

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

2025.01.01. NAPJÁT KÖVETŐEN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK TEKINTÉBEN

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK 2025. 01. 01. NAPJÁT KÖVETŐEN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK TEKINTÉBEN

Tensi Kft. (továbbiakban Tensi)(székhelye és levelezési címe:1023 Budapest, Komjádi Béla utca 1. Tel: +36-1-345-1500, +3670454501 info@tensi.hu, www.tensi.hu, adószáma: 13069560-2-41, cégjegyzékszáma: 01-09-717213 (Fővárosi Törvényszék Cégbíróság), nyilvántartási száma: U-000390) mint Utazásszervező,

Az utazási szerződésre a Tensi utazási szolgáltatásról 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.§, valamint az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet rendelkezései, illetőleg a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) rendelkezései az irányadóak.

A hivatkozott kormányrendelet a) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatásokról, 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 (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek,

b) a gyermekek szexuális bántalmazása, szexuális kizsákmányolása és a gyermekpornográfia elleni küzdelemről, valamint a 2004/68/IB tanácsi kerethatározat felváltásáról szóló, 2011. december 13-i 2011/93/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv 21. cikk b) pontjának való megfelelést szolgálja.

Ez a rendelet a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet végrehajtásához szükséges rendelkezéseket állapít meg. .

A Tensi Kft. az utazásszervező és közvetítő tevékenységéről szóló többször módosított 213/1996. (XII.23.) Korm.rendelet szerint, (a/78/2005.(IV.28.) Korm. rendelet 3.§- a) szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel: +36-1-452-35-80, ügyfelszolgálat@eub.hu. A biztosítás kötvény száma KT-KE-1968-20240910. A kockázatviselés kezdete: 2025.01.01., a kockázatviselés lejárata: 2025.12.31.

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

A Tensi 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 utak foglalásakor az adott utazásszervező utazási feltételei az érvényesek, és Tensi kedvezmény nem érvényesíthető. Az AIDA, Arosa, Celestial Cruises, Costa Cruises, Croise Europe, Carnival Cruise Line, Crystal Cruises, Cunard, Disney Cruise Line, Emerald Cruises, Explora Journeys, Havilla, Holland America Line, MSC Cruises, Norwegian Cruise Line, Princess Cruises, Regent Seven Seas, Scenic, Silversea, Viking és Virgin Holidays tengeri és folyami hajóutakra és egyes Tensi saját szervezésű egyéni és csoportos utazásokra vonatkozóan jelen utazási feltételeken kívül, a külföldi szolgáltatók és a hajótársaságok saját rendelkezései érvényesek. Ezen hajóutakra és utazásokra, egyedi utazási feltételek is érvényesek (különös tekintettel a lemondási feltételekre, 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) érvényesülnek, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. A speciális utazási feltételeket a Tensi az utazási ajánlat elkészítésével egyidejűleg írásban átadja az Utazónak.

1. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS

1.1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások díját, a szervezés költségét, az általános forgalmi adót, a külön felszámításra kerülő adót, illetéket és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díjat, a kikötői illetéket, repülőterei illetéket) tartalmazza. A díj nem tartalmazza a helyszínen kötelezően fizetendő idegenforgalmi adót, egyes utazások során elvart juttatásokat, felárakat. A részvételi díjon felül külön fizetendő a Baleset-, Betegség és Poggyászbiztosítás (BBP) díja, valamint az utlemondási biztosítás díja (kivéve csoportos körutazások és városlátogatások,

ahol az út ára tartalmazza a csoportos utlemondási biztosítás díját).

1.2. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj meghatározott összeget, valamint annak megfizetésének feltételeit az utazási szerződés tartalmazza, melynek mellékletét képezik jelen általános szerződési feltételek. Ha az utazó érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név módosítása, kivéve a lényeges feltételeknél írtakat) vagy a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utazó köteles az utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, valamint 20.000 Ft szerződésmódosítási díjat a szerződésmódosítással egyidejűleg megteríteni.

1.3. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, illetve időpont módosítása, név módosítása egy szállodai szoba minden eseténél, menetrend szerinti járatral történő utazás esetén névmódosítás stb.) módosítására az utazó részéről csak az ASZF szerinti bántalmazás fizetése mellett történő felmondás és új foglalás keretében, az akkor érvényes díj megfizetése ellenében van lehetőség. Amennyiben az utazó harmadik személy utazó(ok) javára (is) köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy utazó(ok) értesítéséről az utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó javára eljáró szerződést kötő utazót jogosítják, illetve terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ok)at érinthetik (pl. kötelező oltás). Az utazásszervező a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazó által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közli. Az ezen adatokból bekövetkező esetleges változásról az utazó köteles az utazásszervezőt írásban értesíteni, amelynek elmaradásáért, vagy késedelméért az utazót terheli a felelősség. Amennyiben az utazásszervező az utazási megrendelést feltételeken fogadja el (kontingensen felül, ún. lekeresés helyek esetén), az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az utazásszervező az utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban értesíti. Ennek hiányában az utazó megrendelése törölhető, részére a befizetett előleg visszajár.

1.4. Az utazási szerződés érvényesen 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 oldalán, illetve egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelenését, 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.

1.5. 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 utazásszervezőt nem terheli az elutaztatási kötelezettség. Amennyiben az Utazó/Megrendelő utazásközvetítőnél fizette be az előleget/ részvételi díjat, úgy jogosult az utazásszervezőnél telefonon, levélben vagy elektronikusan levélben tájékoztatást kérni arról, hogy a közvetítőnél befizetett/átutalt összeg megérkezett-e az utazásszervező bankszámlájára.

1.6. 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 tájékoztatást.

1.7. 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.

1.8. 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.

2. FIZETÉS

2.1. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj legfeljebb negyven százaléká befizetendő. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró a Tensire.

2.2. 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 utazást megelőző 30., csoportos körutazásoknál és városlátogatásoknál a 35. naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára.

2.3. Tensi által meghirdetett akciós árakból kedvezmény nem vehető igénybe, a kedvezmények nem halmozhatók. Egyes marketing kampányok kedvezményes ajánlati kizárólag Tensi irodákban vehetők igénybe a megkötött szerződés szerint.

2.4. 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 utazást megelőző 35. ill. a hajótársaság által meghatározott naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára. Csoportos hajóutak estében jelentkezéskor a részvételi díj 40%-át kell előlegként befizetni, a fennmaradó összeget legkésőbb az indulást megelőző 65. naptári napig kell befizetni a Tensi számlájára.

2.5. 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 a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével, világos és közérthető módon adja meg.

2.6. A díj emelésére kizárólag:

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,
- 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 (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőterei illeték), vagy
- c) az adott 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.

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 bántalmazás megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

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

2.7. 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.

3. UTAZÓ FELMONDÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI JOGA, A SZERZŐDÉS ÁTRUHÁZÁSA

3.1. Az Utazónak az utazási szolgáltatást biztosító partner által az adott szolgáltatásokra meghatározott költség/bántalmazás megfizetése mellett bármikor jogában áll az egyéni vagy csoportos utazást lemondani (hajóutak esetében meghatározott feltételekkel).

Esetleges lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/bánapénz-köteles rész nem tartalmazza az átalány munkadíjat. A fakultatív programok, a fakultatív ellátás és egyéb fakultatív összegek visszatérítése a szolgáltató által megadott szabályok szerint alkalmazandó.

Egyéni utazások esetén:

- 60-30 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%

Egyéni utazások eltérő lemondási feltételekkel: az Utazónak a szolgáltató által meghatározott és az utazási szerződésben rögzített lemondási költség/bánapénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. Ezen egyéni utakra speciális foglalási- és lemondási feltételek érvényesek. Esetleges lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/bánapénz-köteles rész nem tartalmazza az átalány munkadíjat. Az utazási szolgáltatások (pl. szállás, transzfer, belépőjegy...stb.), a fakultatív programok és fakultatív ellátás, a repülőéri illeték visszatérítése, a menetrend szerinti repülőjegyek módosítása, törlése, vagy az esetleges visszatérítése az adott szolgáltató, ill. légitársasági szabályok és feltételek szerint alkalmazandó.

3.2 Csoportos utazások esetén (kivéve csoportos hajóutak) az Utazónak az alábbi lemondási költség/bánapénz 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%.

A csoportos utazások menetrend szerinti repülőjegyeinek módosítása, törlése az adott légitársaság szabályozása szerint alkalmazandó.

3.3 Egyéni hajóút esetén az Utazónak a hajótársaságok kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási költség/bánapénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. Esetleges lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/bánapénz-köteles rész nem tartalmazza az átalány munkadíjat. A fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a kikötői illeték összegének visszatérítése a hajótársasági külön szabályok szerint alkalmazandó.

3.4. Csoportos hajóutak esetén az Utazónak a csoportos hajóutakra vonatkozó kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási díj/bánapénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. Speciális foglalási- és lemondási feltételek vannak érvényben, esetleges lemondás esetén a lemondási költség (kötér)/bánapénz-köteles rész nem tartalmazza az átalány munkadíjat. A fakultatív programok, a fakultatív ellátás, a kikötői- és repülőéri illeték összegének visszatérítése a hajótársasági és légitársasági külön szabályok szerint alkalmazandó. A hajóút, ill. a menetrend szerinti repülőjegyek módosítása, törlése, vagy a hajóút, ill. a repülőjegy árának esetleges visszatérítése az adott hajótársaság, ill. légitársaság szabályozása és a kifizetett díjtétel feltételei szerint történik.

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

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

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. pont szerinti lemondási díj/bánapénz összegét tartoznak megfizetni.

Szilveszteri vagy kiemelt időszaki (ünnepek, nemzetközi sportesemény, kiállítás vagy vásár) foglalás esetén speciális lemondási díjak/bánapénz kerülhet kikötésre, melyről a Tensi az Utazót tájékoztatja és

tartalmazni fogja azt a létrejött szerződés is.

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.

4. ELÁLLÁS, KÁRTÉRÍTÉS, HIBÁS TELJESÍTÉS

4.1. Az utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utazó felelős a közlés késedelmeiből eredő kárért. Az utaskísérő az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles haladéktalanul, még az utazás helyszínéről tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte.

4.2. Érvényes utazási szerződéstől bármely időpontban, bármely okból történő elállás esetén az Utazó a lemondás adminisztrációja miatt felmerült átalány munkadíjat köteles megfizetni, melynek összege: 20.000 Ft/fő + 27% áfa. 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 légitársaság és az Utazó között létrejött légi személyszállítási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a légitársaság által történt visszafizetés után, a jegykiállító iroda 20.000 Ft/jegy + 27% áfa költségének levonásával téríti vissza az Utazónak.

4.3. Repülővel történő utazás esetén a Tensi felhívja az Utazó figyelmét, hogy a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállítási szerződés a Tensi és az Utazó között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az Utazó és a légitársaság között jön létre. A Tensi e pontban részletezett lemondás esetében megtéríti az Utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj bánapénzzel és átalány munkadíjjal 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.

4.4. Az utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az utazó valamely szolgáltatását saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe (ideértve azt az esetet is, ha az utazó az utazáson nem vesz részt). Az utazásszervező felelős a jelen szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

Az utazásszervező az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj mértékét a díj összegének kétszereséig korlátozza.

Repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek. Az esetleges késéseket, a járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért, valamint az ezzel összefüggésben keletkezett kárért Tensit felelősség nem terheli. A poggyászt légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyért az utazónak pótdíjat kell fizetnie a légitársaság szabályzata szerint.

5. TENSI FELMONDÁSA/ELÁLLÁSA

5.1. 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 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 napközötti időtartamú utak esetén,
- 48 órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 napnál rövidebb utak esetén, 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.

5.2. A Tensi a fenti esetben megtéríti az Utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat. Az Utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az 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.

5.3. Amennyiben az ASZF-ben és utazási szerződésben megjelölt időpontig az Utazón nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, Tensi külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől, és azt tárgyalannak tekintheti.

5.4. Ha a Tensi nem az Utazó érdekében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető út olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

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

5.5. Ha az utazási csomag megkezdése előtt a 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) bánapénz megfizetése 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 minőségű utazási csomagnak kell lennie.

6. HIBÁS TELJESÍTÉS

6.1. 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 láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

6.2. A 6. pont b) és c) pontja esetén az utazásszervező Tensi, és az utazásközvetítő köteles az Utazóval együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül.

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

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

A szerződésszegést a Tensi köteles orvosolni, kivéve, ha

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

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

- Ha a Tensi - 6. 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 tűzése 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 igazolni költségeit megtéríteni. Az ésszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.

6.5. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező Tensi köteles az Utazórészére többletköltség felszámítása 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 meghatározottánál, 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.

6.6. 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.

Ha az utazási csomag az Utazó szállítását is magában foglalja, az utazásszervező Tensi a fenti 2. bekezdésben foglaltakon túl haladéktalanul, az Utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az Utazó hazaszállításáról.

6.7. 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 éjszákig 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.

6.8. A költségek fentiek 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 kíséret nélkül Utazó kiskorúakra, valamint a speciális, orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az utazásszervezőt legalább negyvennyolc 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.

6.9. Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az Utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akitől 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.

6.10. Az utazásszervező az alábbi pont szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokoltan 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.

6.11. Az utazás szervező Tensi 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. A kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazónak a visszatartott beszállítás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az

utasonak 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 utasszállítók 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.

A repülőutakkal kapcsolatosan az Utazó tudomásul veszi, hogy:

- előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőgépes cseréjére sor kerülhet,
- az útipoggyász súlya légitársaságoként eltérő lehet, a túlsúlyért az Utazónak a repülőgépes társaságok tarifája szerinti különídját kell fizetnie,
- a poggyászok késéséért, elvesztéséért Tensi felelősséggel nem tartozik. A légitársasággal kapcsolatos kárigény az EU Bizottságának 261/2004. EK rendelete alapján érvényesíthető.

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

Az utazásszervező nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök késése, illetve menetrendváltozás miatt, vagy a járat törlésének következtében maradnak el. Amennyiben az utazást nagyobb érthetőség, 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. A katalógusban, illetve a honlapon található általános időjárás viszonyok tájékoztató jellegűek. Az iroda a szolgáltatások természetét környezeti rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hóhiány, szélvihar, hirtelen nagy mennyiségű csapadék) felelősséget nem vállal.

7. ÚTLEVÉL, VÍZUM, VÁM, DEVIKA, ÉS KÖZEGÉSZSÉGÜGYI RENDELKEZÉSEK

Az Utazó köteles 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. INCENTIVE VAGY EGYÉB CSOPORTOS CÉGES utazásokra vonatkozóan a Tensi az utazás megrendelőjével eseti szerződést köt, melynek feltételei a beszállítók egyedi, a csoportra vonatkozó feltételein alapulnak, így eltérhetnek a jelen utazási feltételektől.

9. BIZTOSÍTÁS

9.1. 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.

9.2. A részvételi díj nem foglalja magában a baleset-, betegség és poggyászbiztosítás díját. Ez 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 igénybevételre 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 irányadóak.

A Tensi által szervezett csoportos utazások és egyes egyéni utazások esetén (kivéve hajóutak, belföldi utazások, egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek) az útlemondási biztosítás a

részvételi díj részét képezi. A Tensi Kft., mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel útlemondásra 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 Utazónak 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 a feltételben megjelölt lemondási ok szerint 0 vagy 10% önrészt tartalmaz, amely a biztosító által kifizetett szolgáltatási összegből (a biztosított összeg %-os része, a lemondás pillanatában esedékes bánatpénzsáv alapján) levonásra kerül. Az útlemondási biztosítási díja a lemondási költség/bánatpénz-köteles részvételi díj - de legfeljebb a maximális biztosítási összeg 2%-a. A maximális biztosítási összeg személyenként negyvenmillió-öttszáz ezer forint, foglalásonként és biztosítási eseményenként kilencmillió forint. A biztosítás önrészesedésének mértéke a részvételi díj aktuális lemondási költség/bánatpénz összegének a 0-10%-a. Csoportos utazások és egyes egyéni utazás esetén a légitársaságok által nem visszatéríthető repülőterei illeték összege is kötbérként részvételi díj, így azokra is felszámításra kerül az útlemondási biztosítás, melyről tájékoztatást a foglaláskor biztosítunk. Az útlemondási biztosítás szerződési feltételei szerint utazásképtelenségnek a biztosítási feltételben megjelölt események minősülnek. A biztosítási szerződés részét képezik az EUB2022-11BST_TENSI_KFT_14860-25818 jelű 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 kötelezőnek fogadja el. Az útlemondási biztosítás szerződési feltételei az utazási szerződés szerves részét képezik. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és ügyféltájékoztató megtekinthető a www.tensi.hu internetes oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

9.3. Hajóutak esetén a részvételi díj nem tartalmazza a fakultatív jelleggel megköthető csoportos útlemondási biztosítást, melynek díja az utazás részvételi díjához automatikusan hozzászámolandó. Hajóutakhoz köthető csoportos útlemondási biztosítás feltételei azonosak a 9.2. pont szerinti feltételekkel. Egyes egyéni hajóutakra nem köthető csoportos útlemondási biztosítás a szigorú lemondási feltételek miatt, amelyről Tensi az árajánlatban/foglaláskor ad tájékoztatást.

9.4. Egyes egyéni külföldi idegenforgalmi szolgáltatások, egyes egyéni hajóutak, belföldi utazások, sportprogramok és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek esetén a részvételi díj nem tartalmazza a csoportos útlemondási biztosítást, és nem tartalmazza a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást. Fakultatív útlemondási 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 útlemondási biztosítás mértéke: 5%, fakultatív kombi sztrónó biztosítás mértéke 2,7%-6% tipusztól függően). Az EUB fakultatív útlemondási- és utasbiztosítások részletes feltételei megtalálhatók a Tensi irodákban.

10. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

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, Komjády Béla utca 1. szám alá küldött levélben fogad. A személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos teljes tájékoztató megtalálható a www.tensi.hu oldalon.

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.

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 információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátozásokról szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek. A Tensi kiemelten fontosnak tartja, egyben elkötelezett az iránt, hogy az érintett által a weboldalon vagy más fórumon keresztül vagy más módon rendelkezésre bocsátott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által meghatározott adatokat védelemben részesítse, és az érintettek információs önrendelkezési jogukat tiszteletben tartsa.

11. GYERMEKVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során az utazásszervező és az utazásközvetítő vállalkozás a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt bármely, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén az utazásszervező és utazásközvetítő vállalkozás megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében.

12. FOGYASZTÓVÉDELEM

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy. tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás székhelye, levelezési címe az ÁSZF szerinti címe. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett

jegyzőkönyvvel együtt benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: info@tensi.hu. A Fgy.tv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/ tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók panaszaikkal a területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához fordulhatnak (elérhetőség: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag). Az utazási szerződésből eredő jogviták esetén a Pp. szerint illetékes bírósághoz is fordulhat az utazó.

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, a 14. §-ban és a 15. § (3) bekezdésében 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 Fttv. 2. § a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

13. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg 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 utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy - biztosítási díj megfizetése esetén - a biztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, valamint a programfüzetet, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket és az utastájékoztatót átvette és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utazótársai nevében tudomásul vette.

A Tensi, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító

Zrt.-vel 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 www.tensi.hu internetes oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy a R. 14.§ (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást megkapta, az utazásszervező lehetőséget biztosított, hogy a szerződéskötést megelőzően megismerje az általános szerződési feltételeket, és ezeket elfogadja. Az utazásszervező külön tájékoztatást adott minden olyan feltételtől, ami eltér a szokásos gyakorlattól, így különösen a hajóstársaság által gyakorolt kártérítési politikáról.

A Felek kizárnak minden szokást, amelyek 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.

A Tensi által szervezett vagy közvetített, bármely egyéni és csoportos külföldi utazás során a nyelvtudás hiányából eredő félreértésekért a Tensi nem vállal felelősséget

A www.tensi.hu honlapon meghirdetett csoportos utazások részvételi díja úticélonként és meghirdetés időpontjától függően meghatározott devizaközépfolyamig érvényesek, amelyet meghaladó árfolyamváltozást a Tensi jogosult áraiban érvényesíteni. A Tensi egyes külföldi utazások árait a HUF árák mellett EUR-ban vagy USD-ben is meghatározhatja. 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.

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 reklámban.

Az online felületeken, szórólapokon és a www.tensi.hu oldalon esetlegesen előforduló sajtóhibákért a Tensi felelősséget nem vállal.

Megrendelő neve:	Utazó(k) neve(i):	Úti cél:
Foglalási szám:	Utazás időpontja:	Dátum:

Utazó, jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy az utazásszervező az alább megadott e-mail címre, visszavonásáig címzett marketing célú üzenetet küldjön:@.....
--	-------------

.....
Aláírás Utazó vagy képviselője részéről

.....
Aláírás Tensi Kft. Utazási iroda részéről

ÚTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁSRA VONATKOZÓ NYILATKOZATOK (Aláírandó, ha az utazási szerződés tartalmaz csoportos útlemondási biztosítást.)

<p>Nyilatkozom, hogy az útlemondásra és útmegszakításra vonatkozó biztosításhoz csatlakozom, melyet megelőzően a vonatkozó Biztosítási termékismertetőt, valamint az EUB2022-11BST_TENSI KFT_14860-25818 számú biztosítási feltételeket és az ügyféltájékoztatót megismertem és az abban foglaltakat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el. Külön felhívjuk figyelmét, hogy a biztosító a biztosítási feltételekben és az ügyféltájékoztatóban külön fejezetekben foglalta össze a Polgári törvénykönyvtől, illetve a korábbi általános szerződési feltételtől lényegesen eltérő rendelkezéseket. Nyilatkozom, hogy ezen eltérő rendelkezéseket megismertem és azokat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.</p>	<p>..... Ügyfél aláírása</p>
--	----------------------------------