

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2023. SZEPTEMBER 1. NAPJÁT KÖVETŐEN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK TEKINTÉBEN

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK 2024. AUGUSZTUS 01. NAPJÁT KÖVETŐEN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK TEKINTÉBEN
Tensi Kft. (továbbiakban Tensi)(székhelye és levelezési címe: 1023 Budapest, Komjádi Béla utca 1. Tel: +36-1-345-1588, info@tensi.hu, www.tensi.hu, adószáma:13069560-2-41, cégjegyzékszáma: 01-09-717213 (Fővárosi Tárvérszék Cégbíróság), nyilvántartási száma: U-000390) az alábbiakban közzéteszi általános szerződési feltételekről szóló tájékoztatóját.

Engedélyező, nyilvántartást vezető, szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság megnevezése: BFKH: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Némethyölgy új 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919. Telefon: +36(1)4585-800 - Fax: +36(1)4585-847 KÉR-azonosító: KHIV BUK MKKH IKFO; Webes hkp. KRID: (MKEH) 508149355

Vagyonbiztosítók: A vagyonbiztosítók területi hatálya: a Tensi Kft. által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, valamint a belföldről belföldre történő utazások. A Tensi Kft. az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló többször módosított 213/1996. (XII.23.) Korm.rendelet szerinti, (a78/2005. (IV.28.)Korm. rendelet 3.5- a szerinti) szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1)452-35-80, ugyfelszolgalat@eub.hu. A biztosítás kötvény száma KT-KE-1794-20231023. A kockázatviselés kezdete: 2024.01.01., a kockázatviselés lejárata: 2024.12.31. Ezen vagyonbiztosítók az Utazók által befizetett részvételi díjak visszatérítésére szolgál, az utazásszervező esetleges fizetésképtelensége esetén. A Tensi az Utazó javára szóló biztosítást is köt, amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az Utazó javára szóló biztosítás az Utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az utazásszervező fizetésképtelenné válna. Biztosító neve és kötvényszáma: Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1)452-35-80, ugyfelszolgalat@eub.hu. A biztosítás kötvényszáma 2024. évre: KT-KE-1794-20231023 A Tensi katalógusában és www.tensi.hu honlapján meghirdetett és partner-jelzéssel ellátott utazási ajánlatok nem részei a Tensi saját szervezésű árualapjának, azokért az adott magyar utazásszervezők tartoznak felelősséggel. Ezen utazási ajánlatok az adott utazásszervező utazási feltételei az érvényesek, és Tensi kedvezmény nem érvényesíthető. A Costa Cruises, Carnival Cruise Line, Crystal Cruises, Cunard, Disney Cruise Line, Explora, Havilla, HollandAmericaLine, Norwegian CruiseLine, MSC Cruises, Princess Cruises, Regent Seven Seas és Silversea tengeri hajóutakra, az Arosa, Croisep Europe és Viking folyami hajóutakra és egyes Tensi saját szervezésű egyéni és csoportos utazásra vonatkozóan jelen utazási feltételeknek kivül, a külföldi szolgáltatók és a hajótársaságok saját rendelkezései alapján, további egyedi utazási feltételek is érvényesek (külön tekintettel a lemondási feltételek, előleg összegének mértékére, hátralékfizetés határidejére) melyek szintén szerves részét képezik az utazási szerződésnek. Egyes program- és szálláshely típusoknál speciális utazási feltételek (egyedi fizetési és/vagy lemondási feltételek) érvényesíthetnek, amennyiben a külföldi kezreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. A speciális utazási feltételeket a Tensi az utazási ajánlat elkészítésével egyidejűleg írásban átadja az Utazónak.

Az utazási szerződésre a Tensi katalógusában, az utazási szolgáltatóról szóló egyéb tájékoztatójában, az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, valamint a jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv 6:254.5, valamint az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017.(XII.28.) Kormányrendelet rendelkezéseiről, illetőleg a jelen utazási feltételekben foglaltak irányadóak. A hivatkozott kormányrendelet az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együtteséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i 2015/2302/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.

A 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet bevezető rendelkezései a fogalom meghatározásokat tartalmazzák:

Utazási csomag: legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás együttes igénybevétele ugyanazon utazás vagy üdülés részeként, ha

- az érintett utazási szolgáltatásokat egy adott vállalkozó állítja össze, ideértve azt az esetet is, amikor ez az Utazó kérésére vagy választásával összhangban történik, valamennyi szolgáltatásra kiterjedő egyetlen szerződés megkötését megelőzően, vagy
 - függetlenül attól, hogy az egyes utazási szolgáltatások önálló szerződések jönnek-e létre.
- az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan a szerződések megkötésére egyetlen értékesítési helyen kerül sor, és a szolgáltatások kiválasztása még azelőtt megtörténik, hogy a szerződés létrejönne az Utazónal,
 - az érintett utazási szolgáltatásokat összesített vagy egyösszegben meghatározott díj fejében kínálják vagy nyújtják, illetve ilyen díjat számolnak fel értük,

bc) az érintett utazási szolgáltatásokat „csomag” vagy más hasonló néven hirdetik vagy nyújtják,

bd) az érintett utazási szolgáltatásokat olyan szerződés megkötését követően állítják össze, amely alapján a vállalkozó különböző típusú utazási szolgáltatások közötti választásra biztosít jogot az Utazónak, vagy

be) az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan különböző vállalkozókkal jön létre a szerződés egymáshoz kapcsolódó online foglalási folyamatok keretében, amelyek során az a vállalkozó, akivel vagy amellyel az Utazó először köt szerződést, továbbítja az Utazó nevét, fizetési adatait, telefonszámát és e-mailcímét egy vagy több másik vállalkozónak, és közöttük az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre;

Nem minősül utazási csomagnak:

a) a huszonegyóránál rövidebb időtartamú utazási csomag, kivéve, ha éjszakai szállást is tartalmaz, b) olyan utazási csomag, amelynek felkínálása vagy igénybevétele érdekében elősegítése alkalomszerűen és nonprofit alapon, kizárólag az Utazók szűk körére korlátozódoan történik,

c) több utazási szolgáltatásra vagy meghatározott időtartamra kötött keretszerződés alapján, üzleti jellegű utak megszervezésére irányulóan, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége céljából eljáró természetes vagy jogi személy számára nyújtott utazási csomagok.

d) az utazásszolgáltatások olyan összeállításai, amelyek esetén a kormány- rendelet 2. § 9. pont (utazásszolgáltatás) a), b) vagy c) alpontjában említett utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típus kombinálódik a 2. § 9. pont

d) alpontjában említett egy vagy több turisztikai szolgáltatással, ha azok olyan szolgáltatások, amelyek

- értéke nem éri el az utazási csomag értékének huszonöt százalékát, és nem az összeállítás alapvető elemeként hirdetik őket, illetve - a hirdetés módjától függetlenül - annak nem képezik lényeges elemét, vagy

- kiválasztásukra és a szerződés megkötésére csak azt követően kerül sor, hogy a 2.§ 9. pont a), b) vagy c) alpontja szerinti valamely utazási szolgáltatás teljesítése megkezdődött.

Utazási csomag megkezdése: az utazási csomagban foglalt bármely utazási szolgáltatás nyújtásának a megkezdése;

Utazási csomagra vonatkozó szerződés: az utazási csomag egészére vonatkozó szerződés, vagy ha az utazási csomag nyújtására többön álló szerződés alapján kerül sor, valamennyi olyan szerződés, amely az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatások nyújtására irányul;

Utazási szolgáltatás:

a) a személyszállítás,

b) a nem lakáscélú szállásnyújtás, amely nem képezik lényeges elemét valamely személyszállítási szolgáltatásnak,

c) személygépkocsinak, a kőzúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet szerinti gépkocsinak vagy motorkerékpárnak a kölcsönzése, valamint

d) bármely olyan egyéb turisztikai szolgáltatás, amely nem képezik lényeges elemét az a)-c) pont szerinti valamely utazási szolgáltatásnak, így különösen kulturális eseményen való részvétel biztosítása, kiállítás, vásáron, koncerten való részvétel biztosítása, sportesemény látogatásának biztosítása, sportfelszerelés szabadidős célú kölcsönzése, sábnét biztosítása, kirándulásokon való részvétel biztosítása, élményparkokba való belépés biztosítása, idegen- vezetett szolgáltatás nyújtása,

Utazásszolgáltatás együttes: ugyanazon utazáshoz vagy üdüléshez igénybe vett, legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatásokkal önálló szerződések megkötését eredményezi, ha a vállalkozás

a) értékesítési helyének egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az Utazók számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását és kifizetését, vagy

b) céltartó módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik vállalkozótól való igénybevétele, feltéve, hogy ez utóbbi vállalkozóval az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre;

Nem minősül utazási szolgáltatás együttesnek:

a) a huszonegyóránál rövidebb időtartamú utazási szolgáltatás együttesek, kivéve, ha ezek éjszakai szállást is tartalmazzak,

b) olyan utazási csomagra, amely felkínálása, és amely igénybevétele érdekében elősegítése alkalomszerűen és nonprofit alapon, kizárólag az Utazók szűk körére korlátozódoan történik,

c) olyan utazásszolgáltatás együttesek, amelyeket több utazási szolgáltatásra vagy meghatározott időtartamra kötött keretszerződés alapján, üzleti jellegű utak megszervezésére irányulóan a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége céljából eljáró természetes vagy jogi személy számára nyújtottak.

d) ha a kormányrendelet 2.§ 9.pont a), b) és c) alpontja szerinti utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típusnak és a 2.§9.pont d) alpontja szerinti egy vagy több turisztikai szolgáltatásnak az igénybevételere kerül sor, ha ez utóbbi szolgáltatások nem teszik ki jelentős hányadát - az utazási szolgáltatás együttes értékének huszonöt százalékát - a szolgáltatások összesített értékének, és nem az utazás vagy szolgáltatások lényeges elemeként hirdetik őket, illetve a hirdetés módjától függetlenül-annak nem képezik lényeges elemét.

1. Az utazásszerződés

A) utazásszolgáltatásokra kötött szerződés

1.1. Az Utazó a Tensi utazási szolgáltatásait bármely Tensi utazást értékesítő (utazást szervező vagy utazást közvetítő) irodában megrendelheti. Az utazási szerződés érvényes az Utazó és a Tensi között akkor jön létre - a hivatkozott jogszabályok és feltételek szerint -, amikor az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatásoknak a Tensi www.tensi.hu web oldalon, illetve egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelenítését, a teljesítés időpontját, az ellenértékét és a fizetési határidőt rögzítő, az utazási iroda által kiállított visszaigazolást/utazási szerződést az Utazó aláírta, és az utazási iroda az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatásokat az Utazó foglalási számának közlésével visszaigazolta, és az előleg befizetésére került.

A Tensi felhívja az Utazó/Megrendelő figyelmét, hogy az utazási szerződés csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával és a részvételi díj (teljes részvételi díj) utazásszervező bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével lép hatályba. A Tensi külön felhívja az Utazó/Megrendelő figyelmét, hogy az előző mondatban meghatározottak alapján létrejött utazási szerződés érvényes, de nem hatályos, és mindaddig, amíg a szerződés nem lép hatályba, addig az utazásszervező nem terhel az elutaztatási kötelezettség. Amennyiben az Utazó/Megrendelő utazásközvetítőnél fizette be az előleg/ részvételi díjat, úgy jogosult az utazásszervezőnél telefonon, levélben vagy elektronikus levélben tájékoztatást kérni arról, hogy a közvetítőnél befizetett/átutalt összeg megérkezett-e az utazásszervező bankszámlájára.

Jogi személy esetében az aláírási jogosultsággal rendelkező személy aláírása szükséges, amely jogosultság aláírási címpéldánnyal köteles igazolni. Ha a Tensi a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Tensi az Utazó jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az Utazó jelentkezését Tensi bármikor visszamondhatja és a befizetett előleget visszafizeti. A Tensi az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az Utazó rendelkezésére bocsátja a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az Utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára is. A Tensit nem terhel szerződéskötési kötelezettség. A Tensi az Utazóval/Megrendelővel történő szerződés megkötését indokolás nélkül elutasíthatja.

1.2. Ha az Utazó nem személyesen jár el (jelentkezés, előlegfizetés, stb.), megbízottja jogosult helyette és nevében eljárni az utazási szerződés létrehozásakor. Amennyiben az eljárószemély (Megbízott) az Utazó (Megbízó) és közte létrejött jogviszonyt a Tensi felé szabályszerű, teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a Megbízó (Utazó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos bírtokbá jutott okiratot, tájékoztatót a megbízóznak (Utazónak) haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosultalan megbízás ügyviteléből, eljárásból fakadó, a Tensit ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes jogi és anyagi felelősséggel tartozik.

Az utazási csomagra vonatkozó szerződés tartalma

1.3. A Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az Utazó rendelkezésére bocsátja a szerződés egy példányát és az utazási csomagról szóló visszaigazolást. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az Utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára.

1.4. A 45/2014. (II. 26.) Korm.rendelet 4. § 14. pontja szerinti üzletelhelyesítésen kívüli kötött szerződés esetén a Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást papíron vagy -ha az Utazó ehhez hozzájárul - más tartós adathordozón bocsátja az Utazó rendelkezésére.

1.5. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés, illetve a szerződés visszaigazolása magában foglalja a megállapodás teljes tartalmát, különösen a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés a)-h) pontjaira kiterjedő tájékoztatót az alábbiak szerint:

- az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama, időpontokkal megjelölve, valamint ha a szállás is az utazási csomagrészt képezi, a csomagba tartozó éjszakai számának a megjelölése,
- a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje, közbenső megálló időtartama és helye, valamint a közlekedési csatlakozások,
- ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,
- a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelöléseivel és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,
- az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezésirend),
- a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások,
- ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,

- ha az Utazó szóbeli kommunikáció útján vehet igénybe egyéb turisztikai szolgáltatásokat, annak megjelölése, hogy mely nyelven nyújtják az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat,
 - annak megjelölése, hogy az utazás vagy üdülés alkalmas-e mozgásában korlátozott személyek számára, illetve az Utazó kérésére tájékoztatás arról, hogy az ő egyéni igényeit figyelembe véve alkalmas-e számára az utazás vagy üdülés,
 - az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásközvetítő neve, címe, telefonszáma, e-mail-címe, valamint arra vonatkozó tájékoztatás, hogy az Utazóval szerződő fél utazásszervezői vagy utazásközvetítői minőségben jár-e el, az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, – 2 – illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződésük előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az Utazónak kell viselnie,
 - a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az Utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték,
 - az a minimális Utazó létszám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt az utazásszervező - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális Utazólétszám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja,
 - tájékoztatás az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást, tájékoztatás az Utazó felmondása esetén fennálló költségekről, illetve baleset, betegség vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetül szolgáló fakultatív vagy kötelező biztosításról,
 - az arra vonatkozó információ, hogy az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy adott esetben az utazásszervező részéről felszámítottgyűjtésű bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést.
- Továbbá az alábbiakat:
- az Utazó által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó azon különleges igényeket, amelyeket a Tensi elfogadott,
 - a Tensi arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint, hogy az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az Utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül,
 - a fizetéseketelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős biztosítónak vagy pénzügyi intézménynek a megnevezését, elérhetőségét, címét, amellyel a Tensi az előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött, továbbá erre a célra kijelölt hatóság nevét és elérhetőségét,
 - a Tensi helyi képviselőjének, egy kijelölt kapcsolattartó pontnak vagy egyéb szolgáltatónak a nevét, székhelyét, telefonszámát, e-mail-címét, továbbá - ha rendelkezik llyennel - faxszámát, annak érdekében, hogy ha az Utazó nehéz helyzetbe kerül, illetve az utazási csomaggal kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, az utazásszervezővel való gyors és hatékony kommunikáció biztosítása legyen,
 - ha szülő, vagy törvényes képviselő kísérete nélkül kiskorú utazik szállást is tartalmazó utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján, tájékoztatást a kiskorúval vagy a kiskorú tartózkodási helyén tartózkodó, a kiskorúért felelős személlyel való közvetlen kapcsolat létesítésének módjáról,
 - arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az Utazó köteles haladéktalanul jelezni az utazásszervező részére az utazási csomaggal kapcsolatban észlelt szerződésszegést,
 - tájékoztatást a rendelkezésre álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárásokról,
 - tájékoztatást az Utazót megillető szerződésátruházási jogról.
- 1.6. A Tensi köteles az utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő időben, az utazási szolgáltatás igénybevétele előtt az Utazó rendelkezésére bocsátani az utazási szolgáltatás igénybevételehez szükséges nyújtásokat, utalványokat, Utazó nevére szóló biztosítási kötvényt, menetjegyet, valamint az indulás tervezett időpontjára, az Utazó felvételének időpontjára, a közbelső megálló, a csatlakozások, és az érkezés tervezett időpontjára vonatkozó tájékoztatást.
- Az utazási csomagra vonatkozó szerződések és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződések közöszabályai
- 1.7. A vállalkozó felel a foglalási rendszer ellenőrzési körében bekövetkezett technikai hibákért, valamint a utazási szolgáltatás együttes részét képező utazási szolgáltatások foglalását is vállalta - a foglalás során elkövetett hibákért. A vállalkozó nem felel azokért a foglalási hibákért, amelyek az Utazó közrehatása folytán következtek be, vagy amelyeket elháríthatatlan és rendkívüli körülmények okoztak.
- 1.8. Ha az utazásszervező, illetve az Európai Gazdasági Térségben kívül található utazásszervező esetén a valamely tagállamban letelepedett utazásközvetítő kártérítést fizet, díjengedményt ad vagy eleget tesz az e rendelet szerinti egyéb kötelezettségének, jogosult bármely olyan harmadik féllel szemben megtérítési igénygel felépni, aki közreható a kártérítést, a díjengedményt vagy az egyéb kötelezettséget kiváltó esemény bekövetkezésében.
- 1.9. Az utazási csomag utazásszervezője, illetve az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő kereskedő olyan tartalmú nyilatkozata, amely szerint kizárólag az utazási szolgáltatás nyújtójaként, közvetítőként vagy más minőségben

jár el, illetve amely szerint valamely utazási csomag vagy utazási szolgáltatás együttes nem minősül utazási csomagnak, illetve utazási szolgáltatás együttesnek, nem mentesíti az utazásszervezőt, illetve az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő kereskedőt az e rendelet szerinti kötelezettségek teljesítése alól. Az Utazó nem mondhat le az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződés alapján őt megillető jogokról. A jogelmondó nyilatkozat semmis. Semmis az Utazó és a vállalkozó közötti olyan megállapodás, illetve az Utazó által tett olyan jognyilatkozat, amely közvetlenül vagy közvetve azt eredményezi, hogy az Utazó a jogszabályból, illetve az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésből eredő jogairól lemond, vagy amely e jogok korlátozását eredményezi, illetve amelyek célja, hogy megkerülje e rendelkezések alkalmazását. A semmisségre az Utazó érdekében lehet hivatkozni.

1.10. A Tensi, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén a Tensi mellett az utazásközvetítő az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt köteles általános tájékoztatást nyújtani az Utazónak a kormányrendelet 1. vagy a 2. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon.

1.11. A Tensi, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén a Tensi mellett az utazásközvetítő az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt a fenti bekezdésben foglaltakon túl - ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges tájékoztatást nyújt az 1.5. pontban felsoroltakról.

1.12. Telefonon kötött utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén a Tensi vagy az utazásközvetítő az Utazónak általános tájékoztatást nyújt a kormányrendelet 2. mellékletében foglaltak szerint, valamint tájékoztatja az Utazót a 1.5. pontjában foglaltakról.

1.13. A kormányrendelet 2.§.6. pont b) alpont be) alpontjában meghatározott utazási csomagok esetén a Tensi, valamint azon vállalkozó, akinek részére az adatokat továbbították, az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt külön-külön tájékoztatja az Utazót az 1.5. pontjában foglaltakról. Ezzel egyidejűleg a Tensi is általánostájékoztatót nyújt a kormányrendelet 3. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon.

1.14. Az Utazóval a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés a), c), d), e), valamint h) pontja szerint közölt feltételek az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a szerződő felek kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók. A Tensi vagy utazásközvetítő az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt világos, közérthető és kifejezett módon közli az Utazóval a szerződés megkötés megelőzően nyújtott tájékoztatást érintő változásokat. Ha a Tensi vagy az utazásközvetítő az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt a további díjakra, illetékekre vagy egyéb költségekre vonatkozó, a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatási kötelezettségének nem tesz eleget, az Utazó nem köteles megfizetni ezeket a többletköltségeket.

1.15. Az utazási szolgáltatás együttesre kötött szerződés esetén az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő kereskedő - ideértve azt a vállalkozót is, aki valamely tagállamban nem minősül letelepedettnak, de tevékenysége valamely tagállamba irányul - az Utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt világos, közérthető és kifejezett módon tájékoztatást ad arról, hogy a) az Utazót nem illetik meg az e rendeletben kizárólag az utazási csomag tekintetében biztosított jogok, és minden szolgáltató önállóan felel az általa nyújtott szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint

b) az Utazó az utazásszervező és -követítő tevékenységéről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján jogosult a fizetésképtelenséggel szembeni védelemre.

1.16. Az 1.15. foglaltak teljesítése érdekében az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő kereskedő az Utazó részére szóló tájékoztatást a kormányrendelet 4. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon adja meg. Ha valamely szolgáltatás együttes esetén a 4. mellékletben foglalt egyik formanyomtatvány sem alkalmazható, az azokban foglaltakkal egyen- értékű tájékoztatást kell nyújtani. Az Utazó és az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő kereskedőtől eltérő vállalkozó közötti szerződés kötés esetén ez utóbbi vállalkozó köteles tájékoztatni az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződés megkötéséről az utazási szolgáltatás együttes igénybevételel elősegítő vállalkozót.

1.17. A Tensi a tájékoztatóban foglaltaktól való - kivételesen indokolt esetekben - eltérés jogát kifejezetten fenntartja, és vállalja, hogy a változásokat a szerződés megkötése előtt az Utazóval írásban közli. A Tensi által korábban közzétett adatokban történt esetleges változásokról, mint pl. az utazás időtartamára, az egyes részszolgáltatások meghatározására, a teljesítés módjára és a részvételi díj összegére vonatkozóan a Tensi írásban tájékoztatást küld az utazás előtt, vagy személyesen közli azokat az Utazóval. A Tensi fenntartja a jogot a szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, csoportos utazások esetében a programok sorrendjének változtatására indokolt esetekben, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére rendkívüli esetekben.

1.18. A katalógusban található általános információk, a lefoglalt út részletes leírása, a visszaigazolás/utazási szerződés tartalma és ezen utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a katalógusokban, mint a más módon közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződés kötés esetén.

2. Fizetési feltételek

2.1. Arészvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások (alapszolgáltatások és járulékos szolgáltatások) díját, a Tensi szervezési költségét, az útlemondási biztosítást (kivéve hajóutak, belöldi utazások, siutak, nemzetközivonatjegyek, egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek), továbbá az árrés ÁFA összegét foglalja magában. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terheket (isy különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, kikötői-és repülőtéri illeték). A kedvezmények a Tensi saját szervezésű, teljes árú utazások alapszolgáltatásainak díjából érvényesíthetők (kivéve, ha az ajánlatnál feltüntetésre kerül, hogy a speciális szolgáltatás díjából nem vehető igénybe kedvezmény). A kedvezmények nem vonatkoznak a kedvezményes/akciós ajánlatokra, a járulékos szolgáltatásokra (pl. illetékek, felárak, vízumdíjak, biztosítások, belépőjegyek), valamint repülőjegy megrendelésekre. A Tensi által meghirdetett kedvezményes ajánlatok és a különböző kedvezmények nem vonhatók össze. A Tensi fenntartja magának a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciókat hirdessen meg olyan árakon, amelyek katalógusában nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel vagy teljes befizetett díjú utazások mindkét fél (Utazó és a Tensi) által elfogadott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkor szerződés kötésben meghatározott részvételi díj.

2.2. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj negyven százaléká befizetendő. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködéssel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró a Tensire. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj - részvételi díj, valamint a kormányrendelet 4.§(1) bekezdés j) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek összegének megfizetését az Utazó az utazás megkezdése előtt legkésőbb a 30.naptári napig, csoportos körutazásoknál és városlátogatásoknál a 35. naptári napig köteles befizetni külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott útra vonatkozó szerződés kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelentkezés az utazás megelőző 30., csoportos körutazásoknál és városlátogatásoknál a 35. naptári napon belül történik, akkor részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára. Hajóutak esetében jelentkezéskor a részvételi díj 40%-át kell előlegként befizetni, kivéve, ha a hajótársaság magasabb összeget határoz meg. A fennmaradó összeget az Utazó az utazás megkezdése előtt legkésőbb a 35. naptári napig köteles befizetni külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott hajóútra vonatkozó szerződés-kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelentkezés az utazás megelőző 35. ill. a hajótársaság által meg-határozott naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára.

2.3. A Tensi az utazási szolgáltatásra és az utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díjat legkésőbb 20 nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt felemelheti. A díjemelésről és annak indokáról 20 nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt a Tensi értesíti az Utazót. A Tensi a díjemelésről való tájékoztatást tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számításos feltüntetésével, világos és közérthető módon adja meg. A díj emelésére kizárólag: a) a személyszállítás árának azüzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeit,

b) az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (isy különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték, kikötői illeték), vagy

c) az aráfolyamok utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor.

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

2.4. Ha az 2.3. bekezdés szerinti díjemelés mértéke az Utazó által fizetendő teljes díj 8 százalékát meghaladja, úgy az Utazó jogosult

a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

2.5. Az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amelyek a 2.3. pont a)-c) pontjában foglalt költségeknek a szerződés kötését követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből erednek. Díjengedmény esetén a Tensi jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az Utazó kérésére a Tensi e költségeket igazolja.

2.6. A Tensi az utazási csomag megkezdése előtt az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeinek egyoldalú módosítására jogosult, amennyiben

a) a változás nem jelentős, és

b) a Tensi a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az Utazót.

2.7. Tensi a teljes részvételi díj befizetése ellenében a szolgáltatások igénybevételere jogosító részvételi jegyet ad át az Utazónak, amelyet az utazás megkezdése előtt a Tensi megbízottjának be kell mutatni, ellenkező esetben az Utazó az utazáson nem vehet részt. Csoportos utazások során az Utazó a Tensi útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt befizetéssel veheti igénybe, amennyiben a program a helyszínen meg lehetséges a jelentkezés.

2.8. A Tensi által a katalógusában, a www.tensi.hu oldalon és szórólapokon meghirdetett egyéni és csoportos ajánlatok a szabadhelyek függvényében vagy visszavonásig érvényesek. A hajótársaságok és egyes külföldi beszállítók speciális árképzése miatt a katalógusban, ill. a www.tensi.hu oldalon feltüntetett, tengeri hajóutakra és egyes külföldi szolgáltatókra vonatkozó árak csupán tájékoztató jellegűek. A hajótársaságok és egyes külföldi szolgáltatók fenntartják a jogot az árak értesítés nélküli módosítására. A kiválasztott hajóutára és egyes külföldi szolgáltatókra vonatkozóan mindenkor a hajótársaságok, illetve a külföldi beszállítók online foglalási rendszerében található árakat kell érvényesnek tekinteni. Hivatalos ajánlatnak csak az ajánlatkérés követően elkészített, konkrét hajóutára vagy egyéb utazási szolgáltatásra vonatkozó és opciók foglalást is tartalmazó írásbeli ajánlat minősül.

3. Utazó felmondási és módosítási joga, a szerződés átruházása

3.1. Az Utazó az utazási szolgáltatásra és az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően, a szerződést bármikor felmondhatja. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben az Utazó felmondása esetére a Tensi bántópenzt köti ki, melynek mértéke a részvételi díj összegét nem haladhatja meg.

3.2. Az Utazó az alábbi mértékű és indokolt bántópenz megfizetésére köteles.

Egyéni utazás esetén az Utazónak az alábbi lemondási költség/ bántópenz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. A fizetendő összeg, a részvételi díjszálékában:

- 60-35 nappal indulás előtt:10%
- 29-15 nappal indulás előtt:40%
- 14-6 nappal indulás előtt:50%
- 5-3 nappal indulás előtt:75%
- 2-0 nappal indulás előtt:100%

Csoportos utazások esetén az Utazónak az alábbi lemondási költség/bántópenz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. A fizetendő összeg európai csoportos utazások esetében a részvételi díj százalékában:

- 60-35 nappal indulás előtt:10%
- 34-15 nappal indulás előtt:75%
- 14-0 nappal indulás előtt:100%.

A fizetendő összeg Európán kívüli csoportos utazások esetében a részvételi díj százalékában:

- 60-35 nappal indulás előtt:10%
- 34-21 nappal indulás előtt:85%
- 20-0 nappal indulás előtt:100%.

Egyéni és csoportos utazások lemondása esetén a lemondási költség/bántópenz-köteles rész nem tartalmazza az általánymunkadíj, a fakultatív programok, a fakultatív ellátás, a kifizetett vízumdíj és a repülőtéri illeték összegét - kivétel, ha a légítársasággal/külföldi szolgáltatóval Tensi nem lemondható vagy részben lemondható szolgáltatásra szerződött. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető. Egyes külföldi szolgáltatók szolgáltatásai, valamint a diszkont és egyes menetrendszerinti légítársaságok járataira szervezett utak esetén a repülőtéri illeték és egyes szolgáltatások részei a lemondási költség/bántópenz-köteles rész nem tartalmazza. Egyes csoportos utak lemondási feltételei eltérnek a Tensi utazási feltételek 3.2. pontjától és lemondás esetén a légítársaság - csoportos feltételeinek megfelelően - a repülőjegyre törlési díjat számít fel akár 60 napon kívüli lemondás esetén is. Az adott útra vonatkozó repülőjegy törlési díj összegét Tensi az ajánlatában bemutatja és az utazási szerződésben rögzíti.

Egyéni hajóút esetén az Utazónak a hajótársaságok kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási költség/bántópenz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. Lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/ bántópenz-köteles rész nem tartalmazza az általánymunkadíjat. A fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a kikötői illeték összegének visszatérítése a hajótársaságok lemondási feltételei szerint történik.

Csoportos hajóutak esetén az Utazónak a csoportos hajóutakra vonatkozó kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási díj/bántópenz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. Speciális foglalási - és lemondási érvényesek. Lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/bántópenz-köteles rész nem tartalmazza az általánymunkadíjat. A fakultatív programok, a fakultatív ellátás, a kikötői- és repülőtéri illeték összegének visszatérítése a hajótársasági- és légítársasági feltételek alkalmazandók. A hajóút, ill. a menetrendszerinti repülőjegyek módosítása, törlése; vagy a hajóút, illetve a repülőjegy árának visszatérítése az adott hajótársaság, ill. légítársaság feltételek és a kifizetett díjtétel, megkötött szerződés feltételei szerint történik.

Külföldi esküvői csomagokra és nászutakra speciális foglalási és lemondási feltételek vannak érvényben. A külföldi esküvői módosítása, törlése az adott külföldi szálloda vagy szolgáltató szabályozása és a kifizetett díjtétel és megkötött szerződés feltételei szerint történik.

Érvényes utazási szerződéstől bármely időpontban, bármely okból történő elállás esetén az Utazó a lemondás adminisztrációja miatt felmerült általánymunkadíjat köteles megfizetni, melynek összege:

5 000 Ft/fő + 27% áfa. Ünnepi időszakokban (húsvét, karácsony, szilveszter, Mikulás) a Tensi a jelen feltételekben meghatározott bántópenzen felül 10 000 Ft/fő + 27% áfa munkadíjat számol fel. A díj összege az útlemondási biztosítás káralapjának nem képezi a részét. Repülővel történő utazástól való elállás

esetén a repülőjegy árának visszafizetése a repülőjegy típusa alapján kizárólag a légifutáron és az Utazó között létrejött légi személyszállítási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a légifutáron által történt visszafizetés után, a jegykiállító iroda 5 000 Ft/jegy + 27% áfa költségének levonásával téríti vissza az Utazónak. Repülővel történő utazás esetén a Tensi felhívja az Utazó figyelmét, hogy a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légitársaságok közötti szerződés a Tensi és az Utazó között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az Utazó és a légítársaság között jön létre. A Tensi e pontban részletezett lemondás esetében megteríti az Utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj bántópenzzel és általánymunkadíjjal csökkentett értékét. Az Utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül kell teljesíteni. Ha az Utazó bankkártyával fizette ki a részvételi díjat, és az út lemondásra kerül, akkor a lemondási feltételek szerinti visszatérítésből a bankkártya kezelési költsége levonásra kerül.

3.3. Az Utazó az utazási csomag megkezdését megelőzően bántópenz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomása külpolitikaért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszolgálatok és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került. Ebben az esetben az Utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

3.4. Ha az Utazó az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóságkizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az Utazónak ugyanezen utazásra jelentkező házastársa, gyermeke, szülője vagy testvére lemond, a lemondás miatt a 3.2. pont szerinti 3.5. lemondási díj/bántópenz összegét tartozikon megfizetni.

3.6. Szilveszteri vagy kiemelt időszaki (ünnepek, nemzetközi sportesemény, kiállítás vagy vásár) foglalás esetén speciális lemondási díjak/bántópenz kerülhet kikötésre, melyről Tensi az Utazót tájékoztatja és tartalmazni fogja azt a létrejött szerződés is.

3.7. Az Utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási csomag megkezdése előtt legalább 7 nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Egyes esetekben előfordulhat, hogy az utazási csomag átruházási szándékának időpontjában valamely szolgáltató (légítársaság, hajótársaság, szállodai szolgáltató) már átruházási költségek megfizetése mellett sem tud férőhelyet biztosítani, így ebben az esetben az Utazó nem tud élni átruházási jogával. 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 Tensi tájékoztatja a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok és nem haladhatják meg a Tensinek az utazási csomagra vonatkozó szerződés átruházásából eredő tényleges költségeit. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

4. A Tensi elállása

4.1. A Tensi kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az Utazónak 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 Utazót:

- 20 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 napnál hosszabb utak esetén,
- 7 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2 és 6 nap közötti időtartamú utak esetén,
- 48 órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 napnál rövidebb utak esetén,

b) a Tensit elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról. A Tensi a fenti esetben megteríti az Utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat. Az Utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül teljesíteni. Ha az Utazó bankkártyával fizette ki a részvételi díjat, és az út lemondásra kerül, akkor a lemondási feltételek szerinti visszatérítésből a bankkártya kezelési költsége levonásra kerül.

4.2. Amennyiben a 2.2. pontban megjelölt időpontig az Utazó nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, Tensi külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől, és azt tárgyalatlannak tekintheti.

4.3. Ha a Tensi nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvalon olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően - a külpolitikaért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási

célszolgálatok és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy
b) ha a Tensi az a) pontszerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, Tensi köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére. Ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, Tensi köteles a díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni.

4.4. Ha az utazási csomag megkezdése előtt Tensi jelentősen megváltoztatja a kormányrendelet 14.§(2) bekezdés a) pontja szerinti valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni a 17.§(3) bekezdés a) pontja szerinti elfogadott különleges igényeket, az Utazó 3 napon belül jogosult

a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy
b) bántópenz megfizetésére nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Ha az Utazó felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és a Tensi másik utazási csomagot ajánl fel, annak elsősorban azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagnak kell lennie. Az Utazó a 27.§(2) és (3) bekezdésére figyelemmel a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

4.5. A Tensi indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az Utazót

- a) a 4.4.pontszerinti változtatásokról és az utazási csomag teljes díjáról gyakorolt határról,
- b) arról az észszerű határidőről, amelyen belül az Utazónak tájékoztatnia kell az utazásszervezőt a 4.4. pont szerinti döntéséről,
- c) arról, hogy ha az Utazó nem ad választ a b) pontban említett határidőn belül, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik, valamint
- d) a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést érintő módosítás vagy az utazásszervező által felajánlott másik utazási csomag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagtól eredményez, az Utazó megfelelő díjengedményre jogosult.

4.6. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést a 4.4. b) pontja alapján az Utazó felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor a Tensi haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított 14 napon belül visszafizeti az Utazónak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

5. Hibás teljesítés

5.1. A Tensi felel az utazási szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés

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

Az 5.1. pont b) és c) pontja esetén az utazásszervező Tensi, és az utazóközvetítő köteles az Utazóval együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül.

5.2. A Tensi a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközileg egyezmény korlátozza. Ha az Utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazóközvetítő útján kötötte, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az utazóközvetítőnél is bejelentheti.

5.3. Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazóközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

5.4. A szerződésszegést Tensi köteles orvosolni, kivéve, ha

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

Ha a Tensi a fenti bekezdésben megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.

- Ha a Tensi - 5.4. pont a) vagy b) pontjában megjelölt ok kivételével - az Utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az Utazó határidő túlése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség. Ebben az esetben a Tensi legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az Utazó igazolt költségeit megtéríteni. Az észszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát. 5.5. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező Tensi köteles az Utazó részére többletköltség felszámítás nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő

szolgáltatást felajánlani. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező Tensi köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az Utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha a Tensi által ajánlott díjengedmény nem megfelelő. Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát érinti, és az utazásszervező Tensi az Utazó által megszabott ésszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

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

5.7. Ha az utazási csomag az Utazó szállítást is magában foglalja, az utazásszervező Tensi az 5.6. és 5.7. pontban foglaltakon túl haladéktalanul, az Utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az Utazó hazaszállításáról.

5.8. Ha az Utazó utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező Tensi köteles Utazónként - szükség szerint - legfeljebb 3 éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az Utazók jogairól szóló, az Utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó. 5.9. A költségek 5.9. pont szerinti korlátozása nem alkalmazandó a 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontjában meghatározott mozgásában korlátozott személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kisérő nélküli Utazó kiskorúakra, valamint a speciális, orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az utazásszervező legalább nyolcvanöt órával az utazási csomag kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről. Az utazásszervező Tensi az előző bekezdés szerinti felelősség korlátozása céljából nem hivatkozhat elháríthatatlan és rendkívüli körülményekre, ha az érintett közlekedési szolgáltató az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai alapján nem hivatkozhatna ilyen körülményekre.

5.10. Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az Utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatban észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akiktől az utazási csomagot megvásárolta. Az utazásközvetítő köteles az Utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul az utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők betartása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés az utazásszervezővel való közlésnek minősül.

5.11. Az utazásszervező az 5.1. pont szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtania nehéz helyzetbe került Utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen

a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával és

b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.

5.12. Az utazás szervező Tensi az 5.2. pont szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az Utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.

6. Díjengedmény és kártérítés

6.1. Az Utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződészerű a teljesítés, kivéve, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak róható fel. Az Utazó kártérítésre jogosult a Tensitől minden olyan kárért, amely az Utazót a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

6.2. Az Utazó nem jogosult kártérítésre, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés

a) az Utazónak róható fel,

b) olyan harmadik személymagatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatja előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy

c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

6.3. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, amely az Utazót a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

6.4. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. (2013.ÉviV. törvény) szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók.

6.5. A Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződésben korlátozza utazásszervező Tensi által fizetendő kártérítés mértékét a szolgáltatás díja (a részvételi díj) 3x összegében.

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.

6.6. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.

6.7. Az Utazási Szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó köteles kifogását haladéktalanul bejelenteni az idegenvezetőnek / Utazókísérőnek / helyszíni szolgáltatóknak. A kifogás késedelmes és nem szerződészerű előterjesztéséből eredő károkért az Utazó felelős (Ptk. 6:162.§). A Tensi idegenvezetője az Utazó bejelentését köteles jegyzőkönyvben és ennek egyik példányát az Utazónak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az Utazó panaszát a helyszíni szolgáltatóknak is bejelentette. A helyi képviselő köteles a Tensit haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni. Utazókísérő hiányában - amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Utazó azt az utazási irodát köteles tájékoztatni, amelyet a Tensi az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt, valamint köteles a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni. Az Utazó kifogásait, az utazás tényleges befejezését követő 8 napon belül jogai érvényesítése érdekében köteles írásban a Tensi tudomására hozni. Amennyiben az Utazó kifogásait nem közölte a helyszínen orvoslás vagy jegyzőkönyvből vétele céljából, illetve kártérítést késedelmesen jelentette be, az utazásszervező mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól.

6.8. A Tensi tájékoztatja az Utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybevevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri Utazásállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő Utazók jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-tel kihirdetett berna (COTIF) egyezmény korlátozza az utazásszervező kártérítési felelősségét, illetve kártalanítási kötelezettségét.

6.9. Repülővel történő utazás esetén az utazásszervező felhívja az Utazó figyelmét, hogy a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállítási szerződés az utazás szervező és az Utazó között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az Utazó és a légitársaság között jön létre. A légiszemélyszállítási szerződés teljesítésére a Ptk., a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a 261/2004/EK rendelet, és a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet rendelkezései, valamint a szerződő légitársaság üzletszabályzatának előírásai vonatkoznak.

6.10. Az utazásszervező Tensi felelősséget vállal az előző pontban említett fuvarozók által nyújtott utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Az előző pontban meghatározott fuvarozók utazási szolgáltatásának nem megfelelő teljesítése miatt az Utazót az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján megillető kártérítést, illetve kártalanítást az említett jogszabályok alapján közvetlenül a szerződésszegő fuvarozótól követelhetik. Amennyiben az Utazó az előző pontban felsorolt jogszabályok alapján öt megillető kártérítést, illetve kártalanítást az utazásszervező Tensitől követeli, akkor a Tensi a kártérítés, illetve a kártalanítás összegének kifizetését mindaddig felfüggeszti, ameddig a kártérítés, illetve kártalanítás jogalapját és összegét az érintett fuvarozó el nem ismeri, illetve az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja. Az utazásszervező Tensi szerződésszegése esetén a szerződésszegés miatt megállapított vagy megállapodott kártérítés Utazónak járó összegéből az előző pontban megnevezett jogszabályok szerinti kártérítések, illetve kártalanítások összegét levonja. A Tensi a hatályos polgári perrendtartás alapján nem jogosult az Utazó személyfuvarozóval szembeni igényérvényesítésére, képviseletére. 6.11. A repülős utazásokkal kapcsolatban az Utazótudomásul veszi, hogy a légitársaságok üzletszabályzatai a Tensivel kötött utazási szerződésnek nem részei. A Tensi a 2111/2005/EK rendelet értelmében a repülős utaknál legkésőbb az utazás okmányok átadásakor tájékoztatja az Utazót a szerződő és az üzemetelt légitársaság kitérőiről. Az Európai Unión belül működési tilalom alá eső légitfuvarozók közösségi listája az alábbi weboldalon tekinthető meg: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/airban/index_hu.htm

6.12. A kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazónak a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EKG rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet, a tengeri utazásállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

6.13. A repülőutakkal kapcsolatosan az Utazó tudomásul veszi, hogy:

- előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgéppel, vagy a repülőársaság szerjére sor kerülhet,
- az útipoggyász súlya légitársaságonként eltérő lehet, a túlsúlyért az Utazónak a repülőársaságok tarifa szerinti különdíját kell fizetnie,

- a poggyászok késéséért, elvesztéséért Tensi felelősséggel nem tartozik. A légitársasággal kapcsolatos kárigény az EU Bizottságának 261/2004. EK rendelete alapján érvényesíthető.

6.14. Az utazásszervező nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök késése, illetve menetrendváltozás miatt, vagy a járat törlésenek következtében maradnak el.

6.15. Amennyiben az utazást nagyobb erőhatalom, háborús események, sztrájkok vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják, a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért, módosulásáért Tensi felelősséget nem tud vállalni, kártérítési kötelezettséggel nem tartozik, így az ezen okokból jelentkező többletköltségek az Utazót terhelik. 6.16. A katalógusban, illetve a honlapon található általános időjárás viszonyok tájékoztató jellegűek. Az iroda a szolgáltatások természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásáért (pl.: hóhiány, szélvihar, hirtelen nagy mennyiségű csapadék) felelősséget nem vállal.

7. Útlevél, vízum, vám, deviza, és közegészségügyi rendelkezések

Az Utazóköteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám és devizajogszabályok, egészségügyi előírások, stb.) valamint a fogadó ország beutazási szabályait, törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az Utazót terhelik.

8. Biztosítás

8.1. Az Utazó poggyászának őrzetéről, felügyeletéről az utazás során az Utazó maga gondoskodik, kivéve, ha azt tovább szállítás vagy megőrzés céljából Tensi vagy közreműködője (pl. fuvarozó vállalat, légitársaság) átvette.

8.2. A részvételi díj nem foglalja magában a baleset-, betegség és poggyászbiztosítás díját, amely fakultatív jelleggel köthető. Amennyiben a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást az Utazó a Tensi közreműködésével köti meg, a Tensi köteles a biztosítási kötvényt, az adott termék szabályzatát, illetőleg a biztosítási igénybevitelére jogosító bizonylatot a kifizetett szolgáltatások igénybe vételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni. Kárigény felmerülése esetén az Utazó közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben. Az Utazónak a biztosítás keretében meg nem térült kára tekintetében Ptk. szabályai az irányadók. A Tensi által szervezett egyéni és csoportos utazások esetén (kivéve hajutakat, belföldi utazásokat, egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatásokat és a nem utazási csomagban vásárolt menetrendszerinti repülőjegyeket) az utátlemondási biztosítás a részvételi díj részét képezi. A Tensi Kft., mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel utátlemondásra és útmegszakításra (továbbiakban: Storno biztosítás) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az Utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Ezen szerződés értelmében a Storno biztosítás kockázatviselése kiterjed az utazási szerződésben Utazóként megjelölt természetes személyekre, feltéve, hogy az utazási szerződésben feltüntetett utazási díj/biztosítási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került a Tensi Kft. vagy megbízottja felé. Ebben az esetben a Biztosító kockázatviselése az utazásképtelenségre vonatkozóan az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg kezdődik meg. A biztosítási díj minden esetben a teljes utazási díj lemondás esetén bánatpénz-köteles része- továbbiakban biztosított összeg - alapján kerül meghatározásra. A biztosítás minden esetben önrészesedést tartalmaz, melyet a biztosító által kifizetett szolgáltatási összegből (a biztosított összeg %-os része, a lemondás pillanatában esedékes bánatpénz alapján) levonásra kerül. Az utátlemondásbiztosítás díja a lemondási költség/bánatpénz-köteles részvételi díj - de legfeljebb a maximális biztosítási összeg 2%-a. A maximális biztosítási összeg személyenként 4,5 millió forint, foglalatsonként és biztosítási eseménynként 9 millió forint. A biztosítás önrészesedésének mértéke a részvételi díj aktuális lemondási költség/bánatpénz összegének a 10%-a. Csoportos utazások és egyes egyéni utazás esetén a légitársaságok által nem visszatéríthető repülőterei illeték összege is kötbérkéntes részvételi díj, így azokra is felszámításra kerül az utátlemondási biztosítás, melyről tájékoztatást a foglaláskor biztosítunk. Az utátlemondási biztosítás szerződési feltételei szerint utazásképtelenségre az alábbi esetek bizonyulnak: biztosított vagy közeli hozzátartozó előzmények nélküli heveny megbetegedése, balesete, illetve halála. A biztosítási szerződés részét képezik az EUB2022-11B5Tjelű-Tensi Kft. 13488-25818 Biztosítási feltételek. Az utazási szerződés feltételeinek elfogadásával egyidejűleg az utazási szerződés Szerződője, az Utazó nyilatkozik arról, hogy a biztosítási feltételeket megismerte, és az abban foglaltakat magára és az Utazókra vonatkozóan kötelezően fogadja el. Az utátlemondási biztosítás szerződési feltételei az utazási szerződés szerves részét képezik. Az utátlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és ügyféltájékoztató megtekinthető a www.tensi.hu internetes oldalon, illetve az érkeztető utazási irodákban.

8.3. Hajóutak esetén a részvételi díj nem tartalmazza a kötelező jelleggel köendő utátlemondási biztosítást, melynek díja az utazás részvételi díjához automatikusan hozzászámolandó. Hajóutakhoz köendő utátlemondási biztosítás feltételei azonosak a 8.3. pont szerinti feltételekkel.

8.4. Egyes egyéni külföldi idegenforgalmi szolgáltatások, belföldi utazások, sportprogramok (pld. futballcsomagok, Forma1) és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek esetén a részvételi díj nem tartalmazza az ütlemondási biztosítást, és nem tartalmazza a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást. Ütlemondási biztosítás a foglalt szolgáltatás kezdetét megelőző 30. napig köthető meg. 30 napon belül kezdődő szolgáltatásra vonatkozóan kizárólag a szerződés megkötésekor, az előleg befizetésével köthető meg (fakultatív ütlemondási biztosítás mértéke: 5%, fakultatív kombi sztorió biztosítás mértéke 2,5%-4% típusától függően).

8.5. Tensi tájékoztatja a szerződő felet, amennyiben nem tesz eleget a hazaszállítására vagy az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, akkor az Utazó az igényének érvényesítése végett közvetlenül az Európai Utazási Biztosító Zrt-hez fordulhat. A szolgáltatási tevékenység folytatásának szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. Tv. 34.§ szerint részletesen tájékoztatjuk, hogy a Tensi Kft. az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló többször módosított 213/1996. (XII.23.) Korm.rendelet szerint, (a 78/2005. (IV.28.) Korm.rendelet 3.5-a szerinti) szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1) 452-35-80, ügyfelszolgalat@eub.hu. A vagyoni biztosíték területi hatálya: a Tensi Kft. által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, valamint a belföldről belföldre történő utazások. A biztosítás kötvény száma KT-KE-1561-20230620, kelte: 2023.06.28. A biztosítás kezdete: 2023.06.29., a biztosítás lejárat: 2023.12.31. A Tensi az Utazó javára szóló biztosítást köt amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az Utazó javára szóló biztosítás az Utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az utazásszervező fizetési képtelenné válna.

8.6. Ha az Utazó az utazásszervező vagy az utazásközvetítő közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha az utazásszervező az Utazó javára szóló biztosítást kötött, az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

9. Incentive vagy egyéb csoportos céges utazásokra vonatkozóan a Tensi az utazás megrendelőjével eseti szerződést köt, melynek feltételei a beszállított egyedi, a csoportra vonatkozó feltételein alapulnak, így eltérhetnek a jelen utazási feltételektől.

10. Személyes adatok védelme

10.1. A Tensi az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazó) kapcsolatos személyes adatokat kezel és dolgoz fel. A Tensi a közte, és az Utazó közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazó által megadott és a Tensi által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A Tensi a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az alábbi elérhetőségeken: +36-1-345- 1505 telefonszámon, az info@tensi.hu e-mail címen, vagy postai úton a Tensi Kft., 1023 Budapest, Komjádi Béla utca 1. szám alá küldött levélben fogad. A személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos teljes tájékoztató megtalálható a www.tensi.hu oldalon.

10.2. Amennyiben az Utazó az egészségi állapotára vonatkozó személyes adatokat ad meg a Tensi számára, tudomásul veszi és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Tensi a szerződés teljesítése során ezeket a személyes adatokat kezelje az Adatvédelmi Tájékoztató szabályai szerint.

10.3. A személyes adatok feldolgozása során a Tensi célja annak biztosítása, hogy mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályok adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseinek, így különösen, de nem kizárólagosan:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi CXVII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek. A Tensi kiemelten fontosnak tartja, egyben elkötelezett az iránt, hogy az érintett által megadott adatokat védelemben részesítse, és az érintettek információs önrendelkezési jogukat tiszteletben tartsa.

11. Egyéb rendelkezések

11.1. Tensi által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a Pp. általános szabályai szerinti illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság jár el. 11.2. Felek tudomásul veszik, hogy kötelesek a szerződésalkotás tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződést érintő lényeges körülményekről. Felek tudomásul veszik, hogy ha a szerződés nem jön létre, az a fél, aki az Együttműködési és tájékoztatói kötelezettségét a szerződésalkotás tárgyalások során megszegte, köteles a másik fél ebből származó kárát a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni. 11.3. A Felek kizárnak minden szokást, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlatot, amelyet egymás között kialakítottak. Felek kizárják az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokást is. 11.4. A Tensi által szervezett vagy közvetített, bármely egyéni és csoportos külföldi utazás során a nyelvtudás hiányából eredő félreértésekért a Tensi nem vállal felelősséget.

11.5. A Tensi ügyeleti telefonszáma nyitvatartási időn túl hétköznap, ill. hétvégén és ünnepnapokon +36-70-4545-555, hajós Utazók számára: +36-70-4545-597.

11.6. Az utazási feltételek elválaszthatatlan mellékletét képezi csoportos utazások esetében a szerződés megkötésekor átadott TENSI háttérinformációs anyag (kivéve csoportos hajóutak).

11.7. A kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében, a 6. § (3) bekezdésében, a 10. § (3), (6) és (10) bekezdéseiben, a 15. § (1) bekezdése második mondatában, a 17. § (1)-(3), (5), (7) és (8) bekezdéseiben, a 19. § (1) bekezdés c) pontjában és (4) bekezdésében, a 25. §-ában, valamint a 29. § § (1)-(2) és (4)

bekezdéseiben foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint. A 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az a) pontja értelmében vett fogyasztót érint. A fenti bekezdésben említett rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszokkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzetifejlesztési-minisztérium>) 11.8. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az Utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Ipar-kamara mellett szervezett békéltető testülethez is fordulhat, ha panaszügyének rendezését a Tensinél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. ATENSI esetében: A Budapesti Békéltető Testület (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10. E-mail-cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, Fax: 06 (1) 4882186, Telefon: 06 (1) 488 21 31).

11.9. A Tensi lehetőséget biztosít arra, hogy a szerződéskötést megelőzően az Utazó megismerje az általános szerződési feltételeket. A Tensi külön tájékoztatja az Utazót minden olyan feltételtől, ami eltér a szokásos gyakorlattól.

11.10. A www.tensi.hu honlapon meghirdetett csoportos utazások részvételi díja úticélonként és meghirdetés időpontjától függően meghatározott devizaközéppárfolyamig érvényesek, amelyet meghaladó árfolyamváltozást a Tensi jogosult áraiban érvényesíteni. A Tensi egyes külföldi utazások árait a HUF árak mellett EUR-ban vagy USD-ben határozza meg. Az Utazónak lehetősége van a megadott részvételi díj valutában történő befizetésére, vagy a befizetés napján érvényes Erste Bank valuta eladási árfolyamon számított forintban történő befizetésre. Az ajánlat kiadása és a tényleges befizetés közötti árfolyamváltozást a Tensi jogosult áraiban érvényesíteni.

11.11. Az utazásszervező vagy az utazásközvetítő valamennyi olyan gazdasági reklámjában, amelyben az utazási csomag díját feltünteti, azt a 14. § (2) bekezdés c) pontja szerint, egy összegben tünteti fel. Ha a 14. § (2) bekezdés c) pontja szerinti díjak nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, azokat akkor is meg kell jelölni az utazási csomag díját tartalmazó gazdasági reklámokban.

A katalógusban, szórólapon és a www.tensi.hu oldalon esetlegesen előforduló sajtóhibákért a Tensi felelősséget nem vállal.

Felelős Kiadó: Tensi Kft.

Utazó nyilatkozata figyelemmel a Ptk 6:78. §-re:

Tudomásul birok arról, hogy

- az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.
- külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amenny eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől, és a leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta. A fentiek alapján kijelentem, hogy:
- az utazásszervező lehetőséget biztosított, hogy a szerződéskötést megelőzően megismerjem az általános szerződési feltételeket, és ezeket elfogadom,
- az utazásszervező külön tájékoztattott minden olyan feltételtől, ami eltér a szokásos gyakorlattól, így különösen a hajóstársaság által gyakorolt kártérítési politikáról.

| | | |
|-------------------|----------------|-----------------|
| Utas(ok) neve: | Úti cél: | Foglalási szám: |
| Utazás időpontja: | Pozíciós szám: | Dátum: |

.....
Utazási iroda

.....
Utazó