Általános Szerződési Feltételek

mely létrejött az IBUSZ Utazási Irodák Kft. (Cg. 01-09-266780; székhely: 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3., adószám: 10871403-2-43; tel.: (1) 485-2700, e-mail cím: ugyfelszolgalat@ibusz.hu; fax: (1) 485-2857; nyilvántartási száma: R00967/1999/1999), mint utazásszervező és - utazásközvetítő útján történő szerződéskötés esetén -

utazásközvetítő neve: ……székhelye: ……

nyilvántartási száma: ……telefonszám: ……e-mail címe: ……

mint utazásközvetítő, valamint

utazó neve: ……..lakcím: ……..e-mail cím: ……..

mint utazó között az alábbi napon és helyen az alábbi feltételekkel:

1. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: R.), valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

2. A díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások díját, a szervezés költségét, az általános forgalmi adót, a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díjat, a kikötői illetéket, repülőtéri illetéket) tartalmazza. A díj nem tartalmazza a helyszínen kötelezően fizetendő idegenforgalmi adót, egyes utazások során elvárt juttatásokat, felárakat, a fakultatív programok díját és a vízumdíjat. A díjon felül külön fizethető az útlemondási biztosítás díja és a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja. Az útlemondási biztosítás összege a teljes díj 2%-a. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, valamint annak megfizetésének feltételeit az utazási szerződés tartalmazza, melynek mellékletét képezik jelen általános szerződési feltételek. Ha az utazó érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név módosítása) vagy a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utazó köteles az utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, valamint 5.000.- Ft szerződésmódosítási díjat a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, stb.) módosítására csak az utazó részéről az 5. pont szerinti bánatpénz fizetése mellett történő felmondás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Amennyiben az utazó harmadik személy utazó(ok) javára (is) köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy utazó(ok) értesítéséről az utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó javára eljáró szerződést kötő utazót jogosítják, illetve terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ok)at érinthetik (pl. kötelező oltás). Az utazásszervező a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazó által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közli. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról az utazó köteles az utazásszervezőt írásban értesíteni, amelynek elmaradásáért, vagy késedelméért az utazót terheli a felelősség. Amennyiben az utazásszervező az utazási megrendelést feltételesen fogadja el (kontingensen felüli, ún. lekéréses helyek esetén), az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az utazásszervező az utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban értesíti. Ennek hiányában az utazó megrendelése törölhető, részére a befizetett előleg visszajár.

3. Utazó az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köteles az előleget megfizetni. Az előleg a teljes díj 40%-a. Az előleg mértéke módosulhat, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj az utazás megkezdése előtti 30. napon esedékes, kivéve, ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Az utazási szolgáltatás csak a díj, valamint az egyéb díjak és költségek teljes összegének befizetésével vehetők igénybe.
Amennyiben az utazó nem tesz eleget a jelen szerződésben foglalt fizetési kötelezettségének, az utazásszervező 8 napos póthatáridővel a teljesítésre felszólítja. A felszólításban az utazásszervező tájékoztatja az utazót, hogy amennyiben a felszólításban foglalt határidőben sem tesz eleget az utazó a fizetési kötelezettségének, az utazásszervező az utazási szerződést felmondja és az utazási szerződés a póthatáridő eredménytelen lejártát követő napon megszűnik.

4. Az utazásszervező fenntartja azon jogát, hogy az utazási szerződés nem jelentős feltételeit az utazás megkezdése előtt egyoldalúan módosítsa. A módosításról az utazásszervező az utazót tájékoztatja.

5. Az utazó a jelen szerződést bármikor felmondhatja. A megkötött utazási szerződés felmondása esetén az utazó a teljes díj összege alapján az alábbi mértékű bánatpénz fizetésére köteles aszerint, hogy a felmondás az utazás kezdő időpontját mennyi idővel megelőzően történik:

- szerződéskötés napját követően – 30. nap között: 10%
- 29. nap – 10. nap között: 80 %
- 9 napon belül: 100 %

6. Az utazásszervező jogosult legkésőbb az utazás megkezdése előtt 21 nappal a teljes díjat felemelni, amennyiben az utazási szerződés megkötését követően a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei 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 üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) változnak. A díjemelés mértéke: a szolgáltatást nyújtó alvállalkozó által az utazásszervezőre áthárított üzemanyagár vagy egyéb energiaforrás költségei egy főre jutó része, illetve az adó, illeték és egyéb kötelező teher összegének emelkedése. A díj emeléséről az utazásszervező legkésőbb 20 (húsz) nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót. Ha a díjemelés mértéke az utazó által fizetendő teljes díj nyolc százalékát meghaladja, a R. 19. § (2)-(6) bekezdés alkalmazandó. Utazó díjengedményre jogosult azon költségek tekintetében, amelyek a jelen pontban foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből erednek. Ebben az esetben az utazásszervező jogosult az utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket.

7. Az utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles haladéktalanul, még az utazás helyszínéről tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte.

8. Az utazó jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazás megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az utazásszervezőnek tájékoztatnia kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

9. Az utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az utazó valamely szolgáltatását saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe (ideértve azt az esetet is, ha az utazó az utazáson nem vesz részt).

10. Az utazásszervező felelős a jelen szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

11. Az utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj mértékét a díj összegének háromszorosáig korlátozza.

12. a) Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek, az esetleges késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért, valamint az ezzel összefüggésben keletkezett kárért társaságunkat felelősség nem terheli. A poggyász légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyért az utazónak pótdíjat kell fizetnie.

b) Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárási-, útviszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az utazásszervező kötelessége – a lehetőségek figyelembevétele mellett – intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az utazásszervező az útvonal-változtatás jogát fenntartja. Autóbuszos utazás esetén személyenként legfeljebb egy darab kézipoggyász (max. 5 kg.; mérete: 40 cm x 30 cm x 40 cm) és egy darab, maximum 18 kg tömegű csomag vihető az autóbuszra. Az autóbusz vezetője az engedélyezett darabszámot és tömeget meghaladó csomag autóbusz utazóterébe, illetve rakodóterébe történő felvételét megtagadhatja. Az utazásszervezőt nem terheli felelősség a csomagfelvétel megtagadásával kapcsolatosan az utazót ért kárért.

c) Az egyénileg utazó utazóknak a külföldi partnerirodák nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, amelyről minden esetben az utastájékoztatóból kapnak tájékoztatást. A megadott időpont utáni érkezés esetén szálláshelyüket csak másnap tudják elfoglalni. Az utazó késése esetén az irodát kártérítési kötelezettség nem terheli.

d) Amennyiben az utazó az utazás során bármely indulási időpontot elmulasztja, az oda- és a hazautazásról saját magának, saját költségén kell gondoskodnia.

e) Autóbuszon, repülőn, szálláshelyen hagyott tárgyakért az utazásszervező felelősséget nem vállal. A légitársaság és a fuvarozó felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálása esetén keletkező károkért, ha a kárt okozó esemény a légifuvarozás vagy az autóbuszút alatt következett be. A repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség a légitársaságra vonatkozó szabályok, illetve üzletszabályzata szerint. A káresetet az érkezés után azonnal a légitársaság képviselőjének kell bejelenteni, amihez az utazásszervező nem tud segítséget nyújtani.

f) Az utazásszervező az út indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az utazót, amennyiben az utazó jelentős mértékben megzavarja az utazást. Az utazásszervezőt ebben az esetben a teljes díj megilleti.

g) Az utazásszervező nem felel a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett légitársaság, hajózási társaság magatartásáért. Az utazásszervező nem felel az utazót a légiutazás vagy tengeri, egyéb vízi utazás során ért károkért.

h) Az utazásszervező nem felel az utazó által az utazás helyszínén befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

i) A személyenként meghatározott díj megállapítása nem a napok száma alapján, hanem az igénybe vett szolgáltatások alapján történik. Az indulási és érkezési napok – menetrendekhez igazodva – nem jelentenek teljes napot.

j) Amennyiben az utazáson résztvevők száma nem éri el a programfüzetben vagy egyéb hirdetésekben publikált legalacsonyabb létszámot, az utazásszervező az utazás előtt legalább 20 nappal tájékoztatja az utazót az út elmaradásáról.

13. Az utazásszervező a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe (székhelye: 1139 Budapest, Váci út 99., tel: 06-1-460-1400) biztosítóval kötött az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést. Erre a célra kijelölt hatóság neve, elérhetősége: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.) A vagyoni biztosíték területi hatálya az IBUSZ Utazási Irodák Kft.

által belföldre és külföldre szervezett valamennyi utazás által érintett területek. A biztosítás összege belföldi utazásszervezésre 15.000.000 (azaz tizenötmillió) Ft, külföldi utazásszervezésre 1.550.000.000 (azaz egymilliárd- ötszázötvenmillió) Ft, valamint a R. 9/A. §-a szerinti biztosítás összege 310.000.000.- (azaz háromszáztízmillió) Ft.
14. Amennyiben az utazó megfizette az útlemondási biztosítás díját a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe az alábbi feltételekkel téríti meg az utazó költségét: A Biztosító kockázatviselése az Utazás és/vagy szállás lefoglalásával egyidőben történő biztosításkötést követően a biztosítási díj megfizetését követő nap 0. órájában kezdődik és az Utazás megkezdéséig tart, azaz:
• külföldről induló egyéni vagy csoportos társas utazás eseten a biztosítás kockázata minden esetben a magyar határ átlépéséig tart, kivéve abban az esetben, ha az utazás a pozsonyi vagy a bécsi repülőtérről történik, ez esetben a kockázatviselés az idegen repülőtéren történő jegykezelés (check-in) befejezéséig tart;
• külföldről induló hajóút esetén a kockázatviselés a hajóállomáson történő jegykezelés (check-in) befejezéséig tart;
• a magyar repülőtérről, illetve a magyar hajóállomásról történő indulás esetén a jegykezelés (check-in) befejezéséig, vagy amennyiben a jegykezelés meg az utazás napja előtt megtörtént, a Biztosított poggyász es biztonsági ellenőrzéséig tart;
• vonattal vagy busszal történő utazás esetén, egyéni személygépkocsival történő utazás, illetve egyéb társas út esetén a Biztosító kockázatviselése véget ér, amikor a Biztosított az utazás megkezdése céljából Magyarország területét elhagyja.
Biztosítási esemény a Biztosított utazásképtelensége. A Biztosított utazásképtelensége akkor következik be, ha a Biztosított – a jelen szabályzatban meghatározott – utazásképtelensége miatt a
lefoglalt és részben vagy teljes összegben befizetett utazást megkezdeni nem tudja (útlemondás). Az utazásképtelenség időpontja minden esetben az eseményre, előzmények nélkül hirtelen fellépő betegségre okot adó körülmény kezdőnapja.
Biztosítási eseménynek minősül:
a) A Biztosított halála, azonnali és sürgős kezelést igénylő súlyos megbetegedése vagy súlyos sérülése.
b) A Biztosított Magyarországon élő hozzátartozójának vagy házastársa közeli hozzátartozójának halála, vagy azonnali és sürgős kezelést igénylő súlyos sérülése vagy súlyos betegsége.
c) Az utazás megkezdésekor 70. életévét be nem töltött Biztosított esetén az olyan krónikus betegségek akuttá válása vagy váratlan rosszabbodása miatt bekövetkező utazásképtelenségre, amelyek már az utazás megkezdését megelőzően fennálltak a Biztosítottnál, amennyiben a biztosítás
megkötését megelőző 12 hónapban nem volt szükségszerű azok kórházban és/vagy ambuláns módon történő kezelése, valamint orvosa a biztosítás megkötését megelőző egy héten belül írásban nyilatkozatot tett az utazás engedélyezésére vonatkozóan. Egyebekben nem minősül biztosítási eseménynek, ha a Biztosított már a Biztosítási szerződés megkötésekor meglévő panasza vagy betegsége súlyosbodik.
d) Amennyiben a biztosítottal együtt összesen két személy részére (megállapíthatóan és azonosíthatóan) megkötötte az utazási szerződést és a másik személy is rendelkezik a biztosító ATLASZ Kalkulált útlemondás biztosítással, akkor a biztosítási eseménynek minősül a másik ATLASZ Kalkulált útlemondás biztosítással rendelkező személy előzmények nélkül bekövetkező betegsége, balesete, illetve halála.
e) Olyan külföldön élő hozzátartozó halála, azonnali sürgős kezelést igénylő megbetegedése vagy megsérülése, aki a Biztosítottat elszállásolta volna.
f) Amennyiben a rendőrség, tűzoltóság vagy a Biztosított vagyonbiztosítója az utazás tervezett megkezdését megelőző 48 órán belül megköveteli, hogy a Biztosított a tűzkárt, árvízkárt vagy lopáskárt követően a saját ingatlanában tartózkodjon az utazás időtartama alatt
A Biztosított a kár enyhítése érdekében köteles a lehető legrövidebb időn – de legfeljebb 2 munkanapon – belül bejelenteni a biztosítási eseményt a Biztosító, valamint az Utazásszervező felé**.**
A felsoroltakon kívül a biztosító más jogcímen nem nyújt szolgáltatást!
A Biztosító a biztosítási összeg erejéig, de legfeljebb Biztosítottanként 2.500.000 Ft, de egy foglaláson belül ugyanazon biztosítási eseményre legfeljebb 5.000.000 Ft biztosítási összegig, megtéríti a Károsult részére az olyan önrésszel csökkentett utazási, illetve egyéb szolgáltatások költségeit, amelyeket a Károsult a lemondás napjáig az Utazási szolgáltatónál kifizetett és amelyek nem téríthetőek vissza abban az esetben, ha indokolt es elkerülhetetlen, hogy a Biztosított az utazást a Biztosítási esemény miatt lemondja (a továbbiakban: Lemondási költség). A Lemondási költséget az Utazási szolgáltató igazolja az útlemondási kárbejelentő nyomtatványon. A Lemondási költségbe nem tartozik bele a biztosítás díja. A károsult által viselendő önrész a Lemondási költség 10%-a.
A biztosítás nem terjed ki például:
- A Biztosított utazása miatt, vagy azzal összefüggésben keletkező kárra, amennyiben
a) a Biztosított nem rendelkezik az Országos Epidemiológiai Központ által az utazás célállomásaira kötelezően előírt, illetve ajánlott védőoltásokkal;
b) a Biztosított orvosi tanács ellenére vesz reszt az utazásban vagy a Biztosított kifejezetten orvosi
tanácsért vagy orvosi kezelés miatt vesz reszt az utazásban;
c) a Biztosított kórházi kezelésre vonatkozó várólistán szerepel;
d) amennyiben a káresemény összefüggésbe hozható a Biztosított terhességével;
e) a káresemény összefüggésbe hozható a Biztosított általi kábító? vagy bódító hatású szer fogyasztásával, vagy alkohol fogyasztásával;
f) a káresemény polgárháború vagy külföldi háború, megszállás, lázadás, forradalom, katonai erő
alkalmazása vagy a kormányzati vagy katonai hatalom átvétele miatt következik be;
g) a káresemény közvetlen vagy közvetett módon visszavezethető olyan természeti katasztrófákra,
szeizmikus jelenségekre vagy időjárási hatásokra, amelyek bekövetkezése az utazás megkezdésekor
előre láthatóak voltak.
- sérelemdíj,
- a napsugárzás, kvarc, szolárium által okozott leégés, napégés, orvosi műhiba, műtét utáni komplikáció, valamint a hivatásszerű fizikai munkavégzés vagy veszélyes foglalkozás eredményeként bekövetkező károkra.
- Felkelés, sztrájk, úttorlasz, útlezárás, polgári zavargás, bármely ország kormányának cselekedetei vagy ilyen eseményekkel való fenyegetés miatt keletkező károkra
- A Biztosított jövedelmi vagy vagyoni helyzetével összefüggően, valamint árfolyamveszteségből bekövetkező kárra, es elmaradt haszonra.
- Az utazásszervező vagy más társaság vagy személy fizetőképtelensége, vagy az általuk vállalt kötelezettség nem, vagy csak részbeni teljesítése miatt okozott kárra.
- Amennyiben a kár összefüggésben áll a Biztosított által elkövetett bármilyen jogellenesen, súlyosan gondatlan vagy szándékos cselekedettel, vagy bűncselekménnyel.
- A kár az alábbiak miatt, vagy annak következményeként keletkezik:
a) a Biztosított öngyilkossága, öncsonkítása vagy annak kísérlete, valamint bármilyen anyag vagy szer szándékos bevétele miatti mérgezésekre vagy sérülésekre.
b) depresszió, szorongás, pánikbetegség, mentális betegség, stresszbetegség, szenvedélybetegség, pszichiátriai es pszichés megbetegedések.
- Ha a kár összefüggésbe hozható bármilyen szépészeti, humanreprodukciós eljárással, vagy bármilyen nem sürgősségi egészségügyi ellátással.
- A Biztosított fegyveres szolgálatának teljesítése során bekövetkező balesetekre, illetve, ha a baleset a Biztosított fegyverviselésének vagy fegyverhasználatának során, azzal összefüggésben következett be.
- Olyan igényre, amely lőfegyver, robbanószer vagy fegyver tulajdonlásából, birtoklásából vagy használatából ered.
- A nem sürgősségi jellegű orvosi kivizsgálás, kezelés vagy műtét.
- Amennyiben a Biztosított úgy dönt, hogy nem kíván utazni, vagy súlyos gondatlansága folytan nem tud elutazni.
Amennyiben a Biztosított dönt úgy, hogy az utazás vége előtt haza kíván menni.
- Az olyan többletköltségekre, amelyek abból erednek, hogy a Biztosított azt követően, hogy tudomást szerzett az utazásképtelenségről vagy munkaképtelenségről a lehető legrövidebb időn – de legfeljebb 2 munkanapon – belül nem mondta le a megrendelt szolgáltatást az Utazási szolgáltatónál.
- Amennyiben az utazást a Biztosított vagy más személy olyan egészségi állapotával vagy betegségével összefüggésben kell lemondania, amelyről a Biztosított a Biztosítási szerződés megkötése előtt tudott, vagy tudnia kellett volna.
- Az utazáshoz szükséges oltások, úti okmányok es vízumok beszerzésének elmulasztása eseten.
- Az árfolyamváltozás következtében felmerülő költségekre.
- A máshonnan megtérülő költségekre.
- Amennyiben az útlemondás vagy útmegszakítás időpontját orvosi dokumentáció nem támasztja alá, illetve utólagos orvosi dokumentáció támasztja alá.
15. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1118 Budapest, Dayka Gábor u. 3. szám alatti székhelye, levelezési címe: 1518 Budapest, Pf. 170. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatóak elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: ugyfelszolgalat@ibusz.hu. A Fgy.tv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az utazásszervező székhelye szerint illetékes Békéltető testület levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10.
A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók panaszaikkal a területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához (elérhetőség: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag) fordulhatnak.
Az utazási szerződésből eredő jogviták esetén a Pp. szerint illetékes bírósághoz is fordulhat az utazó.
16. Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik ország országba is továbbítsa.
17. Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy – biztosítási díj megfizetése esetén – a biztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonyolatot, valamint a programfüzetet, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket és az utastájékoztatót átvette és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utazótársai nevében tudomásul vette.
Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy a R. 14.§ (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást megkapta.

☐ Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező a részemre az alább megadott e-mail címre, jelen hozzájárulásom visszavonásáig címzett marketing célú üzenetet küldjön: . . . . . .@ . . . . . .

☐ Nem járulok hozzá, hogy az utazásszervező a részemre marketing célú üzenetet küldjön.

Kelt: ……

…….. .....
utas vagy képviselője részéről Utazási iroda részéről