UTAZÁSI SZERZŐDÉS

mely köttetett a **PROKO TRAVEL KFT.** utazási iroda (továbbiakban PT), központ: 6720 Szeged, Feketesas u. 19–21. (Bejárat: Kígyó u. 3.) Tel./fax: 62/543-385 ügyeleti: 30/2290-457 Eng.sz: R-0857/1993. Adósz.: 11032591-2-06 cégjegyzék szám: 06-09-002944 e-mail: info@prokotravel.hu www.prokotravel.hu és a szerződést aláíró utas vagy képviselője (továbbiakban utas) között az alábbiak szerint:

1. A PT által szervezett utazásokra a Ptk. 2013 évi V. törvény 6:254.§-a, a 213/96 és az utazási szerződésekről szóló 281/2008 Kormányrendelet és a 90/314 EGK irányelvek és a jelen Utazási szerződés mérvadóak és annak kiegészítései (lásd fogalmak, hasznos tudnivalók) és módosításai.

2. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást megrendelő (utas vagy képviselője) az utat megrendelte, a díjelőleget befizette, jelentkezését a PT elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette és a 40% előleg igazoltan a PT-hez megérkezett. Az érvényes utazási szerződés akkor lép hatályba, ha a teljes részvételi díj igazoltan beérkezett a PT bankszámlájára vagy pénztárába. A PT-t csak érvényes és hatályos utazási szerződés esetén terheli elutaztatási kötelezettség. A PT-t nem terhel szerződéskötési kötelezettség minden megrendelővel kapcsolatban. Az utassal (megrendelővel) kötendő szerződést bármikor, indoklás nélkül elutasíthatja. Az utas jogosult az utazási jogát az indulás előtti 20. napig másnak engedményezni, ha az új utas is elfogadja az utazási szerződést és megfizeti az esetleges többletköltségeket (pl. új repülőjegy kiállítás, esetleges felárak). Az engedményezés csak a PT jóváhagyásával, írásbeli visszaigazolásával és az esetleges többletköltségek megfizetésével válik érvényessé. Az utazási iroda szerződéses partnerének, megrendelőnek a foglalást intéző személy tekintendő akkor is, ha név szerint más utasok számára intézte a foglalást. Esetleges jogosulatlan megbízás esetén minden felmerülő kárért az eljáró személy a felelős. Szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is. Ebben az esetben a közvetítő köteles adatait, nyilvántartási számát, a PT-vel kötött ügynöki szerződését kérésre az utasnak bemutatni. Amennyiben nincs érvényes szerződés a PT és a közvetítő iroda között, de az utas mégis befizette az előleget, akkor annak minden felelőssége az utast terheli.

3. Az utazások időtartamát, az egyes szolgáltatások jellegét, módját és a részvételi díjat a hasznos és fontos tudnivalókat a PT aktuális programfüzete és az ezen szerződéshez csatolt mellékletek (pl. a PT írásos visszaigazolása) tartalmazzák. Fontos információk olvashatóak a PT weboldalán is. Ezek ismeretének hiánya nem képez reklamációalapot.

4. A részvételi díj, mely 1 főre értendő, tartalmazza az utazás programjának leírásában szereplő szolgáltatások árát: szállás (1 főnek 2 ágyas elhelyezés esetén), ellátás, utazás, programok, idegenvezetés, útlemondási biztosítás, továbbá az utazási iroda szervezési díját, valamint a 2017. január 1-jei állapot szerinti általános forgalmi adót. Nem tartalmazza a fakultatív programok árát, reptéri-, kikötői illetékeket, vízumot, helyi idegenforgalmi adót, belépők árait – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, továbbá az utas betegség- baleset- és poggyászbiztosítását.

5. Jelentkezéskor – ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik –, a megrendelés teljes összegének 40%-a a befizetendő előleg. Az iroda hozzájárulásával egyedi esetekben kisebb összeg befizetésével is létrejöhet a szerződés. A megrendelt szolgáltatások hátralékának fizetési időpontja legkésőbb az utazás kezdete előtti 30. nap. Ez lehet ennél korábbi, ha a szerződés melléklete, a külföldi közreműködő, vagy a repülőtársaság korábbi határidőt határozott meg. A hátralék befizetési kötelezettségről a megrendelőnek külön értesítést nem küld a PT. Ha a befizetési határidőt az utas nem teljesíti, a szerződés nem lép hatályba, és a PT a megrendelést lemondottnak tekintheti, és jogában áll az utazási feltételekben rögzített lemondási költséget felszámítani. Amennyiben a jelentkezés az út indulása előtt 30 napon belül történik, akkor a teljes részvételi díj egy összegben fizetendő.

6. Árváltozások; ÁFA változás, valutaárfolyam-változás, valamint szállítási költségek változása esetén a PT az utazás árát, annak megkezdése előtti 20. napig felemelheti. Erről köteles az utast írásban tájékoztatni. Ha a díjemelés a 8 %-ot meghaladja, az utas a megrendeléstől elállhat, de erről a PT-t haladéktalanul értesítenie kell. Az utasnak ilyen esetben a befizetett összeget vissza kell kapnia, és ezen felül az adott időre eső, az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamatra is igényt tarthat. Az áraknál megjelölt reptéri illetékek tájékoztató jellegűek, pontos összegét a teljes részvételi díj befizetésekor közli a PT. Ha az összeg változik, az nem szerződésszegés és ezért az utas nem állhat el a szerződéstől.

7. A forintban meghirdetett fakultatív programok befizetése megrendeléskor, vagy a teljes részvételi díj kiegyenlítésekor lehetséges, a helyszínen történő jelentkezést az iroda képviselője (pl. idegenvezető) nem köteles elfogadni. A külföldi valutában megjelölt programok és belépők befizetése a helyszínen történik. Ilyen esetben a programokat külföldi szolgáltató szervezi. Ha az utas az utazás során a részvételi jegyén nem szereplő szolgáltatást kíván igénybe venni, annak árát köteles a helyszínen az iroda képviselőjének az adott ország pénznemében befizetni. Ha a fakultatív program elegendő jelentkező (min. 20 fő) hiányában elmarad, a befizetett összeget hazaérkezés után irodánk visszatéríti, de emiatt kártérítés nem jár. Amennyiben az utas az utazás során valamely megrendelt és befizetett szolgáltatást saját elhatározásából, érdekkörében felmerült okokból, vagy betegség miatt nem vesz (nem tud) igénybe (venni), úgy az utas követeléssel nem élhet a PT felé.

8. Megrendeléskor az útlevélben szereplő teljes nevet kell megadni, a PT ezt nem köteles ellenőrizni. Pontatlan, hiányos névmegadás esetén bekövetkező repülőjegy módosítási költség, ill. a légitársaság által az utaztatás megtagadásának felelőssége az utast terheli. Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkori útlevél-, vám-, devizajogszabályokat betartani. Ezek elmulasztásából, be nem tartásából eredő minden felelősség, kár az utast terheli. Nem magyar állampolgárok utazása esetén – ezt már jelentkezéskor közölni kell a PT irodával – a szabályokról az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást. Csoportos útjainkhoz megrendeléskor vízum-ügyintézési szolgáltatásunk is igényelhető, azonban az utasok vízumukat önállóan is intézhetik. Amennyiben nem a PT intézi a vízumot, az esetleges elutasítás esetén történő útlemondás csak a stornó feltételeknek megfelelően lehetséges. Csoportos ügyintézésünk után történő vízumügyintézést irodánk nem, vagy csak felár ellenében vállalja. A légitársaságok speciális szabályzatairól (pl. csomagszállítási szabályok) az utas köteles önállóan is tájékozódni és az utas tudomásul veszi, hogy ezek a PT-vel kötött szerződés részeivé válnak.

9. Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, bármely okból az utat megszakítja (pl. betegség) vagy nem jelenik meg időben az út indulásakor, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt. Várakozási idő az utasra minden esetben maximum 15 perc. Az utas köteles betartani a csoportos utazásokon elvárható általános etikai és utazási szokásokat. Amennyiben ezt nem tartja be (Pl. részegség, agresszív magatartás…), akkor a csoportvezető az utas utazását megszakíthatja. Ebben az esetben hazautazásáról az utas maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítési igénnyel a PT felé nem fordulhat, de a PT és partner szolgáltatói az utastól az általa okozott kár megtérítését követelhetik.

10. Ha a PT az utazáshoz szükséges legkisebb (programfüzet szerinti) létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig a szerződéstől írásban elál, vagy ha az utazás vis maior (előre nem látható külső körülmények) miatt elmarad, akkor a PT kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de a befizetett összeget az adott időszakra eső, az érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megemelve köteles visszafizetni. Egyéb esetben köteles az utas kárát is megtéríteni. Ez nem vonatkozik arra az esetre, ha a programban csak minimális módosításra került sor, vagy ha az utas azonos, vagy magasabb értékű szolgáltatást kapott. 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. törvénnyel kihirdetett berni egyezmény (COTIF) alapján a PT-t nem terheli sem felelősség, sem kártérítési kötelezettség mindazon károkért, amelyek az utasnál a személyfuvarozó magatartása (pl. járatkésés, járattörlés, beszállás megtagadása stb.) következtében keletkeztek. Az PT-t nem terheli felelősség, ha az autóbusz műszaki problémája, forgalmi akadályok vagy rossz időjárási viszonyok miatt valamelyik program elmarad, részben módosul, vagy a napok, valamint az azon belüli programok felcserélésre kerülnek továbbá ha a programmódosítás 3. személy magatartására, vele kapcsolatos intézkedésre vezethető vissza (pl. betegség esetén történő kórházi intézkedés és emiatti csúszás, programváltozás). Ide tartozik az az eset is, ha biztonsági vagy politikai helyzet miatt útvonalat, határátkelőt kell módosítani, még akkor is, ha ez a programot minimálisan érinti. Ebben az esetben a PT törekszik az utasok számára a lehető legkedvezőbb, legkisebb módosítást végrehajtani. A busz ülésrendjével kapcsolatban kártérítési igény nem nyújtható be.

11. Az utazás megkezdése előtt kb. 7 nappal a PT részvételi jegyet bocsát az utasok rendelkezésére, mely tartalmazza a programot, az országra jellemző szokásokat (étkezés, öltözködés, közlekedés), éghajlati viszonyokat, egészségügyi előírásokat, az idegenvezető nevét, a találkozás helyszínét, időpontját, és az iroda ügyeleti kontakt telefonszámát. Egzotikus utaknál a PT weboldalán olvashatók az adott területre, országra vonatkozó védőoltások. A felek elfogadják, hogy a védőoltások hiányából (még akkor is, ha az nem lett feltüntetve a javasoltak közt), bekövetkező betegségért az utazási iroda nem tartozik sem felelősséggel sem kártalanítással. Amennyiben az utas úgy érzi, nem kapott elegendő információt az úttal kapcsolatban, bármilyen vonatkozásban, akkor feltétlenül vegye fel a PT-vel a kapcsolatot. Ennek elmulasztása esetén utólagosan tájékoztatás és információ hiányossága miatti reklamációt, panaszt nem tudunk elfogadni.

12. Az utasnak jogában áll az utazást lemondani. A lemondást (szerződéstől történő elállást) írásban kell megtennie. Lemondás esetén a megrendelt teljes részvételi díjból személyenként az alábbi költség (bánatpénz) fizetendő: 60 napon túl 5.000,-Ft/foglalás ügyintézési költség.

Ha a lemondás és az indulás közötti idő: 60 – 35. nap közti: 10%
34 – 21. nap közti: 40%
20 – 11. nap közti: 75%

10 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén 100%. A határidőbe a lemondás napja (amikor a lemondás igazoltan, írásban a PT-hez beérkezett) beleszámít, de az indulás napja nem. Azon csomagtúrák esetében, ahol a repülőjegyek ára külön kerül feltüntetésre, a repülőjegy lemondási feltételei eltérhetnek a földi szolgáltatások lemondási feltételeitől, esetenként annál szigorúbbak is lehetnek. Repülővel történő utazás esetén, ha a légitársaságok szigorú rendelkezései miatt a repülőjegyek már megrendelésre kerültek, és annak összegét valamint az illetéket a légitársaság nem adja vissza, ezek visszatérítését az utas sem követelheti az utazási irodától. Ugyanez vonatkozik az elkészített vízumokra is. A repülőjegyekre szerződéskötéskor speciális útlemondási biztosítás köthető. Az utas hozzájárul, hogy a bánatpénzt a PT az előlegből (részvételi díjból) levonhatja.

13. Az utas az általa okozott kárért (pl. autóbuszban, szállodában…) közvetlenül felelős a szolgáltatóval, más természetes személlyel, ill. hatósággal szemben. Poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utas maga gondoskodik kivéve, ha csomagjeggyel igazoltan azt tőle megőrzésre átvettük. Az autóbuszban tárolt vagy otthagyott tárgyakért a PT nem vállal felelősséget.

14. A PT az utazási irodák és a szállodák közötti IH&RA/UFTAA nemzetközi szerződés szerint felel a szálláshely szolgáltatásokért. A PT azt szavatolja, hogy a szálláshely az adott országban olyan kategória besorolású, mint amit meghirdetett. Nem vállal felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelel-e. A körutak során a PT nem köteles előre jelezni, hogy az azonos kategóriájú szálláshelyek közül melyik hotel, panzió, vagy motel. Amennyiben az út során min. egy szálláshely más kategóriájú (csillag besorolású), azt azonban köteles a programfüzetben feltüntetni. Kivételes esetekben a PT fenntartja jogát a változtatásokra, pl. szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos, vagy magasabb értékű programokkal történő módosítására.

15. A szerződés hibás teljesítése esetén az utas visszatérítési kérelmét a hazaérkezéstől számított 7 napon belül ajánlott levélben nyújthatja be elsődlegesen a PT-hez. A panaszt kizárólag abban az esetben vizsgáljuk ki, és bíráljuk el jogosságát, ha azt igazoltan a helyszínen már bejelentette az idegenvezetőnek, vagy annak hiányában a szállodának, és a részvételi jegyen jelzett ügyeleti- vagy irodai telefonszámon. Az előzetes bejelentésen kívül a panaszlevélhez csatolni kell a kifogásra okot adó cselekmény helyén a kísérő, vagy szolgáltató, vagy több utas által felvett és igazolt dokumentumok, jegyzőkönyvek 1 példányát (214-es tv. 12§/5). Amennyiben az utas kárigényét késve, vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be (pl. nincs helyszíni jegyzőkönyv, vagy igazolt telefonos vagy e-mail-es, az út ideje alatt történt bejelentés), akkor a PT mentesül a kárigény alól (Ptk.306/4). A benyújtott kárigény megválaszolási határideje: 30 nap. Az utast – az utazásszervező hibás teljesítése esetén is – együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. A felek elfogadják, hogy a kártérítés összege (vagyoni és nem vagyoni jellegű együttesen) semmilyen esetben sem haladhatja meg a PT-hez befizetett összeg kétszeresét, illetve a törvényben meghatározott mértéket.

16. Társasútjainknál a biztosítást (baleset-, betegség-, poggyász-) külön, önállóan kell megkötni. Irodánkban megbízható biztosítótársaság biztosításaiból választhat. Amennyiben az utas nem köt biztosítást, akkor betegségéből, balesetéből stb. fakadó összes felelősség és költség őt terheli.

17. Programfüzetünkben szereplő PT társasutak útlemondási (stornó) biztosítással készültek. Amennyiben az utas saját, gyermeke, szülője vagy házastársa hatósági, orvosi, vagy kórház által igazolt utazásképtelenséggel járó betegsége, elhalálozása miatt nem vesz részt az utazáson, akkor a biztosító az alap részvételi díjat, a probléma kivizsgálása és jogossága után, az önrész (kb. 20%) és a stornó biztosítás árának levonása után visszatéríti. Az önrész az összes megrendelt szolgáltatásra érvényes. A jogosultság elbírálása a biztosító társaság hatásköre. A részletes szabályzat megtekinthető a PT irodákban, weboldalunkon, továbbá a www.colonnade.hu-n. A stornó biztosítás csak az utazás megkezdése előtti napig érvényes. Az utazásképtelenséget előidéző esemény bekövetkeztét követő 2 napon belül a biztosított köteles az utazását a PT-nél lemondani illetve azt a Colonnade Biztosítónál (1143 Bp., Stefánia út 51.) haladéktalanul bejelenteni. Igény esetén önrészmentes kombinált biztosítás (betegség- baleset- poggyászbiztosítás és útlemondási biztosítás) köthető.

18. További hasznos információk, tudnivalók az úttal kapcsolatban (pl. belépők részletezése) a www.prokotravel.hu weboldalon és a programfüzet bevezető részeinél olvashatóak. Az utas és útitársai tudomásul veszik és elfogadják, hogy ezek a szerződési feltételek elidegeníthetetlen részét képezik. A PT régebbi kiadványai és minden egyéb prospektus, tájékoztató, melyet nem a PT adott ki, ezen szerződés szempontjából érvénytelenek, ezek ajánlatai, adatai, javaslatai semmi jellegű kötelezettséget nem rónak a PT-re és szerződéses partnereire. Amennyiben ezen szerződés egy vagy több pontja jogszabályváltozások miatt jogsértővé válik, az nem befolyásolja a szerződés többi pontját.

19. A PT katalógusban 5 oldalon partner utazási iroda ajánlatai találhatóak. (Irodajelzés a lap aljján.) Ezeknél az utazást, szolgáltatást az adott iroda szervezi és az ő utazási szerződése érvényes az utasnak ezt szükséges aláírásával elfogadnia. A szerződések irodáinkban és weboldalunkon elérhetőek. Ezeknél az utaknál a PT csak az utas felé történő megfelelő tájékoztatás átadásában általa elkövetett hibákért felel, minden további felelősség az adott utat szervező irodát terheli.

20. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az utas panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: http://jarasinfo.gov.hu) és a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (1011 Budapest, Fő utca 44-50, Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1) fordulhat. Jogviták esetén a Szeged Járásbíróság (6720 Szeged, Széchenyi tér 4.) a kizárólagosan illetékes. Előzetesen panasszal élhet az utas a Békéltető Testületeknél pl. a Csongrád Megyei Békéltető Testületnél (6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.).

21. Az utas, illetve képviselője az utazási szerződés elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik, hogy ő és azon személyek, akik nevében megrendelte a szolgáltatást mindannyian természetes személyként (utasként), saját részükre vagy nem utasként veszik igénybe az utazási szolgáltatást. Ezt követően a természetes személyt jogi személyre nem lehet módosítani. Jogi személy esetén megrendeléskor végfelhasználói nyilatkozatot kell tenni a PT felé. A megrendelőnek nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást:

a) magánszemélyként, vagy nem adóalanyi minőségében veszi igénybe. (utas)
b) adóalanyként saját nevében és javára tehát végső felhasználóként veszi igénybe. (utas)
c) adóalanyként saját nevében de más javára veszi igénybe. (nem utas)

Prónay Gyula
ügyvezető igazgató, PROKO TRAVEL

Kijelentem, hogy a PROKO TRAVEL utazási szerződését a hozzá tartozó kiegészítésekkel együtt ismerem és elfogadom, a Colonnade útlemondási és biztosítási szabályzatát, az azzal kapcsolatos tájékoztatást megkaptam, és aláírásommal magam és utastársaim nevében kötelezőnek elfogadom. Tudomásul veszem és elfogadom, hogy e-mailben történő jelentkezés esetén a szerződés elfogadásának bejelölése ugyanolyan értékű szerződés elfogadást jelent, mintha közvetlen aláírással történt volna. Továbbá ezúton nyilatkozom, a szolgáltatást a fent leírtak alapján:

☐ **utasként** ☐ **nem utasként veszem igénybe** ***(bejelölés szükséges).***

Dátum: .....

.....
utas ill. képviselője