

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

melyek vonatkoznak a **Malév Air Tours Kft.** (továbbiakban: MAT) -

Székhely: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.)

Központi telefonszám: 235-3886

Cégjegyzékszám: 01-09-674295

Adószám: 12396775-2-43

által, illetve a MAT által igénybevett utazásközvetítők által szervezett külföldi és belföldi utazásokra.

A MAT az utazásszervező és közvetítői tevékenységről szóló 213/1996. számú Kormányrendelet alapján a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal (1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.; web: <http://www.mkeh.gov.hu>) nyilvántartási szám: R-1769/1998 engedélyével végzi a tevékenységét.

A MAT az alábbi vagyoni biztosítékkal rendelkezik:

Európai Utazási Biztosító Zrt. (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38.)

vagyoni biztosíték száma: 2010/0099, kelte: 2010.10.29.

biztosított összeg felső határa: nemzetközi utazásszervezés esetén 30.000.000,- Ft, belföldi utazásszervezés esetén: 500.000,- Ft összeg.

### 1. Az utazási szerződés létrejötte

Az utazás a megrendeléssel, illetve annak visszaigazolásával, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az előleg megfizetésével és a szerződés megkötésével egyidejűleg írásban jön létre. Amennyiben a MAT a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt kifejezetten csak feltételesen fogadja el, úgy az utazási szerződés a felek között azon a napon jön létre, amikor a MAT az utas jelentkezését elfogadta, és az utas részére ezt írásban visszaigazolta, és az utas a szerződés szerinti előleget megfizette (eltérő időpontok esetén a későbbi időpontban jön létre az utazási szerződés). Az utas a szerződés megkötéséig a feltételesen elfogadott jelentkezését bármikor hátrányos következmények nélkül visszamondhatja.

Ha az utas nem személyesen jár el az utazási szerződés megkötésekor, úgy jogszerű meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja jogosult helyette és nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy nem rendelkezik teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással vagy az esetlegesen jogosulatlanul jár el, a MAT-ot illetve a leendő utast ért károkért, költségekért az így eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

### 2. Részvételi díj

A részvételi díj eltérő kikötés hiányában az utazásra vonatkozó visszaigazolásban szereplő szolgáltatások árát, a MAT eljárási díját, illetve szervezési költségét – melyeket mindig a MAT aktuális tájékoztatója tartalmaz - és az általános forgalmi adót foglalja magába. A részvételi díj nem tartalmazza az utas-, baleset-, poggyász-, és az útlemondási biztosítást és a külön foglalható programokat. Az utas által megfizetendő előleg összege a részvételi díj 40%-át nem haladhatja meg. Ettől a MAT akkor térhet el, ha a külföldi közreműködő ennél szigorúbb kötelezettséget ír elő.

A részvételi díjat a MAT a következő esetekben jogosult emelni - melyről köteles az utast tájékoztatni –

- a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) emelkednek,

- az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) emelkednek,
- deviza – a MAT közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyam változása esetén.

Az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a részvételi díj a fent meghatározott ok fennállása esetén sem emelhető.

A teljes részvételi díjat a MAT legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 nappal igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködő igénybevétele okán ennél korábbi teljesítésre van szükség.

### 3. „Utazásra nem javasolt” úti cél

Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az utazásszervező köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetnél alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Ebben az esetben az utas, ha elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, a felek módosítják az utazási szerződést. Ha az utas nem fogadja el a helyettesítő szolgáltatást, akkor elállhat a szerződéstől. Ekkor az utazásszervező köteles a befizetett részvételi díjat azonnal visszafizetni.

### 4. Úti okmányok

Az utazáshoz szükséges útleveél beszerzéséről az utas gondoskodik. Ugyancsak az utas feladata a szükséges vízumok beszerzése, melyekről azonban társasutazás esetén külön költség felszámolásával, az érintett országok vízumilletékének befizetése ellenében a MAT gondoskodik. Az utas köteles az utazásra vonatkozó jogszabályokat, előírásokat (pl. útleveél-, vízum-, vám-, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utast terhelik.

### 5. MAT elállása az utazási szerződéstől

A MAT legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban elállhat a szerződéstől...Amennyiben a MAT nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, úgy az utas jogosult:

- az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra, ha ennek nyújtására a MAT-nak lehetősége van és
- ha a MAT ezt nem tudja biztosítani, vagy az utas a helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a MAT a teljes befizetett díjat köteles visszafizetni és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat összegét megfizetni.

Abban az esetben ha a MAT által felajánlott helyettesítő szolgáltatás az eredetnél alacsonyabb értékű, úgy a MAT köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.

Fentiekén túlmenően a MAT köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni kivéve, ha:

- a MAT elállására általa nem befolyásolható, ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a MAT a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre, vagy
- a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el és a MAT az utast írásban az utazási szerződésben meghatározott időtartamon belül tájékoztatták.

## 6. Az utas elállása az utazási szerződéstől

Az utasnak jogában áll az utazási szerződéstől bármikor írásban elállni, ebben az esetben a MAT bánatpénz fizetését köti ki az alábbiakban meghatározottak szerint, azzal, hogy a bánatpénz összege a részvételi díj összegét nem haladhatja meg:

- ha az utas az utazás megkezdését megelőző 35 napnál, apartman igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében 45 napnál korábban áll el az utazási szerződéstől, úgy köteles bánatpénzként a részvételi díj 10%-át a MAT részére megfizetni,
- ha az utas az elállási jogát az utazás megkezdését megelőző 34. és 21. nap között gyakorolja, úgy köteles bánatpénzként a részvételi díj 50%-át a MAT részére megfizetni,
- ha az utas az elállási jogát az utazás megkezdését megelőző 20. és 10. nap között gyakorolja, úgy köteles bánatpénzként a részvételi díj 80%-át a MAT részére megfizetni,
- ha az utas az elállási jogát az utazás megkezdését megelőző 10 napon belül gyakorolja, úgy köteles bánatpénzként a részvételi díj 100%-át a MAT részére megfizetni.

Bánatpénz fizetése nem köthető ki abban az esetben a) ha az utas azért áll el a szerződéstől mert a MAT az utazási szerződés lényeges feltételét kívánja lényegesen módosítani, ideértve különösen ha díjemelést eszközöl, mely meghaladja a 8%-ot. és b) ha az utas a 3. pontban meghatározott ok miatt áll el a szerződéstől.

Amennyiben az utas elállási jogát gyakorolja és az utazási szerződés részét egy olyan repülőjegy képezi, amelynek árát útlemondás esetén a fuvarozó sem téríti vissza, úgy a MAT sem vállalja ezen repülőjegy árának utas felé történő visszafizetését.

## 7. Biztosítás

A MAT köteles az utast tájékoztatni az utazási és útlemondási biztosítás megkötésének lehetőségeiről, a biztosítási szerződés tartalmáról, elemeiről, különösen az utazási és útlemondási biztosítás érintett kockázatairól és a biztosítási díjakról. Amennyiben az utas biztosítást kíván kötni, úgy a biztosítási feltételeket tartalmazó kötvényt a részvételi díj befizetésekor kapja meg.

## 8. Felelősség

A MAT felel az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások teljesítéséért. A MAT az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda stb.) útján teljesíti, kivéve, ha a szolgáltatás közreműködőjének a felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. A szállodák felelősségére a Polgári Törvénykönyvről szóló

1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) valamint a 1986. évi Berni Egyezmény szabályai az irányadóak (462-470 §).

a., Ha a MAT az utazást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani.

b., A MAT nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe. Nem minősül az utas saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha az utas azért áll el, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a külpolitikáért felelős miniszter nem ajánlja.

c., Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

d., Az utazási szerződés lehetetlenülésére a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni.

e., A repülőjáratokkal közlekedő utakkal kapcsolatban az utas tudomásul veszi, hogy ezen utaknál a légitársaságok utazási feltételei a MAT-tal kötött utazási szerződés részévé válnak. A légitársaság utazási feltételeit tartalmazó előírást az utas az utazási szerződés aláírását megelőzően kapja meg. A MAT felelősségére a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, vagy hosszú késése esetén a 261/2004. EK rendelet, valamint a légi személyi szállítás szabályairól szóló 25/1999 (II.12.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók. Az útipoggyász súlya charterjáratokon és menetrend szerinti repülőgépen 20 kg (túlsúly csak a menetrend szerinti járatokon lehetséges, melyért az utas a légitársaság tarifája szerinti díjat köteles fizetni).

f., Ha a MAT az utazás megkezdését követően az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha a MAT ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a MAT köteles az utast az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre szállítani, ennek költségeit viselni, és az igényben vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

g., A tájékoztatóban megjelölt szálláshely típus a szálláshely szerinti ország besorolási szabályainak megfelelő komfortfokozatot tartalmazza. Amennyiben a komfortfokozat az adott szállodánál eltér a magyar szabványoktól, azt az utas számára jelezni kell.

h., Az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását helyszínen az utaskísérőnek, ennek hiányában a helyszíni szolgáltatónak bejelenteni, aki köteles azt jegyzőkönyvezni és annak egy példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas a panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. Az utaskísérő köteles a MAT-ot haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta az utas azt az utazási irodát köteles tájékoztatni, amelyet a MAT az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt. A közlés késedelméből eredő kárért az utas felel. A MAT köteles a bejelentett kárigényt felülvizsgálni, és álláspontjáról az utazás tényleges befejezését követő 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast.

i., A MAT kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen. A változást az utassal közölni köteles, és a tájékoztatás megtörténtét a felek egyedi utazási szerződésben rögzítik. Amennyiben

az utazási szerződésben foglaltak lényegesen megváltoznak, illetve a program lényegesen megváltozik, úgy az utas elállhat a szerződéstől vagy ha elfogadja a változtatásokat a részvételi díj megváltozásával együtt, úgy a felek módosítják az utazási szerződést.j., A MAT nem felel, de köteles segítséget nyújtani az utasnak, ha nehézségei támadnak amiatt, hogy

– az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a MAT kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

– vis maior (olyan szokatlan előre nem látható körülmény, amely a MAT akaratán kívül áll, s amelynek következményeit a legkörültekintőbb gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani) esete következett be. A MAT nem felel az olyan hibás teljesítésből eredő károkért sem, melyek az utas magatartására vezethetők vissza.

k., Amennyiben az utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

#### 9. Poggyász

Az utas poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából a MAT vagy közreműködője, pl. fuvarozó vállalat átvette.

#### 10. Engedményezés

Az utas az utazási szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát jogosult olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek. Az engedményezésről köteles a MAT-ot haladéktalanul tájékoztatni. Az engedményezést megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az engedményezésből eredő esetleges többletköltségekért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.

#### 11. Adatkezelés

Az utas a jelen Általános Szerződési Feltételek aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy a MAT az utazáshoz szükséges személyes adatait az utazási szerződés teljesítése céljából, illetve az utas jövőbeni üzleti célú tájékoztatása céljából a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény rendelkezéseinek betartása mellett kezelje. Az utas bármikor jogosult a MAT által a jövőben nyújtandó üzleti célú tájékoztatásról írásban lemondani.

#### 12. Irányadó jogszabályok

Jelen Általános Szerződési Feltételekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 281/2008. sz. kormányrendelet, valamint a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

#### 13. Jogviták

A MAT által szervezett utazással kapcsolatos vitákat a felek elsődlegesen peren kívül igyekeznek rendezni. Amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy kikötik a II. és III. Kerületi Bíróság illetve a Fejér Megyei Bíróság kizárólagos illetékességét.