

Tájékoztató az utazási csomag megrendeléséhez

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződés szerinti teljesítéséért teljes egészében a Proko Travel Kft. (6720 Szeged Feketesas u. 19-21; adószám:11032591-2-06; engedélyszám: R-0857/1993) (továbbiakban: Utazásszervező) a felelős, amely a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződés szerinti teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az Utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók az Utazásszervező észszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az Utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződéstől, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási

csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.

- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén – így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot – az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az Utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződés szerinti módon teljesítik.
- Az Utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az Utazásszervező fizetése képtelenné válik, a megfizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az Utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. Az Utazásszervező a fizetése képtelenséggel szembeni védelemért felelős az alábbi szervezet révén gondoskodott a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről: Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38. ügyfelszolgalat@eub.hu tel.: 1/465-3666)
- Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Hadi-technikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály; 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKKP Pf. 919/1; www.kormanyhivatal.hu +36 (1) 4585-800; idegenforgalmi@bfkh.gov.hu), ha a szolgáltatások teljesítését az Utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják. A leírtakat tudomásul vettem.

Dátum:

.....
alírással

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A PROKO TRAVEL 2021-ES UTAZÁSAINÁL

mely köttetett a **PROKO TRAVEL KFT.** utazási iroda, mint utazásszervező (továbbiakban PT), székhely: 6720 Szeged, Feketesas u. 19–21. Tel./fax: 62/543-385 ügyeleti: 70/451-2100 Eng. sz.: R-0857/1993 Engedélyt kiadta: Budapest Főváros Kormányhivatala, 1124 Budapest, Németvölgyi út 37–39.; Postacím: 1534 BKKP Pf. 919. Tel.: 06-1-458-5800). Adószám: 11032591-2-06 cégjegyzék szám: 06-09-002944 e-mail: info@prokotravel.hu; www.prokotravel.hu (tevékenységért felelős személy: Prónay Gyula Antal) és a szerződést aláíró utazó vagy képviselője (továbbiakban utazó), (együttesen felek), között az alábbiak szerint:

1. A PT által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013 évi V. törvény (továbbiakban Ptk.), a Kereskedelemről szóló 2005. CLXIV. törvény 12. §, a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (továbbiakban Korm. rend.) és az Alaptörvény 15. cikk és a jelen szerződés és annak kiegészítései (lásd fogalmak, hasznos tudnivalók) és módosításai, továbbá a szerződéshez mellékelt megrendelés visszaigazolása együttesen mérvadóak. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a PT felelős, kivéve, ha a nemzetközi szerződés másként rendelkezik. A PT a jogszabályoknak megfelelő védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válna, annak érdekében, hogy az utazó által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse és (illetve) hazaszállítsa. Az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38. ugyfelszolgalat@eub.hu tel.: 1/465-3666) biztosítótársaság (továbbiakban Biztosító) gondoskodik az esetleges fizetése képtelenséggel szembeni védelemről.

2. Az utazási szerződés létrejön, amikor az utazást megrendelő (utazó vagy képviselője), akinek nevét a visszaigazolás tartalmazza, az utat megrendelte, a díjelőleget befizette, jelentkezését a PT elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette és a visszaigazoláson szereplő előleg (főszabály szerint a teljes részvételi díj 40%-a) igazoltan a PT-hez megérkezett. A PT-t csak érvényes és hatályos utazási szerződés, elfogadott ÁSZF, továbbá visszaigazolt megrendelés és befizetett részvételi díj együttese esetén terheli az elutaztatási kötelezettség. A PT él szerződéskötési szabadságával, vagyis nincs szerződéskötési kötelezettsége minden utazóval szemben. Kiskorú egyedül nem utazhat, 5 év alatti gyerek részére pedig csak a PT külön írásbeli engedélyével lehet utazási szerződést kötni. Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az indulás előtti 7. napig másra átruházni, ha az új utazó is elfogadja az utazási szerződést és megfizeti az esetleges többletköltségeket (pl. új repülőjegy kiállítása, esetleges felárak). Az engedményezés csak a PT jóváhagyásával, írásbeli visszaigazolásával és az esetleges többletköltségek megfizetésével válik érvényessé. A szerződésbe belépő ill. kilépő egyetemlegesen felel az átruházás összes költségének megfizetéséért. A PT szerződéses partnerének, utazónak a foglaltság intéző személy tekintendő akkor is, ha

név szerint más személyek számára (is) intézte a foglaltságát. Esetleges jogosulatlan megbízás esetén minden felmerülő kárért az eljáró személy (a megrendelést leadó) a felelős. A szerződés utazó általi lényeges módosítása (pl.: résztvevők nevének megváltoztatása, időpont vagy utazás megváltoztatása) kizárólag a PT előzetes írásbeli engedélyével történhet az esetleges többlet díjak és árkülönbözöket elszámolásával és a módosítás ügyintézési költségének megfizetésével (mely az eredeti foglalás teljes értékének a 2%-a, minimum 3.000 Ft). Szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is. Ebben az esetben a közvetítő köteles adatait, nyilvántartási számát, a PT-vel kötött ügynöki szerződését - kérésre - az utazónak bemutatni. Amennyiben nincs érvényes szerződés a PT és a közvetítő iroda között, de az utazó mégis befizette az előleget, akkor annak minden felelőssége az utazót terheli.

3. Az utazások időtartamát, az egyes szolgáltatások jellegét, módját, a részvételi díjat, az általános fogalmakat, a hasznos és fontos tudnivalókat a PT aktuális programfüzete és az ezen szerződéshez csatolt mellékletek, (pl. a PT írásos visszaigazolása) tartalmazzák. A hasznos tudnivalók és fogalmak megtalálhatóak a PT weboldalán és az alábbi linken is: <https://www.prokotravel.hu/altalanos-fogalmak/>. 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, programok, ha a leírás másként nem rendelkezik (pl. egyéni utazások): utazás, reptéri- és (európai utakon) kikötői illetékek (ha van), idegenvezetés, utlemondási biztosítás (17. pont szerint) díját, illetve minden esetben az utazási iroda szervezési díját és a 2020. január 1-jei állapot szerinti általános forgalmi adót. Nem tartalmazza a fakultatív programok és szolgáltatások árát, vízumot, az utazás kapcsán szükségessé váló okmányok, oltások, egészségügyi vizsgálatok, tesztek és hozzájuk kapcsolódó igazolások kiállításának árát, helyi idegenforgalmi adót, egyes utazások során elvárt juttatásokat (borravalók), belépők árait – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, továbbá az utazó betegség- baleset- és poggyászbiztosítását és költőpénzt. Az időszakhoz kötött kedvezményeket csak azok vehetik igénybe, akik az adott időintervallumban adják le foglalásukat.

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

fizetendő. Amennyiben a szerződés melléklete, a külföldi közreműködő, vagy a légitársaság 30 nappal korábbi határidőt határozott meg a hátralék / teljes összeg befizetésére, abban az esetben a PT az utazótól is hasonló feltételekkel tudja elfogadni a megrendelést.

6. Az áraknál megjelölt repülőterei illetékek tájékoztató jellegűek, a díj mértéke a Korm. rend. 6 § (1/b) alapján változhat, pontos összegét legkésőbb indulás előtt 30 nappal közli a PT. A forintban meghirdetett fakultatív programok befizetése megrendeléskor lehetséges, a későbbi, vagy a helyszínen történő jelentkezést az iroda képviselője (pl. idegenvezető) nem köteles elfogadni. A PT csak az írásban visszaigazolt szolgáltatásokra, igényekre vállal kötelezettséget. A devizában megjelölt programok és belépők befizetése a helyszínen történik. Ilyen esetben a programokat a PT általában külföldi szolgáltató közreműködésével szervezi. Ha az utazó az utazás során, a részvételi jegyén nem szereplő szolgáltatást kíván igénybe venni, annak árát köteles a helyszínen, a szolgáltató által meghatározott pénznemben megfizetni. Amennyiben valamely megrendelt és befizetett szolgáltatást, programot az utazó az utazás során saját elhatározásából, érdekkörében felmerült okból, vagy betegség miatt nem vesz (nem tud) igénybe (venni), úgy az utazó nem élhet követeléssel a PT felé.

7. Megrendeléskor az utazási okmányban szereplő pontos, 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 utazót terheli. A PT szerződéskötés előtt tájékoztatja az utazót az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól. Az utazót terheli a felelősség az egyes országokba való általános és rendkívüli beutazási szabályok, rendelkezések, előírások betartásáért, beleértve az utazáson való részvételhez szükséges úti okmányokat, oltásokat, teszteseteket és azokhoz kötődő igazolásokat. Ezek be nem tartásából eredő károk és költségek az utazót terhelik. Nem magyar állampolgárok utazása esetén – ezt már jelentkezéskor közölni kell a PT-vel – a szabályokról az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást. Csoportos útjainkhoz megrendeléskor vízum-ügyintézési szolgáltatásunk is igényelhető (ennek átfutási ideje kb. 30 nap), azonban az utazók vízumukat önállóan is intézhetik. Ha az utazó nem kapja meg a vízumot, és emiatt nem tud részt venni az utazáson, úgy a szerződés felmondása az utazó érdekkörében felmerülő oknak minősül. Csoportos ügyintézésünk megkezdése után történő vízumügyintézés a PT nem, vagy csak felár ellenében vállalja.

Az utazáson általunk használt légitársaságok speciális szabályzatai (pl. lemondási- és csomagszállítási szabályok) ezen szerződés mellékleteit képezik. Az utazó jelen szerződés aláírásával kijelenti, hogy az utazási csomag során valószínűleg közreműködő üzemeltető légi fuvarozók kitérő tájékoztatást kapott, az adott légi fuvarozók utazóra vonatkozó feltételeit (utazási-lemondási és poggyász szabályzatát) megismerte, elfogadta, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tekinti.

A felek megegyeznek, hogy amennyiben a légi fuvarozó a szolgáltatásának igénybevételét valamilyen oltáshoz, teszthez köti, úgy ezek teljesítése az utazót terhelik, és ezen előírásokkal kapcsolatos felmondásnál az utazót a normál lemondási feltételek (11. és 12. pontok) kötelezettségei terhelik. A légi fuvarozók feltételeinek meg nem ismeréséből származó károkért a PT felelősséget nem vállal. Az EU Parlament és Tanács 2111/2005/EK rendeletének megfelelően, repülés utazásoknál legkésőbb a részvételi jegy átadásakor a PT tájékoztatja az utazót amennyiben a szerződő és az üzemeltető légi fuvarozók kapcsán változás történt volna a szerződéskötés óta. Az utazó elfogadja, hogy légitársasági visszatérítés esetén a PT a repülőjegy árát vagy annak a fuvarozási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a fuvarozó által történt visszafizetés után téríti vissza az utazónak. A repülővel szállított poggyászok megrongálásáért, eltűnéséért a légitársaságot terheli a felelősség a rá vonatkozó szabályok, illetve üzletszabályzata szerint. A káresetet az érkezés után az utazónak haladéktalanul, még a repülőtéren kell bejelentenie a légitársaság képviselőjének.

8. Ha az utazást megkezdését követően a PT a szerződésben szereplő szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más, megfelelő, hasonló minőségű szolgáltatással pótolni. Ha a PT nem orvosolja a szerződésszegést ésszerű határidőn belül, akkor az utazó ezt maga is megteheti, és annak jogossága esetén, hazaérkezése után kérheti az indokolt kiadásai megtérítését, az érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig. Az utazót – az utazásszervező hibás teljesítése esetén is – együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. Az utazó nem jogosult kártérítésre, ha a PT bizonyítja, hogy a szerződésszegés (pl. valamelyik program elmaradása, módosulása, vagy a napok, valamint az azon belüli programok felcserélése) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények (pl. rossz időjárási viszonyok, járványügyi vagy közegészségügyi korlátozások, forgalmi akadályok, vagy az autóbusz műszaki problémája) miatt következett be, vagy az utazónak róható fel, vagy olyan harmadik személy magatartására vagy vele kapcsolatos intézkedésre (pl. betegség esetén történő kórházi intézkedés és emiatti csúszás, programváltozás, kormányzati döntés, szabályozás) vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést a PT ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt. Ide tartozik az az eset is, ha biztonsági, politikai vagy közegészségügyi helyzet miatt útvonalat, határátkelőt kell módosítani, még akkor is, ha ez a programot részben érinti. Ebben az esetben a PT törekszik az utazók számára a lehető legkedvezőbb, legkisebb módosítást végrehajtani. A busz ülésrendjével kapcsolatban kártérítési igény nem nyújtható be, még akkor sem, ha az első visszaigazolóhoz képest ebben változás történik, mivel a felek azonos minőségűnek ismernek el minden ülőhelyet az autóbuszban.

Ha az utazót saját érdekkörében felmerült okból az utazás megkezdését követően az utazásból kizárják (pl. a

jogszabályok megsértése miatt), továbbá bármely okból az utazó az utat megszakítja (pl. betegség) vagy nem jelenik meg időben az út indulásakor, a befizetett részvételi díj visszatérítésére vagy kártérítésre nem tarthat igényt. Várakozási idő az utazóra minden esetben 15 perc. Az utazó köteles betartani a csoportos utazásokon elvárható általános etikai és utazási szokásokat. Kizárható az utazásból az a személy, aki veszélyezteti utastársait, a közlekedés biztonságát (pl. agresszíven viselkedik, fertőző beteg, alkoholos, kábítószeres befolyásoltság alatt áll). Ebben az esetben hazautazásáról az utazó maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítési igénnyel a PT felé nem fordulhat, de a PT és partner szolgáltatói az utazótól, az általa okozott kár megtérítését követelhetik. A PT az utazás során nehéz helyzetbe jutó utazónak – lehetőségeihez mérten -, segítséget nyújt. A PT társasújtjai mozgásában korlátozott személyeknek nem ajánlottak. Részletesebb tájékoztatás céljából egyeztessen a PT munkatársaival.

9. A PT jogosult az utazáshoz szükséges legkisebb (programfüzet szerinti) létszám hiányában a min. 7 napos utak esetén az utazás megkezdése előtti 20. napig, a 7 napnál rövidebb utak esetén; az utazás megkezdése előtti 7. napig a szerződéstől írásban költségmentesen elállni. Ha az utazás vis maior (előre nem látható külső körülmények) miatt elmarad, abban az esetben a PT kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de köteles a befizetett díjat 14 napon belül visszafizetni. A tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utazók 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 260-61/2004/EK rendelet, a légi személyszállításról szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet, valamint az autóbusszal közlekedő utazókra vonatkozó 2006/2004 EK rendelet és a 181/2011 EU rendelet, továbbá az 1986. évi II. törvénnyel kihirdetett berna egyezmény (COTIF) az utazási szerződés részének tekintendő.

10. Az utazás megkezdése előtt kb. 7 nappal a PT részvételi jegyet bocsát az utazó 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, kontakttelefonszámát. A PT weboldalán, már jelentkezéskor, olvashatóak az adott területre, országra vonatkozó védőoltások, melyek a jelentkezés ideje és az utazás ideje között változhatnak. 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 utazó úgy érzi, nem kapott elegendő információt az úttal kapcsolatban, bármilyen vonatkozásban, akkor feltétlenül vegye fel a PT vezetőjével a kapcsolatot. Ennek elmulasztása esetén utólagosan tájékoztatás és információ hiányossága miatti reklamációt, panaszt a PT nem tud elfogadni.

11. Az utazónak jogában áll az utazást bármikor lemondania. A lemondást (szerződéstől történő elállást) írásban kell megtennie. Lemondás esetén a megrendelt teljes részvételi díjból személyenként az alábbi költség (bánatpénz) fizetendő:

Ha a lemondás és az indulás közötti idő:

Szerződéskötés – 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.

Speciális lemondási feltétel – Ingyenes lemondás:

Az általános szerződési feltételek 11-es pontjában lévő százalékos értékektől eltérően a 2021.05.01 után induló utazásokra szóló, 2020.12.01 és 2021.03.20 között visszaigazolt, megkötött utazási szerződéseknél 2021.03.20-ig az utazó **bánatpénz megfizetése nélkül** jogosult felmondani az utazási szerződést.

12. 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 utazó sem követelheti az utazási irodától. Ugyanez vonatkozik az elkészített vízumokra is. Az utazó által megrendelt és a PT által megvásárolt belépőjegyek, vonatjegyek és bérletek, hajó- és kompjegyek lemondási díja minden esetben a megvásárolt jegy árának a 100%-a. Az utazó hozzájárul, hogy a bánatpénzt a PT az előlegből (részvételi díjból) levonhatja.

13. Az utazó az általa okozott kárért (pl. autóbuszban, szállodában...) közvetlenül felelős a szolgáltatóval, más természetes személlyel, ill. hatósággal szemben. Poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utazó maga gondoskodik kivéve, ha csomagjeggyel igazoltan azt tőle megőrzésre átvették. Az autóbuszban, egyéb közlekedési eszközön vagy szállodában tárolt vagy otthagytott 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 akár egy szálláshely is más kategóriájú (csillag besorolású), azt azonban köteles a programfüzetben feltüntetni. Kivételes esetekben a PT fenntartja jogát a változtatásokra, pl. (akár korábban nével megadott) szálloda (szálláshely) kategórián belüli

változtatására, valamint a programok azonos, vagy magasabb értékű programokkal történő módosítására. A PT nem köteles a szállodától függő, a programleírásban vagy szerződésen külön nem rögzített utazói igényeket teljesíteni (pl.: egymás melletti szoba vagy meghatározott emeleten történő elhelyezés).

15. Ha az utazó szerződésszegést észlel az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni a PT-t vagy (a jelzés időbeliségének igazolhatóságának érdekében) elektronikus levélben az utazásközvetítőt. Ezen tájékoztatás a PT esetében kizárólag a szerződés bevezetőjében lévő elérhetőségek (6720 Szeged, Feketesas u. 19–21.; info@prokotravel.hu; ügyeleti: +36 70 451-2100) valamelyikén történhet. A PT kizárólag ezen saját elérhetőségeikre küldött szerződésszegést jelző tájékoztatást követően tudja a szerződésszegést orvosolni. Az utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért és a közlés idejének bizonyítási terhe is őt terheli. A felek megállapodnak benne, hogy a szerződésszegésről szóló haladéktalan tájékoztatás PT-hez való megérkezése semmiképp nem lehet később, mint az utazó hazaérkezését követő 3. nap. A benyújtott kárigény megválaszolási határideje: 30 nap. A panaszt vagy kárigényt foglalásonként (szerződésenként) kell benyújtani, a PT kizárólag az ily módon benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A felek a kárigényt – súlyos gondatlanságból okozott kár ill. személyi sérülés kivételével – a PT-hez befizetett összeg háromszorosában maximálják. A PT nem felel az Utazó által a helyszínen befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

16. A PT társasújtjainál a biztosítást (baleset-, betegség-, poggyász-) külön, önállóan kell az utazónak megkötnie. A PT irodáiban megbízható biztosítótársaság biztosításaiból választhat. Amennyiben az utazó nem köt biztosítást, akkor betegségéből, balesetéből stb. fakadó összes felelősség és költség őt terheli. Az EU országaiba érvényes Európai Egészségbiztosítási Kártya kiváltását javasoljuk, de a bankkártyákhoz, bankszámlákhoz adott biztosítás nem nyújt automatikusan egyenértékű szolgáltatást a PT irodáiban köthető biztosításokkal. Ezen biztosítási módok feltételeinek pontos ismerete az utazó felelőssége.

17. Amennyiben a szerződéskötést követően az utazás célállomása vagy annak közvetlen környezete a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az utazó a szerződéskötést követően a szerződéstől bánatpénz megfizetése nélkül elállhat, de ha az adott „utazásra nem javasolt” besorolás már a szerződéskötés időpontjában is fennállt, akkor az utazó csak bánatpénz megfizetésével állhat el a szerződéstől.

18. Az utazó jelen szerződésben kifejezetten megbízza a PT-t, hogy foglaláskor – a PT saját szervezésű útjainak szolgáltatásaira – kalkulált útlemondási biztosítást kössön számára (a biztosítás díja: teljes részvételi díj 1,5 %-a) a Biztosítónál. Utazásképtelenség esetén az utazó köteles haladéktalanul írásban jelezni a PT részére lemondási szándékát, valamint megküldeni az

utazásképtelenségre vonatkozó kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a Biztosítónak. A kalkulált útlemondási biztosításra vonatkozó szabályok és tájékoztatás a PT weboldalán érhető el az Információk menüpontban, vagy az alábbi linken: <https://www.prokotravel.hu/szabalyzat/sztorno>. Az utazási szerződés bármely fél általi felmondásánál, a kalkulált útlemondási biztosítás díja teljes egészében nem téríthető vissza az utazónak, a biztosítási díjfizetési kötelezettségről szóló Ptk. 6:448 §-nak megfelelően. A biztosítási feltételek meg nem ismeréséből származó károkért a PT felelősséget nem vállal.

19. A felek megegyeznek, hogy amennyiben az utazási szerződés felmondásra kerül bármely fél részéről, és az utazó által korábban végrehajtott pénzügyi teljesítések (befizetések) kapcsán visszatérítés válik szükségessé a PT részéről, úgy a visszatérítés az adott foglaláshoz (adott utazási szerződéshez) tartozó teljesítési (fizetési) módnak megfelelően történik. A Széchenyi Pihenőkártya kibocsátásának és felhasználásának szabályairól szóló 76/2018. (IV.20.) Korm. rendeletnek megfelelően, a SZÉP kártyával történő fizetésnél, az utazó a visszatérítést a korábban használt SZÉP kártyára történő jóváírásként kapja meg. Ha a felmondott szerződéssel kapcsolatban (lemondott megrendelésnél) utalvány felhasználás történt korábban, a visszatérítés is utalvány kibocsátás formájában történik, azonos felhasználási feltételekkel és legalább fél éves érvényességi idővel.

20. A szerződés szerves része az utazási csomagra vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány, melyet a szerződéskötés előtt a szerződő fél (utazó) megkapott, továbbá a PT Adatvédelmi Tájékoztatója (GDPR), mely az irodákban, a PT weboldalán és az alábbi linken olvasható: http://www.prokotravel.hu/szabalyzat/Adatvedelmi_tajekoztato-PROKO_TRAVEL.pdf. Ezzel kapcsolatos további tájékoztatás kérés és ügyintézés a szabályzatban lévő elérhetőségeken lehetséges.

21. További hasznos információk, tudnivalók az úttal kapcsolatban (pl. belépők részletezése) a PT hivatalos www.prokotravel.hu weboldalán és a PT programfüzet bevezető részénél olvashatóak. Az utazó és útítársai 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, javaslati semmi jellegű kötelezettséget nem rónak a PT-re és szerződéses partnereire. Amennyiben, ezen szerződés egy vagy több pontja jogszabályváltozások miatt jogsérvítővé válik, az nem befolyásolja a szerződés többi pontját.

22. A PT katalógusban partner utazási irodák ajánlatai is találhatóak. (Irodajelzés a lap alján.) Ezeknél az utazást, szolgáltatást az adott utazásszervező bonyolítja le és az ő utazási szerződése érvényes. Az utazónak ezt szükséges aláírásával elfogadnia. E szerződések a PT irodáiban és weboldalán elérhetőek. Ezeknél az utaknál a PT, az utazó felé, csak a tájékoztatás átadásában elkövetett hibákért felel, minden további felelősség az adott utazásszervezőt terheli.

23. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az Utazó a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Békéltető Testülethez (www.bekeltetes.hu) fordulhat, ha panaszügyének rendezését az PT-nél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A PT panaszügyintézésének helyszíne a társaság székhelye (6720 Szeged, Feketesas u. 19–21.) a panasz benyújtható elektronikus levélben is az info@prokotravel.hu címen. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztó panaszával a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: jarasinfo.gov.hu) és az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz (1011 Budapest, Fő utca 44-50, Postacím: 1440 Budapest, Pf. 1) fordulhat. Az utazási szerződésből eredő jogviták esetén a Pp. szerint illetékes bírósághoz is fordulhat az utazó.

24. Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy a kalkulált útlemondási- és (amennyiben kötött, akkor) az utasbiztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, valamint a PT aktuális programfüzetét, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket, a PT Adatvédelmi Tájékoztatóját, repülő utazás esetén a légifuvarozó utazási- lemondási és poggyász szabályzatát, a Korm. rend. 14.§ (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatóját átvette és az abban foglaltakat megismerte és magára és utazótársaira elfogadta.

25. Az utazó, illetve képviselője az utazási szerződés elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik, hogy ő és azon személyek, akik nevében megrendelte a szolgáltatást mindannyian természetes személyként (utazóként), saját részükre vagy nem utazóként 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. Az utazónak nyilatkoznia kell, hogy a szolgáltatást:

- a) nem ÁFA-adóalanyként vagy ÁFA-adóalanyként saját nevében és javára veszi igénybe. (utazó)
- b) adóalanyként saját nevében, de más javára veszi igénybe. (nem utazó)



Prónay Gyula
ügyvezető igazgató, PROKO TRAVEL

Kijelentem, hogy a szerződési nyilatkozatom megtétele előtt tájékoztattak az utazási csomag megrendelésével kapcsolatos általános jogaimról a jogszabálynak megfelelő formanyomtatvány által, illetve a PT utazási szerződését a hozzá tartozó kiegészítésekkel együtt, az EUB Biztosító biztosítási szabályzatát, megkaptam, megismertem, magam és utazótársaim nevében kötelezőnek elfogadom. Továbbá ezúton nyilatkozom, a szolgáltatást a fent leírtak alapján: (bejelölés szükséges)

- utazóként veszem igénybe.
 nem utazóként veszem igénybe.

Dátum:

.....
aláírás