

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK AZ UTAZOM.COM ÁLTAL SZERVEZETT UTAZÁSOKRA

(2022. november 2-től)

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) hatálya az UTAZOM.COM UTAZÁSSZERVEZŐ ÉS UTAZÁSKÖZVETÍTŐ KFT. (a továbbiakban Utazom.com illetve Utazásszervező) által összeállított és Utazónak értékesítésre felkínált utazási csomag(ok)ra és az utazási csomagnak és utazási szolgáltatásaiért nem minősülő utazási szolgáltatás(ok)ra terjed ki.

**AZ UTAZÁSSZERVEZŐ ADATAI:** cégnev: Utazom.com Utazásszervező és Utazásközvetítő Korlátolt Felelősségű Társaság, **rövidített cégnev:** Utazom.com Kft., **székhely:** 1052 Budapest, Károly körút 6., **cégjegyzékszám:** 01-09-950903, **nyilvántartó bíróság:** Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság, **adószám:** 23057175-2-41, **telefonszám:** +36 1 501 34 90, **e-mail cím:** [iroda@utazom.com](mailto:iroda@utazom.com), **honlap:** [www.utazom.com](http://www.utazom.com), **Nyilvántartási száma:** U-001218, **vagyonbi biztosítékot nyújtó biztosító:** Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe, 1139 Budapest, Váci út 99. Vagyonbi biztosíték összege nemzetközi utazásszervezés esetére: 180 000 000 (száznyolcvanmillió) forint, valamint a hazaszállítás és a kényszerű kint tartózkodás esetére még további 18 500 000 (tizennyolcmillió-ötszázezer) forint, mely a 2018.07.01-től érvényes törvényi rendelkezésnek megfelel. A vagyonbi biztosíték területi hatálya az Utazom.com által külföldre szervezett valamennyi utazás által érintett terület.

Az Utazom.com által szervezett utazásokra a jelen ÁSZF mellett Magyarország Polgári Törvénykönyve, valamint a 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet rendelkezései az irányadóak. Az ÁSZF és az Utazási Szerződés, a weboldalon publikált Hasznos információk, valamint ezek mellékletei együttesen képezik az Utazási Szerződés tartalmát, feltételeit, rendelkezéseit. Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem az Utazom.com ad ki, bocsát az Utazó rendelkezésére, illetve az Utazók egyedi kérései nem képezik az Utazási Szerződés részét és azok az Utazom.com-ra nézve kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért az Utazásszervező nem felelős. Amennyiben az Utazom.com valamely szolgáltató megbízásából eljárva csak közlekedési eszköz igénybevételére jogosító jegyet (repülőjegy, hajójegy stb.) értékesít, akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem az adott szolgáltató irányadó szerződési feltételei érvényesek!

**Jelen ÁSZF a 2022.11.02. napján, illetve az azt követően megkötött utazási szerződésekre hatályos.**

## A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE, MÓDOSÍTÁSA, ENGEDMÉNYEZÉSE

Az Utazási Szerződés az Utazási Szerződés és az ÁSZF Utazó részére történő átadásával vagy elektronikus úton való megküldésével (ideértve elektronikus úton való közvetlen elérhetőségének megadását is), az Utazási Szerződés és az ÁSZF Utazó általi elfogadásával és aláírásával, az aláírt Utazási Szerződés és ÁSZF Utazom.com részére történő visszajuttatásával, valamint a részvételi díj előlegének befizetésével jön létre. A szolgáltatás tartalmát (az Utazó által megrendelt szolgáltatás(ok) meghatározása, szolgáltatás igénybevételének helye, ideje, részvételi díj teljes összege, fizetésének módja, a díj módosításának lehetőségére vonatkozó tájékoztatás) valamint egyéb feltételeket és fontos információkat az Utazom.com által üzemeltetett weblapokon közzétett online ajánlat, a megrendelés visszaigazolása, illetve a jelen ÁSZF és a weboldalon publikált Hasznos információk tartalmazza. Az Utazom.com fenntartja magának a jogot, hogy az általa meghirdetett utazások feltételeit és programját tartalmazó tájékoztatójában foglaltaktól – kivételesen, indokolt esetben – eltérjen. Az Utazom.com jogosult az Utazási Szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni, melyről az Utazót haladéktalanul tájékoztatja. Az Utazási Szerződés módosításakor a megkötésére vonatkozó szabályok szerint kell eljárni.

A jelentkezési lapon az Utazó által feltüntetett adatok valóságáért, helytállóságáért minden felelősség az Utazót terheli. Amennyiben nem személyesen az Utazó, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazási Iroda nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót, valamint, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az Utazót terhelő kötelezettségek és felelősség az Utazó javára szerződés kötő harmadik személyt, mint Megrendelőt terhelik, és ő írja alá az utazási szerződést is; a jogok pedig az Utazót illetik, illetve a kötelezettségek és a felelősség az Utazó első fellépését követően az Utazót terhelik. Az Utazó a fellépésével az utazási szerződést és a Megrendelő addigi intézkedéseit magára nézve kötelezőnek tekinti. A jogosultságokról és kötelezettségekről az Utazót a Megrendelő köteles tájékoztatni.

Az Utazó az Utazási Szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 5. napig jogosult olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az Utazási Szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utazási csomag részét képező repülőjegyek engedményezésére csak az adott légitársaság által megadott feltételek szerint van lehetőség. Az engedményezésről az Utazó haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekről és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségekről az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.

Pontatlan név megadása illetve névcseré esetén az igazolt és ténylegesen felmerült költségeket az Utazó az Utazásszervezőnek köteles megfizetni. Az igazolt és ténylegesen felmerült költségeken felül az Utazásszervező 9.000,- Ft, azaz kilencezer forint adminisztrációs díjat számít fel, mely a pontatlan név megadása, illetve névcseré esetén az Utazásszervező által elvégzett adminisztrációs tevékenységek (pl. telefonköltség, utazási szolgáltatókkal történő egyeztetés, szerződés módosítás) díja. Repülő utazások esetén bármilyen repülőjegymódosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges. Az Utazási Szerződés lényeges feltételeinek (pl. időpont, szálloda, úti cél) Utazó által kezdeményezett módosítása lemondásnak minősül az Utazó részéről, és csak a lemondási feltételekben meghatározott bánatpénz megfizetése és új foglalás készítése mellett van lehetőség.

## A RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díj magában foglalja a meghirdetett utazásban megjelölt szolgáltatások árát, az Utazom.com szervezési díját valamint az általános forgalmi adó összegét. A részvételi díj nem tartalmazza a külön igénybe vehető szolgáltatások (pl. transzfer, tengerre néző szoba) és egyéb kötelező terhek (különös tekintettel a vízumok és az üdülőhelyi díjak), különböző belépőjegyek és fakultatív programok árát. A helyszínen fizetendő kötelező költségekről (pl. idegenforgalmi adó) az Utazom.com az Utazó számára tájékoztatást nyújt.

A részvételi díj végleges megállapítása a szerződés megkötésekor történik. A díj meghatározása nem a napok számától, hanem az igénybe vett szolgáltatásoktól függ. Az indulás és érkezés napja nem mindig jelent teljes napot, a késés és menetrendváltozás miatti időtartam módosulás nem jár árcsökkenéssel illetve kártérítési kötelezettséggel.

Az Utazási Szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj és a kapcsolódó költségek legfeljebb 40 %-ának befizetése követelhető. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködéssel, vagy légitársasággal kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre. Az Utazási Szerződés alapján fizetendő teljes összeg megfizetését az Utazom.com legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködéssel, vagy légitársasággal kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

Ha az Utazási Szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtti 30 napon belül kerül sor, az Utazó a teljes összeget köteles a jelentkezéssel egyidejűleg megfizetni az Utazom.com részére.

Ha az Utazó az utazási szerződésben szereplő részvételi díj, illetve a kapcsolódó költségek teljes összegét határidőre nem fizeti be, az Utazom.com egyszeri, írásbeli fizetési felszólítást küld az Utazónak. Amennyiben az Utazó 3 munkanapon belül a fizetési felszólításnak nem tesz eleget, tartozását nem rendezi, az Utazom.com a

jelentkezést az Utazó részéről lemondottnak tekinti. Az Utazó ez esetben köteles az Utazom.com kárát az utazás lemondására vonatkozó előírások figyelembevételével megtéríteni.

Az Utazom.com jogosult az Utazó által az Utazási Szerződés alapján fizetendő díjat megemelni a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségek), a deviza forintárfolyamának emelkedése; vagy az Utazási Szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) emelkedése esetén. A díj emelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha az Utazom.com erről legkésőbb húsz nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt értesíti az utazót. A díjmelés indokát és mértékét, annak számítási módjával együtt, az Utazásszervező az Utazóval írásban közli. A díjmelés mértéke a költségek emelkedésének mértékével arányos, az Utazásszervező a részvételi díjat a költségnövekedés forintban számított összegével emeli meg. Ha az emelés mértéke a 8%-ot meghaladja, az Utazó jogosult bánatpénz megfizetése nélkül elállni a szerződéstől az értesítéstől számított 3 napon belül. Az Utazó a fenti költségekben történő változások esetén, a fentiekkel egyező módon számított díjengedményre jogosult, amennyiben a költségek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt csökkennek. Díjengedmény esetén az Utazásszervező jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeit. A díjmelés számításának alapja minden esetben a szerződéskötés napján érvényes MNB középárfolyam.

Az Utazom.com fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (az Utazási Szerződésben megjelölt részvételi díjnál alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon részvételi díjért emelt szintű, illetve többszolgáltatásokat is magába foglaló) akciót hirdessen meg. Ebben az esetben az Utazó és az Utazásszervező között korábban létrejött Utazási Szerződés feltételei nem módosulnak, és a korábban jelentkezett és szerződött Utazónak semmiféle visszatérítés nem jár, a korábban szerződött Utazók részére az időközben meghirdetett kedvezmények nem biztosíthatók.

## **ELÁLLÁS AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSTŐL, LEMONDÁS, LEMONDÁSI FELTÉTELEK**

Az Utazó az Utazási Szerződéstől írásban tett nyilatkozással az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. A lemondás napjának az számít, amikor az írásbeli lemondás az Utazom.com-hoz megérkezik. Amennyiben az Utazó a saját érdekkörében felmerült okból áll el, köteles az Utazom.com-nak a teljes összeg (részvételi díj + illetékek, felárak, kötelező költségek) százalékában kifizetett bánatpénzt fizetni az alábbiak szerint:

Az utazást megelőző

- 35. napon túli elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj + illetékek, felárak, kötelező költségek) 10 %-a
- 35-21. nap közötti elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj + illetékek, felárak, kötelező költségek) 40 %-a
- 20-11. nap közötti elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj + illetékek, felárak, kötelező költségek) 70 %-a
- 10. napon belüli elállás, vagy meg nem jelenés (no-show) esetén a teljes összeg (részvételi díj + illetékek, felárak, kötelező költségek) 100 %-a.

Menetrend szerinti légi járatral bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke a fentiekől eltérő lehet, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek (ideértve az illeték összegét is) a kiállítás követően a légitársaságok szabályai szerint, az esetek többségében csak 100% lemondási díj mellett törölhetők. Ilyen szerződés esetén az Utazó köteles az Utazom.com kárát megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál az Utazom.com minden esetben tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazási Szerződés megkötésekor és az ezeket a feltételeket az Utazási Szerződésen feltünteteti.

Ha az Utazom.com az Utazási Szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, köteles erről az Utazót haladéktalanul tájékoztatni. Ebben az esetben az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül is elállhat a szerződéstől, vagy ha elfogadja a változtatásokat a szolgáltatás díjának (részvételi díj) megváltoztatásával együtt, a felek módosítják a szerződést. Az Utazó a döntéséről köteles az Utazom.com-ot haladéktalanul tájékoztatni. Nem minősül lényeges változtatásnak a tranzitútvonal módosítása, légitársaság valamint a közlekedési eszköz típusának változtatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás, menetrendváltozás valamint a programok sorrendjének megváltoztatása, felcserélése.

Ha az Utazom.com nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazásszervezőnek lehetősége van. Ha az Utazom.com által felajánlott helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni. Ha az Utazom.com helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Az Utazó az utazási csomag megkezdését megelőzően bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó 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 célszervezetek és térségeket megjelölő felsorolásba felvételekre került – olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az Utazók célállomásra való szállítást. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e szerinti felmondása esetén az Utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az Utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha

- az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el az ajánlatban vagy a szerződésben meghatározott minimális létszámot és az Utazásszervező a szerződés felmondásáról az alábbiakban meghatározott határidőn belül értesíti az Utazót: 1) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén, 2) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén, 3) 48 órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén.
- az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.

Az Utazásszervezőnek az Utazó részére való visszatérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül kell teljesítenie.

## **HIBÁS TELJESÍTÉS, FELELŐSSÉG, KÁRTÉRÍTÉS, PANASZ**

Az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért az Utazásszervező felel, valamint köteles segítséget nyújtani az Utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. Ha az Utazom.com a vállalt szolgáltatást nem az Utazási Szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját (a részvételi díjat) arányosan leszállítani. Az Utazom.com nem kötelezhető a szolgáltatás díjának (részvételi díjának) leszállítására vagy visszafizetésére, ha az Utazó a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. Az Utazásszervező felel az Utazási Szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen, ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az Utazó magatartására vezethetők vissza, vagy ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az Utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy vis maior esetén.

Ha az utazás megkezdését követően az Utazom.com az Utazási Szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet az Utazóra nem hárítható át. Ha az Utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az Utazó azt indokoltan nem fogadja el, az Utazásszervező -

amennyiben az Utazó erre igényt tart - köteles gondoskodni az Utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az Utazó által elfogadható, a célsországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

Az Utazó az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az a helyi képviselővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. A helyi képviselő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónál történő bejelentéséről. A helyi képviselő az Utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Utazónak átadni. A helyszíni jegyzőkönyv helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését. Helyi képviselő hiányában, vagy ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az Utazó köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. **Az Utazom.com ügyeleti telefonszáma: +36-30-379-8980.** Késedelmes közlésből eredő minden kárért az Utazó a felelős. Ha az Utazó kifogásait a helyszínen nem rendezik, a hibás teljesítésből származó igényeit a hazaérkezést követően az Utazom.com-nál írásban teheti meg. Amennyiben az Utazó rendelkezésére áll, úgy a bejelentéshez csatolni kell a helyszínen felvett jegyzőkönyvet és egyéb, az Utazó igényét alátámasztó dokumentumot. Az Utazom.com az időben benyújtott panaszlevelekre 30 napon belül válaszol. Az Utazom.com nem felel az Utazó által a helyszínen befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

Az Utazom.com az Utazási Szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza. Az Utazom.com a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. Az Utazom.com tájékoztatja az Utazót, hogy a légi személyszállítás szabályairól rendelkező 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállításra vonatkozó szerződés az Utazó és a légitársaság között jön létre akkor is, ha a repülőjegy foglalása, megvásárlása az Utazásszervező közreműködésével történik. Az Utazom.com felelősségét az alábbi nemzetközi fuvarozással kapcsolatos egyezmények korlátozzák még: 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, az 1986 évi 2. törvényerejű rendelettel kihirdetett Berni Nemzetközi Fuvarozási Egyezmény, 889/2002/EK rendelettel módosított 2027/97/EK rendelet, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül felelős.

## VEGYES RENDELKEZÉSEK

- Az utazásokhoz szükséges úti okmányok, illetve azok érvényességének (útlevel/személyi igazolvány, lakcímkártya, vízum) biztosítása az Utazó feladata és felelőssége. Az Utazó vállalja továbbá, hogy az adott célszagra vonatkozóan előírt beutazási szabályokat betartja, illetve az előírt egészségügyi követelményeknek az utazás megkezdéséig eleget tesz. Az úti okmányok hiányából, valamint a vám, deviza és egészségügyi rendelkezések be nem tartásából keletkezett károk miatt az Utazó semmilyen igényt nem támaszthat, illetve az Utazom.com ebből eredő kárát (többletköltséget) köteles megtéríteni.**
- Amennyiben az Utazó kéri, az Utazom.com foglaláskor – saját szervezésű útjainak szolgáltatásaira – kalkulált útlemondási biztosítást köt (teljes részvételi díj 2,5 %-a) a vagyoni biztosítékot nyújtó biztosítónál. Utazásképtelenség esetén az Utazó köteles haladéktalanul írásban jelezni az Utazom.com felé lemondási szándékát, valamint a Biztosító részére megküldeni az utazásképtelenségre vonatkozó kárbejelentő nyomtatványt (utazom.com állítja ki) és a lemondást alátámasztó igazolásokat. Az utazó által viselendő önrész a lemondási költség 15%- a. Nem kerül levonásra az önrész a kárrendezéskor, ha az utas az útlemondási biztosítás megkötésével egyidejűleg az utazás teljes időtartamára ATLASZ utasbiztosítást is köt. A kalkulált útlemondási biztosításra vonatkozó szabályok és tájékoztatás az alábbi linken érhető el: <http://utazom.com/sites/default/files/dokumentumok/utazom-com-lemond.pdf>. A kalkulált útlemondási biztosítás összege lemondás esetén sem jár vissza. Az Utazó az ÁSZF aláírásával kijelenti, hogy a kalkulált útlemondási biztosításra vonatkozó feltételeket megismerte, valamint a vonatkozó tájékoztatást megkapta és elfogadta, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tekinti. A biztosítási feltételek meg nem ismeréséből, vagy késedelmes benyújtásból származó károkért az Utazásszervező felelősséget nem vállal.
- A részvételi díj baleset-, betegség-, és poggyászbiztosítást (BBP) nem tartalmaz. Az Utazom.com javasolja külön térítés ellenében baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás (BBP) megkötését is. BBP biztosítás megkötésére a biztosítók által meghatározott feltételek szerint van lehetőség az utazás megkezdése előtt. A BBP hiányából, illetve a károsodást nem vagy csak részben fedező károk tekintetében az Utazásszervező a felelősségét teljes körűen kizárja.
- 18 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt.
- Közlekedési eszközön illetve szálláshelyen hagyott tárgyakért az Utazom.com felelősséget nem vállal. A légitársaság illetve a fuvarozó felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálása esetén keletkező károkért, amennyiben a kárt okozó esemény a légitfuvarozás vagy az autóbuszút során következett be. A káresetet az Utazónak kell jelenteni a közlekedési társaság felé.
- Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, rossz útviszonyok, határzár, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az Utazásszervezőt semmilyen felelősség nem terheli. Az Utazásszervező kötelessége lehetőségeihez mérten intézkedni a hiba elhárításáról. Az Utazásszervező az útvonal változtatásának jogát fenntartja.
- Az Utazom.com az út indulásakor vagy azt követően bármikor azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az Utazót, amennyiben az Utazó jelentős mértékben megzavarja az utazást. Az Utazom.com-ot ebben az esetben a teljes részvételi díj megilleti.
- Amennyiben az Utazó az utazás során bármely indulási időpontot elmulasztja, az oda- és hazautazásáról saját magának, saját költségén kell gondoskodnia.
- Az Utazási Szerződés aláírásával az Utazó hozzájárul ahhoz, hogy az Utazási Szerződés teljesítése kapcsán az Utazásszervezőnek átadott személyes adatait az Utazásszervező tárolja, kezelje. Az Utazom.com, mint adatkezelő tájékoztatja az Utazót, hogy a szerződésben megadott saját és Utazótársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek az Utazom.com ügyfélszolgálatával kapcsolatos, könyvelési, adózási és számítástechnikai feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. Az Utazom.com tájékoztatja az Utazót, hogy az Utazó személyes adatait a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba továbbítja. Az érintett természetes személy jogairól információk az Utazom.com honlapján elérhető Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban olvashatók, mely az alábbi linken érhető el: <https://utazom.com/sites/default/files/dokumentumok/utazom-com-adatvedelmi-tajekoztato.pdf>
- Az Utazó tudomással bír arról, hogy az utazás során az Utazásszervező fénykép és mozgókép felvételeket készíthet. Az Utazó az Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező által készített, az Utazót esetlegesen ábrázoló fényképeket és mozgókép felvételeket a Honlapján közzétegye, valamint üzleti tevékenysége keretében, egyéb promóciós célokra használja. Jelen hozzájárulás nem vonatkozik a szeméremértő, valamint az emberi méltóságot sértő felvételek közzétételére.
- Az Utazó az Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező részére utazási ajánlatokat, valamint egyéb promóciós ajánlatokat küldjön az Utazási Szerződésben megadott elérhetőségekre, postai illetve elektronikus úton, vagy sms-ben.
- A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az Utazó a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez ([www.bekeltes.hu](http://www.bekeltes.hu)) fordulhat, ha panaszügyének rendezését az Utazom.com-nál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az Utazom.com panaszügyintézésének helyszíne a társaság székhelye: 1052 Budapest, Károly krt. 6. Az esetleges panasz elektronikus úton is benyújtható az [iroda@utazom.com](mailto:iroda@utazom.com) címen.

Jelen ÁSZF elválaszthatatlan mellékletét képezik az alábbi dokumentumok:

- Kalkulált útlemondási biztosításra vonatkozó dokumentum: <https://utazom.com/sites/default/files/dokumentumok/utazom-com-lemond.pdf>
- Hasznos információk dokumentum: <https://utazom.com/sites/default/files/dokumentumok/utazom-com-hasznos-infok.pdf>

....., 202.....

.....  
Utazó / Megrendelő