

ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2025. évre megkötött utazási szerződésekre vonatkozik, visszavonásig érvényes.

A La Grotta Holidays Idegenforgalmi Kft. [székhelye és levelezési címe: **1065 Budapest, Podmaniczky u. 6., Tel.: +36 1 354-0664,65, e-mail: info@lagrotta.hu**, a nyilvántartását vezető bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága, cégjegyzékszám: 01-09-667490, adószáma: 12332210-2-42, az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásba vételi száma: R-1886/2001., engedélyező hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala Idegenforgalmi Osztály, **1124 Budapest Németvölgyi út 37-39., a vagyoni biztosítékra vonatkozó szerződése szerinti biztosító megnevezése: Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe**, elérhetősége: 06-1-460-1400, címe: 1134 Budapest, Váci út 23-27., levelezési cím: 1426 Budapest, Pf. 153., mint vállalkozó (a továbbiakban: **Utazásszervező**) az általa szervezett utazásokra – figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:77-6:85. §-ában és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28) Kormányrendeletben (a továbbiakban: **Korm. r.**) foglaltakra is – az alábbi általános szerződési feltételekkel köt szerződést a megrendelővel (a továbbiakban: **Utazó**): (az Utazó és az Utazásszervező együtt a továbbiakban: **Felek**), valamint amennyiben az értékesítés **utazásközvetítő közvetítésével** történt, úgy

az utazásközvetítő utazási iroda neve.....

.....

továbbá az utazó neve

lakcíme

e-mail-címe

telefonszáma

AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSEK KÖZÖS SZABÁLYAI

- 1.1.** Utazási szerződés alapján az Utazásszervező az Utazó által megrendelt utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, az Utazó a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles.
- 1.2.** **Utazási szerződés akkor jön létre**, ha az utazási szolgáltatást az Utazó személyesen és írásban vagy elektronikus úton megrendelte, és az Utazásszervező a megrendelést írásban, illetve elektronikus úton visszaigazolta, és az Utazó a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjelőleget, (30 napon belüli indulás esetén a teljes részvételi díjat megfizeti). Utazásközvetítőn keresztül történő jelentkezés esetén a szerződés létrejöttének feltétele – az aláírt utazási szerződés

mellett – a befizetett díj beérkezése az Utazásszervező számlájára – aki a díjak beérkezésének időpontjáig nyilvántartásba veszi az Utazó jelentkezését. Hiányos adat megadás (cím, telefonszám, utazási okmány szám), vagy késedelmes fizetés esetén az Utazásszervező nem vállal felelősséget az úti okmányok szerződéstől eltérő időpontban történő kiadására, és megtagadhatja az utaztatást. Az ezzel kapcsolatos jogi és anyagi felelősség az utazásközvetítőt terheli. Az Utazó, az ebből eredő kárait, csak és kizárólag, az utazásközvetítővel szemben érvényesítheti. Az Utazó kifejezetten elfogadja, hogy e feltételek bármelyikének elmaradása esetén utazási szerződés nem jön létre. A szerződés létrejöttének elmaradásáért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.

1.3. **A részvételi díj tartalmazza** az utazási szolgáltatásnak – a szervezési díjat, adminisztrációs költséget, az általános forgalmi adót, a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket, (kikötői illetéket, repülőtéri illetéket is magában foglaló – díját forintban meghatározva, nem tartalmazza viszont a helyszínen fizetendő szolgáltatásokra vonatkozó összeget (így különösen az üdülőhelyi díjat), valamint azoknak a többletköltségeknek az összegét, amelyeket az Utazónak kell fizetnie.

1.4. **Az Utazó a szerződés megkötésekor – előleg címén a részvételi díj negyven százalékát 40%** (-eltérő feltétel hiányában) köteles befizetni. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre. A COVID helyzetre való tekintettel megállapított speciális, vagy könnyített előleg fizetési és lemondási feltételekkel történő megrendelés, szerződéskötés részleteit, feltételeit, hatályát a weboldalon megjelent aktuális tájékoztató tartalmazza. Az Utazásszervező fenntartja az ÁSZF módosításának jogát, erről köteles értesíteni az Utazót a már megrendelt, de még nem teljesített szerződések esetén.

1.5. **A szerződés alapján fizetendő teljes díj** – a részvételi díj, valamint a Korm. r. 4. § (1) bekezdés j) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen a repülőtéri illeték) – **összegét az Utazónak az utazás megkezdése előtt harminc (30) nappal – külön felhívás nélkül is – meg kell fizetnie**, kivéve, ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Ha a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között kevesebb mint harminc (30) nap van, akkor a szerződés szerinti teljes díj megfizetése a szerződés megkötésekor esedékes.

1.6. A Felek kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy ha az Utazó az 1.4-1.5. pontok szerinti bármely fizetési kötelezettségét nem teljesíti az ott meghatározott határidőben, akkor az Utazónak ezt a mulasztását a szerződés felmondására irányuló jognyilatkozatának tekintik, amiért az Utazót bánatpénz fizetési kötelezettség terheli.

További ajánlatok: www.lagrotta.hu | info@lagrotta.hu

- 1.7.** Az **Utazó** az utazási szerződésben feltüntetett **adataiban, elérhetőségeiben esetlegesen bekövetkező változásról haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt értesíteni**, aminek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért az Utazó felelősséget vállal. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szerződés megkötésekor úti okmányainak pontos adatait köteles megadni, és az adatok pontatlan közléséből eredő hibák, valamint **nem lényeges elemnek minősülő szerződési adatok módosítása** esetén javításáért ötezer forint (5.000,- Ft) összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni.
- Az Utazásszervező külön is felhívja az Utazó figyelmét, hogy az Utazó a szerződéskötéskor a saját kockázatára nyilatkozik a vele együtt utazó kiskorú személy(ek) helyes, a valóságnak megfelelő születési dátumáról, amely alapján az esetleges gyermekkedvezmények igénybe vehetők; az Utazó ennek alapján a valótlan adatközléséből eredő többletköltségekért kizárólagos és teljes körű felelősséget vállal, abban az esetben is, ha azokat a szálláson kell kifizetni.
- 1.8.** Az **Utazó megrendelése lényeges elemeinek** (pl. úticél, időpont, a szerződő neve, stb.) **módosítására** vonatkozó kérelmét az Utazásszervező – ha erre lehetősége van – (az esetleges módosítás részvételi díjat érintő értékkülönbséget figyelembe vételén felül) 10.000,- Ft/foglalás összegű – egyidejűleg térített -szerződésmódosítási különdíj fejében teljesíti.
- Amennyiben az Utazó valamely kedvezményes utazásra fizetett be, de a későbbiekben bármilyen módosítást eszközöl (név-, időpont-, utazás időtartama, szállodaváltoztatás, szobatípus változtatás, stb.), úgy a kedvezményre már nem jogosult. Ilyen esetben az Utazó köteles megfizetni a módosítási díjat, plusz a befizetéskor és a módosítás időpontjában érvényben lévő aktuális ár közötti különbséget. Amennyiben a részvételi díj a befizetéskor érvényes díjhoz képest csökkent, Utazó nem tarthat igényt a különbsétre.
- Az indulás előtt 35 napon belüli módosítás, (mely az utazás időpontjára, a szálláshelyre, vagy a szobatípusra vonatkozik), az utazási szerződés felmondásának minősülhet, melyre a bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, és a módosítás új megrendelésnek tekintendő. Az esetleges kedvezményre való jogosultságot az Utazónak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. Az utólagos bejelentéseket az Utazásszervező nem veszi figyelembe. A módosítási díj összege nem visszatéríthető.
- 1.9.** Az **Utazó jogosult** az utazási szerződésből fakadó **jogait és kötelezettségeit** olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, – (1.8. feltételek szerint) – amennyiben erről az utazásszervezőt haladéktalanul, de az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb 7 nappal tartós adathordozón értesíti.
- 1.10.** Amennyiben az **utazást vis major, háború, járvány, terrorizmus veszély, sztrájk, vagy elháríthatatlan természeti jelenség, technikai akadályok meghiúsítják vagy befolyásolják**, és az Utazásszervező a szolgáltatást nem tudja nyújtani, a szolgáltatások fenti okból bekövetkezett

elmaradásáért az Utazásszervező felelősséget nem vállal, az ezen okokból felmerült költségeit az utazó maga köteles viselni. Ilyen esetekben mindkét fél a tőle elvárható módon enyhíteni köteles az extra költségeket. Az Utazásszervező visszafizeti a befizetett részvételi díj arányos részét abban az esetben, ha a szerződés megkötés időpontjában a célállomás utazásra javasolt kategóriába tartozik, azonban a későbbiekben ez a besorolás megváltozik.

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

- 1.11.** Ha a szerződés az utazás során szűnik meg, a felmerülő költségek viselése az Utazásszervezőt csak abban az esetben terheli, ha a szerződés neki felrúthatóan, vagy érdekkörében felmerülő okokból szűnik meg, minden egyéb esetben a költségeket az Utazó köteles viselni.

Utazási csomag esetén (autóbuszos, repülő utak): Ha az utazó hazaszállítása különleges, elháríthatatlan okok miatt nem lehetséges, az Utazásszervező köteles a lehetőségekhez képest minden segítséget megadni az Utazónak. A továbbiakra vonatkozóan az illetékes hivatalos szervek által kiadott állásfoglalás az irányadó.

- 1.12.** **Egyedi megrendelés esetén** az Utazó foglalási, szervezési bonyolítási költséget köteles fizetni, melynek összege a külföldi részvételi díj 10 %-a. Ilyen esetben a szervező csak azért felel, ha nem a megrendelő utasításai szerint járt el.
- 1.13.** Az Utazásszervező – a programfüzetében ill. web oldalán foglaltaktól, így különösen a megnevezett szálláshelytől való eltérés jogát fenntartva – , jogosult az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni (azonos kategórián belüli változtatás joga), amiről az Utazót haladéktalanul köteles tájékoztatni.
- 1.14.** Az Utazásszervező által nyújtott utazási szolgáltatások esetében az irányadó devizaárfolyam: 410 Ft/EUR.
- 1.15.** Az Utazó az utazási szerződés szerinti utazási szolgáltatást csak a teljes díj megfizetése esetén veheti igénybe. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Utazásszervező az előre be nem fizetett szolgáltatások nyújtásáért (pl. fakultatív program, étkezés, közlekedés, belépőjegyek stb.), azok díjainak esetleges szerződéskötés utáni változásáért nem tartozik felelősséggel. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utazó a saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból bármely általa megrendelt utazási szolgáltatást vagy annak egy részét nem veszi igénybe.
- 1.16.** Ha az utazási ajánlat szerint **fakultatív program** megrendelésére is lehetőség van, akkor ezt az Utazásszervező – a közreműködője útján – csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív

program teljesítési helyén, a teljesítés előre meghatározott feltételei (pl.: minimális jelentkezők létszáma, stb.) teljesülnek. Hajókirándulások megszervezése az időjárási viszonyok függvénye. Amennyiben lebonyolítása ellehetetlenül a rossz körülmények miatt, Utazásszervező fenntartja a jogot a program lemondására. Amennyiben a fakultatív programra előírt feltételek nem teljesülnek, úgy azon program elmaradásáért az Utazásszervező nem felel.

1.17. A.) Repülővel történő utazás esetén a légitársaságok által biztosított repülőjegyek módosítására, lemondására az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak.

Az Utazásszervező nem felel a közlekedési vállalatok menetrend-változtatásaiért, járatainak késéseiért, szolgáltatásának elmaradásáért, az ezekből következő további szolgáltatások elmaradásáért, illetve a lemondással kapcsolatos visszatérítési üzletpolitikájáért. A poggyásznak a légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyáért fizetendő többletköltséget az Utazó viseli.

B.) Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az Utazásszervező kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba mielőbbi elhárításáról.

C.) Az Utazásszervező nem felel a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett légitársaság, hajózási társaság, autóbusz társaság magatartásáért. Az Utazásszervező nem felel a közlekedési eszközön, szálláshelyen hagyott tárgyakért. A fuvarozó felelős a feladott poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálása esetén keletkező károkért, ha a kárt okozó esemény a légifuvarozás vagy az autóbusz út alatt következett be.

D.) Az egyénileg utazó Utazónak a külföldi partnerek nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, melyről az utastájékoztatóban kapnak tájékoztatást. Esetenként előfordulhat, hogy késedelmes érkezéskor a szálláshelyet csak másnap tudják elfoglalni. Ennek elkerülése érdekében **a megadott időpont utáni érkezésről az Utazó értesíteni köteles elsősorban a szálláshelyet, vagy partnerirodát, vagy az Utazásszervezőt a megadott ügyeleti telefonszámon.** Az Utazó késéséből adódó károk esetén az irodát kártérítési kötelezettség nem terheli.

1.18. Az Utazásszervező, társasút esetén, az út indulásakor, vagy azt követően, azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az Utazót, amennyiben jelentős mértékben megzavarja az utazást, vagy a programok lebonyolítását. Kizárható az utazásból az a személy, aki veszélyezteti utazótársai, és a közlekedés biztonságát (pl. fertőző beteg, alkoholos, kábítószeres befolyásoltság). Ennek következményeit, hazautazásának és az egyéb felmerülő költségek terheit az Utazó viseli. Az Utazásszervezőt ebben az esetben a teljes részvételi díj megilleti.

1.19. A jelen általános szerződési feltételek és az egyedi utazási szerződés közötti eltérés esetén az egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

AZ UTAZÁSI CSOMAGNAK ÉS UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS-EGYÜTTESNEK NEM MINŐSÜLŐ UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS SZABÁLYAI

2.1. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az Utazó által fizetendő teljes díj egyoldalú emelésére. A díj emelésére kizárólag a Korm. r. 6. §-ában meghatározott okokból és az ott meghatározottak szerint kerülhet sor.

2.2. Ha az Utazásszervező a szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt, rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani – különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot (8 %) meghaladja – köteles erről az Utazót haladéktalanul tájékoztatni. Ebben az esetben az Utazó a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja a szerződést, vagy b) ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a Felek módosítják a szerződést.

Az Utazó a fenti a-b) pont szerinti döntéséről köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni.

2.3. A Korm. r. 8. § (1) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve a Felek az Utazó felmondása esetére bánatpénzt kötnék ki, melynek mértéke – az Utazó írásbeli felmondása közlésének időpontjától függően – a következő (a részvételi díj százalékában meghatározva):

– **a szerződéskötés napját** követően az utazást megelőző **46. napig** 10%

– **45-36. nap** közötti felmondás esetén elmondás esetén 20 % (húsz százalék),

– **35-22. nap** közötti felmondás esetén 40 % (negyven százalék),

– **21-16. nap** közötti felmondás esetén 60 % (hatvan százalék),

– **15-09. nap** közötti felmondás esetén 80 % (nyolcvan százalék),

– **8 napon belüli** felmondás esetén 100 % (száz százalék).

(A felmondás kizárólag írásban érvényes).

Az Utazó nyilatkozik, hogy a bánatpénz mértékét nem tartja túlzottnak, ezért az annak mérséklésére a törvényben biztosított jogáról kifejezetten, végleg és visszavonhatatlanul lemond.

AZ UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSEK SZABÁLYAI

3.1. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az Utazó által fizetendő teljes részvételi díj egyoldalú emelésére. A díj emelésére kizárólag a Korm. r. 18. §-ában meghatározott okokból és az ott meghatározottak szerint kerülhet sor.

3.2. Tekintettel a díjemelés lehetőségére (3.1. pont), az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a Korm. r. 18. § (1) bekezdése a)–c) pontjában foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén az Utazásszervező jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerülő adminisztratív költségeket.

3.3. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeknek az utazási csomag megkezdése előtti egyoldalú módosítására, ha a változás nem jelentős, és az Utazásszervező a módosításról

További ajánlatok: www.lagrotta.hu | info@lagrotta.hu

világos, közérthető és kifejezett módon, tájékoztatja az Utazót. Nem minősül jelentős változtatásnak különösen az útvonal módosítása, közlekedési eszköztípus változtatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és menetrendváltás.

- 3.4.** Ha az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt a Korm. r. 21. § (1) bekezdése szerint felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor adminisztrációs költséget, illetve bánatpénzt köteles fizetni, melyek mértéke megegyezik a 2.3. pontban foglaltakkal. Az Utazó nyilatkozik, hogy a bánatpénz észszerű, annak mértékét nem tartja túlzottnak, ezért az annak mérséklésére a törvényben biztosított jogáról kifejezetten, végleg és visszavonhatatlanul lemond. Az Utazásszervező mindezek alapján a bánatpénz összegét nem köteles indokolni.
- 3.5.** 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 Utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét a Felek az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosában korlátozzák.
- 3.6.** Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett 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:
 - húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,
 - hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
 - negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén, vagy
 - b) az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK

- 4.1.** Az Utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását a Korm. r. 10. § (2) bekezdésben foglaltak szerint "Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt vagy utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről".
- 4.2.** Az Utazó köteles kifogását haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, melyet az utaskísérő köteles jegyzőkönyvbe foglalni az utazó kérésére. Utaskísérő hiányában, és/vagy ha a helyi szolgáltató

a panaszt nem orvosolta – az utazó a kárenyhítés érdekében köteles **haladéktalanul felhívni a Utazásszervezőt**, hétévégen is üzemelő, magyar nyelvű központi ügyeleti számát, mely az úti okmányon és utazási tájékoztató is szerepel, vagy az utazásközvetítőt (ennek igénybevétele esetén). A panaszt az utazásszervező az Utazó egyetértésével orvosolja, melyben az Utazó köteles közreműködni.

Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Amennyiben az Utazó a helyettesítő szolgáltatást megfelelő indok nélkül nem fogadja el, úgy kártérítésre nem jogosult.

Az Utazó az utazás tényleges befejezését követő 8 (nyolc) napon belül köteles kifogásait írásban az utazásszervező tudomására hozni, melyet az utazásszervező a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja. Utazásszervező abban az esetben vizsgálja ki és bírálja el jogosságát, ha azt az Utazó a helyszínen tartózkodásakor, az észleléskor már bejelentette. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása és/vagy megtérítésének kötelezettsége alól. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős és a bizonyítási teher az Utazóra hárul.

Az Utazásszervező nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. Az Utazásszervező köteles az utazás során az Utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.

- 4.3.** Az úti okmány érvényességéért, vízzummal kapcsolatos, illetve vám-,deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az Utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, így az Utazásszervező a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

4.4. Az Utazó rendelkezésére álló panaszkezelési, vagy vitarendezési eljárások:

A panaszügyintézés helye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ alapján az Utazásszervező székhelye, 1065 Budapest, Podmaniczky u. 6. Ha a panasz rendezését az Utazásszervező megkísérelte, de az nem járt eredménnyel, akkor az Utazó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél (www.jarasinfo.gov.hu). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (www.kormany.hu).

- 4.5. Az Utazásszervező, mint szerződő a Colonnade Insurance S.A-val útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött**, melyhez az utas az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a <https://lagrotta.hu/> internetes oldalon, illetve az értékesítő

utazási irodákban. Az útlemondási biztosítás árát a részvételi díj nem tartalmazza. Különdíj ellenében – betegség-, baleset-, és poggyászbiztosítás (együtt: utasbiztosítás) és a részvételi díj **3,0 %**-ának megfelelő díjért útlemondási biztosítás köthető – kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg, mely lemondás esetén nem visszatérítendő. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy autóbuzsós utazás esetén a teljes időtartamra az utasbiztosítás megkötése a szerződéskötés elengedhetetlen feltétele. Ennek hiányában, az ebből adódó károk és költségek az Utazót terhelik, az Utazásszervező mentesül a felelősség alól. A biztosított Utazó, biztosítási káresemény esetén igényével közvetlenül a biztosítóhoz fordulhat. Az utazó tudomásul veszi, hogy igazolt utazásképtelenség esetén, annak bekövetkeztétől számított 2 (kettő) munkanapon belül köteles útlemondását az utazásszervező felé írásban bejelenteni, a kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítóhoz továbbítani. Az aktuális bánatpénz 15%-ának megfelelő mértékű önrész levonása után a biztosító a bánatpénzt visszatéríti.

- 4.6.** Ha az Utazó nevében megbízott személy jár el, az Utazásszervező nem köteles vizsgálni az eljáró személy jogosultságát.
- 4.7.** Az Utazó az utazási szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező (utazásközvetítő, helyi képviselő) a tudomására jutott személyes adatait az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben kezelje, a jogszabályban meghatározottak szerint megőrizze, azokat a szolgáltatásnyújtásban résztvevők részére továbbítsa.
- 4.8.** Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és Korm. r. rendelkezései az irányadók.
- 4.9.** A Felek – figyelemmel a Ptk. 6:58. §-ában foglaltakra is – nyilatkoznak, hogy
– az utazási szerződés akaratuknak kölcsönös és egybehangzó kifejezésével, ill. annak okiratba foglalásával jött létre, és nem maradt olyan lényeges vagy bármelyikük által lényegesnek minősített kérdés, amiben nem állapodtak meg, így a szerződésben foglaltak megfelelnek az akaratuknak,
– nincs tudomásuk olyan tényről vagy körülményről, amely a utazási szerződés semmisségét vagy megtámadhatóságát eredményezné.
- 4.10.** **Az Utazó poggyászának őrizetéről** az utazás során saját kockázatára maga gondoskodik. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó felelős.
- 4.11.** **GYERMEKVÉDELMI RENDELKEZÉS:** Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.
- 4.12.** Az utazási prospektusban (tájékoztatóban, weboldalon stb.) esetlegesen előforduló nyomdahibákért, a weboldal esetleges rendszerhibáiért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli!

AZ UTAZÓ NYILATKOZATA

Aláírással igazolom, hogy

- **a La Grotta Holidays Idegenforgalmi Kft.,** mint utazásszervező általános szerződési feltételeit (a megrendelt utazási szolgáltatással és az utazásszervezőnek az arra vonatkozó tájékoztatásával, így különösen a programfűzetében és a honlapján található információk, hasznos tudnivalók, valamint az adott országra vonatkozó információkkal együtt) a szerződéskötést megelőzően megismertem, illetve az utazásszervező lehetővé tette, hogy világos, közérthető, kifejezett és olvasható módon megismerjem, és e feltételeket fenntartás nélkül elfogadom, így tudomásul veszem, hogy azok az utazási szerződés létrejöttékor a szerződés részévé válnak,
- **Biztosítási díj megfizetése esetén:** Alulírott nyilatkozom, hogy a **Colonnade Insurance S.A** vonatkozó Biztosítási termékismertetőjét, a biztosítási feltételeket és az ügyféltájékoztatót megismertem, az abban foglaltakat magamra és a szerződésben szereplő utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

Az ÁFA tv. 206. § (l) bekezdés c) pontja alapján ezúton nyilatkozom továbbá, hogy az utazási szolgáltatást

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségében, azaz utazóként veszem igénybe, (magánszemélyként) vagy
- adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe (cégnévre való számlázás)
- adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként) veszem igénybe.

A jelen okirat aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben **az általam megadott személyes adatokat kezelje**, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Az utazásszervező, mint adatkezelő az Utazónak az utazási szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait a szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek az utazásszervező ügyfélszolgálat munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A személyes adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követően a törvény által előírt időtartam. Az adatfeldolgozói információk az utazásszervező honlapján találhatóak az adatkezelési tájékoztatóban.

- **Jelen szerződés aláírásával** egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező részemre, az alábbi megadott e-mail címre, címzett marketing üzenetet

küldjön ne küldjön

E-mail cím:

Nyilatkozom, hogy a fenti információkat és tájékoztatásokat az elejétől a végéig alaposan elolvastam, megértettem és tudomásul vettem.

Dátum

Nyomatott név és aláírás

További ajánlatok: www.lagrotta.hu | info@lagrotta.hu