővé teszi.

7.5. A szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek átruházása

Az utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki az utazási szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az Utazási Irodát erről az utazási szolgáltatások megkezdése előtt ésszerű időn belül, írásban vagy email útján értesíti. Az utazási szolgáltatások megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben ésszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni.

Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felelnek az utazási szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő többletköltségek (illetékek, díjak, és egyéb költségek) megfizetéséért.

Menetrend szerinti repülőjáratokkal kombinált utazási csomagnál a névmódosítás légitársaság által meghatározott kizártsága folytán az utazási szerződés más nevű személyre történő átruházására nincs lehetőség (ld. ÁSZF 8.4. pontját).

8. A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA

8.1. Az utazó általános felmondási joga

Az utazó az utazás megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási szerződést. A felmondást írásban kell az Utazási Irodával az utazás részvételi számára hivatkozással közölni. A felmondási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról az Utazási Iroda tudomást szerzett. Az utazó általános felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az utas felmondás közlése nélkül nem kezdi meg utazást. Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő felmondási időpontnak („no show”).

Ha az utazó általános felmondási joga alapján felmondja az utazási szerződést, akkor köteles az Utazási Iroda részére bánatpénzt fizetni, amelynek mértéke személyenként az utazás felmondás vagy az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 (száz) százaléka, tekintettel arra, hogy az Utazási Iroda a részvételi díjban benne foglalt szolgáltatásokat az utazási szerződés létrejöttét követően késedelem nélkül megrendeli és kifizeti.

Ebben az esetben az utazó baleset vagy betegség esetén az utazásképtelenségre vonatkozó stornóbiztosítás alapján, vagy ha az utazási szerződés megkötésekor opcionálisan választható utazáslemondási biztosítást is kötött, úgy annak alapján igényelheti a részvételi díj visszatérítését a biztosítótól a biztosítási szerződésben foglalt feltételek szerint.

A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl. városnézés, múzeumbelépők stb.) vonatkozásában az utazás megkezdése előtti 30 (harminc) napon belüli felmondás, vagy az utazás megkezdése esetén a bánatpénz az adott egyéb szolgáltatások díjának 100 (száz) százaléka.

8.2. Az utazó rendkívüli felmondási joga

Az utazó az utazás megkezdését megelőzően bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha a célállomás helyén, vagy annak közvetlen közelében – amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került – olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását.

Amennyiben az utazó rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási szerződést, akkor az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

Ha az utazó rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási szerződést, akkor az Utazási Iroda az utazó által az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj összegét köteles az utazó részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül visszatéríteni.

8.3. Az Utazási Iroda felmondási joga

Az Utazási Iroda kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díjat, ha:

- a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot, és az utazásszervező a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazót:
 - hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt;
 - kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt;
 - két napnál rövidebb utak esetén legkésőbb negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, vagy
- b) az Utazási Irodát elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazás megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

Ha az Utazási Iroda a fenti felmondási joga alapján felmondja az utazási szerződést, akkor az utazó az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt. Ha az Utazási Iroda ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, akkor az Utazási iroda köteles az utazó által az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj összegét az utazó részére legkésőbb az utazási szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül visszatéríteni.

8.4. Menetrend szerinti repülőjáráttal kombinált utazási csomagra vonatkozó eltérő feltételek

Menetrend szerinti repülőjáráttal kombinált utazási csomagok (pl. hagyományos és fapados járatok) esetén a megrendelt repülőjegyek lemondására, módosítására, átruházására a légitársaságok által meghatározott, az általában szokásostól eltérő, egyedi foglalási feltételrendszer vonatkozik („*Speciális légitársasági feltételek*”).

A Speciális légitársasági feltételek szerint a légitársaság a repülőjegy módosításának, lemondásának, átruházásának jogát kizárja, vagy jelentősen korlátozza és/vagy kiemelkedően magas összegű díj fizetéséhez köti, ugyanakkor ennek ellentételeként ebben a foglalási feltételrendszerben a repülőjegy

lényegesen alacsonyabb áron érhető el, mint a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegyei.

A Speciális légitársasági feltételek keretében a repülőjegyek teljes árát az utazónak az utazási szerződésben a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően abban az esetben is ki kell fizetnie, illetve viselnie kell, ha az utazástól egyébként eláll, vagy az utazási szerződést felmondja.

A Speciális légitársasági feltételek részleteiről az utazó az adott légitársaság honlapján tájékozódhat, vagy arról az Utazási Iroda nyújt tájékoztatást.

A Speciális légitársasági feltételek a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagra vonatkozó utazási szerződések részét képezik, és az ezen utazási szerződésekben meghatározott részvételi díj csak a Speciális légitársasági feltételekkel együtt érvényes. Az ezen utazási csomagok részvételi díjában a Speciális légitársasági feltételekből eredően a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegy áraihoz képest megjelenő árelőny csak a Speciális légitársasági feltételek elfogadásával együtt érhető el, különös tekintettel arra, hogy az elállás, illetve felmondás esetén felmerülő költségek a szokásosnál magasabbak, mivel a részvételi díjból a repülőjegy árának megfelelő teljes összeg abban az esetben is az utazót terheli, és azt az utazónak abban az esetben is meg kell fizetnie az Utazási Iroda részére, ha az utazó a repülőjegy kiállítására az utazási szerződésben meghatározott időpontban, vagy azt követően a szerződést az utazót megillető általános felmondási jog alapján felmondja.

A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel, ha az utazó a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződést általános felmondási joga alapján felmondja, akkor utazónak a szerződés megszüntetésével okozott – bánatpénzt meghaladó - kárt is meg kell térítenie az Utazási Iroda részére.

8.5. Az utazási csomag részét képező mérkőzésre vonatkozó eltérő feltételek

Amennyiben a mérkőzés az utazás megkezdése előtt a mérkőzés szervezőjének érdekkörében felmerült okból elmarad (pl. zárt kapus mérkőzés, nem áll ki az egyik csapat stb.) akkor az utazási csomag részét képező stornóbiztosítás alapján a Biztosító a teljes részvételi díjat – az önrész kivételével – visszatéríti az utazónak.

Ha a mérkőzés az utazás megkezdése után a mérkőzés szervezőjének érdekkörében felmerült okból marad el, akkor az Utazási Iroda egy másik időpontban azonos vagy hasonló mérkőzésre új mérkőzésjegyet biztosít az utazónak.

Ha az utazási szerződés létrejöttét követően az Utazási Iroda a mérkőzésre azért nem tud jegyet biztosítani, mert a szabad férőhelyek elfogytak (telt ház), akkor az utazó által befizetett díjat 14 (tizennégy) napon belül visszatéríti az utazónak.

Ha az utazási Iroda a mérkőzésre csak alacsonyabb kategóriájú mérkőzésjegyet tud az utazónak biztosítani, mint amit megrendelt, akkor a díjkülönbözetet visszatéríti az utazónak.

Az Utazási Iroda tájékoztatja az utazót arról, hogy bizonyos klubcsapatok mérkőzésein előfordulhat, hogy csak szurkolói kártyával lehet belépni, amely helyszíni ellenőrzéssel járhat együtt.

9. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE

Az Utazási Iroda az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások nyújtására köteles, és ezek teljesítéséért az Utazási Iroda felel az utazóval szemben a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint. Az Utazási Iroda helytáll az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.

9.1. Úti dokumentumok átadása

Az Utazási Iroda az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó iratokat, repülőjegyet, szállóalkártyát, szálloda vouchert, mérkőzésjegyet, biztosítási kötvényt stb. („*úti dokumentumok*”) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utazónak átadni az alábbiak szerint.

Az Utazási Iroda az úti dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb 4 (négy) nappal elektronikus úton, vagy faxon küldi meg az utazó által megadott e-mail címre, vagy fax számra. E-mail cím, ill. fax szám hiányában az úti dokumentumok nyomtatott formában az utazási

irodában vehetők át, vagy normál postai küldeményként kerülnek továbbításra az utazó által megadott címre.

Az úti dokumentumok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utazó haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni. Az úti dokumentumok futárral, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésére az utazó ilyen kívánsága esetén a felmerülő költségek utazó részéről történő vállalása mellett van lehetőség.

Abban az esetben, ha az úti dokumentumok fentiek szerinti elküldésére/postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az utazási dokumentumok az utazási irodában, vagy legkésőbb az utazás megkezdésekor, az utazás megkezdésének helyszínén vehetők át.

Az Utazási Iroda tájékoztatja az utazót arról, hogy egyes mérkőzésjegyek csak interneten keresztül, mobil applikációval történő letöltés útján és/vagy a mérkőzés helyszínén vehetők át.

9.2. Kifogásközlés

Ha az utazó az utazási szerződéssel kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell az Utazási Iroda helyi képviselőjével, vagy - ha az Utazási Iroda helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével) vagy ennek hiányában kifogását az Utazási Iroda telefonos ügyfélszolgálatán is bejelentheti. A közlés késedelméből eredő kárért az utazó felelős, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. Az Utazási Iroda helyi képviselőjének a vele közölt kifogást teljes terjedelmében papíralapú, vagy on-line jegyzőkönyvbe kell foglalnia, és a papíralapú jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adnia, illetve az on-line jegyzőkönyvet az utazó részére meg kell küldenie.

A szerződésszegést az Utazási Iroda köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel. Az Utazási Iroda az orvoslási kötelezettségének akként tesz eleget, hogy a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, illetve a hibás szolgáltatás helyett az Utazási Iroda azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. A kifogás orvoslása érdekében tett intézkedések azonban nem jelentik a kifogás elismerését. Az utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy az Utazási Iroda javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utazó az Utazási Iroda javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak, és az utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 (harminc) napon belül köteles az Utazási Irodának írásban bejelenteni. Az utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. Az Utazási Iroda az utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utazót értesíteni. Ha az utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, az Utazási Iroda nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, illetve visszatéríteni.

9.3. Helyettesítő szolgáltatás

Ha a szerződésben megjelölt valamely utazási szolgáltatás jelentős része, illetve az utazási csomag lényeges része a szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor az Utazási Iroda köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Így például az eredetileg kiválasztott szálláshely telítettsége esetén az Utazási Iroda jogosult hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő szálláshelyet biztosítani az utazó részére.

9.4. Díjengedmény

Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az Utazási Iroda köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az

lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az Utazási Iroda által felajánlott díjengedmény nem megfelelő.

9.5. Kártérítés

Az utazó kártérítésre jogosult az Utazási Irodától minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri, kivéve, ha az Utazási Iroda bizonyítja, hogy a szerződésszegés

- a) az utazónak róható fel,
- b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazási Iroda észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

A fentiekén túlmenően az Utazási Iroda kártérítési felelősségét az alábbiak szerint korlátozza, illetve kizárja:

- a) Az Utazási Iroda az utazási szerződés teljesítésének elmaradásából vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a részvételi díj összegének háromszorosáig felel.
- b) Az utazók repülőgéppel történő fuvarozására a közreműködő légitársaság üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra vonatkozó nemzetközi egyezmények az irányadók. A légitársaságok üzletszabályzata a légitársaságok honlapján megtekinthető. A közreműködő légitársaságok felelősségét a nemzetközi egyezmények —korlátozzák, ezért az Utazási Iroda felelőssége e körben a közreműködő légitársaság korlátozott felelősségéhez igazodik.
- c) A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint a közreműködő légitársaságok üzletszabályzatában foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhatnak, ezért az Utazási Iroda a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.
- d) Ha a közreműködő légitársaság a repülőjáratot a mérkőzés napján törli, és emiatt az utazás meghiúsul, akkor az Utazási Iroda felelőssége a közreműködő légitársaság nemzetközi egyezmények által korlátozott felelősségéhez igazodik.
- e) Az Utazási Iroda felelőssége nem terjed ki az utas poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utazási Iroda és a repülőársaságok megállapodásának értelmében kell az utazónak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie~~érvényesítnie~~ a légitársaságnál.
- f) Az Utazási Iroda nem tud felelősséget vállalni azért, hogy valamennyi utas minden esetben a kiválasztott szálláshely ugyanazon épületében kerül elhelyezésre.
- g) Az utazási Iroda nem tud felelősséget vállalni azért, hogy a mérkőzésjegyek minden esetben egymás mellé szólnak.
- h) A Honlapon az utazási csomagok leírása, tartalma, árai csak tájékoztató jellegűek, nem számítanak véglegesnek, az Utazási Iroda a változtatás lehetőségét, a férőhelyek, aktuális árak függvényében kifejezetten fenntartja, a változtatásból eredő károkért felelősséget nem vállal.
- i) Az Utazási Iroda a Honlapon található információkat rendszeresen frissíti, és minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az információk pontosak, naprakészek és teljesek legyenek, azonban az önhibáján kívül felmerült esetleges pontatlanságokért felelősséget nem vállal.
- j) Az Utazási Iroda a Honlapon a kedvezményeket, akciókat, az egyébként érvényes áraktól, illetve az általában szokásos feltételeitől történő esetleges egyéb eltéréseket minden esetben kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal látja el. A kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal el nem látott szokatlan tartalom, feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony ár, nyilvánvaló számítási hiba stb.) tévedésre, illetve a számítógépes rendszer meghibásodására utal, amelynek előfordulása az elvárható mértékű karbantartás és felügyelet biztosítása ellenére sem zárható ki. A tévedésből, illetve a számítógépes rendszer hibájából eredő téves adatok szerződéskötés alapjául nem szolgálhatnak, az ebből eredő felelősségét az Utazási Iroda kizárja.
- k) Az utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utazó felel.

- I) Az útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az utazó felel. Az Utazási Iroda köteles az utazási szerződés megkötése során az utazó figyelmét felhívni erre és a rendelkezések folyamatos változására. 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 („no show”).

10. BIZTOSÍTÁS

Az utazási szerződésben utasként megjelölt természetes személyek javára az Utazási Iroda az utazási csomag részeként a Kormányrendeletben meghatározott baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást, valamint utazásképtelenségre és mérkőzés-elmaradásra vonatkozó stornóbiztosítást köt szerződött biztosító partnerével a Colonnade Insurance S.A.-val. („Biztosító”).

Az utazási szerződésben utasként megjelölt természetes személyek abban az esetben minősülnek biztosítottaknak, ha az adott biztosítási fedezetre vonatkozóan az utazási szerződésben feltüntetett biztosítási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre kerül.

A Biztosító kockázatviselése utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás vonatkozásában az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg, utasbiztosítás vonatkozásában az utazás szerződésben meghatározott kezdetével egyidejűleg - de mindkét esetben legkorábban a biztosítási díjnak az Utazási Iroda vagy megbízottja felé történő megfizetését követően - kezdődik meg.

Az utasbiztosítás és a stornóbiztosítás lényeges feltételeiről, az általuk fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról az utazó az Utazási Irodától kérhet tájékoztatást vagy a Biztosító honlapján tájékozódhat (<https://colonnade.hu>).

A fentiekén túlmenően az utazó az Utazási Iroda közreműködésével útlemondási stornóbiztosítást is köthet, melynek lényeges feltételeiről, az általa fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról az Utazási Irodától kérhet tájékoztatást vagy a Biztosító honlapján tájékozódhat. Az útlemondási biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg hozható létre, később nem, és annak díja nem igényelhető vissza.

Az Utazási Iroda a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetéseképtelenné válik. Az Utazási Iroda a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra, és kötelező biztosításra vonatkozóan az **Európai Utazási Biztosító Zrt.**-vel (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.: +36 1 452-3580, fax: +36 1 452-3312, email: ugyfelszolgalat@eub.hu, honlap: <https://eub.hu>) kötött szerződést annak érdekében, hogy az Utazási Iroda fizetéseképtelenné válása esetén az utazók által befizetett pénzeszegeket visszatérítse, illetve őket hazaszállítsa.

Az erre a célra kijelölt felügyelő hatóság a Budapest Főváros Kormányhivatala, Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály, Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németszőlgyi út 37-39., tel.: +36 1 458-5800, email: khenf@bfkh.gov.hu)

Az utazó az Utazási Iroda konkrét ajánlatának elfogadásával vagy az utazási szerződés aláírásával igazolja, hogy a fentebb körülírt biztosítások feltételeit elolvasta, megértette és az abban foglaltakat magára, illetve az utasokra vonatkozóan kötelezőnek elfogadja.

11. ADATKEZELÉS

Az Utazási Iroda az utazó által rendelkezésre bocsátott személyes adatokat a jelen ÁSZF 3. sz. mellékletét képező Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott jogi alapokon, célokból és feltételek szerint kezeli. Az utazó - a szerződéskötés módjától függően - az ajánlatkérés elküldésével, az Utazási Iroda konkrét ajánlatának elfogadásával vagy az utazási szerződés aláírásával igazolja, hogy Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat megismerte, megértette és elfogadta.

12. EGYÉB KIKÖTÉSEK

12.1. Értesítések

Az utazó által az értesítések részére történő megküldése céljából megadott e-mail címet is rögzíteni kell az utazási szerződésben. Az utazó vele írásban közölni ismeri el az általa megadott e-mail címre küldött küldeményeket, és vállalja, hogy a szerződéses kapcsolat megszűnéséig a megadott e-mail

címre érkező küldemények fogadását biztosítja. Az utazónak közölnie kell az Utazási Irodával, ha a szerződéskötést követően nem e-mailben, hanem postai úton kéri az értesítések megküldését. A felek közötti elektronikus levelezés esetén mindkét fél számítógépes rendszerén az elvárható biztonsági feltételek mellett tárolt elektronikus dokumentumok és információk a felek közötti kommunikáció, illetve a szerződés létrejöttének és teljesítésének kölcsönösen elfogadott bizonyítékát képezik.

12.2. Együttműködési kötelezettség

Az utazó és az Utazási Iroda a szerződés megkötése és teljesítése során kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

12.3. Kötelező segítségnyújtás

Az Utazási Iroda köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, valamint a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor. Az Utazási Iroda a jelen pont beli szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az Utazási Iroda ténylegesen felmerült költségeit. Ha az utazó az utazás során nehéz helyzetbe kerül, akkor az Utazási Irodával az alábbi módokon tud kapcsolatra lépni: csoportvezetőn/idegenvezetőn keresztül, telefonos ügyfélszolgálaton keresztül (+36-20-287-4988), email-en keresztül (info@tcsport.hu).

12.4. Panaszkezelés, jogviták rendezése

A panaszügyintézés helye az Utazási Iroda 1064 Budapest, Podmaniczky utca 51-53. alatti székhelye, melynek levelezési címe megegyezik a székhely címével. A panaszok benyújthatók elektronikus levélben is a következő e-mail címen: info@tcsport.hu.

Ha a fogyasztó a panaszügyének rendezését az Utazási Irodánál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre, akkor a fogyasztó lakhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet. A Budapesti Békéltető Testület székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési címe: 1253 Budapest, Pf.: 10., e-mail címe: bekelteto.testulet@bkik.hu

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (<http://jarasinfo.gov.hu>).

A felek az utazási szerződéssel kapcsolatban keletkező minden jogvitájukban alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság illetékességének.

Budapest, 2019. március 1.

SPORT TRAVEL Kft.