ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK
2022. január 1. után megkezdett utazásokra

A Personal Tours Idegenforgalmi és Szolgáltató Kft. (székhely: 1023 Budapest, Frankel Leó út 47., tel: 225-1787, fax: 225-1786, cégjegyzékszám:01-09-697584, adószám: 12667873-2-41, számlaszám:10300002-10609991-49020017, nyilvántartási szám: R-1184/95) mint utazásszervező (a továbbiakban: PT) az általa szervezett utazásokra, különös tekintettel az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény alapján az alábbiak szerint szerződik az Utazóval:

1. Az utazási szerződés

a, Az Utazó felelőssége tudatában kijelenti, hogy a PT által kiadott utazási ajánlatban, tájékoztatóban, honlapon (a továbbiakban együttesen:utazási ajánlat) ismertetett és a jelen szerződés részét képező Általános Szerződési Feltételeket a Hasznos Tudnivalókkal és az Utazó Tájékoztatóban közöltekkel együtt megismerte, és ezeket magára nézve kötelezőnek fogadja el, függetlenül a szerződés megkötésének módjától. Az utazók az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződés megkötése előtt minden tájékoztatást megkapnak annak lényeges, jogszabályban előírt pontjai szerint.

b, Az Utazó utazását írásban, online foglalási rendszeren keresztül (www.personaltours.hu), a PT irodáiban, vagy a PT-vel szerződést kötött utazásközvetítő irodában lefoglalhatja. Az utazási szerződés érvényesen csak akkor jön létre, ha a PT a foglalást nyilvántartásba vette, írásban visszaigazolta és az Utazó a részvételi díj meghatározott részét (vagy a teljes összeget) befizette. Az Utazó megkapja a kapcsolattartó elérhetőségét (közvetítő), sürgős esetekre használhatja a sürgősségi telefonszámot.

c, A PT felelős a szerződésben foglalt feltételek szerződésszerű teljesítéséért.

d, Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, továbbá a 472/2017 (XII. 28.) Kormányrendeletben felsoroltakat a PT által közétett tájékoztató (a Personal Tours honlapja, egyedi ajánlat), és/vagy a megrendelés visszaigazolása tartalmazza, melytől való eltérés jogát fenntartja, jogosult a 3/f pont szerint az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni (azonos kategórián belüli változtatás joga), melyről az utazót írásban és a változás bekövetkezte után haladéktalanul tájékoztatja. Amennyiben az Utazó az ily módon történő és ahhoz kapcsolódó részvételi díj változtatást elfogadja, úgy a felek jelen szerződést ennek megfelelően módosítják.

e, Ha nem az Utazó személyesen, hanem nevében megbízott személy jár el, a PT nem köteles vizsgálni az eljáró személy képviseleti jogosultságát. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek a szerződést kötő személyt terhelik és a jogok a harmadik személyt, az Utazót illetik meg.

f, A szerződés megkötésekor mindig annak az úti okmánynak a pontos adatait szükséges megadni, amellyel az utazó az utazáson részt vesz (teljes név, minden keresztnév). **Pontatlan név, adat esetén szerződés módosítás 5.000 Ft/fő ellenében lehetséges.** Az Utazó utazásképtelensége esetén **helyettest nevezhet** meg legkésőbb az utazást megelőző 7. munkanapig. Ilyen esetben a PT köteles módosítani a szerződést, melynek díja: **15.000 Ft/fő.** Kivételt képez, ha a partner szolgáltató üzletszabályzata ezt nem teszi lehetővé.

g, A PT a szerződéskötéshez szükséges személyes adatokat kizárólag a törvényi előírásoknak és jogszabályoknak, illetve a foglaláshoz kapcsolódó partnerek elvárásainak

megfelelően továbbítja és őrzi meg. Azokat harmadik félnek marketing célból sem szolgáltatja ki és nem is használhatja fel.

h, Az Utazó és a PT a szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Ennek keretében a felek, kötelesek elérhetőségeikről, azok megváltozásáról-különös tekintettel az Utazó telefon/e-mail elérhetőségére-egymást értesíteni, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

2. A részvételi díj

a, A részvételi díjak **TELJES ÁR** formában kerülnek publikálásra, többnyire kétágyas elhelyezés esetén egy személyre értendők és a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát (közlekedés, szállás, étkezés, transzferek, illetékek, adók, foglalási díj, helyi asszisztencia/magyar idegenvezető és az utazási iroda szervezési díja, valamint az általános forgalmi adó) tartalmazzák. Általában nem tartalmazzák a külön igénybe vehető szolgáltatások, felárak (pl. tengerre néző, egyágyas, étkezési) üdülőhelyi díjak, különböző belépők, fakultatív programok árát.

b, A részvételi díj megállapítása a szerződés megkötésekor történik, mely a 3.f. szerint módosulhat. A díj meghatározása nem a napok számától, hanem az igénybe vett szolgáltatásoktól függ. Az indulás és az érkezés napja nem mindig jelent teljes napot, a késés és menetrendváltozás miatti időtartam módosulás nem jár árcsökkenéssel.

c, **Az utazásra vonatkozó bármely egyéb módosítás esetén az Utazó 20.000 Ft/fő technikai bonyolítási díjat fizet**. Kivéve: az 1.f-ben foglaltakat. Az **időpont módosítás lemondásnak** számít a 3.a. szerint.

d, Az Utazó az a személy, aki a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. A számlát az Utazó nevére kell kiállítani, ezért a számlán azt a személyt kell megrendelőként feltüntetni, aki az utazáson részt vesz. Amennyiben nem saját nevére kéri (pl. céges számla), a szolgáltatás árára plusz 27% ÁFÁ-t kell felszámítani, amit a céges megrendelő visszaigényelhet. Ha végfelhasználói nyilatkozatban cégként nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást végfelhasználóként (azaz nem továbbértékesítésre) vásárolja, akkor a számla értékét nem kell ÁFÁ-val növelni. Minden természetes és jogi személy, aki az utazásszervező szolgáltatásait igénybe veszi, nyilatkozatot tesz, hogy nem adóalanyként (utazóként) vagy adóalanyként, de saját névre és javára (utazóként) vagy adóalanyként, de más nevére (nem utazóként) köti a szerződést. A nyilatkozatot közvetlenül a PT-nál vagy annak ügynökénél teheti.

e, A PT fenntartja magának a jogot az üresen maradt férőhelyek kedvezményes értékesítésére. A részvételi díj ily módon történő csökkentése a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik. Jelentkezéskor - ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik - a TELJES ÁR 40 %-a a befizetendő előleg. Amennyiben a teljes összeg a 20.000 Ft-ot nem éri el vagy a jelentkezés 30 napon belül történik, a teljes részvételi díj fizetendő.

f, A teljes **részvételi díj hátralékát** az utazás megkezdése előtt legkésőbb 30 nappal - kivéve, ha az utazási szerződés a külföldi közreműködő által kikötött korábbi határidőt tartalmaz - az utazó köteles az iroda vagy a PT megbízottjaként eljáró partneriroda pénztárába számlát helyettesítő okmány ellenében befizetni vagy a megadott bankszámlára átutalni. **Erről külön értesítést az iroda nem küld a megrendelőnek.** Ha a megadott határidőig a PT számlájára a teljes részvételi díj nem érkezik meg, az iroda az utat lemondottnak tekinti, és az Utazót törli a részvételre jelentkezők listájáról.

g, A 472/2017 Korm. rendeletnek megfelelően lemondás esetén a visszafizetésre ugyanabban formában kerül sor, mint amiben a befizetés történt (pl. készpénz, utalvány, utalás).

Az utalvány értéke egy esetleges későbbi lemondás esetén készpénzben nem téríthető vissza. Ilyenkor az ÁSZF szerinti bánatpénz levonása után a visszatéríthető összeg utalvánnyal kifizetett részét szintén utalvánnyal fizetjük vissza.

3. Az utazási szerződés megszűnésének esetei és jogkövetkezményei

a, Az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. A lemondás napjának az számít, amikor az írásbeli lemondás a PT irodájába beérkezik. Az időpont módosítás lemondásnak számít. Ha az Utazó a saját érdekkörében felmerült okból áll el, köteles a PT-nak a TELJES ÁR százalékában kifejezett bánatpénzt fizetni az alábbiak szerint:

az utazást megelőző 46. napig történő elállás esetén a teljes összeg 10%-a, 45-31. nap között 20%-a, 30-15. nap között 60%-a, 14 napon belül 100%-a.

Kivéve csak szállásfoglalás esetén, amikor a határidők az alábbiak szerint alakulnak: az utazás lefoglalásának napja és az utazást megelőző 30. nap közötti elállás esetén a részvételi díj 20%-a, 29-15. nap között a részvételi díj 75%-a, 14 napon belül a részvételi díj 100%-a.

Egyedi esetekben a bánatpénz összegének megállapításához szükséges határidők a fentiektől eltérhetnek, ez esetben a konkrét szálláshelyre vonatkozó eltérő feltételt az utazási szerződés tartalmazza.

Amennyiben az utazási szerződés utazás rovatában menetrendszerinti repülőgép megjelölés szerepel, vagy az utazási iroda úgy tájékoztatja az utazókat, hogy az utazásuk menetrendszerinti repülőgéppel történik, az alapszerződés a következőképpen módosul:

A menetrendszerinti repülőjegyek árának visszatérítésére az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak, ugyancsak ezek irányadóak a módosítási költségek felszámításakor is.

b, A PT által szervezett utakhoz ajánlott az útlemondási biztosítás (Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe, 1139 Budapest, Váci út 99. Tel: 460-1400) megkötése, melynek összege a teljes díj 2%-a, így hatósági vagy orvosi igazolás alapján az Utazó köteles az utazásképtelenség bekövetkeztétől számított 2 munkanapon belül az útlemondási szándékot az utazási irodánál írásban bejelenteni. Az Utazó a kárbejelentő nyomtatványt és a kárbejelentést alátámasztó igazolásokat a biztosítónak eljuttatja, majd a 15% önrész levonása után a biztosító a bánatpénzt visszatéríti, ha az utazásra 45 napon belül került volna sor, ill. egyéni szállásfoglalásnál 30 napon belül.

Az Utazó az utazási szerződés aláírásával kijelenti, hogy az útlemondási biztosítás szabályzatát megismerte és az azzal kapcsolatos írásbeli tájékoztatást megkapta.

Ugyancsak tanácsos, hogy mindenki BBP (baleset-, betegség-, poggyász) biztosítással rendelkezzen. Esetleges kárigényüket csak a káreset helyszínén felvett jegyzőkönyv benyújtásával, illetve a biztosítási feltételek betartásával téríti a biztosító.

c, Amennyiben az utazás vis major okok miatt elmarad, vagy módosításra kerül sor, akkor az iroda kártalanítási felelősséggel nem tartozik. Vis major okok lehetnek: háború, természeti csapás, járvány, sztrájk, politikai változás, bizonyos légi utak megszűnése, forgalom ideiglenes lezárása, stb. Ilyen esetekben mindkét fél a tőle elvárható módon enyhíteni köteles az extra költségeket. Az Utazó felmondhatja az utazási szerződést bánatpénz megfizetése nélkül, a befizetett részvételi díj arányos részét a PT visszatéríti, abban az esetben, ha a szerződés megkötésének időpontjában a célállomás utazásra javasolt kategóriába tartozik, azonban a későbbiekben ez a besorolás megváltozik.

Amennyiben a szerződéskötés időpontjában a szerződésben rögzített célállomás vagy annak közvetlen környezete a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepel, az Utazó a szerződéskötést követően a szerződéstől elállás során nem hivatkozhat a 472/2017 Korm. rendelet 21§(3) bekezdésében meghatározott bánatpénz megfizetése nélküli lemondási jogára. Ebben az esetben az Utazó köteles megfizetni a 3/a pontban meghatározott bánatpénz összegét.

d, A Personal Tours az utazáshoz szükséges legkisebb létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig a befizetett összeg teljes visszafizetése mellett a szerződéstől elállhat.

e, Amennyiben az Utazó az utazás során valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okokból nem vesz igénybe, úgy más szolgáltatást vagy visszatérítést nem követelhet.

f, Az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül is elállhat a szerződéstől akkor is, ha a PT a programot lényegesen megváltoztatja (nem minősül lényeges változtatásnak a tranzitútvonal módosítása, közlekedési eszköz típusváltoztatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és a menetrendváltozás). Az Utazó ilyen esetben a befizetett összegen felül az adott időre eső jegybanki kamatra is igényt tarthat.
A 2022-es ajánlatok elkészítése 2021.december 23-án lezárult, az ebben szereplő árak **1 EUR = 375 HUF** árfolyamig érvényesek. Az ezt meghaladó árfolyamváltozást az iroda jogosult a fizetendők tekintetében érvényesíteni. A PT a fizetendőket legkésőbb az indulást megelőző 20. napig emelheti fel az arra okot adó körülmény (jelentős devizaárfolyam emelkedés; illetékek/pótdíjak emelkedése: üzemanyag pótdíj, ETS, YQA és repülőtéri illeték; adóemelkedés) esetében arányosan a Kormányrendelet alapján. A PT vállalja, hogy a jelen szerződésben és az utazási ajánlatban foglalt feltételek és körülmények esetleges változása esetén az Utazót erről írásban és a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul értesíti. Ha az emelés mértéke a 8%-ot meghaladja, és/vagy lényeges módosítás következik be az eredeti feltételekhez képest, az Utazó az erről kapott értesítéstől számítva 3 napon belül írásban elállhat a szerződéstől a befizetett összeg teljes visszafizetése mellett. A PT vállalja, hogy amennyiben fenntartja magának a díjemelés jogát, abban az esetben az Utazó díjcsökkentésre jogosult, ha a költségek csökkennek. Amennyiben az Utazó elfogadja a változtatásokat, a felek a fizetendők megváltoztatásával módosítják az utazási szerződést.

4. További feltételek
a, A szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó panaszát a hazaérkezés után ésszerű határidőn belül (max. 30 nap), írásban nyújthatja be a PT irodájánál. Az Utazót az utazásszervező hibás teljesítése esetén is együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. A panaszt kizárólag abban az esetben vizsgáljuk ki és bíráljuk el jogosságát, ha azt az Utazó a helyszínen már bejelentette az idegenvezetőnek vagy az arra illetékesnek. Ajánljuk, hogy a bejelentéshez csatolják a kifogásra okot adó cselekmény helyén a kísérő/szolgáltató által felvett jegyzőkönyv példányát. A jegyzőkönyv helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. A PT kizárólag az egyénileg, ajánlott levélben vagy emailben benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A PT a szolgáltatás természeti környezetének megváltozásából, ill. az esetleges nem megfelelő időjárási körülményekből eredő kellemetlenségekért vagy károkért felelősséget nem vállal. Az időben benyújtott panaszlevelekre a PT 30 napon belül válaszol.

b, A repülőutakkal kapcsolatosan (charterjáratok is) az Utazó tudomásul veszi, hogy a repülőtársaságok utazási feltételei a PT-vel kötött utazási szerződés részeivé válnak, előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőtársaság cseréjére sor kerülhet. A repülőjárat kiesése vagy technikai okból történő kimaradása esetén a légitársaság kötelezettsége az utasok ellátásáról, szállásáról és szállításáról gondoskodni. Az előzetesen kiadott menetrend be nem tartásáért a PT felelősséget nem vállal.
Az Utazó tudomással rendelkezik arról, hogy amennyiben a jelen szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás keretében igénybe vett menetrendszerinti vagy charter légi utazás során a beszállás megtagadása, járattörlés, jelentős időtartamú késés miatt sérelmet szenved, poggyászkár, baleseti sérülés éri, úgy panaszt haladéktalanul a járatot működtető légitársaságnál, az utazásközvetítő irodánál vagy az utazásszervezőnél is megteheti.

c, Ha az Utazó az utazás során a programban nem szereplő szolgáltatást vesz igénybe, annak árát a helyszínen az iroda képviselőjének az adott ország pénznemében fizetheti meg. Ez vonatkozik a kinti fakultatív jelentkezésekre és a belépőjegyekre is. A fakultatív kirándulásokra a szerződéses jogviszony az utazó és a helyszíni iroda között jön létre. A PT csak tájékoztatja utazóit a tervezett fakultatív kirándulásokról, ezen túlmenően azonban semmiféle kötelezettség vagy felelősség nem terheli.

d, Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkori (úti okmány, vízum, vám, deviza, egészségügyi) előírásokat, jogszabályokat betartani. Tanácsos, ha ezekről az utazás előtt az adott ország konzulátusán tájékozódik. Ha az Utazót saját hibájából, az utazás megkezdését követően a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

e, A PT az Utazó megbízásából más utazási iroda árualapját, szolgáltatásait is lekötheti, megrendelheti. Ebben az esetben az utazást szervező iroda utazási feltételei az érvényesek A PT a szolgáltatást teljesítő magatartásáért csak akkor felel, ha az Utazó tájékoztatásában mulasztás terheli. Egyebekben a Polgári Törvénykönyv és a Kormányrendelet rá vonatkozó szabályai érvényesek.

f, Egyedi megrendelés esetén az Utazó foglalási, szervezési, bonyolítási költséget köteles fizetni, melynek összege a külföldi részvételi díj 10%-a, de minimum 10.000 Ft. Ilyen esetben a szervező csak azért felel, ha nem a megrendelő utasításai szerint jár el.

g, A PT az Utazók biztonságát szolgáló, jelenleg érvényben lévő 472/2017. (XII. 28.) kormányrendelettel előírt vagyoni biztosítékra a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél (1139 Budapest, Váci út 99. T:460-1400) kötött biztosítást. Kötvényszám: 9900000109, területi hatálya a PT által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, célja az utazásszervező tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése. A hazaszállítás és a kényszerű kint tartózkodás esetére még további összegre kötött biztosítást, mely a 2018. július 1-től hatályos törvényi rendelkezésnek megfelel, s szavatolja az Utazók teljes biztonságát illetve teljes körű kártalanítását egy esetleges fizetésképtelenség esetén.

h, A PT által szervezett utazásokkal kapcsolatos minden perben a felek alávetik magukat a Pesti Központi kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

i, A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az Utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1023 Budapest, Frankel Leó u. 47. szám alatti székhelye. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatóak elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: info@personaltours.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 (Budapesti Békéltető Testület, Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. Telefonszáma: (1) 488-2131, Fax száma: (1) 488-2186, e-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu). Panaszával a lakóhelye szerint illetékes járási hivatalhoz is fordulhat. A járási hivatalok elérhetőségei megtalálhatók: www.jarasinfo.gov.hu

A PT, mint adatkezelő tájékoztatja megrendelőt, hogy a szerződésben megadott saját és utazótársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek a PT ügyfélkiszolgálással kapcsolatos, könyvelési, adózási és IT feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A személyes adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követő 5 év. Az érintett természetes személy jogairól, az adatfeldolgozók személyéről információk a PT honlapján

elérhető Adatkezelési tájékoztatóban olvashatók. http://personaltours.hu/user_dok/kulso_adatvedelmi_tajekoztato.pdf

Alulírott jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, ill. elismerem, hogy:

- az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

- a biztosítási díj megfizetése esetén – a biztosítási feltételeket megismertem, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket átvettem és az abban foglaltakat magamra vonatkozóan és utazótársaim nevében tudomásul vettem.

- tájékoztatást kaptam arról, hogy a megrendelt szolgáltatás (amennyiben a szerződés másként nem rendelkezik) nem alkalmas mozgásában korlátozott személy számára.

Alulírott jelen szerződés aláírásával az ÁFA tv. 206§(1) bekezdés C, pontja és az PT ÁSZF 2.d pontja alapján ezúton nyilatkozom, hogy a Personal Tours Kft. szervezésében induló utazási szolgáltatást:

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségemben (azaz utazóként) veszem igénybe, (magánszemélyként) vagy

- adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utazóként) veszem igénybe, (cégnévre való számlázás)

- adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utazóként) veszem igénybe. (cégnévre való számlázás, a teljes szolgáltatást 27%-os ÁFA terheli)

A fenti információkat és tájékoztatást elolvastam, megértettem és tudomásul vettem.

_____, 2022__.__.__

_____

Megrendelő/Utazó aláírása