

Általános szerződési feltételek a Service Consulting Ltd. által szervezett utazásokra

A Service Consulting Ltd. székhelye: Service Consulting Ltd. Unit 22, Bullrushes Business Park
Coombe Hill Road, East Grinstead, West Sussex, England, RH19 4LZ CRN 09562236

Jelen általános szerződési feltételek a Service Consulting Ltd., mint utazásszervező (továbbiakban: Utazásszervező) által szervezett valamennyi utazásra érvényesek, részét képezik minden, általunk kötött utazási szerződésnek.

I. Az utazási szerződés tárgya

1.1. Az Utazásszervező és a Megrendelő (továbbiakban: Utas) közötti jogviszony az utazási szerződés II. pontjában foglaltak szerinti utazási szerződés megkötésével jön létre. Az utazási szerződés alapján Utazásszervező az Utas által kiválasztott utazás szerint meghatározható személyszállítási, szállás- és egyéb turisztikai szolgáltatásból álló utazási szolgáltatásokat nyújt, amelynek fejében az Utas díjat fizet. Az utazási csomag ellenértéke (továbbiakban: Utazás teljes ára) két tételből áll, nevezetesen a Részvételi díj plusz a Helyszínen fizetendő költségek (Local Payment) összege. Az utazási szerződések elválaszthatatlan részét képezik a jelen általános szerződési feltételek, az egyes utazásokhoz kapcsolódó írásbeli tájékoztatások és dokumentációk, amelyek tartalma irányadó az utazási csomag, a részvételi díj illetve a teljes díj, egyéb feltételek, jogok és kötelezettségek meghatározásakor.

II. Az utazási szerződés megkötése

Az Utas és az Utazásszervező között az utazási szerződés az alábbi feltételek együttes teljesülésével jön létre:

2.1. Az Utas az általa választott utazás azonosítására alkalmas, adataival kitöltött, az Utazásszervező részére honlapján közzétett formátumú „Jelentkezési lap”-ot juttat el e-mailben az Utazásszervező részére. A „Jelentkezési lap” ilyen módon való eljuttatásával azonos joghatású, ha az Utas az Utazásszervező honlapján kitölti a jelentkezési űrlapot. A jelentkezési lapon illetve űrlapon az Utas általa feltüntetett adatok valódiságáért és helyességéért az Utas felel, az Utazásszervező az így megadott adatokkal teszi meg a szükséges intézkedéseket, a hibás adatok miatt bekövetkező esetleges joghátrányokért az Utazásszervező felelősséget nem vállal. A jelentkezés a közléssel válik hatályossá.

2.2. Amennyiben fennáll az Utazásszervező szerződéskötési szándéka, úgy regisztrálja az Utas jelentkezését és azonos, vagy az Utas által kért módon írásbeli

tájékoztatást küld az Utasnak a részvételi díjelőleg megfizetéséhez szükséges adatokról (összegéről, bankszámlaszámáról stb.). Amennyiben az Utas e tájékoztatást követő 3 munkanapon belül a

díjelőleget megfizeti (átutalja), az Utazásszervező a megfizetett összegről szóló számlát, a jelen általános szerződési feltételeket, a választott utazásra vonatkozó részletes tájékoztatást (a továbbiakban: Részletes tájékoztató), az „Utazási szerződés” elnevezésű okiratot, ill. egyéb, a szerződéskötéshez szükséges dokumentációt (nyilatkozatokat stb.) elektronikus úton megküldi az Utasnak két példányban.

2.3. Az Utas a megküldött „Utazási szerződés” egy példányát aláírva elektronikus vagy postai úton postafordultával visszaküldi az Utazásszervező részére. Ezzel az Utas kifejezi azt, hogy az utazási szerződés tartalmát megismerte, továbbá, hogy elfogadta az Utazásszervező utazási szerződésre irányuló ajánlatát. Az utazási szerződés az Utas aláírásával ellátott dokumentációnak az Utazásszervezőhöz történő visszaérkezésével jön létre.

2.4. Az utazás időtartama alatt az Utas és Utazásszervező közreműködője között bármilyen formában és bármilyen ok miatt, de az Utazásszervező írásbeli hozzájárulása nélkül létrejött szerződés és az ebből eredő kötelezettségek, teljesítések, ellenszolgáltatások az utazásszervező tekintetében érvénytelenek, nem vonatkoznak az Utazásszervezőre, azok teljesítéséért, helytállásáért való felelősséget az Utazásszervező kizárja.

2.5. Az Utazásszervezőt nem terheli szerződéskötési kötelezettség. Az Utazásszervező az Utassal történő szerződéskötést bármikor, indokolás nélkül elutasíthatja.

2.6. Az Utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy Utazásszervező által kínált – utazási szerződés tárgyát képező – utazási programok az adott desztináción (országban) kezdődnek és érnek véget. Ennek megfelelően a kiutazás egyénileg történik, repülős utak esetén kizárólag menetrend szerinti repülőjáratokkal. Utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy a repülőjegy megvásárlása szintén egyénileg történik, az Utazásszervező repülőjegyet nem értékesít.

III. Fizetési feltételek

3.1. Az Utas által megrendelt Utazási csomag ellenértéke (Utazás teljes ára) a Részvételi díj plusz a Helyszínen fizetendő költségek (Local Payment) összege, amely tartalmazza az Utazásszervező által nyújtandó szolgáltatások árát, a szervezési díjat.

Az Utazásszervező az Utazás teljes árában nem szereplő, külön felszámításra kerülő díjak EURO-ban kifejezett összegét a Részletes tájékoztatóban megjelöli.

3.2. Az Utazásszervező jogosult az Utas által fizetendő Részvételi díj utólagos (az utazási szerződés megkötését követő) emelésére az alábbi esetekben:

a.) a szállítási költségek (ideértve üzemanyagár, üzemanyagköltségek), az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték, egyéb illetékek és díjak, belépési engedélyek, úthasználati díjak stb.) emelkedése.

3.3. Az egyes Utasra eső díjmelés mértéke nem lehet nagyobb az adott utazással összefüggésben az Utazásszervezőre háruló összes többletfizetési kötelezettségnek az aktuális utaslétszám alapján egy fő utasra jutó hányadrésznél. A díjmelés mértéke minden esetben arányos a költségek emelkedésével, és a díjmelés indokát az

Utazásszervező minden esetben a díjmelés közlésével egyidejűleg írásban közli az Utassal. Az Utas által az utazási szerződés alapján fizetendő Részvételi díj nem emelhető az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül. Amennyiben a részvételi díj emelésének mértéke meghaladja a 8 (nyolc) százalékot, az Utas az erről szóló értesítés keltétől számított 5 (öt) napon belül elállhat az utazástól. Nyolc százaléknál magasabb díjmelés esetén a felek módosítják a köztük fennálló szerződést.

3.4. Az Utas által fizetendő díjat (Utazás teljes ára) és a díjelőleg mértékét Utazásszervező a honlapján közli, ezen felül a díjelőleg mértékét az Utas jelentkezését követően részére megküldött fizetési felhívás és a szerződéskötést megelőző Részletes tájékoztató tartalmazza. A díjelőleg mértéke – a jelen pont szerinti kivétellel – kizárólag abban az esetben haladja meg a Részvételi díj 40 %-át, ha külföldi közreműködővel kötött szerződés ettől szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre, illetve amennyiben az utazás kezdetéig 30 (harminc) napnál kevesebb van hátra. Utóbbi esetben az Utazásszervező e-mailben, vagy postai úton megküldi az Utas által fizetendő teljes díjból hátralévő összegéről szóló fizetési felhívást, amelynek megfelelően az Utas a felhívásban foglalt határidőben köteles azt megfizetni. Erre figyelemmel abban az esetben, ha a díjelőleg-fizetési határidő utolsó napja az utazás indulási időpontját megelőző 35. nap, akkor az Utas nem kizárólag a díjelőleg, hanem értelemszerűen a teljes részvételi díj megfizetésére köteles annak tudomásul vétele mellett, hogy ez képezi a szerződés létrejöttének feltételét. Az Utas díjfizetési kötelezettségének előteljesítését a felek szerződésszerűnek tekintik, az Utazásszervező azt elfogadja.

IV. Elállási feltételek

4.1. Az Utas az utazás megkezdése előtt az Utazási szerződéstől írásban, az Utazásszervező részére postai úton megküldött nyilatkozattal bármikor elállhat (az utazás Utas általi lemondása). A lemondás akkor válik hatályossá, amikor a lemondó nyilatkozatot az Utazásszervező kézhez kapja. Amennyiben az Utas elállására az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt kerül sor, az Utazásszervező minden esetben 20 EURO kezelési költséget írhat jóvá a megfizetett részvételi díj előlegéből. Ha az Utas elállására az utazás megkezdését megelőző 60. napot követően kerül sor, az Utast egyidejű esedékességgel „bánatpénz” jogcímén a részvételi díj alábbiakban meghatározott %-ával megegyező mértékű fizetési kötelezettség terheli, illetve ezen összeg – az elállás időpontjától függően – a már részben vagy egészben megfizetett díj összegéből jóváírható:

a.) repülő utaknál:

a 60-36. napok közt a részvételi díj 10%-a,

a 35-26. napok közt a teljes díj 50%-a,

25-16. napig a teljes díj 75%-a,

15 napon belül illetve az utazáson meg nem jelenés esetén a teljes díj 100%-a.

b.) buszos utaknál:

a 60-36. napok közt a részvételi díj 10%-a,

a 35-21. napok közt a teljes díj 40%-a,

20-11. napig a teljes díj 75%-a,

10 napon belül illetve az utazáson meg nem jelenés esetén a teljes díj 100%-a.

4.2. Az Utazásszervező fenntartja a jogot arra, hogy az Utas elállásával összefüggésben keletkezett kárainak megfizetését kérje az utazást megelőző 60 napnál korábbi elállás esetén is. A fizetendő kártalanítási összeg a teljes díj valamennyi %-ában is meghatározható. Az e körben irányadó határidőket és %-kulcsokat legkésőbb a Részletes tájékoztató megküldésével egyidejűleg az Utazásszervező közli az Utassal. E módosult feltételek a szerződés létrejötte esetén, annak részét képezik. Az Utazásszervező az egyes utazások jelentkezési információiban tájékoztatja az Utast, ha útlemondás esetén vissza nem térítendő tételt tartalmaz a program.

4.3. Az utas haladéktalanul köteles írásban vagy elektronikus úton tájékoztatni az utazásszervezőt arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházza. Az Utas kizárólag 60 (hatvan) nappal az utazás megkezdése előtt jogosult az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházni.

4.4. Az Utas kizárólag 60 (hatvan) nappal az utazás előtt jogosult átjelentkezni másik utazásra, ebben az esetben az Utazásszervező 20 EURO kezelési költség részvételi díjból történő levonására jogosult, kivéve, ha az Utazásszervező ajánlja fel a változtatás jogát.

4.5. Semminemű visszatérítés nem illeti meg azt az Utast, aki az utazás megkezdését követően lép vissza a szerződéstől, vagy azért nem tud részt venni az utazáson, mert a vonatkozó mindenkori (útlevél, vízum, deviza, vám, egészségügyi stb.) előírásokat nem tartotta be.

4.6. Az Utazásszervező az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal elektronikus úton vagy írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől – és köteles erről az Utast is ugyanaddig az időpontig értesíteni -, ha az utazáshoz szükséges legkisebb létszám nem jött össze, illetve bármikor, ha az utazás lebonyolítása az utasok egészségét és biztonságát közvetve vagy közvetlenül veszélyezteti.

4.7. Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés és a program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után az Utazásszervező jogosult azonnali hatállyal kizárni az utast az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, és az utas a

hazautazásáról maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben az Utazásszervező jogosult kárainak megtérítését követelni az utastól.

4.8. Az utazási szerződés jogszerű, de az utazás megkezdését megelőzően bármely okból történt megszűnését követően az Utazásszervező utazás előtt megmaradt helyeinek hasznosításával összefüggésben a korábbi Utasoknak visszatérítés nem jár.

V. Hibás teljesítés és kifogáskezelés, felelősség

5.1. Amennyiben szokatlan, előre nem látható, az Utazásszervező akaratán kívül álló, a legkörülmekintőbb gondosság mellett sem elhárítható körülmény (vis maior – pl.: sztrájk, háború, természeti csapás, különlegesen szélsőséges időjárás stb.), vagy olyan, az utazási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatban nem álló harmadik személy kellő gondossággal előre nem látható illetve nem elhárítható magatartása miatt az Utazásszervező teljesítése nem lehet hibátlan illetve teljes körű, az Utazásszervező kártérítési felelősséggel nem tartozik, de segítséget nyújt az Utas részére nehézségei elhárításában. Vis maior helyzet tekintetében az illetékes hivatalos szervek által kiadott állásfoglalás az irányadó.

5.2. Az Utas a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásait köteles az utaskísérővel, vagy ennek hiányában a helyszíni szolgáltatóval haladéktalanul közölni és bejelentéséről jegyzőkönyvet készíttetni – ennek elmulasztásából vagy késedelméből eredő károkért az Utas felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónál történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Utas bejelentése mellett az erről felvett jegyzőkönyvbe köteles belefoglalni a helyszíni szolgáltatóval történt közlés tényét is. Amennyiben a fentiek szerint jegyzőkönyv felvételére kerül sor, annak egy példányát az Utas részére át kell adni. Az utaskísérő köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az Utas az Utazásszervezőt közvetlenül köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte. Az Utazásszervező ügyeleti telefonszáma: +36 / 20 543 33 20

5.3. Az Utas a nem szerződésszerű (hibás, hiányos) teljesítésből származó igényeit az utazás befejezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 (öt) napon belül köteles írásban a jegyzőkönyv becsatolásával bejelenteni. Ha a szerződéstől eltérő teljesítés oka az Utas magatartása, az Utas kártérítési igényt nem érvényesíthet, egyebekben a szerződésszegés tényét, a keletkezett kár összegét és a kettő közötti okozati összefüggést az Utasnak kell bizonyítania, de ez esetben is a kártérítés, illetve sérelemdíj mértékének felső határa a Részvételi díj kétszerese. Az Utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okok miatt nem vett igénybe.

5.4. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

5.5. Az Utazásszervező felhívja Utasai figyelmét, hogy repülő utaknál a légitársaságok a menetrendben vagy egyéb kiadványokban szereplő indulási időpontoktól eltérhetnek, szükség esetén repülőgéptípus vagy légitársaság cseréjére is sor kerülhet. A poggyász díjtalan szállításának

súlyhatárát a légitársaság határozza meg, a többsúlyért a légitársaság által megszabott pótdíjat kell az Utasnak megfizetnie.

5.6. Az Utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a vasúti személyszállítást igénybevevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok 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 260/2004/EK rendelet, a légi személyszállításról szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet valamint az 1986. évi II. tvr.-tel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény alapján az Utazásszervezőt nem terheli sem felelősség, sem kártérítési kötelezettség mindazon károkért, amelyek az Utasnál a személyfuvarozó magatartása (pl. járatkésés, járat törlés, beszállás megtagadása stb.) következtében keletkeztek. Az Utazásszervező az 1952. évi III. törvény (Pp.) alapján nem jogosult az Utas személyfuvarozóval szembeni igényérvényesítésére, képviselőtére.

VI. A felek egyéb jogai és kötelezettségei:

6.1. Tekintettel az Utazásszervező által nyújtott speciális szolgáltatás jellegére (ide értve az utazások esetleges veszélyes helyszíneit, szélsőséges körülményeit) az Utas vállalja, hogy az utazás időtartamára az általa választott biztosító társasággal betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást köt. Egyes utazási típusok esetén az Utazásszervező kötelezővé teheti a speciális sportbiztosítás megkötését. A biztosítás megkötésének elmulasztása esetén az Utas viseli azon költségeket és károkat, melyek megtérülésére a biztosító szolgáltatása révén a biztosítási gyakorlat szerint alappal számíthatott. Az Utazásszervező által meghirdetett utazások díja – a Tájékoztató esetlegesen eltérő szabálya hiányában – a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítás valamint az útlemondási (elállási) biztosítás díját nem tartalmazza. Az Utas által egyébként választható biztosítási módzatokra az Utazásszervező a Részletes tájékoztatóban utal.

6.2. Az Utas kötelezi magát, hogy az utazáson illetve annak programjain kizárólag akkor vesz részt, ha általa ismert egészségi állapota ezt lehetővé teszi, illetve amennyiben nem szenved olyan betegségben, amelyre tekintettel az utazási szolgáltatás valamely részének igénybe vétele számára a megszokottnál nagyobb kockázatot jelent. Az utazás során az Utazásszervező megbízottja folyamatos tájékoztatást nyújt azon veszélyforrásokról, amelyekkel az utazás során az utasok személyét vagy vagyonát érintő károk elhárítása céljából számolni kell, illetve ilyen tájékoztatás az utazás során bármikor kérhető. Az Utas az utazáson saját felelősségére vesz részt, illetve az egyes utazási szolgáltatások igénybevételéről saját felelősségére dönt. Ezen körülményekre figyelemmel az Utazásszervező kizárja helytállási kötelezettségét az olyan károk megtérítéséért, melyek az utazás speciális jellegéből következően az Utastól általában elvárható figyelem és körültekintés elmulasztása, valamint az Utazásszervező megbízottjának e körbe tartozó utasításaitól történő eltérés miatt következtek be.

6.3. Saját poggyászának, kézicsomagjának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az Utas maga köteles gondoskodni, kivéve, ha továbbszállítás, vagy megőrzés céljából a szállító, vagy szolgáltató

felelős képviselője megőrzésre kifejezetten átvette. A megőrzésre való átvételt az utasnak átadott csomagjegy/elismervény bizonyítja.

6.4. Az útlevel beszerzéséről és érvényességéről, valamint az esetleges vízum beszerzéséről eltérő megállapodás hiányában az Utas köteles gondoskodni, az utas köteles továbbá az utazásra vonatkozó mindenkor útlevel-, vízum-, vám- és devizajogszabályokat betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az Utast terhelik.

6.5. A repülő utazásokkal kapcsolatosan az Utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok üzletszabályzatai az Utazásszervezővel kötött utazási feltételek részeivé válnak.

6.6. Az Utazásszervező nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök késése, illetve menetrendváltozás miatt, vagy a járat törlésének következtében maradnak el.

6.7. Az Utazásszervező fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli megváltoztatására, valamint a programok azonos értékű programokra történő felcserélésére kivételes esetekben, ha erre olyan tényezők rákényszerítik, amelyekre az Utazásszervezőnek nincs ráhatása.

6.8. Helyi viszonyok (közlekedés, időjárási viszonyok, helyi ünnepek) vagy technikai okok (pl. közlekedési eszköz esetleges meghibásodása) miatt a programmódosítás jogát – rendkívüli esetekben – az Utazásszervező fenntartja.

6.9. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, prospektusok, tájékoztatók, elektronikus ismertetőik, amelyeket nem az Utazásszervező adott ki, az utazási szerződés teljesítése és az Utazásszervező kötelezettségei szempontjából érvénytelenek, továbbá ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem az utazásszervezőn, sem annak közreműködőin; azokért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

6.10. Utazásszervező által szervezett utazásokkal kapcsolatos vitás kérdésekben a felek megegyezésre törekednek. Megegyezés hiányában a pertárgy értékétől függően alávetik magukat a Cambridge County Court and Family Court Hearing Centre (197 East Road, Cambridge, Cambridgeshire, CB1 1BA) kizárólagos illetékességének.

Service Consulting Ltd.

Utazásszervező