

Általános szerz dési feltételek

1. A BEST REISEN Utazási Iroda Kft. (székhely: 1137 Budapest, Szt. István krt. 22.; telefonszám: (1) 465 0883, (1) 465 0883; nyilvántartási szám: R 1214/95/99) által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyv 389-401. és 415-416. szakasza, az utazási és az utazást közvetít szerz désr l szóló 281/2008. Korm. rendelet és az e szerz désben foglaltak irányadóak.

2. Az utazási szerz dés és elvlaszthatatlan mellékletei (utazási ajánlat, tájékoztató, akciós ajánlat, jelentkezési lap és visszaigazolás) tartalmazzák az utazásra vonatkozó adatokat a következő k szerint:

Étítéck, útvonal, tartózkodási helyek,

Észállás helye, típusa, f bb jellemz inek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelele komfortfokozattal, ha ez eltér a hazaitól, és az erre vonatkozó figyelemfelhívás,

Éindulás és visszaérkezés pontos helye, annak id pontja, az úti terv ben szerepl indulási és érkezési id pontok, Éaz utas által megrendelt részszolgáltatások, az azokon való részvétel feltételei, részvételi díj forrntban meghatározott összege, amely magába foglalja a szervezési díjat is,

Éa részvételi díjban benne nem foglalt és külön felszámításra kerül adók, illethekek, fakultatív programok és egyéb kötelez ter hek forrntban meghatározott összege, valamint ezen összegeknek változásának lehet ségére vonatkozó figyelemfelhívás,

Éa részvételi díj magában foglalja-e a baleset-, betegség- és poggyász -biztosítás ill. az ellátás kockázatára vonatkozó biztosítás díját, Ébefeizetend el leg, ill. az utazási szerz dés alapján fizetend teljes díj énnemradó részének megfizetési rendje,

É szállítóeszközök jellemz i és kategóriája, adott esetben a személyszállítás eszköze és célállomása,

Éaz étkezésekre vonatkozó tájékoztatás,

É legalacsonyabb létszám és az a határid , ameddig az utazás elmaradásáról

a BEST REISEN az utast értesíteni köteles,

Éaz utas külön kérései,

Éaz utazással érintett országok útiokmány- és vízumel írásai,

Éaz utazással összefügg egészségügyi el írások.

A BEST REISEN kötelezi magát arra, hogy az utas rendelkezésre bocsátja a programfüzetet, utazási ajánlatot (tájékoztatót), amelyre figyelemmel az utas kijelenti, hogy a BEST REISEN által kiadott utazási ajánlatban (tájékoztatóban), és jelen szerz dés egyéb, fent felsorolt mellékleteiben rögzített részletes feltételeket megismerte, átvette és azokat elfogadja.

Az e szerz désben szerepl utazási ajánlatban történt változásokról a BEST REISEN írásban köteles tájékoztatni az utast. Amennyiben a változás az utazási szerz dés megkötését követ en következik be, úgy az utas az er l szóló értesítés kézhezvételét l jogosult a szerz dés t elállni, amely döntését haladéktalanul köteles a BEST REISEN tudomására hozni. Az utas ebben az esetben igényt tarthat az eredetivel azonos vagy magasabb érték helyettesít szolgáltatásra, ha ennek nyújtására a BEST REISEN-nek lehet sége van, amennyiben er nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesít szolgáltatást nem fogadja el, a BEST REISEN ó amennyiben a teljes összeg befizetése megtörtént ó a befizetett díjat 8 napon belül utalással visszafizeti az utazási szerz dés megkötését l számított id re az érintett naprtí felvétel melz z utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyez mérték kamattal együtt, valamint megtéríti az utasnak az ellátás következtében felmerült jogos és igazolt kárít. A szerz d felek megállapodnak abban, hogy az utasnak kifizethet kártérítés összegét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozzák.

3. A BEST REISEN az általa kiadott programfüzetben (utazási ajánlat) közöltekl l elérhet, amennyiben a változásokat az utazási szerz dés megkötése el tt utassal ó igazolható módon ó közli.

4. A szerz d felek tudomásul veszik, hogy jelen szerz dés az utas által megrendelt szolgáltatások BEST REISEN által írásban történt visszaigazolása esetén lép hatályba. A BEST REISEN kötelezettséget vállal, hogy a leel legszt szolgáltatást a megrendelést l számított legfeljebb 4 (négy) munkanapon belül írásban visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás ezen id tartamon belül nem történne meg, úgy az utasnak az általa befizetett el leg az összeg beérkezését l számított 8 munkanapon belül visszakér. Amennyiben az utas a szolgáltatást nem személyesen rendeli meg, úgy a helyette eljáró személy ezírányú jogosultságát szabályszer meghatalmazással köteles igazolni.

Az utas nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalányként, vagy nem adóalányi min ségben, vagy adóalányként, de saját nevében és javára (azaz utasként) veszi igénybe.

5. Az utas az utazási szerz dés aláírásával egyidej leg részvételi díj el leget fizet. A megfizetett el leg garantiája, hogy az ly módon lefoglalt helyeket az utazási iroda más utasnak nem érkezteti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás elindulása el tt 30 nappal esedékes, felvéte, ha a külföldi közrem kód vel kötött szerz dés alapján ennél korábbi teljesítésre nincsen szükség. A fizetend részvételi díj el leg az utazás részvételi díjának 40%-a, feltéve ha a külföldi közrem kód vel kötött szerz dés ennél szigoríbb kötelezettséget nem ró a BEST REISENre. Az utas tudomásul veszi, hogy a jelzett fizetési határid be nem tartása a már megkötött utazási szerz dés megsz nését eredményezi. A részvételi díj el leg megfizetett összege teljes mértékben visszajár az utasnak, ha az utazás a BEST REISEN érdekkörében felmerült bármely okból hiúsul meg.

6. A BEST REISEN vállalja, hogy a teljes részvételi díj utas által való megfizetését követ en kalkulált Áfa-t is tartalmazó számlát állít ki az utas nevére. A BEST REISEN, abban az esetben, ha az utas a szerz dést l legfeljebb az utazás megkezdése el tt eláll, vagy ha az utazás a BEST REISEN érdekkörében felmerült bármely okból meghiúsul, kötelezettséget vállal arra, hogy az utas által megfizetett, amennyiben jogosult, akkor a lemondási költséggel, mint bánátpénzzel csökkentett részvételi díjat az utasnak közvetlenül vagy közvetít je útján legkés bb az elállástól számított 8 napon belül visszatéríti.

7.a) A közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszábási vagy hatósági árának megváltozása, továbbá az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illetek, üzemanyagár valamint a szolgáltatálatól kötött szerz désben szerepl deviza ó a BEST REISEN közrem kód jével kötött szerz désben meghatározott mutató szerinti ó forintárfolyamának id közí változása miatt a BEST REISEN a részvételi díjat az utazás megkezdése el tt legkés bb 21 nappal felemelheti. A díjemelés indokát és mértékét a BEST REISEN az utassal írásban közli. A díjemelés mértéke a költségek emelkedésének mértékével arányos, a BEST REISEN a részvételi díjat a költségnövekedés forrntban számított összegével emeli meg. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az utas az er l szóló értesítés kézhezvételét l számított 3 munkanapon belül dönthet az utazási szerz dést l történ elállásról és er l haladéktalanul köteles a BEST REISEN-t tájékoztatni, aki az összegzet teljes egészében visszatéríti, a visszatérítés id pontjág járó az érintett naprtí felvétel melz z utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyez

mérték kamattal együtt. Az utast ebben az esetben is megilleti jelen szerz dés 8. pont a) alpontjában meghatározott jogosultság.

b) A BEST REISEN rögzíti, figyelemmel a 15. és 16. pontokra, hogy repül géppel közleked utasokkal kapcsolatosan a légitársaságok által el re nem közölt, közbees leszállásokra, repül gép cseréjére ó a légitársaság szabályzata szerint, egyttal a BEST REISEN felel éségének kizárásával

 ó bármikor sor kerülhet, valamint a légitársaságok indulási és érkezési id pontjai tájékoztató jelleg ek, nem képezik az utazási szerz dés részét. Ilyen jelleg módosításról a BEST REISEN érintett utasait tájékoztatja, amint a módosításról tudomást szerez.

c) Abban az esetben, ha az úti cél vagy az ahhoz vezet útvonal olyan területet érint, amely ó az utazási szerz dés megkötését követ en ó a külpolitikaéért felel s miniszter által vezetett központi államigazgatási szerz nonlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célszágokat és térségeket megjelöl felsorolásba felvétele kerül, a BEST REISEN, amennyiben lehet ség van rá, a megrendelt szolgáltatással azonos vagy magasabb érték helyettesít szolgáltatást kínálhat, amennyiben az így kínált szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb érték , a díjkülönbözetet az utasnak megtéríti. Ha az utas nem fogadja el a felkínált szolgáltatást, akkor elállhat a szerz dést l, a befizetett díjat a BEST REISEN haladéktalanul visszafizeti.

8. A BEST REISEN az utazás megkezdése el tt legkés bb 20 nappal az utazási szerz dést l elállhat, különösen akkor, ha az utazáshoz szükséges legkisebb utaslétszám hiányzik. Megilleti az ellátás joga a BEST REISEN abban az esetben is, ha az utazás az utas részétkor el re nem látható küls körülmény (a célszágban bekövetkezett ó az emberi életet és egészséget, illetve a vagyon biztonságát veszélyeztet ó politikai esemény, valamint természeti csapás) veszélyezteti.

Ha a BEST REISEN a szerz dést l áll, az utas

a) az eredetivel azonos vagy magasabb érték helyettesít szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a BEST REISEN-nek lehet sége van. Ha a helyettesít szolgáltatás magasabb érték , a díjkülönbözetet az utast terhel, ha alacsonyabb érték a BEST REISEN köteles a különbözetet az utasnak megtéríteni.

b) követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó az érintett naprtí felvétel melz z utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyez mérték kamat megfizetését. Ha a BEST REISEN nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerz dést l, a BEST REISEN a fentiekben foglaltakon túlmen en köteles az utasnak az ellátás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve, ha:

a) az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztet , avagy általa nem befolyásolható ésszer en el nem háriható küls körülmény merül fel, amelyet a szerz dés megkötésekor nem látott és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem is láthatott el re (vis maior esete) vagy

b) a jelentek k létszáma a meghirdetett legalacsonyabb részrtvev számot nem éri el és er l az utast az utazás megkezdését 20 nappal melz z en írásban tájékoztatta.

9. Amennyiben a BEST REISEN az utazás feltételeit a szerz désként után rajta kívül álló okból lényegesen meg kívánja változtatni (pl. az utazás id pontjának megváltozása, az eredeti ajánlatához képest alacsonyabb kategóriájú szálláshely biztosítása, ha a meghirdetett programokat és kirándulókat nem lehet teljes kör en megtartani, stb.), az utas a változás közlését l számított 3 napon belül az utazási szerz dést l elállhat. Az ellátás jogkövetkezményeire a 8 a) és b) pontban foglaltak irányadóak. Nem min sül a szerz dés lényeges változtatásának, ha a BEST REISEN az egyes részszolgáltatásokat kényszer okokból megváltoztatta, vele azonos vagy magasabb érték szolgáltatást biztosított.

Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet a BEST REISEN az utasra nem hártja át. Ha a BEST REISEN ó helyettesít részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a BEST REISEN ó amennyiben az utas erre igényt tart ó gondoskodik az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célszágban található más visszaérkezési helyre történ szállásáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatás értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

10. Ha az utas nem a 7. a) és c) pontban felsorolt okok, illetve az utazási szerz désben foglaltak lényeges változtatása miatt, az utazás megkezdése el tt 60 napon belül de 35 napon, szálláshely (apartman) igénybevételére irányuló utazási szerz dés esetében pedig 45 napon, kívül az utazási szerz dést l eláll, vagy a szerz dés bármikor módosítja, az utazás teljes részvételi díjának 10%-át köteles bánátpénzként meg - fizetni. A lényeges módosítás az utazási szerz dést l való elállásnak min sül (pl.: az utazás id pontjának megváltoztatása, szállodacsere, utazási csomag tartalmának lényeges megváltoztatása). Ha az utas az utazás megkezdése el tt 35 napon belül az utazási szerz dést kisebb mértékben módosítja (névváltoztatás, ellátás), 5.000 Ft módosítási díjat köteles fizetni. Ha az utas az utazás megkezdése el tt 35 napon belül, de az utazás megkezdésének napját melz z legfeljebb 7 napon belül a szerz dést l eláll, vagy a foglaltak lényegesen módosítja, az alábbi kártalanítást kell bánátpénzként megfizetnie: É35-15. nap a részvételi díj 25 %-a, É14-7. nap a részvételi díj 50 %-a.

Az utazást melz z 6-0 nap id tartományban történ visszalépés vagy módosítás esetén az utas a részvételi díj teljes egészét, azaz 100%-át fizeti meg bánátpénzként. A fizetend bánátpénzt a BEST REISEN jogosult levonni az utasnak visszakjáró részvételi díj összegéb l.

A bánátpénz mértéke repül s különjáratok (charter) ún. csoportos IT (átalánydíjas, menetrendszerinti járatok) utazás esetén bizonyos esetekben elérhet el tt megadott mértékét l, mely l írásos a az utazási szerz dés részét képz információval az Ön utazási irodája szolgál a szerz désétkor.

11. A 8. és 9. pont esetében indokolt visszafizetés az utas szerz dést l való elállásától számított 8 napon belül történik.

12. Az utas jogosult az utazási szerz désben leköötött utazásban való részvételi jogát harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésr l haladéktalanul köteles írásban a BEST REISEN-t tájékoztatni és az igazolt többletköltségeket viselni. Engedményezésre csak változatlan szolgáltatások mellett van lehet ség, vízumköteles országokba szóló utazás esetén pedig továbbá akkor, ha az engedményezés folytán belép személy a szükséges vízummal rendelkezik. Amennyiben engedményezésre azért nincs lehet ség, mert a repül gépes helyfoglalási rendszer az utas személyének megváltoztatását a rendelkezésre álló id n belül már nem teszi lehet vé, a BEST REISEN-t ezzel kapcsolatban semmilyen felel sség nem terheli.

13. Az utas csak olyan személyre engedményezheti az utazásban való részvételi jogát, aki megfelel az utazási szerz désben rögzített utazási feltételeknek, és abban foglaltak tudomásulvételér l írásban nyilatkozik.

14. Az utazási szerz dés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni. A BEST REISEN felel az utazási szerz dés nem, vagy hibás teljesítéséb l ered károkért, kivéve, ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az , sem az általa igénybe vett

közrem kód magartatására nem vezethet vissza, különösen ha a) a szerz dés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magartatására vezethet k vissza, vagy

b) a hibák után harmadik személy magartatására vezethet k vissza, aki az utazási szerz désben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát a BEST REISEN kell gondossággal sem láthatna el re, illetve azt nem volt képes elhártani, vagy

c) vis maior esete következett be. Ilyennek min sül az oylan szokatlan, el re nem látható körülmény ó háborús események, sztrájkok, nagyobb er hatalom, elhárhíthatatlan természeti jelenségek, vagy technikai akadályok ó, amelynek következményeit az utazási vállalkozó a legközeltebb bb gondossággal mellett sem lett volna képes elhártani. A BEST REISEN az utazási szerz dés nem-teljesítéséb l vagy hibás teljesítéséb l ered károkért való felel sséget jelen szerz désben a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

15. A BEST REISEN a szerz désben vállalt szolgáltatások teljesítésért akkor is felel, ha a szolgáltatást közrem kód je (fuvarozó, szálloda stb.) vagy közvetít je útján teljesíti, kivéve, ha a közrem kód felel sséget jogszabályban kárhirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

a) Ha a BEST REISEN az utazást nem a szerz désnek megfelele en teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. A BEST REISEN nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

b) Amennyiben az utas a szolgáltatások bármelyikét kifogásolja, köteles ezt a telepített idegenvezet vel, annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval haladéktalanul közölni, aki köteles jegyz könyvet felvenni, melyben saját véleményét is mellékelé és ennek egy példányát köteles az utasnak átadni. Az idegenvezet er r l a BEST REISEN-t haladéktalanul tájékoztatja és a szükséges intézkedéseket megteszi Az utas a nem szerz désээр teljesítésb l ered igényét hazaérkezését követ en haladéktalanul, legfeljebb a hazaérkezését követ 2 (kett) hónapon belül köteles a fenti módon felvett jegyz könyv becsatolásával együtt a BEST REISEN-hez írásban bejelenteni. A kárigény bejelentésére nyitva álló 2 hónapos határid utas általi elmulasztása esetén a BEST REISEN mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól. A BEST REISEN köteles a bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentését l számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast.

16. A BEST REISEN tájékoztatja az utast, hogy a légi fuvarozóknak, mint a BEST REISEN közrem kód nek felel sséget a Montrealban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítésér l szóló Egyezmény kárhirdetésér l szóló 2005. évi VII. törvény korlátozza. A nemzetközi légi közlekedésben szokásos el írások és egyezmények alapján a Best Reisen charter járatain fenntartja az indulási hely, id , a repülési útvonal, a közbens leszállások, a légitársaság kiválasztása, a repül gép típusa és a repülési terv változtatásának jogát. Az érvényes pontos indulási és érkezési id pontokat az úti okmányok tartalmazzák. Technikai vagy szervezési okokból változhat a repül gép típusa és útvonala, de megtörténhet az is, hogy a kiírt desztinációk között le kell szállnna a repül gépek.

17. A BEST REISEN kötelezi magát, hogy az utazási ajánlatában minden esetben jelzi, hogy a részvételi díj tartalmazza-e a betegség, baleset, poggyász és útlemondási biztosításokat. Ha az utas a BEST REISEN közrem kódésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha a BEST REISEN az utas javára szóló biztosítási szerz dést köt utaslétszámra, akkor köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerz dés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidej leg az utasnak átadni. A BEST REISEN meg- oldálán, saját értekesít irodáiban és közrem kód értekesít partnerei útján közzétesszi a kalkulált útlemondási biztosítás szabályait. Ezzel biztosítja, hogy az utas az t zetesen, a biztosítás megkötése el tt megismerje, annak tartalmáról és feltételeir l részletes, egyértelm és közérthet tájékoztatást kapjon. Az utas kijelenti, hogy a biztosítási szabályzat és a szerz dési feltételek ismeretében köti meg az utazási szerz dést.

18. A BEST REISEN az utazás megkezdése el tt legalább 7 nappal ha az utazási szerz dés megkötése és az indulás közötti id tartam ennél rövidebb, az utazási szerz dés megkötésekor ó írásban tájékoztatja az utast a BEST REISEN idegenvezet jével vagy helyi képvisel jével, ezek hiányában közvetlenül a BEST REISEN-nél, az utazás célállomásáról kezdeményezhet kapcsolatfelvételt módjáról, valamint az utazási okmányok átételének helyér l és idejér l, tájékoztatja továbbá az utas által igénybe vehet biztosításokról, amennyiben azokat a programfüzetben (utazási ajánlat) nem tette közzé.

19. A BEST REISEN az utast a jelentkezéskor tájékoztatja arról, hogy az utazáshoz szükséges okmányok (vízum stb.) az utas szerzi be vagy megbízásából az iroda. Az utast tájékoztatja az egyes adatszolgáltatási id kr l. A határid elmulasztása esetén az utazás az utasnak felrható okból meghiúsulnak tekinthet .

20. Az utas az utazás során köteles az utazásra vonatkozó hatályos (útlevél, vízum, vám, deviza, egészségügyi és egyéb) jogszabályokat megtartani. Az utas kötelezettséget vállal arra, hogy útvele az út indulását követ legalább 6 hónapig érvényes. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén kelezethet károk és többletköltségek az utast terhelik. Amennyiben az utas a jogszabályok megsértése miatt az utazásban nem vehet részt, a BEST REISEN jogosult az utassal szemben a teljes részvételi díjat bánátpénzként érvényesíteni.

21. Az utazás során az utasnak felrható okból bekövetkez szerz dött felteletekt l elér teljesítés esetén, az utas kártérítési igénygel nem léphet fel.

22. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felel sséggel.

23. Az utas poggyászának részér l, felügyeletér l az utazás során az utas gondoskodik, hacsak azt továbbbízottsággal vagy meg részétől a BEST REISEN közrem kód je át nem vette.

24. A BEST REISEN m kódési engedélyének száma: R 1214/95/99.

25. A Best Reisen a m kódéséhez el írt vagyoni biztosítéokra szerz dést kötött a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepével (QBE Atlasz Biztosító, címe: 1143 Budapest, Stefánia u. 51, telefon: 460-1400). A vagyoni letét összege a 2012 évs évre külföldi utazásokra 1.200.000.000 HUF azaz egymilliárd kett százmillió forint, az új kötvény száma VBB/2012/234, beföldli utazásokra 500.000 HUF, azaz ötszázezer forint, a kötvény száma pedig VBB/2012/234B. A vagyoni biztosítéék célja az utazásszerz i tevékenységb l adódó esetleges károk megtérítése.

26. A BEST REISEN által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésére törekednek.

27. A díjemelés indokoltága és az utazási szerz dés hiányossága tekintetében az utas a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat.

28. Ha az utas az utazási szerz dést utazásközvetít útján kötötte, az utazási szerz dés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetít nél is bejelentheti.

Best Reisen Utazási Iroda