

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: 2023.01.24-től

A Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: **WV**) - adószám: 23751020-2-42. tel.: +36-20-459-5424, web: www.utazas.info, e-mail: info@utazas.info, engedélyszám: U-001410 - az alábbiakban a www.utazas.info honlapján (a továbbiakban: Honlap) teszi közzé az utazási szolgáltatások értékesítésének, és igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: **ÁSZF**). A jelen ÁSZF-ben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló **472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet** (a továbbiakban: Kormányrendelet) szabályait, és a Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény** (a továbbiakban: Ptk.) vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

Sürgősségi telefonszám, amelyen kapcsolatba léphet a WV-vel.: +36-20-459-5424

I. Az utazási szerződés tárgya, létrejötte, módosítása, valamint a tájékoztatás

I.1. Az utazási csomagokra (a továbbiakban: Utazási csomag), valamint az utazási csomagnak és utazási szolgáltatásegyüttesnek nem minősülő utazási szolgáltatásokra (a továbbiakban: Utazási szolgáltatás) vonatkozó utazási szerződés (a továbbiakban: Utazási szerződés) a WV, mint utazásszervező, és az utas között jön létre.

Az Utazási szerződésben – eltérő rendelkezés illetve megállapodás hiányában – a Megrendelésben (a továbbiakban: Megrendelés) foglaltak, továbbá a WV honlapján közzé tett, a szerződés tárgyát képező szolgáltatásokat, azok tartalmát, és feltételeit tartalmazó leírás (a továbbiakban: Leírás) és minden egyéb tájékoztatás (pl. hasznos tudnivalók, általános információk) (a továbbiakban: Tájékoztató), valamint az utazásra jogosító okmányokban (pl. voucher, részvételi jegy), a számlában, továbbá **az ÁSZF-ben meghatározott tartalom az irányadó.** Az előbbieken felsoroltak az Utazási szerződés részét képezik. Az Utazási szerződés tárgyát a Megrendelésben kért és WV által visszaigazolt szolgáltatások képezik, a WV ezen szolgáltatások nyújtására köteles és ezen szolgáltatások teljesítéséért felel.

A WV honlapján található fakultatív szolgáltatásokra, programokra (a továbbiakban: Fakultatív programok) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív programok nem képezik az Utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A fakultatív programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül az utas, és a fakultatív program szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése, és/vagy a fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése a WV közreműködésével történik. A fakultatív programok elmaradhatnak, amennyiben az azok megtartásához a szükségesként előírt számú résztvevő nem rendelte meg a programot, vagy más olyan feltétel hiányzik, amely a fakultatív program megtartásához szükséges. Ezekben az esetekben a fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

I.2. A WV az Utazási csomagra vonatkozó szerződéskötést megelőzően a Kormányrendelet kötelező előírásának megfelelően az Utazási csomagra vonatkozó szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány 1.**), az Utazási csomagra vonatkozó szerződés nem elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 2. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány 2.**) átadásával/megküldésével általános tájékoztatást (a továbbiakban: Általános tájékoztatás) nyújt az utasnak.

I.3. Az utas különleges igénye csak abban az esetben válik az Utazási szerződés részévé, amennyiben azt a WV-vel közölte, és a WV annak teljesítését vállalta, és ennek megtörténtét az Utazási szerződésben kifejezetten írásban rögzítik. A WV által nem vállalt, így az Utazási

szerződés részét sem képező különleges igényeket a WV továbbítja a helyszíni szolgáltató felé, ugyanakkor ez nem jelenti a teljesítés vállalását, ezért annak elmaradása nem minősül hibás teljesítésnek.

A Kormányrendelet előírásainak megfelelően az Utazási csomagra vonatkozó Utazási szerződés esetén az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utas számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. Az utas ebben az esetben a WV-vel az alábbi telefonszámon tud kapcsolatra lépni: **tel.: +36-20-459-5424.**

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.

Abban az esetben, ha az utas a fentiek szerinti helyzetet szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő, a WV az általa nyújtott szolgáltatásért – a ténylegesen felmerült költség mértékéig - arányos díjra jogosult.

I.4. Az Utazási szerződés létrejötte

I.4.1. Az Utazási szerződés akkor jön létre, amikor a Megrendelés a WV-hez megérkezett és a WV azt visszaigazolta, azaz a megrendelésben foglaltak teljesítését elvállalta.

I.4.2. A megrendelés, ill. a szerződés beazonosítására a **foglalási szám** szolgál.

I.4.3. A megrendelés elektronikus úton lehetséges, a WV Honlapján működő online foglalási felület használatával.

I.4.4. Online megrendelés

A WV Honlapján közzétett Utazási csomagokat, és Utazási szolgáltatásokat az utas elektronikus úton, a WV Honlapján működő online felület (a továbbiakban: online felület) útján rendelheti meg (a továbbiakban: online megrendelés). Amennyiben az utas nem személyesen jár el, akkor erre megbízottja is jogosult, ez esetben is az Utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává az Utas (megbízó) válik. A megbízott köteles minden, az Utazási szerződéssel kapcsolatos, birtokába jutott okiratot, információt haladéktalanul átadni a megbízónak. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, a WV nem köteles vizsgálni, hogy jogszerűen képviseli-e az Utast. Az esetleges megbízás nélküli ügyvitelből származó, a WV-t ért, illetve annak érdekében felmerült károkért és költségeikért az eljáró személy is felelősséggel tartozik.

Az online felület használatával a megrendelés az alábbiak szerint történik. Az utas a megrendelt utazási szolgáltatásokat, és az ÁSZF megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést az online felület használatával kitölti, és a WV részére elküldi, amelynek megérkezését a WV 48 órán belül (hétvégén 96 órán belül) visszaigazolja, és ezzel az Utazási szerződés létrejön. Az utas tudomásul veszi, és a megrendelés elküldésével hitelesíti

az online felületen megadott adatokat, információkat és időpontokat, valamint azt, hogy az ÁSZF-et elolvasta, tartalmát megismerte és magára, illetve az általa képviselt utasokra nézve kötelezőnek ismeri el. A megrendelés elengedhetetlen részét képezik a www.utazas.info weboldalon feltüntetett árak és leírások, illetve egyes esetekben az előzetesen e-mailben megküldött árajánlat is.

A Kormányrendelet előírásainak megfelelően az online szerződéskötés menetében biztosított annak lehetősége és rögzítése, hogy az utas az Utazási szerződés tartalmát, a Leírást, a Tájékoztatót, valamint az ÁSZF-et a megrendelés elküldése előtt minden részletre kiterjedően megismerje, továbbá tájékoztatást kapjon az elektronikus úton történő szerződéskötés részleteiről.

Az Utas jogosult az Utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az WV-t erről az Utazási csomag megkezdése előtt ésszerű időn belül, hitelt érdemlően írásban értesíti. Az Utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben ésszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Az Utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél **egyetemlegesen felel** a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. A WV-nek tájékoztatnia kell a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok és nem haladhatják meg az utazásszervezőnek az utazási csomagra vonatkozó szerződés átruházásából eredő tényleges költségeit. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat a WV a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

A Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagok esetében a névmódosítás légitársasági kizártságának esetén a fentiek nem alkalmazhatók.

II. Részvételi díj, fizetési feltételek

II.1. A részvételi díj

A részvételi díj a programban, weboldalon megjelölt szolgáltatások díját, a WV eljárási, illetve szervezési díját foglalja magában. A biztosítási díjak, az esetleges vízumdíjak, reptéri illeték, helyben fizetendő fakultatív programok ellenértéke, kaució, üdülőhelyi díj, oktatás, egyéb külön felszámításra kerülő szolgáltatások ellenértéke a részvételi díjban nem szerepel. Ezeket a költségeket az utasnak kell megfizetni az utazás előtt átutalással a WV bankszámlájára, vagy a szolgáltatónak a helyszínen. A külön felszámításra kerülő díjak változhatnak.

II.2. Az utas a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40 %-ának megfelelő összeget köteles fizetni első részletként, amennyiben a jelen ÁSZF vagy a szerződés másként nem rendelkezik. Az utas az első részletként befizetett összeggel csökkentett fennmaradó díjat az ÁSZF-ben, illetve a szerződésben meghatározott határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

II.3. A II.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a megrendeléssel egyidejűleg kell megfizetni.

II.4. A WV jogosult a szerződésben a II.1.- II.3. pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja.

II.5. A fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a WV bankszámláján megtörtént. Amennyiben az utas bármely fizetési határidőt elmulaszt, az a részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a WV jogosult a szerződést felmondani, az utas pedig köteles a WV költségeit megtéríteni. A költségtérítés a jelen ÁSZF, illetve a szerződés eltérő kikötése hiányában átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és a felmondás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a jelen ÁSZF-ben szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

II.6. Számlázás

II.6.1. A WV bevezette az elektronikus számlázást. A számla banki átutalás esetén a jóváírást követően, készpénzes és bankkártyás fizetés esetén a tranzakció napjának dátumával kerül kiállításra elektronikus formában. Az elektronikus számlát az utazási iroda az utas által megadott e-mail címre küldi meg. Műszaki probléma vagy az utas kérése esetén papíralapú számla kerülhet kiállításra, melyet a WV elektronikus levélben küld meg az utas részére, ennek hiányában a számla az utazási irodában vehető át, vagy postai úton kerülhet kiküldésre.

II.6.2. Amennyiben az utas a szerződés megkötésével egyidejűleg a WV közreműködésével baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást (a továbbiakban: utasbiztosítás), és/vagy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítást (a továbbiakban: **útlemondási biztosítás**) is kötött, akkor ennek díja az Utazási szerződésben meghatározott részvételi díjon felül fizetendő a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően. Az utas által befizetett összeg ebben az esetben elsőként az útlemondási biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része a II.1. - II.5. pont szerinti fizetési feltételek függvényében első részlet jogcímén kerül jóváírásra.

II.6.3. A WV Európában határozza meg a szolgáltatások árát. Forintos befizetés a befizetés napi hivatalos OTP Bank Nyrt. által közzétett valuta eladási árfolyamon lehetséges. Az utas tudomásul veszi, hogy amennyiben a jelen pontban meghatározott árfolyam mértéke tartósan megváltozik az utazás napjáig vagy az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték változása esetén, a WV fenntartja magának a részvételi díj jogszabályi feltételek figyelembevételével emelésének jogát. Ezekben az esetekben a WV a részvételi díjat legkésőbb a tervezett indulást megelőző 20. napon felemlheti, a konkrét változásról az utazót/megrendelőt írásban értesít.

II.7. Európában megadott részvételi díj választása

II.7.1. Európában meghatározott részvételi díj esetén az utas választhatja az Európában történő fizetést. Ebben az esetben az Utasnak a részvételi díjon kívül fennálló további fizetési kötelezettségei (pl. bánatpénz) is Európában kerülnek meghatározásra. Az Utas és a WV egymás közötti elszámolása kizárólag Európában történik. A WV pénzváltási tevékenységet nem végez.

II.7.2. Abban az esetben, ha az Európában meghatározott részvételi díj vagy annak egy része az utasnak valamely okból visszajár, a WV az Európában teljesített befizetést Európában fizeti vissza.

II.7.3. A WV jogosult az utas részére visszajáró részvételi díjkövetelésbe az utassal szemben fennálló ellenkövetelését beszámítani (pl.: részvételi díjon kívül fennálló további fizetési kötelezettségek stb.).

III. Az Utazási szerződés teljesítése, módosítása, felmondása és felelősség a szerződés teljesítéséért, hibás teljesítés

III.1. A WV az utazáson való részvétellel jogosító és ahhoz kapcsolódó iratokat, biztosításokat (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utasnak megküldeni - eltérő megállapodás hiányában - indulás előtt legkésőbb egy héttel elektronikus úton az utas által megadott e-mail címre. Ennek hiányában az úti dokumentumok az utazási irodában átvehetők vagy az utas kérésére és költségvállalása mellett azok postai úton kerülnek megküldésre. Az utas köteles haladéktalanul igazolható módon jelezni a WV felé, amennyiben az úti dokumentumokat határidőben (legkésőbb az indulás időpontját megelőző 3 nappal) nem kapta meg.

III.2. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása

III.2.1. A WV kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a jogszabályban meghatározott esetekben az utas által fizetendő teljes részvételi díjat egyoldalúan felemelje.

III.2.1.1. A WV jogosult az Utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt, vagy az utazási szerződésben vállalt részzolgáltatásokkal 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) változása miatt, vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt felemelni, azzal, hogy a díj emelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha a WV erről **legkésőbb húsz nappal** az utazás megkezdése előtt értesíti az utazót/megrendelőt.

III.2.1.2. Amennyiben a díjemelés mértéke a **8 %-ot** meghaladja, akkor az utas **bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja** a szerződést.

III.2.1.3. A Kormányrendelet alapján az utas díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely az előbbieken meghatározott költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Ebben az esetben a WV – a Kormányrendelet szerinti jogával élve - az Utasnak járó díjengedmény 1%-át a visszatérítésnél adminisztratív költség (átváltási, utalási költségek) címén levonja, és a díjengedmény adminisztratív költséggel csökkentett összegét fizeti vissza az Utas részére.

III.2.1.4. Euro alapú szerződéskötés választása esetén az Utazási szerződésben Euroban meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak tekintetében a WV lemond a devizaárfolyamok változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról, ezért az Euro alapú szerződéskötés választása esetén a III.2.1.3. pontbeli díjengedmény alkalmazásának sincs helye.

III.2.2. A WV fenntartja a jogát a Kormányrendelet 19. § (1) bekezdésében foglaltak szerinti egyoldalú – nem jelentős változásra vonatkozó – szerződésmódosításra.

III.2.3. Ha a WV az utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, vagy, ha a III.2.1.1. pont szerinti díjemelés az utazási csomag teljes díjának nyolc százalékát meghaladja, akkor az utas a WV által kezdeményezett módosítást elfogadhatja, de jogosult arra is, hogy bánatpénz megfizetése nélkül az Utazási szerződést felmondja, illetve a WV jogosult másik Utazási csomagot, illetve Utazási szolgáltatást felajánlani.

III.2.4. Amennyiben a WV az Utazási szerződés III.2.3. pont szerinti módosítását kezdeményezi, akkor az utas haladéktalanul, eltérő közlés hiányában Utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén **legkésőbb 3 munkanapon** belül köteles a WV-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy felmondja az Utazási szerződést, illetve, hogy amennyiben a WV másik utazási csomagot ajánlott fel, úgy azt elfogadja-e.

III.2.5. Amennyiben az utas nem ad választ a III.2.4. pontbeli határidőn belül a WV szerződésmódosítási kezdeményezésére, akkor a **szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik**.

III.2.6. Ha az Utazási csomagra vonatkozó szerződést az utas a III.2.3. pontban foglaltak szerint felmondja, és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor a WV legkésőbb a szerződés felmondásától számított **tizennégy napon belül** köteles az utas által befizetett teljes díjat visszafizetni.

III.2.7. Ha az utas érdekkörébe tartozó okból az Utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az utas kezdeményezésére az Utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utas köteles a WV módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az Utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) módosítására csak az utas részéről a jelen ÁSZF szerinti bánatpénz fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség, kivéve, ha az Utazási szerződés olyan speciális feltétellel került megkötésre, amely az utas számára a módosítást az itt írtaktól eltérően lehetővé teszi.

III.2.8. Eltérő közlés hiányában a III.2.7. pontban hivatkozott költségtérítés mértéke **15 Euró/fő**.

III.3. Az Utazási Szerződés utas általi felmondása

III.3.1. Az utas az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt bármikor felmondhatja az Utazási szerződést (a továbbiakban: Utazó általános felmondási joga). Az utas a felmondást köteles írásban a WV-vel közölni. A felmondás a WV tudomásszerzésével válik hatályossá. Az utas általános felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az utas - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását. Ebben az esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő felmondási időpontnak.

III.3.2. Amennyiben az utas a III.3.1. szerinti **általános felmondási joga alapján felmondja** az Utazási szerződést, akkor az alábbi egységes **bánatpénzt** köteles megfizetni a WV részére:

A bánatpénz mértéke – eltérő információ hiányában - a felmondás időpontjának függvényében:

- **60 - 35. nap között a részvételi díj 10%-a,**
- **34 - 25. nap között a részvételi díj 40%-a,**
- **24 - 10. nap között a részvételi díj 70%-a,**
- **10 napon belül, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a.**

Az utazás megkezdését megelőző 61. napig történő felmondás esetén az utas **15 Euró/fő** összegű felmondási díjat köteles megfizetni a WV részére.

III.3.3. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett honlapról, egyéb kiadványból kiválasztott utazási szolgáltatások, illetve a Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást magában foglaló utazási csomagot tartalmazó utazási szerződések esetében a bánatpénz számítási módja, mértéke a III.3.2. pontban írottaktól eltérhet.

III.3.4. A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl. biztosítás) esetében az utazás megkezdése előtti felmondás, vagy az utazás meg nem kezdése esetén a bánatpénz az adott egyéb szolgáltatások díjának 100 %-a.

III.3.5. Amennyiben az utas az általános felmondási joga alapján felmondja az Utazási szerződést, akkor a WV az utas által az utazási csomag ellenértékéért befizetett részvételi díj bánatpénzzel csökkentett összegét köteles az utas részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** visszatéríteni.

III.3.6. Az utas 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 célszágokat 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 (a továbbiakban: **Utazó rendkívüli felmondási joga**).

Amennyiben az utas az Utazó rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor az utas az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet. Ha az utas a rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor a WV az utas által az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj összegét köteles az utas részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** visszatéríteni.

III.4. Az Utazási szerződés WV általi felmondása

III.4.1.A WV kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, és köteles visszafizetni az utasnak az Utazási csomag ellenértékéért 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 utast:

- hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
- két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt,

b.) vagy, ha az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utast a szerződés felmondásáról.

III.4.2. Ha az utazásszervező a III.4.1.a.), vagy III.4.1.b.) pontban meghatározott felmondási joga alapján felmondja az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor köteles az utas által az Utazási csomag

ellenértékéért befizetett teljes díj összegét az utas részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő **14 napon belül** visszatéríteni.

III.4.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám – eltérő megállapodás hiányában - körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 25 fő.

III.4.4. Ha az utazásszervező nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést,

akkor az utas az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű **helyettesítő szolgáltatásra** tarthat igényt, vagy, ha az utazásszervező ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező köteles a **teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére**. E kötelezettség nem terheli az utazásszervezőt abban az esetben, ha az uticél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül

III.5. Felelősség a szerződés teljesítéséért, hibás teljesítés, kifogás közlés

III.5.1. Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért **az utazásszervező felel**, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

III.5.2. Az utas az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt az Utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Az utas **köteles szavatossági igényét a helyszínen haladéktalanul közölni az érintett helyszíni szolgáltatóval**, amely azt jegyzőkönyvbe veszi és annak egy példányát az utasnak átadja. Az utas az előbbiekből túlmenően **köteles kifogását a WV-vel is haladéktalanul közölni az alábbi ügyeleti telefonszámon: +36-20-459-5424. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, és a bizonyítási kötelezettség az utast terheli.**

III.5.3. A szerződésszegést az utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

III.5.4. A WV a szerződésszegés orvoslása érdekében javaslatokat tesz, illetve a hibás szolgáltatás helyett a WV azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújthat. Ugyanakkor ez nem jelenti a kifogás elismerését. Amennyiben az utas a WV javaslatát írásban elfogadja a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ellenkező esetben az utas szavatossági igényét az utazás befejezésétől számított **legkésőbb 8 napon** belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felel a közlés késedelméből eredő károkért. A WV a bejelentést vizsgálja és álláspontjáról 30 napon belül az utast értesíti. Amennyiben az utas valamely szolgáltatást a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a WV nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani ill. visszatéríteni.

III.5.5. Az utas kártérítésre jogosult a WV-től minden olyan kárért, amely az utast a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni. Az utas nem jogosult kártérítésre, ha az WV bizonyítja, hogy a szerződésszegés

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

III.5.6. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az utazásszervezőre is.

III.5.7. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az utazási csomagra vonatkozó szerződés korlátozhatja az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét, amennyiben ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra, valamint nem eredményezi azt, hogy a kártérítés összege alacsonyabb, mint az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosa. Ekként a WV az utazási szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a részvételi díj összegének háromszorosáig felel.

III.5.8. A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az utasnak a **légitársaságnál/autóbusz társaságnál** kell haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie.

III.5.9. Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utas felel.

III.5.10. Ha a szerződésben megjelölt valamely utazási szolgáltatás jelentős része, illetve az utazási csomag lényeges része a szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor a WV köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az utazó kizárólag az Utazási csomagra vonatkozó szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

IV. Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási szerződésre és az autóbusz járatokra vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek

IV.1.1. A WV a menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok (a továbbiakban: Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomag) részeként olyan menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást kínál, melyre a **légitársaságok által meghatározott, az általában szokásostól eltérő, egyedi foglalási feltételrendszer vonatkozik**. Az egyedi foglalási feltételrendszerben (a

továbbiakban: Speciális légitársasági feltételek) a légitársaság a **repülőjegy módosításának, lemondásának jogát kizárja, vagy jelentősen korlátozza, és/vagy kiemelkedően magas összegű díj fizetéséhez köti**, ugyanakkor ennek ellentételeként ebben a foglalási feltételrendszerben a repülőjegy lényegesen alacsonyabb áron érhető el, mint a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegyei. A Speciális légitársasági feltételek **keretében a repülőjegyek teljes árát** az utazónak/megrendelőnek az utazási szerződésben a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően **abban az esetben is ki kell fizetnie, illetve viselnie kell, ha az utazástól egyébként eláll, vagy az utazási szerződést felmondja**. A Speciális légitársasági feltételek részleteiről az utazási irodája ad tájékoztatást.

IV.1.2. A Speciális légitársasági feltételek a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagokra vonatkozó utazási szerződések részét képezik, és az ezen utazási szerződésekben meghatározott részvételi díj csak a Speciális légitársasági feltételekkel együtt érvényes. Az ezen utazási csomagok részvételi díjában a Speciális légitársasági feltételekből eredően a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegy áraihoz képest megjelenő ár-előny csak a IV.1.1. pontban hivatkozott feltételek elfogadásával együtt érhető el, különös tekintettel arra, hogy **az elállás, illetve felmondás esetén felmerülő költségek a szokásosnál magasabbak**, mivel a részvételi díjból a repülőjegy árának megfelelő teljes összeg abban az esetben is az utazót/megrendelőt terheli, és azt az utazónak/megrendelőnek abban az esetben is meg kell fizetnie a WV részére, ha az utazó/megrendelő a repülőjegy kiállítására az utazási szerződésben meghatározott időpontban, vagy azt követően a szerződést az utazót megillető általános felmondási jog alapján felmondja.

IV.1.3. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel a II. pontban és annak alpontjaiban meghatározott fizetési feltételek azzal a kiegészítéssel alkalmazandók, hogy **a fizetendő első részlet a repülőjegy(ek) árának 100 %-a, valamint a részvételi díj repülőjegy árral csökkentett összegének 40 %-a**.

IV.1.4. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság Üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A WV közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról az utazó/megrendelő kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légitársaságok Üzletszabályzata a légitársaságok honlapján van közzétéve. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A WV a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.

IV.2. Autóbusz járatokra vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek

IV.2.1. A WV illetve szerződött partnere egyes úti céljaira autóbuszjáratokat biztosít utasai részére. Az autóbuszok előre megtervezett útvonalon haladnak, illetve tartanak megállókat. Fel- és leszállásra csak az előre megtervezett helyeken van lehetőség, a tervezett útvonalat, megállóhelyeket a WV az utazási szerződésben, annak megkötésekor

írásban közli. A nagy távolságok és az előre nem látható, váratlan események, az autóbussz meghibásodása miatt a járatok megtervezett menetideje, esetleg útvonala megváltozhat. Az ebből eredő késésekért a WV-t felelősség nem terheli. A WV kötelessége – a lehetőségek figyelembevétele mellett – intézkedni a hiba, akadály elhárításáról. Célszerűségi, és különösen biztonsági megfontolásból a WV az útvonal megváltoztatásának jogát fenntartja.

IV.2.2. Az autóbusszos utaknál a WV szerződött partnere műszaki meghibásodás vagy saját hibás baleset esetén belföldön 6, külföldön 12 órán belül köteles gondoskodni a jármű javításáról vagy pótlásáról. Ezen időn túl a WV köteles az utasnak a késésből származó igazolt kárt megtéríteni, mely legfeljebb a közlekedési költség összegéig terjedhet. Ezek a feltételek a WV saját járművei esetén is alkalmazandók. Késedelmes indulás esetén az Utas elállhat a szerződéstől, ha a késedelem meghaladja a 36 órát.

IV.2.3. Turnusváltások napján a szálláshelyek elfoglalása, ill. elhagyása általában nem esik egybe az autóbusszok menetrendjével, emiatt a szálláshely elfoglalásánál több órás várakozás is előfordulhat.

IV.2.4. Egyes utazások, túrák (pl. sítúra) jellegéből adódóan, a rossz időjárási viszonyok vis maiomak tekintendők, így a tervezett programok időpontjának változásáért, vagy adott program elmaradásáért a WV felelősséggel nem tartozik.

V. Szállodák, szálláshelyek

V.1. A WV a szerződésben biztosított szállodák, szálláshelyek típusát, főbb jellemzőinek meghatározását a fogadó ország szabályainak megfelelő besorolását, komfort fokozatát az utazási szerződésben (megrendelés – visszaigazolás) írásban közli. A szálláshely kategória megjelölése minden esetben a helyi besorolási előírásoknak megfelelő, és nem feltétlenül egyezik meg a magyarországi osztályba sorolási szabályokkal. Részletesebb tájékoztatást a www.utazas.info-n található ajánlatok leírása tartalmaz.

V.2. A WV Honlapján a szálláshelyeket és környezetüket ismertető **képanyagok tájékoztató, informatív jellegűek**. A közzétett képek alapján mindenben megegyező, tökéletesen azonos szállodai szoba nem garantált és nem követelhető.

V.3. A WV az általánostól eltérő szállodai elhelyezést (egyágyas, tengerre néző, különleges felszereltségű szoba stb.) csak akkor garantálja, ha azt az Utas megrendelése alapján –a felár megfizetése mellett– írásban visszaigazolta.

V.4. A WV a szálloda, szálláshely azonos áron és kategórián belüli változtatásának, cseréjének jogát fenntartja.

VI. Útiokmányokra, vízumra vonatkozó rendelkezések és biztosítás

VI.1. Az utas köteles érvényes útiokmányról (azaz útlevélről, személyi igazolványról stb.) vízumról gondoskodni, továbbá a mindenkori útiokmány, útlevél, vám, vízum stb. szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából vagy megszegéséből eredő felelősség, költségek és károk az utast terhelik. A WV köteles az Utazási szerződés megkötése során az utast tájékoztatni a hatályos hazai és a célországra vonatkozó rendelkezésekről. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg.

VI.2. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítási fedezet létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról. A biztosításra vonatkozóan egységesen érvényes feltételek: VI.2.1. A WV által szervezett utazásoknál baleset-, betegség-, és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető. Ezen felül WV, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (Székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38. Cégjegyzékszám: 01-10-043228, Fővárosi Törvényszék Cégbírósága) - Telefon: 06-1-452-3580) útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Mivel a csoportos biztosítás esetében az erre vonatkozó szerződés a WV és az EUB Zrt. között jött létre, ebben az esetben az utazó nem szerződő fél a biztosítási szerződésben, hanem az utazó a csatlakozással és a díj megfizetésével válik biztosítottá. Az utazó a csatlakozásról szóló nyilatkozatot, a papíralapú, vagy internetes megrendelőlapon teszi meg, és az útlemondási biztosításhoz történő csatlakozás díjfizetés ellenében lehetséges. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a <https://www.utazas.info/biztositas> internetes oldalakon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az útlemondási biztosításhoz kizárólag a megrendeléskor, az első részlet befizetésével egyidejűleg csatlakozhat az utazó. A biztosításhoz történő csatlakozás nem kötelező, az az utazó felelőssége. A biztosításhoz történő csatlakozásnak az elmulasztásából eredő kár megtérítésére a WV semmilyen körülmények között nem kötelezhető.

Az útlemondás, valamint a baleset-, betegség-, és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

WV tájékoztatja az Utazót, hogy káresemény bekövetkezőkor kötelező a káreset helyszínén hivatalos jegyzőkönyvet kell felvetetnie (kórház, rendőrség, szállásadó stb.). Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs lehetőség. Ennek elmaradásából eredő következményekért a WV-t felelősség nem terheli, azt kifejezetten kizárja. **A kárfelvételi jegyzőkönyv felvétele kizárólag az Utazó kötelezettsége, és felelőssége.**

VI.2.2. Az Utazó az általa igényelt baleset-, betegség-, és poggyász biztosítás(oka)t online felületen: <https://www.utazas.info/biztositaskotes> maga is megkötheti a WV honlapján. A WV a biztosítási szerződés megkötési folyamatában közvetítőként működik közre, és a biztosítási szerződés a biztosítóval (EUB Zrt.) jön létre, a biztosítási szerződésben, illetve kötvényben foglaltak szerint.

A biztosítási szerződés a Szerződő ajánlatának a Biztosító, az EUB Zrt. által történő elfogadásával jön létre, melyet a biztosítási kötvény tanúsít (kivételek: útlemondási biztosítás).

A WV a díjfizetés után, az érvényes utasbiztosítási szerződés létrejöttéről e-mailt küld az utazó részére a biztosítási kötvénnyel együtt a megadott e-mail címre. Előfordulhat, hogy a visszaigazoló e-mail valamilyen – a WV-n kívül álló - okból nem érkezik meg (pl. hibás e-mail cím, megtelt postafiók, internetszolgáltatói hiba stb.). Minden esetben ellenőrizze, hogy a visszaigazoló e-mail megérkezett-e a megadott e-mail címére. **Amennyiben nem kapta meg, az azt is jelentheti, hogy az érvényes szerződés megléte nem garantált. Az ilyen esetekért, és emiatt a biztosítási szerződés létre nem jöttéért, valamint az ebből eredő kárért való felelősségét a WV kizárja.** Amennyiben a visszaigazoló e-mailt és/vagy a biztosítási kötvényt a biztosítási díj megfizetését követően 24 órán belül nem kapta meg az utazó, úgy köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a WV kollégáival a következő elérhetőségeink egyikén: e-mail: info@utazas.info, tel.: 06 20 459-5424

VII. Az utazási szolgáltatásseggyüttesre vonatkozó szerződések különös szabályai

VII.1. Az utazási szolgáltatásseggyüttes ugyanazon utazáshoz, vagy üdüléshez igénybe vett legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatókkal önálló szerződések megkötését eredményezi, ha a vállalkozás értékesítési helyének egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az utasok számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását, és kifizetését, vagy célzott módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik vállalkozótól való igénybevételét, feltéve, hogy ez utóbbi vállalkozóval az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre.

VII.2. Az utazási szolgáltatásseggyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő az utast az alábbiakban tájékoztatja arról, hogy

- az utast nem illetik meg a Kormányrendeletben kizárólag az utazási csomag tekintetében biztosított jogok, és minden szolgáltató önállóan felel az általa nyújtott szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint
- az utazó az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján jogosult a fizetésképtelenséggel szembeni védelemre. Az előbbiek érdekében az utazási szolgáltatásseggyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő az utas részére tájékoztatást köteles nyújtani.

VIII. Tájékoztató a WV által megbízott utazásközvetítőkről

A WV által kínált szolgáltatások megrendelhetők közvetlenül a WV-től, valamint a WV által megbízott utazásközvetítőkn keresztül is. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazásközvetítők a WV-től független önálló vállalkozások, amelyek a WV-től független más tevékenységeket is végeznek, végezhetnek, amelyekért a WV-t felelősség nem terheli. A WV felelőssége utazásközvetítő közreműködése esetén kizárólag azon utazási szolgáltatásokra vonatkozóan megkötött szerződésekért áll fenn az utassal szemben, amelyek az utazásközvetítő közreműködésével a WV és az utas között a WV által kínált szolgáltatásra vonatkozóan jött létre.

IX. Záró rendelkezések

IX.1. Együttműködési kötelezettség

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

IX.2. Jogviták rendezése

A WV által szervezett utazásokkal kapcsolatban felmerült esetleges vitás kérdésekben a Felek megegyezésre törekednek, és kötelesek a vitás kérdéssel kapcsolatban egyeztetést lefolytatni és annak eredményét jegyzőkönyvben rögzíteni. A felek az utazási szerződéssel kapcsolatban keletkező minden jogvitájukban kikötik a Budapest II. és III. Kerületi Bíróság (1036 Budapest, Lajos u. 48-66., Levelezési cím 1300 Bp. Pf.: 22.) illetékességét. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében a panaszügyintézés helye a WV 1149 Budapest, Egressy út 10. fsz. 2. szám alatti székhelye, levelezési címe: Web Vacation Utazási Iroda Kft. 1149 Budapest, Egressy út 10. fsz. 2. Az esetleges panaszok

benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen:

info@utazas.info A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény szerint az utazó, mint fogyasztó a lakhelye/ tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a WV-nél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A WV székhelye szerint illetékes Békéltető Testület levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10. A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók a Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhatnak:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

A WV a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra, és kötelező biztosításra vonatkozóan az **Európai Utazási Biztosító Zrt-vel** kötött szerződést.

Amennyiben jogszabály alapján kamatfizetési kötelezettség áll fenn, akkor jegybanki alapkamat alatt forint alapú szerződés esetében a Magyar Nemzeti Bank (MNB), Euro alapú szerződés esetében az Európai Központi Bank (EKB) alapkamata értendő.

A jelen ÁSZF-ben Honlap alatt értendő a WV fő honlapja, amely a **www.utazas.info** cím alatt található, valamint a WV fő honlapról elérhető mindenkor további weboldalai.

A jelen ÁSZF a 2018. július 1. napjától kezdődően hatályos jogszabályok, és az elkészítéskor ismert adatok alapján készültek. Az ehhez képest bekövetkező változásokat — az ÁSZF módosításáig — a **www.utazas.info** cím alatti honlapunkon tesszük közzé, illetve a változásokról az utazási iroda adnak tájékoztatást. Kérjük, hogy a WV honlapján közzétett aktuális információkat kísérik figyelemmel.

A jelen ÁSZF 2023. január 24. napján lép hatályba. Aláírással saját nevemben, ill. az általam képviselt személyek nevében is eljárva igazolom, hogy a szerződési nyilatkozatom megtétele, a megrendésem aláírása, illetve leadása előtt a WV **Általános Szerződési Feltételeit megismertem, az ÁSZF-ben foglaltak szerint a megrendésemhez tartozó kötelező tájékoztató formanyomtatványt, valamint az ÁSZF-ben hivatkozott tájékoztatást, különös tekintettel a WV Honlapján (www.utazas.info) közzétett foglalás menetére, gyakori kérdésekre, fontos tudnivalókra és Leírásra megkaptam, elolvastam, és mindezeket megértettem, és elfogadom.**

Igazolom, hogy tájékoztatást kaptam a betegség-, baleset-, és poggyász, illetve az útlemondási biztosításokról, ezen belül arról is, hogy az utasbiztosítási feltételek az utazási irodában megtalálhatók, és elolvashatók, továbbá a WV Honlapján is elérhetők és kinyomtathatók, és felhívták a figyelmemet a biztosítások jelentőségére, különös tekintettel az útlemondás esetére. Tudomásul veszem, hogy a biztosítási feltételekben foglaltak a biztosítási szerződés részét képezik, és valamennyi biztosított személyre vonatkoznak. Kijelentem, hogy a WV Honlapján közzétett biztosítási feltételeket megismertem.

A WV a Honlap változtatásának jogát fenntartja.

1.melléklet a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelethez

Az elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei:

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló **472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet** értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság felelős(ek).

Ezenkívül a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság(ok) a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetéseketelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzüsszegeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogokról bővebb információt az alábbiakban talál.

Az utazó részére biztosított tájékoztatásnak a következőkre kell kiterjednie:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az utazásszervező fizetéseketelenné válik, a befizetett pénzüsszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseketelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a fizetéseketelenséggel szembeni védelemért felelős **Európai Utazási Biztosító Zrt.** (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.:06-1-452-3313) szervezet révén gondoskodott a fizetéseketelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseketelensége miatt megtagadják.

2. melléklet a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelethez

Az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, az 1. mellékletben foglaltaktól eltérő esetekre vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság felelős(ek).

A(z) Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetéseképtelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzüsségeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásügyütesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatót az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók az utazásszervező észszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződéstől, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az utazásszervező fizetéseképtelenné válik, a megfizetett pénzüsségeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Web Vacation Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős **Európai Utazási Biztosító Zrt.** (1132 Budapest, Váci út 36-38., tel.:06-1-452-3313) szervezet révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

3.számú melléklet

A WV az Utazási csomagra, illetve az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést megelőző, a megrendelés konkrét tárgyára vonatkozó részletes tájékoztatási kötelezettségének (a továbbiakban: Részletes tájékoztatás) az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek a szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeiről (az Utazási szerződés tartalmának függvényében pl. uticél, útvonal, tartózkodás időtartama, a csomagba tartozó szállás éjszakák száma, indulás, érkezés helye ideje, szállítóeszközök jellemzői, szálláshely megnevezése, fő jellemzői, étkezésekre vonatkozó tájékoztatás, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások megjelölése, stb.). Az Utazási szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatást a WV Honlapján, illetve Kiadványában közzétett Leírás és Tájékoztatás, valamint maga a Megrendelés, illetve annak Visszaigazolása tartalmazza.

b.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő nevééről, címéről, telefonszámáról, valamint, ha rendelkezik ilyennel, e-mail címéről. A WV adatait a Honlap és az ÁSZF tartalmazza. Amennyiben a WV az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(oka)t utazásközvetítő közreműködésével értékesíti, úgy az utazásközvetítő nevét, címét, telefonszámát, valamint, ha rendelkezik ilyennel, az e-mail címét a Megrendelés tartalmazza.

c.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás teljes díjáról, valamint az ezen felül felmerülő, az utazó/megrendelő által viselendő egyéb költségekről. Ezeket az információkat a WV Honlapján, illetve Kiadványában közzétett Leírás és Tájékoztatás, valamint a Megrendelés, és a Visszaigazolás tartalmazza.

d.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek a fizetési feltételekről. A fizetési feltételekre vonatkozó tájékoztatást a Megrendelés, és a Visszaigazolás, valamint az ezekben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF tartalmazza.

e.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) nyújtásának feltételét képező minimális utazólétszámról, valamint azon határidőről, amely alatt a WV a minimális utazólétszám el nem érése esetén az Utazási szerződést felmondhatja. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

f.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, az egészségügyi előírásokról. Ezeket az információkat a WV Honlapján közzétett Leírás és Tájékoztatás tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

g.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az utazó/megrendelő felmondása esetén fennálló költségekről. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

h.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek a baleset, betegség, vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetéül szolgáló fakultatív, vagy kötelező biztosításról. Az utazó/megrendelő által a WV közreműködésével megköthető/megkötendő biztosítások feltételei a WV Honlapján vannak közzétéve.

i.) A WV tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek arról, hogy az utazó/megrendelő az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy az utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést. A bánatpénzre vonatkozó részletes tájékoztatást az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

Az utazó/megrendelő a Megrendelés aláírásával igazolja, hogy a WV a tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, és, hogy az utazó/megrendelő a megrendelésre vonatkozó nyilatkozattételét megelőzően a megrendelni kívánt szolgáltatás(ok)ra vonatkozó Általános tájékoztatást és Részletes tájékoztatást megkapta, a Megrendelés tartalmát, valamint a Leírást, a Tájékoztatást, és az ÁSZF-et elolvasta, megismerte, és elfogadta, és a Megrendelést mindezek ismeretében adja le, illetve írja alá.