

## ÁLTALÁNOS TUDNIVALÓK

### ADMINISZTRATÍV ELŐÍRÁSOK:

Foglaláskor kérjük a pontos adatokat (név, lakcím, születési idő, úti okmány száma) és elérhetőségét (elsődlegesen mobilszám), hogy az értesítés vagy a kapcsolattartás biztosítva legyen. A tévesen vagy hiányosan megadott adatok miatt keletkező többletköltség az utast terheli és az esetlegesen ebből eredő kárért (pl. váratlan esemény miatti értesítés, repülőjegy módosítása, utazás meghiúsulása) felelősséget irodánk nem vállal.

**Felhívjuk a figyelmüket, hogy úti okmányuk érvényességi idejét már a jelentkezéskor ellenőrizték le.**

### AUTÓBUSZOS UTAZÁS:

A legtöbb városban életbe léptetett behajtási korlátozások miatt a turistabuszok nem mehetnek a főbb látnivalók közvetlen közelébe, így ezen esetekben hosszabb sétákra lehet számítani. Esetenként igénybe vesszük a helyi tömegközlekedést is, illetve felár ellenében behajtási engedélyt váltunk.

### Felszállási lehetőségek, ingyenes transzfer:

**Közutazásainknál biztosítjuk a felszállást** (transzfer vagy csatlakozás): **Budapest, Zalaegerszeg, Nagykanizsa, Hévíz, Keszthely, Lenti, Szombathely, Győr, Sopron és Mosonmagyaróvár városokban (min. 4 fő).** A program útvonala szerint: Székesfehérvár, Tatabánya, Miskolc, Kecskemét, Kiskunfélegyháza, Szeged esetében. A jelentkezők számától függően előfordulhat, hogy a programot teljesítő autóbusszal való rászállítást személyautóval, vagy kisebb befogadóképességű autóbusszal bonyolítjuk le.

**Az autóbusz belföldi útvonalán díjmentes fel- és leszállási lehetőséget biztosítunk,** jelentkezéskor kérje ügyintézőnk segítségét.

A **felszállás helyét és időpontját** az értékesítő iroda az utazás megkezdése előtt egy héttel –a **részvételi jegyen**– adja meg.

**Poggyász:** Felhívjuk a figyelmét, hogy a csomagtérben utasonként **egy max. 20 kg-os** bőrönd, az utastérben pedig egy az ülés alatt vagy a kalaptartóban elhelyezhető, **max. 5 kg súlyú kézipoggyász** szállítását tudjuk biztosítani az egyre gyakoribb súlykorlát ellenőrzés miatt. Kérjük, hogy csomagjaikat névvel és címmel szíveskedjenek ellátni.

**Utastalálkozó, indulás:** Az utazás indulását megelőzően kb. 1 héttel kiadott részvételi jegyben megadjuk az indulás pontos helyét és idejét. A megadott indulási időpont után legkésőbb 15 perccel elindítjuk az autóbust. A 15 percnél későbből eredő kárért, ezen ok miatt elmaradt utazásért irodánk nem vállal felelősséget.

**Ülőhelyválasztás:** Jelentkezéskor utasaink felár nélkül választhatnak ülőhelyet a rendelkezésre álló szabad ülőhelyek szerint. Az autóbuszok hátsó sorának ülőhelyei részben dönthetők.

### BELÉPŐK ÉS EGYÉB KÖLTSÉGEK:

A részvételi díjak nem tartalmazzák a belépődíjakat, melyek a helyszínen, a célország valutájában fizetendők. A programoknál feltüntetett díjak tájékoztató jellegűek, évközben változhatnak. Az utazás megkezdése előtt kiadott utastájékoztatóban a rendelkezésre álló, aktuális belépődíjakat és egyéb költségeket tételesen feltüntetjük. A csoportot kísérő idegenvezető a program során segítséget nyújt a belépőjegyek megvásárlásában is. A belépőjegyes programokon a részvétel nem kötelező.

A legtöbb európai városban turistaadó került bevezetésre, ezt az adót csak a helyszínen lehet megfizetni. A programoknál feltüntetett „valutában felmerült költségek” (belépő, TAX, helyi közlekedés, helyi vezető stb.) tájékoztató jellegűek és a létszámtól is függenek. Ezek megfizetése a helyszínen történik valutában.

### BIZTONSÁGI ÉS HIGIÉNIAI ELŐÍRÁSOK:

**Csoportjainkat csak biztonságos körülmények között indítjuk el.** Előfordulhat, hogy a lebonyolítás során egy-két nevezetesség megtekintése kimarad, ezekben az esetekben alternatív programot kínálunk.

Amennyiben a biztonság nem garantálható és az utazást lemondani kényeszerülünk, visszamondás esetén választási lehetőséget biztosítunk:

- visszatérítjük a befizetett díjat
- díjmentes átjelentkezési lehetőséget adunk másik programunkra
- utazási utalványt adunk a befizetett díj értékében

Autóbuszainkban kézfertőtlenítőt helyezünk ki, melyet utasaink bármikor használhatnak. Gépkocsivezetőink kiemelt figyelmet fordítanak a tisztaságra és higiéniára, így az utazás során is gondoskodnak a megfelelő szellőztetésről és a fertőtlenítésről is. Kérjük, hogy csak egészségesen induljanak útnak. Az utazásra maszkot hozzanak magukkal, melyet az utazás során és a látnivalók megtekintésekor az érvényben lévő előírások szerint kell használni.

### BIZTOSÍTÁSOK:

Baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás (BBP): **Irodánk kiemelt figyelmet szentel az utasok biztonságára, ezért az utazás időtartalmára a BBP**

**utasbiztosítás megkötése a szerződéskötés feltétele. Ez alól kivétel, ha az utas írásban nyilatkozik, hogy rendelkezik utasbiztosítással az adott időszakra (az OEP kártyás, vagy bankkártyás biztosítások csak korlátozottan nyújtanak ingyenes szolgáltatásokat). A biztosításról a Colonnade Insurance S.A. feltételei rendelkeznek. A részletes feltételekről érdeklődjön irodáinkban, illetve weboldalunkon.**

### Ütlemondási biztosítás:

Az utazásképtelenség esetére érvényes ütlemondási (storno) biztosítást a **részvételi díj, valamint a befizetett felár is tartalmazza** (kivételesen belföldi programok). A megadott lemondási határidőkön belül, rendkívüli ok (betegség, haláleset stb.) miatti lemondás esetén a biztosító a 20%-os önrész levonása utáni összeget visszatéríti. Káresemény esetén –a biztosítóval kötött szerződés alapján– a kárügyintéztést az utasnak kell a biztosítóval lebonyolítani, amelyhez irodánk természetesen segítséget nyújt.

**Kombinált lehetőség: az utasbiztosítás foglalással egy időben történő megkötése esetén egy esetleges lemondásnál a biztosító nem számol fel önrészt.**

Az ütlemondási biztosításról a Colonnade Insurance S.A. feltételei rendelkeznek és az utazási szerződés mellékletét képezi. A részletes feltételekről érdeklődjön irodáinkban, illetve weboldalunkon.

### ELŐRE FIZETENDŐ / FAKULTATÍV PROGRAMOK:

Az utazásoknál feltüntetett Ft értékkel megjelölt programok többségét csak akkor tudjuk biztosítani, ha azt előzetesen –már a jelentkezéskor (az út foglalásánál)– igényelte és megfizette forintban. Több esetben az előre igényelt belépők tartalmazzák a foglalási és/vagy regisztrációs díjakat, helyi vezetést is.

Több nevezetesség látogatása vagy helyi közlekedési eszköz használata előfoglaláshoz kötött, melyet két hónappal a látogatás napját megelőzően tudunk megtenni, ezért javasoljuk a foglaláskor történő befizetést. A program díja tartalmazza a belépőjegy árát, a foglalás- valamint a kötelező helyi idegenvezető díját. Előfordulhat, hogy foglalás csak idegenvezető nélkül vagy egyáltalán nem lehetséges, ez esetben a befizetett díjat visszatérítjük.

A meghirdetett fakultatív programok min. 25 fő esetén indulnak.

### IDEGENVEZETÉS:

Utazásainkon szakképzett, jól felkészült idegenvezetőket alkalmazunk. Egyes országokban a kiemelt turisztikai jelentőségű múzeumokban, templomokban, műemlékekben, illetve annak közvetlen közelében az idegenvezetés nem engedélyezett. Ekkor az ismertetés a buszon vagy a látnivaló megtekintése előtt történik.

A legfontosabb turisztikai városokban, látnivalókban **helyi idegenvezető** kalauzolják csoportjainkat, melynek költsége a helyszínen valutában fizetendő. Kőrútjainknál -szükség szerint- az idegenvezetés minőségének javítása érdekében rádiós **audio guide** eszközöket biztosítunk.

### JELENTKEZÉS FORMÁI:

- Online formában honlapon keresztül
- személyesen irodáinkban
- partner irodáinkban

### KEDVEZMÉNYEK:

**Előfoglalási kedvezmény: 2023. március 31-ig,** 40% előleg befizetés esetén törzsutasoknak 7% (maximum: 14.000 Ft/fő), új utasoknak 5% (maximum: 10.000 Ft/fő).

**Törzsutas kedvezmény (2023. március 31-e után történő előlegfizetés esetén)** 5% (maximum 10.000 Ft/fő).

(Törzsutas, aki irodánk saját szervezésű, többnapos útján 2021 vagy 2022-ben legalább egyszer részt vett).

**65 év feletti kedvezménye** 2000 Ft/fő (előfoglalási időszakon kívül vehető igénybe, a törzsutaskedvezménnyel összevonható).

A kedvezmények a részvételi díjból számítandóak, a felárak és külön fizetendő programok nem képeznek kedvezményalapot.

### OPCIÓS FOGLALÁS:

Előlegfizetés nélkül ülőhelyet maximum 1 hétig tárol a foglalórendszer. Befizetés hiányában az előzetes jelentkezési igény törölődik.

### RÉSZVÉTELI DÍJ:

Minden egyes programnál feltüntetésre került, hogy mit tartalmaz a részvételi díj és mit lehet opcionálisan választani. A meghirdetett árak 1 EUR= 415,- Ft árfolyamig érvényesek.

### SZOLGÁLTATÁSOK:

**Ellátás:** Az ellátás fajtája (menüs vagy büfé) függ az adott szálláshelytől. Az ellátásra vonatkozó speciális kívánásokat (pl. diabétesz, gluténérzékenység stb.) jelentkezéskor kérjük megadni.

**Szállás:** Az elhelyezést közép kategóriájú szállodákban, illetve panziókban 2

ágyas zuhanyzós/wc-s szobákban biztosítjuk. Esetenként 3 ágyas elhelyezés is kérhető. A szobaelosztást a szálloda készíti el, az esetleges utaskívánságokat továbbítjuk feléjük, amelyeket a szálláshely a lehetőségekhez mérten teljesít. A hűtőszekrény nem alapfelszereltség, így romlandó élelmiszert ne vigyenek magukkal. Amennyiben a szállodai szobában van hűtőszekrény, az minibárként szolgál, melynek fogyasztása elutazáskor a recepción fizetendő.

**Társítás:** Egyedül jelentkező utasainknak lehetőségük van az indulást megelőző 30. napig társítást kérni. Amennyiben irodánk a hátralék megfizetéséig nem tudja biztosítani a társítást, akkor az egyágyas szoba felár 60%-át kell az Utasnak megfizetnie. 30 napon belül történő jelentkezés esetén társításra szóló igényt nem tudunk elfogadni, így az egyágyas felár 100%-a fizetendő. Ha később jelentkezik egy másik, társat kereső utas, az egyágyas felárát visszatérítjük.

Társításnál két azonos nemű utas kerül egy szobába a jelentkezés sorrendjében. Társítás esetén szobatárs személyével kapcsolatos reklamációt nem tudunk elfogadni.

**Egyágyas szoba:** felár ellenében korlátozott számban tudjuk biztosítani. Az egyágyas szoba mérete és elhelyezkedése nem minden esetben azonos a kétágyas szobák színvonalával, itt az önállóságot kell megfizetni.

## AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

Amely létrejött egyrészről a VOLÁNBUSZ Zrt. (1091 Budapest, Üllői út 131., Telefon: +36 1 219-8000, Fax: +36 1 455-7919, Email: volantourist@volanbusz.hu, MKEH engedély száma: U-001588, tevékenységért felelős személy: Málóvics Marietta, cégjegyzékszám: 01-10-042156, adószám: 10824346-2-44, bankszámla: K&H Bank Zrt. 10200971-21508747-00000000 a továbbiakban: Utazási Iroda), másrészről

• Utazó neve:

• Lakcíme:

(továbbiakban Utas) között az Utazási Iroda által szervezett utazásokra, melyekre a Ptk. 6:254.§, az utazásszervező és –közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet, valamint ezen Általános Szerződési Feltételek (továbbiakban: ÁSZF) rendelkezései az irányadók.

### I. Utazási szerződés létrejötte

1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha az Utas írásbeli megrendelését az Utazási Iroda nyilvántartásba veszi, írásban visszaigazolja és a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjlevegőt pénztárába vagy folyószámlájára bevételezi. Ha az előleg megfizetése nem a foglalással egy időben történik, az Utazási Iroda - az Utas kérésére - a kiválasztott úton való részvétel lehetőségét az előleg megfizetésének közösen meghatározott időpontjáig fenntartja. Ha ezen időpontig az Utas az előleget nem fizeti meg, az Utazási Iroda a lefoglalt utat bárkinek értékesítheti és kérheti az Utastól a foglalással kapcsolatos költségeinek (telefon, fax, stb.) megtérítését.

Az utazáshoz szükséges az Utazási Iroda által kibocsátott részvételi jegy (száma: .....).

2. Az utazási szerződés alapján az Utazási Iroda a szerződés szerinti utazási szolgáltatást köteles teljesíteni, az Utas pedig köteles a szerződés szerinti részvételi díjat és egyéb költségeket megfizetni.

3. Ha az Utas javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazási Iroda nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utast, valamint, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az Utast terhelő kötelezettségek az Utas javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ő írja alá az utazási szerződést, a jogok pedig az Utast illetik.

4. Az Utas az utazási szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát jogosult olyan harmadik személy részére átruházni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek, az utazási szerződés feltételeit aláírásával elfogadja és az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülő utak esetében egy új jegykiállítás, névmódosítás költsége stb.) megfizeti. Az átruházás kizárólag írásban, az Utazási Iroda egyidejű tájékoztatásával lehetséges.

5. Az Utas és az Utazási Iroda közös megegyezéssel a jelen szerződésben rögzített feltételektől eltérően is megállapodhatnak (pl. előfoglalás, csoportos megrendelés, egyéni csomagok, közreműködő egyedi feltétele, stb.).

### II. Az Utas jogai és kötelezettségei

1. Az Utas kötelezettsége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése az Utazási Iroda útmutatásai alapján, és az indulásra vonatkozó információk, valamint az iroda képviselője által közölt szóbeli információk tudomásul vétele.

2. A programok tervszerű lebonyolítása érdekében az Utas köteles az Utazási Iroda vagy annak képviselője (idegenvezető, csoportkísérő) által kijelölt

### SZÉP KÁRTYÁS FIZETÉSI LEHETŐSÉG:

Belföldi utazásaink részvételi díja SZÉP kártyával is kiegyenlíthető. A SZÉP kártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól a 76/2018. (IV.20.) Korm.rendelet szól, mely alapján a befizető lemondás esetén a visszatérítést a kártyára történő jóváírásként kapja meg.

### UTAZÁSI UTALVÁNNYAL TÖRTÉNŐ FIZETÉS:

Az utalványon megadott beváltási határidőn belüli foglaláskor használható fel. Lemondás esetén a visszatérítés utazási utalvány formájában történik, a felhasználási határidő időközben lejárt utalványok esetén a lemondástól számított fél éves érvényességi idővel módosul.

### ÚTI OKMÁNY:

Minden utas számára érvényes útlevel vagy személyi igazolvány szükséges az országokra érvényes szabályok szerint. Az aktuális előírásokról a konzuli szolgálat honlapja ad tájékoztatást (<https://konzinfo.mfa.gov.hu/>) Az utas felelőssége az egyes országok általános és rendkívüli beutazási szabályok, rendelkezések és előírásoknak való megfelelés, beleértve az oltásokat, tesztek és ahhoz tartozó igazolásokat is.

**Az utazási szerződés általános feltételei elválaszthatatlan része a foglaláskor kapott visszaigazolás, az általános tudnivalók, az utazást megelőző tájékoztató és az útlemondási biztosítás szerződés.**

találkozások helyét és idejét betartani. Az ennek be nem tartásából eredő összes hátrányos következményt (pl. költség, kár) kizárólag az Utas viseli.

3. Ha az utazás ideje alatt az Utas általa már kifizetett szolgáltatásokról lemond, vagy bizonyos szolgáltatásokat nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, sem ezek ellenértékére, sem részvételi díjcsökkentésre nem tarthat igényt.

4. Az utazás során az Utas által harmadik félnek okozott kárért az Utas felel.

5. Az utazás során az Utas maga gondoskodik poggyászának, egyéb értékeinek őrzéséről, felügyeletéről.

### III. Az Utazási Iroda jogai és kötelezettségei

1. Ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a minimum létszámot, az Utazási Iroda köteles gondoskodni arról, hogy a csoportot külföldön a célország nyelvét, vagy a célországban általánosan használt világnyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy vezesse – kivéve, ha erre a csoport tagjai nem tartanak igényt.

2. Különjáratú autóbusszal szervezett utazás esetén az Utazási Iroda köteles gondoskodni arról, hogy a külön jogszabályban előírt dokumentumok (pl. utasjegyzék) az autóbusszvezető rendelkezésére álljanak.

3. Az Utazási Iroda felel az utazási szerződés nem- vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a nem- vagy hibás teljesítés:

• az Utasnak róható fel

• 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

• elháríthatatlan és rendkívüli körülmények (vis maior) miatt (pl.: természeti csapás, sztrájk, háború, politikai változás, késés a közlekedésben vagy bizonyos utak, járatok megszűnése, közúti, vasúti, vagy légi forgalom korlátozása, lezárása esetén stb.) következett be.

4. Az Utazási Iroda a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.

5. Ha az Utas 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. Az Utazási Iroda az utazás megkezdése előtt hét nappal – vagy ha a szerződés megkötése és az indulás között ennél rövidebb idő van, akkor legkésőbb a szerződés megkötésekor – köteles tájékoztatni az Utast az utaskísérő feladatokat ellátó személy nevééről, telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámról vagy egyéb elérhetőségről, amely lehetővé teszi az Utas számára az utazásszervezővel való kapcsolatfelvételt.

7. Az Utazási Iroda teljes díj megfizetése esetén köteles az utazási dokumentumokat (pl. voucher, részvételi jegy stb.) kiállítani, és az Utasnak átadni.

8. Az Utazási Iroda fenntartja magának a jogot, ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot

• 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 értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

Amennyiben az utazás lemondásra kerül az Utazási Iroda választási lehetőséget biztosít:

- visszatéríti a befizetett díjat,
- díjmentes átjelentkezési lehetőséget biztosít másik programra,
- utazási utalványt állít ki a befizetett díj értékében.

Az autóbuzsós társasutak minimális létszáma 35 fő/csoport, repülő társasutak minimális létszáma 25 fő/csoport. Az egyedi igények alapján, ún. zárt csoportok számára összeállított ajánlatok esetén a létszámot a megrendelő határozza meg.

9. Az Utazási Iroda valamennyi általa szervezett út során fenntartja magának a jogot, hogy Utasai érdekében, indokolt esetben a szálláshelyet kategórián belül megváltoztassa, a programokat felcserélje vagy módosítsa, illetve az útvonalat megváltoztassa.

Fentiektől eltérően, ha az utazási csomag megkezdése előtt az utazásszervező jelentősen megváltoztatja valamely általa szervezett út lényeges elemét (kivéve vis maior), az Utas – amennyiben a változást nem fogadja el – jogosult bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Az Utazási Iroda minden esetben törekszik arra, hogy a programváltozások minél kevesebb kényelmetlenséget okozzanak, de az Utas érdekét szolgáló módosításokból eredő kárfelelősség az Utazási Irodát nem terheli.

#### IV. Fizetési feltételek

1. **Az Utas az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díjlelőleget fizet.** A megfizetett előleg garantálja, hogy az ilyen módon lefoglalt helyeket az Utazási Iroda más utasnak nem értékesíti. **A fizetendő díjlelőleg a részvételi díj és az utas által megrendelt egyéb tételek** (felárak, előre fizetendő programok, fakultatív programok) **összegének 40%-a**, melyről az utazási iroda a befizetéssel egy időben visszaigazolást ad az utas részére. **A teljes részvételi díj és a kötelező terhek teljes díjának megfizetése az utazás megkezdése előtti 30. nappal esedékes**, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt ennél korábbi határidő indokolt. Az Utas tudomásul veszi, hogy ezen fizetési határidőről – a szerződéskötéskori tájékoztatáson túl – az Utazási Iroda külön értesítést nem küld, azonban a határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Ilyen esetben az Utazási Iroda úgy tekinti, mintha az Utas az utat lemondta volna, és a felmondási feltételek lépnek életbe.

2. **Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtti 30 napon belül kerül sor, a részvételi díj teljes összege és valamennyi teher megfizetése a szerződés aláírásakor esedékes.**

3. Az esetleges kedvezményekre való jogosultságot az Utasnak a megrendelőnek kell bejelenteni és igazolni. Az utólagos bejelentéseket az Utazási Iroda nem fogadja el.

4. Előfordulhat, hogy az Utazási Iroda bizonyos utakat akciós áron értékesít, ilyenkor az eredetileg meghirdetett, ún. katalógusáron befizetett út árát kedvezményes részvételi díjra módosítani nem lehetséges.

5. A különböző kedvezményeket nem lehet összevonni.

6. A befizetett utazási díjról az utazási iroda visszaigazolást állít ki az utas részére, amelyben a megfizetett előleg összege beszámításra kerül. Az utazási díjlelőlegről előleghatározást, az utazási díjáról számlát kell kiállítani, ha ezt a magánszemély Utas kéri. A számla kiállítás minden esetben kötelező, ha a szolgáltatást igénybe vevő adóalany, vagy adóalanyának nem minősülő jogi személy, illetve abban az esetben, ha a szolgáltatás díja eléri, vagy meghaladja a 900.000 forintot. A számlán fel kell tüntetni a „különbözet szerinti szabályozás-utazási iroda” kifejezést, ha az az Áfa törvény XV. fejezetében meghatározott különös szabályok szerinti utazásszervezési szolgáltatáshoz kapcsolódik.

#### V. Felmondási feltételek

1. Az Utazási Iroda jogosult a fizetendő teljes díjat a jogszabály szerinti esetekben módosítani, de ennek mértékét és indokát köteles az Utassal írásban közölni. A módosított díj számításának módja: a részvételi díj a közzétett (kalkulált) árfolyam változásának százalékos arányában módosulhat, az egyéb kötelező terhek pedig a konkrét költség változásának megfelelően – figyelembe véve az árfolyam-emelkedést is – változtathatók. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az Utas - az erről szóló értesítés kézbesítését követően haladéktalanul, írásban tett nyilatkozattal – az utazási szerződést felmondhatja.

2. Amennyiben az utazásszervező az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes díj azonnali visszafizetésére, és az az után járó – az utazási szerződés megkötésétől számított időre, az érintett naptári félév első napjára érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű – kamat megfizetésére köteles (kivéve vis maior).

Amennyiben az Utas elfogadja a változtatásokat és vállalja a különbözeti összeg megfizetését, a szerződés módosításra kerül.

3. Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést írásban tett nyilatkozattal bármikor felmondhatja. A felmondási nyilatkozat az Utazási

Iroda kézhez vételével válik hatályossá. Az utazás meg nem kezdése esetén, amennyiben az Utas a felmondási szándékot előzetesen írásban nem jelezte, az Utazási Iroda jogosult a teljes befizetett összeget megtartani.

4. Ha az Utas az 1. pontban meghatározott októl eltérő indokkal mondja fel az utazási szerződést, köteles az Utazási Iroda kárának ellentételezésére kártalanítást teljesíteni (bánatpénz). A bánatpénz alapja: a részvételi díj és az utas által megrendelt egyéb tételek (felárak, előre fizetendő programok, fakultatív programok).

Körutazások esetén:

- 60 napon kívüli felmondás esetén 5000 Ft/fő
- 60-36 napon belüli felmondás esetén 10%
- 35-22 napon belüli felmondás esetén 30%
- 21-15 napon belüli felmondás esetén 60%
- 14-8 napon belüli felmondás esetén 80%
- 7 napon belüli felmondás, valamint meg nem jelenés esetén 100%.

Az Utazási Iroda felhívja az utas figyelmét arra, hogy repülő utazás lemondása esetén a repülőjegy árát csak a légitársaság lemondási szabályzata szerint téríti vissza. Kérjük utasainkat, hogy irodánkban tájékozódjanak, hogy a kiválasztott program esetében melyik légitársaság repülőjegyét foglaltuk. Amennyiben a megrendelt repülőjegy árát valamint annak illetékét a légitársaság nem adja vissza, ezek visszatérítését az Utas sem követelheti az Utazási Irodától. Az elkészített vízumok díja sem kerül visszatérítésre.

A felmondás napja beleszámít, az utazás napja nem számít bele a bánatpénz elszámolásnál figyelembe vett napokba. Az Utazási Iroda jogosult levonni az öt megillető összeget az Utas által fizetett összegből (részvételi díj, felárak, egyéb programok).

5. Az Utazási Iroda 2023. évi kínálatában lévő többnapos külföldi csoportos utazások részvételi díjai tartalmazzák a Colonnade Insurance S.A. Biztosító útlemondási biztosítását, mellyel kapcsolatos tájékoztató ezen utazási szerződés mellékletét képezi. Felmondás esetén - októl függetlenül - az útlemondási biztosítás díja a biztosító szerződése alapján nem téríthető vissza.

#### VI. Módosítási feltételek

A megrendelés módosítására vonatkozó kérelmet az Utazási Iroda – ha erre lehetősége van – külön költségterítés nélkül teljesíti, azzal a feltétellel, hogy a részvételi díj ezzel járó esetleges emelkedése esetén a különbözetet az Utas köteles megfizetni.

#### VII. Részvételi díj

1. A részvételi díjak pontos tartalmáról és a külön felszámítandó díjakról, valamint az esetlegesen várható, az Utazási Iroda hatáskörén kívül álló, további költségekről a programleírás ad tájékoztatást.

2. A részvételi díj általában az utazás költségét, az idegenvezető és szükség esetén a helyi idegenvezető díját, a szállást, ellátást, útlemondási biztosítást, idegenforgalmi adót és az Utazási Iroda szervezési díját tartalmazza, az adott út jellege és leírása szerint.

3. A részvételi díj nem tartalmazza a belépődíjak, a helyi közlekedési eszközök, felárak, fakultatív megjelölésű szolgáltatások vagy programok árát, baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást (kivéve, ha a programleírásban másként szerepel). Az ilyen jellegű költségekre vonatkozóan a programleírásban közölt díjak és árak csak tájékoztató jellegűek! Egyes esetekben a csoportos fakultatív programot, belépőt csak akkor tudjuk biztosítani, ha azt előzetesen – már a jelentkezéskor (az út foglalásánál) – az utas igényelte. Az utas által megigényelt és az Utazási iroda által megvásárolt belépőjegyek, vonat, hajó és kompjegyek lemondási díja a megvásárolt jegy árának 100%-a.

4. A szerződésben kikötött részvételi díj általában nem módosítható, azonban

- a szállítási költségek (ideértve az üzemanyag-költséget is),
- az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek, vagy
- az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt,

a díj – legfeljebb az utazás megkezdését megelőző 20 napon túl – a költségek változásával arányos mértékben emelhető vagy csökkenthető.

5. A részvételi díj tájékoztató jellegű, nem változik mindaddig, amíg lényeges körülmény (ÁSZF V./1.) azt nem indokolja.

#### VIII. Autóbuzsok, ülésrend

1. Az Utazási Iroda az általa szervezett utazásokat korszerű, biztonságos, komfortos autóbuzsokkal és tapasztalt, gyakorlott autóbuzsvezetőkkel indítja. Az autóbuzsok komfortfokozata az utazás hosszától és/vagy a program jellegétől függően változó, az autóbuzsban lévő hűtőszekrény csak az Utasainknak kínált italok hűtésére szolgál. A vezetési- és pihenőidőre vonatkozó szabályok betartása érdekében az autóbuzsvezetők 3-4 óránként rövid (20-30 perces) technikai szünetet tartanak.

2. Az ülőhelyfoglalás az előleg befizetésének sorrendjében történik, de azt az Utazási Iroda a férőhelyek célszerű kihasználása érdekében az együtt jelentkező Utasok páros vagy páratlan száma esetén egyoldalúan módosíthatja, melyről az Utas egyidejűleg értesítést kap.

## IX. Szálláshely, ellátás

1. A szálláshelyek az adott út leírásánál közölt szállástípuson belül (pl. hotel, panzió, diák- vagy ifjúsági szálló) a középkeletnek felelnek meg. A komfortfokozat az egyes típusok sajátosságai alapján eltérő. A szobákban hűtőszekrény, légkondicionáló általában nem található. A részvételi díjak 2 ágyas igénybevételrel kerülnek kialakításra, az ettől való esetleges eltérés az adott út leírásánál szerepel. Egyágyas elhelyezés – ahol a szálláshely erre lehetőséget nyújt – felár ellenében kérhető.
2. Az Utazási Iroda jogosult a megnevezett szálláshelytől eltérni (pl. túlszűfolttság miatt), ilyen esetben köteles az Utast az eredetivel azonos, illetve ahhoz hasonló kategóriájú másik szálláshelyen elszállásolni. Az Utazási Irodának nem áll módjában a szállásadótól függő szobaelosztási, illetve a programleírásban nem szereplő igényeket teljesíteni (pl. tengerre néző vagy egymás melletti szoba).
3. A program során biztosított ellátásról, valamint a felár ellenében, fakultatív jelleggel, esetlegesen rendelhető további étkezésekről a programleírás nyújt tájékoztatást.

## X. Hibás teljesítés

1. Az Utazási Iroda felel az utazási szerződés szerinti szolgáltatások megfelelő teljesítéséért. Ha az Utazási Iroda a vállalt szolgáltatást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződészerű a teljesítés, arányosan leszállítani, kivéve, ha az Utas a szolgáltatást, vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.
2. Ha az utazás megkezdését követően az Utazási Iroda az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más, hasonló értékű részszolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értékesebb, mint a nem teljesített szolgáltatás, akkor a különbözet az Utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az Utas azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező –ha az Utas erre igényt tart– gondoskodik az Utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az Utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről. Ha a hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező köteles Utasonként –szükség szerint– legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni.
3. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az Utazási Irodára is. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az Utazási Irodának az utazási szerződés nemteljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége legfeljebb a részvételi díj háromszoros összegéig terjed, de ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.
4. E fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az Utasnak a vonatkozó EU- és EK-rendeletek, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletekben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét a megfelelő összegből le kell vonni.
5. A programfüzetben és egyéb kiadott tájékoztatóban (pl. akciós ajánlatok) szereplő információk tájékoztató jellegűek, az elírásokért és a nyomdai hibákból eredő problémákért az Utazási Irodát felelősség nem terheli.
6. Az Utasnak panaszát, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, különben felel a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő köteles gondoskodni a panasz, kifogás a helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentéséről.
7. A panaszt, kifogást az utaskísérőnek teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalnia, amelynek tartalmaznia kell azt a tényt is, hogy az Utas a panaszát, kifogását bejelentette-e a helyi szolgáltató felé (pl. szállodának) is. A jegyzőkönyv egy példányát aláírva az Utasnak át kell adni.
8. Ha az utazásszervező nem orvosolja a szerződésszegést az Utas által megállapított észszerű határidőn belül, az Utas ezt maga is megteheti és kérheti a szükséges kiadásai megtérítését. Az Utas határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség. A szerződésszegést az utazásszervező nem köteles orvosolni, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.
9. Az Utazási Iroda kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki, a panaszlevelekre 30 napon belül válaszol.

## XI. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az utazáshoz szükséges, érvényes úti okmányok meglétéért, az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi, valamint a célországban való tartózkodásra vonatkozó rendelkezések betartásáért kizárólag az Utas

felel, egyben köteles erről az utazást megelőzően tájékozódni. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal az Utazási Iroda a felmondási feltételeket lépteti érvénybe, illetve az Utas semmilyen igényt nem érvényesíthet az Utazási Irodával szemben.

## XII. Betegség-, baleset-, poggyászbiztosítás

1. Az Utazási Irodában betegség-, baleset- és poggyászbiztosítás (továbbiakban: utasbiztosítás) köthető egyéni és csoportos utazásokra.
2. Irodánk kiemelt figyelmet szentel az utasok biztonságára, ezért az utazás időtartamára az utasbiztosítás megkötése a szerződéskötés feltétele. Ez alól kivétel, ha az utas írásban nyilatkozik, hogy rendelkezik utasbiztosítással az adott időszakra.
3. Utazásképtelenség és betegség-, baleset- és poggyászkar esetén az Utazási Iroda az Utast a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél biztosítja.
4. Kárigény esetén az Utas közvetlenül a biztosítóhoz fordul.

## XIII. Együttműködési kötelezettség

1. Az Utazási Iroda segítséget nyújt az Utasnak, amennyiben az utazás során nehéz helyzetbe kerül.
2. A szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy igényeiket, vitás kérdéseiket elsősorban békés úton, megegyezéssel rendezik. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az utas, mint fogyasztó lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerinti illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését az Utazási Iroda megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <https://jarasinfo.gov.hu>)

## XIV. Egyéb

1. Az Utazási Iroda működéséhez előírt vagyoni biztosítékot a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével (1139 Budapest, Váci utca 99.; Telefonszám: 06-1 460-1400, levelezési cím: 1426 Budapest, Pf. 153) kötött szerződés garantálja.
2. Jelen Általános Szerződési Feltételek az Utazási Iroda által 2023. január 1. után szervezett utazásokra érvényesek.
3. A jelen ÁSZF, valamint a foglaláskor kapott visszaigazolás és az Utas által megrendelt utazásra vonatkozóan az Utazási Iroda által (pl. a programfüzetben és/vagy programleírásban, a [www.volantourist.hu](http://www.volantourist.hu) honlapon, árlistán, akciós árlapon stb.) közölt információk az utazási szerződés részét képezik.
4. Az Utazási iroda felhívja az Utas figyelmét, hogy a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-tel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény korlátozza a fuvarozó kártérítési felelősségét, illetve kártalanítási kötelezettségét.
5. A repülés utazásokkal kapcsolatosan az Utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok üzletszabályzatai az irodánkkal kötött utazási feltételek részeivé válnak. A légitársaságok üzletszabályzatát az Utas az utazási szerződés aláírásával egy időben elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

## XV. Az Utas nyilatkozatai

1. Az utazási feltételeket (ÁSZF), a programleírást, a visszaigazolást, az utazási csomagra vonatkozó tájékoztatót megismertem, átvettem és az azokban foglaltakat magamra (az általam képviselt személy/ek/re) nézve kötelezőnek elfogadom.
2. A későbbiekben történő üzleti célú tájékoztatáshoz (hírlevél küldéshez) 0 hozzájárulok, az alábbi elérhetőségen: .....
- 0 nem járulok hozzá.
3. A VOLÁNTOURIST törzsutas programjában 0 részt kívánok venni 0 nem kívánok részt venni.
4. Az Utazási Iroda Adatkezelési tájékoztatóját elolvastam, megértettem és az ÁSZF aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy az Utazási Iroda a személyes adataimat a tájékoztatóban megjelölt célokból és feltételekkel kezelje.

Kelt: .....

.....  
Utazási Iroda (vagy megbízottja)

.....  
Utazási Iroda