

## ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEK

### 1. Utazási szerződés létrejötte, általános szabályai

1.1. A Kompas Touristik International Kft. (a továbbiakban: **Kompas**) által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) - különösen a Ptk. 6:254. §-ában -, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletben, a Kompas által közzétett tájékoztatóban/katalógusban (a továbbiakban: **programfüzet**), a jelen Általános Utazási Feltételekben, továbbá az utazási szerződésben foglalt rendelkezések az irányadóak.

1.2. Amennyiben a Kompas belföldi vagy külföldi utazásszervező közreműködőjeként utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem a jelen általános utazási feltételek, hanem az adott utazásszervező utazási feltételei alkalmazandók.

1.3. A megrendelés történhet személyesen, írásban, papír alapon a Kompas utazási irodájában, vagy bármely más, a Kompas utazási szolgáltatásait értékesítő utazási vállalkozó irodájában, vagy elektronikus úton, a Kompas honlapján (<http://www.kompas.hu> web oldalon) működő online foglalási rendszer használatával.

1.4. Utazási szolgáltatásra, utazási csomagra, illetve utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződés (a továbbiakban együttesen: **utazási szerződés**) a megrendelővel/utazóval akkor jön létre, amikor a megrendelést a Kompas visszaigazolta, azaz a megrendelő/utazó(k) megrendelésében foglalt teljesítését a Kompas elvállalta, továbbá a részvételi díj előlege a Kompas részére megfizetésre kerül. Az Általános Utazási Feltételek, illetve a Kompas tájékoztatója az utazási szerződés részét képezi.

Amennyiben Kompas a jelentkezést csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak abban az esetben jön létre, ha a Kompas a megrendelőt - jelentkezésének végleges elfogadásáról - írásban értesíti.

1.5. Ha az utazási szolgáltatás megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) megrendelést ad, illetve ill. szerződést köt, akkor ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről a megrendelő köteles gondoskodni. 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.

A Kompas a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési/tájékoztatói kötelezettségét az utazási szolgáltatás, utazási csomag, illetve utazási szolgáltatás együttes megrendelője által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közli, illetve teljesíti joghatályosan.

1.6. Az utazó az utazási szerződés megkötését követően bekövetkezett lakcím és telefonszám változásáról köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. Ennek elmulasztásából vagy késedelmes teljesítéséből, valamint a pontatlan adatközlésből eredő kárért a Kompast felelősség nem terheli.

1.7. A Kompas a katalógusban szereplő szálláshelyek egy részét kontingenstelítettség esetén csak ún. lekérés alapján, feltételesen tudja biztosítani. Ebben az esetben a Kompas a megrendeléskor foglaló címén 3.000,- Ft/fő foglalási díjat számíthat fel, amely összeg - az utazási szerződés teljesítése esetén - az utazás részvételi díjába beszámít. Amennyiben a Kompas a lekérést nem tudja teljesíteni, a foglalási díjat az utazó részére visszafizeti.

Amennyiben az utazó az előzetesen egyeztetett és lekért szálláshelyet nem veszi igénybe, úgy a Kompas költségeinek fedezésére 3.000,- Ft-ot érvényesít utazónként, amelyre tekintettel az utazó az adott foglalót elveszíti.

1.8. A Kompas utazási szerződésben vállalt szolgáltatásnyújtási kötelezettségének feltétele az utazási szerződésben meghatározott részvételi díj teljes összegének - megrendelő/utazó(k), illetve utazásközvetítő

közreműködése esetén az utazásközvetítő általi - megfizetése (azaz a Kompas pénztárába a megrendelő/utazó(k), illetve az utazásközvetítő által készpénzben történő befizetése, átutalás esetén a Kompas bankszámláján történő jóváírása).

1.9. A Kompas, illetve az utazásközvetítő kizárólag az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj hiánytalan megfizetése esetén köteles az utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő időben, de legalább 5 (öt) nappal az utazási szolgáltatás igénybevétele előtt az utazó rendelkezésére bocsátani az utazási szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyugtákat, utalványokat, menetjegyeket, valamint az indulás tervezett időpontjára, az utasfelvétel időpontjára, a közbelső megállók, a csatlakozások és az érkezés tervezett időpontjára vonatkozó tájékoztatást.

## **2. A díjfizetés feltételei**

2.1. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdését megelőző 30. (harmincadik) napnál korábban kerül sor, úgy a szerződéskötéskor a részvételi díj 40 %-át (azaz negyven százalékát) kell előlegként megfizetni.

Hajós utak esetében az előleg legalább 65.000,- Ft (azaz hatvanötezer forint), és az előleg összegből a 65.000,- Ft lemondási időtől függetlenül nem visszatérítendő.

A Kompas jogosult ennél nagyobb mértékű előleg megfizetését előírni a megrendelő/utazó részére amennyiben a közreműködővel kötött szerződésében foglaltak az előleg megfizetésével kapcsolatban szigorúbb kötelezettséget rónak a Kompas számára.

2.2. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj - részvételi díj, valamint a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek - összege legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30. (harmincadik) napon, hajós utak esetében az indulást megelőző 60. (hatvanadik) napon kell megfizetni, kivéve, ha a Kompas közreműködőjével kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

2.3. A Kompas az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj összegéből fennmaradó hátralékos összeg kifizetésére külön értesítést nem küld. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj hátralékának határidőben történő megfizetésének bármely okból történő elmulasztása esetén, a Kompas mentesül az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésének kötelezettsége alól, és a megrendelőtől kártérítést követelhet.

2.4. Amennyiben a megrendelő/utazó(k) az utazási szerződésben, illetve a jelen Általános Utazási Feltételekben megjelölt bármely fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget (az esedékes részvételi díjat, illetve az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj bármely részletét nem fizeti meg), úgy a Kompas póthatáridő tűzése nélkül jogosult az utazási szerződéstől írásban tett egyoldalú nyilatkozatával elállni.

A Kompas jelen pontban foglalt elállása esetén a megrendelő kártérítés fizetésére köteles, amelyet a megrendelő az elállási nyilatkozat kézhezvételét követő 8 (nyolc) napon belül köteles a Kompas részére megfizetni, illetve a Kompas jogosult a kártérítési igényét a megfizetett részvételi díjból beszámítással rendezni.

Az utazó által fizetendő kártérítés mértékére a jelen Általános Utazási Feltételek 4.1.2. és 4.2.2. pontjában foglalt rendelkezések alkalmazandóak, azzal, hogy a kártérítés összegének megállapítása a Kompas elállási nyilatkozata időpontjának figyelembevételével történik.

## **3. A részvételi díjak tartalma és változtatásának lehetőségei**

3.1. A Kompas programfüzetében közzétett árak tartalmazzák a tájékoztatóban /programfüzetben közölt szállás, és azzal kapcsolatban megrendelhető szolgáltatások - meghirdetett időpontra és minőségre vonatkozó - árát, a Kompas eljárási (szervezési) díját, szervezési költségét, az általános forgalmi adót. Nem tartalmazzák az útlevét, az esetleges vízum, a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítás és az egyéni utazás költségét.

A Kompas által más felületeken (pl. internetes oldal) feltüntetett árak az említett költségeket szintén nem tartalmazzák. Útlemondási biztosítás (szturnóbiztosítás) külön köthető a Kompas irodájában vagy viszonteladójánál.

3.2. A tájékoztatóban közölt díjak változtatásának jogát a Kompas fenntartja azzal, hogy a változásról az utazót az utazási szerződés megkötésekor tájékoztatja.

3.3. Az utazó által az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj egyoldalú megemelésére kizárólag

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,
- b) az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
- c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor.

A díjemelés indokát az utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell. A díj emelésére - annak mértékétől függetlenül - kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Kompas erről legkésőbb 20 (húsz) nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt értesíti az utazót.

A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és az utazási szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját.

A díjemelés indokát az utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell.

## **4. Utazási szerződés megszüntetése, felmondás**

### **4.1. Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés felmondása**

4.1.1. Az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően, az utazási szerződést bármikor felmondhatja.

4.1.2. Az utazási szerződés Utazó általi felmondása esetén (kivéve a 4.1.3. és 4.1.4. pontban megjelölt okokat) a megrendelő/utazó(k) bánatpénz fizetésére köteles, amelynek mértéke a meghirdetett részvételi díj százalékában - a felmondás időpontjától függően - az alábbiak szerint alakul:

- a) az utazás megkezdését megelőző 60. és 36. nap - szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig a 60. és 46. nap - közötti felmondás esetén a részvételi díj 10 %-a, de legalább 3.000,- Ft/fő;
- b) az utazás megkezdését megelőző 35. és 22. nap - szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig 45. és 22. nap - közötti felmondás esetén a részvételi díj 35 %-a;
- c) az utazás megkezdését megelőző 21. és 15. nap közötti felmondás esetén a részvételi díj 50 %-a;
- d) az utazást megelőző 14. napon belüli történő felmondás esetén, továbbá, ha az utazó az utazási szerződést jogszerűen nem mondja fel, és az utazáson bármely okból nem vesz részt a részvételi díj 100%-a.

4.1.3. Ha a Kompas az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani - különösen, ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot (nyolc százalékot) meghaladja - köteles erről az utazót haladéktalanul tájékoztatni. A jelen pont szerinti tájékoztatást követően az utazó

- a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződést, vagy
- b) ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a felek módosítják az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződést.

Az utazó a jelen pont szerinti döntéséről köteles a Kompast haladéktalanul tájékoztatni.

4.1.4. Ha a Kompas nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az utazási szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

- a) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy
- b) ha a Kompas az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy az utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Kompas köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Ha az a) pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, a Kompas köteles a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni.

#### 4.2. Utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondása

4.2.1. Az utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződést. Ha az utazó e bekezdés szerint felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetésére kötelezhető.

4.2.2. Utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés Utazó általi felmondása esetén (kivéve a 4.2.3. és 4.2.4. pontban megjelölt okokat) a megrendelő/utazó(k) **egységes bánatpénz** fizetésére köteles, amelynek mértéke a meghirdetett részvételi díj százalékában - a felmondás időpontjától függően - az alábbiak szerint alakul:

- a) az utazás megkezdését megelőző 60. és 36. nap - szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig a 60. és 46. nap - közötti felmondás esetén a részvételi díj 10 %-a, de legalább 3.000,- Ft/fő;
- b) az utazás megkezdését megelőző 35. és 22. nap - szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig 45. és 22. nap - közötti felmondás esetén a részvételi díj 35 %-a;
- c) az utazás megkezdését megelőző 21. és 15. nap közötti felmondás esetén a részvételi díj 50 %-a;
- d) az utazást megelőző 14. napon belüli történő felmondás esetén, továbbá, ha az utazó az utazási szerződést jogszerűen nem mondja fel, és az utazáson bármely okból nem vesz részt a részvételi díj 100%-a.

4.2.3. A 4.2.1. és 4.2.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó 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. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés jelen pont szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

4.2.4. A Kompas kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó 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:
  - aa) 20 (húsz) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 (hat) napnál hosszabb utak esetén,
  - ab) 7 (hét) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2-6 (kettő és hat) nap közötti időtartamú utak esetén,
  - ac) 48 (negyvennyolc) órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 (kettő) napnál rövidebb utak esetén, vagy
- b) a Kompast elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják az utazási szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

4.2.5. A Kompas a 4.2.1. és 4.2.2. pont alkalmazása esetén megtéríti az utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díj bánatpénzzel csökkentett értékét, a 4.2.3. és 4.2.4. pont alkalmazása esetén pedig az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díjat.

Az utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül kell teljesíteni.

4.3. Az utazó köteles költségtérítés címén utazónként 3.000,- Ft-ot fizetni a Kompas részére, amennyiben az utazási szerződés nem lényeges feltételeinek módosítására az utazó kezdeményezésére kerül sor. Az utazóval a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 14. § (2) bekezdés a), c), d), e), valamint h) pontja szerint közölt feltételek az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a szerződő felek kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók. Az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés lényeges részét képező feltétel felek általi közös módosításának hiányában az utazási szerződés lényeges részét képező feltétel az utazási szerződés megrendelő/utazó általi - a jelen Általános Utazási Feltételek 4.2. pontja szerinti - felmondása esetén, új foglalás keretei között kerülhet sor.

## **5. Utazási szerződés teljesítése**

### **5.1. Utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződés teljesítése**

5.1.1. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért a Kompas/utazásszervező felel, függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatások teljesítésére ő maga vagy más utazási szolgáltató köteles.

5.1.2. Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni a Kompast vagy az utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

5.1.3. Ha az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződést utazásközvetítővel kötötte meg, az utazási szolgáltatással kapcsolatos észrevételeit közvetlenül az utazásközvetítő felé is jelezheti, az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit haladéktalanul a Kompas/ utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők számítása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés a Kompással/utazásszervezővel való közlésnek minősül.

5.1.4. Ha a Kompas/ utazásszervező a vállalt szolgáltatást nem az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. A Kompas/ utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utazó az utazási szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

5.1.5. Ha az utazás megkezdését követően a Kompas/utazásszervező az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utazóra nem hárítható át. Ha a Kompas/utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utazó azt indokoltan nem fogadja el, a Kompas/utazásszervező - ha az utazó erre igényt tart - gondoskodik az utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az utazó által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről.

5.1.6. Az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az 5.1.2. pontban foglalt figyelembevételével, az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Az utaskísérő köteles a Kompast/utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó a Kompast/ utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződést megkötötte.

5.1.7. Ha a Kompas/utazásszervező nem orvosolja a szerződésszegést az utazó által megállapított észszerű határidőn belül, az utazó ezt maga is megteheti és kérheti a szükséges kiadásai megtérítését. Az utazó

határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha a Kompas/utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

## **5.2. Utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés teljesítése**

5.2.1. Az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért a Kompas/utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

5.2.2. Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni a Kompast/utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akitől az utazási csomagot megvásárolta. Az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul a Kompas/utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők betartása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés a Kompással/utazásszervezővel való közlésnek minősül.

5.2.3. A szerződésszegést a Kompas/utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha

- a) az lehetetlen, vagy
- b) aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

5.2.4. Ha a Kompas/utazásszervező az 5.2.3. pontban megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.

Ha a Kompas/utazásszervező - az 5.2.3. a) vagy b) pontjában megjelölt ok kivételével - az utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha a Kompas/utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

5.2.5. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, a Kompas/utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint az utazási szerződésben meghatározottakkal azonos 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.

Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha a Kompas/utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

5.2.6. Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés lényeges tartalmát érinti, és a Kompas/utazásszervező az utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt az utazó az 5.2.5. alapján elutasítja, az utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

5.2.7. Ha az utazási csomag az utazó szállítását is magában foglalja, a Kompas/utazásszervező az 5.2.5. és 5.2.6. pontban foglaltakon túl haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.

5.2.8. Ha az utazó utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, a Kompas/utazásszervező köteles utazónként - szükség szerint - legfeljebb 3 (három) éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az utasok jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.

A költségek fenti korlátozása nem alkalmazandó a 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontjában meghatározott mozgásában korlátozott személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kíséret nélkül utazó kiskorúakra, valamint a speciális orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy a Kompass/utazásszervezőt legalább 48 (negyvennyolc) órával az utazási csomag kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről.

5.2.9. A Kompas/utazásszervező az 5.2.8. pont szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen

- a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
  - b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással
- kerülhet sor.

A Kompas/utazásszervező a jelen pont szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg a Kompas/utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.

5.3. Az utazó nem érvényesíthet szavatossági igényt, ha valamely szerződésszerűen felajánlott szolgáltatást vagy részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. A Kompas szavatossági felelőssége nem terjed ki az időjárási viszonyok nem várt alakulására.

5.4. Egyéni utazás esetén a Kompas a közlekedési eszközök késése, vagy a járat törlése miatt elmaradt szolgáltatásokért felelősséggel nem tartozik.

5.5. A Kompas nem felel azokért a foglalási hibákért, amelyek az utazó közrehatása folytán következtek be, vagy amelyeket elháríthatatlan és rendkívüli körülmények okoztak.

5.6. Az utazó köteles betartani a mindenkorí útlevél-, vám- és devizasabályokat. Az idevonatkozó kötelezettségek elmulasztásából, vagy megszegéséből eredő költségeket és károkat az utazó maga viseli.

## **6. Díjengedmény és kártérítés**

### **6.1. Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegése**

6.1.1. A Kompas/utazásszervező felel az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés

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

A b) és c) pontja esetén a Kompas/utazásszervező, utazásközvetítő köteles az utazóval együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül.

6.1.2. A Kompas/utazásszervező a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.

Ha az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

## **6.2. Utazási csomagra vonatkozó szerződés megszegése**

6.2.1. Az utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha a Kompas/utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak róható fel.

6.2.2. Az utazó kártérítésre jogosult a Kompastól/utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

6.2.3. Az utazó nem jogosult kártérítésre, ha a Kompas/utazásszervező 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 a Kompas/utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

## **6.3. Kártérítés mértékének korlátozása**

6.3.1. A Kompas/Utazásszervező az utazási szolgáltatásra, illetve az utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés nem szerződésszerű teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, a szerződésszegéssel okozott kár esetén fizetendő kártérítés mértéke korlátozott. A kártérítés összege legfeljebb utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj, illetve az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorososa.

6.3.2. A kártérítés mértékének korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

6.4. Az utazás során az utazó által harmadik személynek okozott kárért közvetlenül az utazó felelős.

## **7. Biztosítás**

7.1. A Kompas katalógusában szereplő szállások díja nem tartalmazza az ún. útlemondási (sztornó) biztosítás díját. Ez a biztosítási forma előre nem látható okok - betegség, baleset, családban történt haláleset, stb. - miatti, az utazó részéről történő felmondás, illetve útmegszakítás - az út során történő betegség, baleset, családban történt haláleset stb. - miatti korábbi hazautazás esetére nyújt fedezetet, mely biztosítás a Kompas újtaira, a kiadott részvételi jeggyel (voucher) együtt érvényes. A Kompas más felületeken (pl. internetes oldal) feltüntetett árai sem tartalmazzák az útlemondási biztosítást. Az útlemondási biztosítás az Utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető és összegét a részvételi díj előlegével együtt kell megfizetni. A biztosítás díja legkésőbb az utazás megkezdése előtti 61. napig igényelhető vissza kizárólag a teljes foglalás lemondása esetén. További információ a Kompas irodájától kérhető.

7.2. Az utazó az utazás időtartamára betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást köthet. A díjszabás alapja a biztosítóval kötött mindenkor érvényes megállapodás.

## **8. Vízum és egészségügyi előírások**

A Kompas programfüzetében szereplő országokba - magyar állampolgárok részére - vízum és védőoltás nem szükséges. Külföldi állampolgár - rá vonatkozó szabályokról - az adott ország magyarországi nagykövetségén kaphat tájékoztatást.



## 9. Jogviták rendezése

9.1. A felek bármilyen, az utazási szerződésből eredő, illetve azzal kapcsolatban közöttük felmerülő vitát békés úton, tárgyalások és egyeztetések révén kísérelnek meg rendezni.

Ennek eredménytelensége esetére a Felek kikötik - a pertárgy értékétől függően - a Kompas székhelye szerinti (kerületi) bíróság, illetve törvényszék kizárólagos illetékességét.

9.2. A Kompas a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a alapján tájékoztatja az Utazókat/fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye az Kompas/Utazásszervező 1072 Budapest, Rákóczi út 14. székhelye. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is a Kompas [kompas@kompas.hu](mailto:kompas@kompas.hu) e-mail címére. Az írásbeli panaszt a Kompas a beérkezésétől számított 30 napon belül írásban érdemben megválaszolja. Az Utazó/fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését a Kompasnál/Utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A Kompas székhelye szerint illetékes békéltető testület: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.; levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. telefon: 06-1-488-2131; e-mail: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu); web: <http://www.bekeltetes.hu>). A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utazók/fogyasztók panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (<http://www.kormanyhivatal.hu>).

## 10. Záró rendelkezések

10.1. Az utazó az utazási szerződés megkötésekor megkapja az Általános Információkat, valamint jelen Általános Utazási Feltételeket, és aláírásával az Általános Utazási Feltételekben és az Általános Információkban foglaltakat magára és utastársaira nézve kötelezőnek elfogadja.

10.2. Jelen Általános Utazási Feltételeket a Kompas állapította meg és tette közzé.

10.3. Vagyonbi biztosíték tekintetében a Kompas az Európai Biztosító Zrt. Utazást Szervezők Vagyonbi Biztosíték biztosításával rendelkezik. A vagyonbi biztosítékot nyújtó szervezet az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel: 06 1 452 3580, fax: 06 1 452 3312). A vagyonbi biztosíték pénzügyi fedezetet nyújt az utazáskor sürgősségi helyzetbe került utazók érdekében történő intézkedések és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint az előleg, illetve a részvételi díj visszafizetésére. A biztosítás területi hatálya a világ összes államának területére kiterjed.

Budapest, 2020. május 15.

**KOMPAS TOURISTIK INTERNATIONAL Kft.** 1072 Budapest, Rákóczi út 14., félemelet

Telefon: + 06 1 411 2946, 411 2947

Fax: + 06 1 411 1718, 411 1719

E-mail: [kompas@kompas.hu](mailto:kompas@kompas.hu)

Web: [www.kompas.hu](http://www.kompas.hu)

Nyilvántartási szám: R00458/1992/1999

Adószám: 10594403-2-42

Cégjegyzékszám: 01-09-078198

EU adószám: HU10594403

Jelen Általános Utazási Feltételek aláírásával kifejezetten és visszavonhatatlanul elismerem, hogy az utazási szerződést, és az annak részét képező Általános Utazási Feltételeket (valamint annak esetleges módosításait) megismertem, és az abban foglaltakat magamra, valamint utastársaimra nézve kötelezőnek fogadom el.

Kelt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Megrendelő/Utazó aláírása