

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; 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. ugyfelszolgalat@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, Némethölgyi 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:

[Redacted signature area]

utazó aláírása

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A PROKO TRAVEL 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 mellékelte megrendelés visszaigazolása együttesen mérvadóak. Az utazási csomag szerződészerű 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) (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). A szerződésbe belépő ill. kilépő egyetemlegesen felel az átruházás összes költségének megfizetéséért. A PT szerződéses partnerének, utazónak a foglalást intéző személy tekintendő akkor is, ha név szerint más személy(ek) számára (is) intézte a foglalást. Esetleges jogosulatlan megbízás esetén minden felmerülő kárért az eljáró személy (a megrendelést leadó) a felelős. A PT az utazási csomag megkezdése előtt egyoldalúan

módosíthatja az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, amennyiben a változás nem jelentős, és a módosításról megfelelő módon tájékoztatja az utazót. A jogszabályi feltételeknek megfelelően a PT fenntartja jogát, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazó által fizetendő teljes részvételi díjat egyoldalúan emelje, amennyiben az, az adott utazás esetében irányadó devizaárfolyamok, a személyszállítás árának üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek vagy harmadik fél által kivetett adó, illeték, egyéb kötelező teher miatt kerül sor. A szerződés utazó általi lényeges módosítása (pl.: résztvevők nevének vagy számának megváltoztatása, időpont vagy utazás megváltoztatása) kizárólag a PT előzetes írásbeli engedélyével történhet az esetleges többlet díjak és árkülönbözetek elszámolásával és a módosítás ügyintézési költségének megfizetésével (mely az eredeti foglalás teljes értékének a 2%-a, minimum 8.000 Ft). Amennyiben a szerződést úgy módosítják a felek, hogy az eredeti megrendeléshez képest kevesebb utazó vesz részt az utazáson (részleges lemondás), úgy a lemondó személy(ek) köteles(ek) megfizetni a szükséges bánatpénzt, mely nem számítódik be a szerződésben maradó utazó(k) fizetési kötelezettségébe. A szerződésben maradó utazó(k) azon szolgáltatások igénybevételére jogosult(ak), melyek díját rendezik(k) (pl. részleges lemondás után egyedül utazó személy egyágyas szobára akkor jogosult, ha annak árát előzetesen megfizeti). Szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is. Ebben az esetben az utazásközvetítő köteles adatait, nyilvántartási számát, a PT-vel kötött ügynöki szerződését - kérésre - az utazónak bemutatni. Amennyiben nincs érvényes szerződés a PT és az utazásközvetítő között, a megrendelés kapcsán, a PT-t nem terheli kötelezettség, felelősség.

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 ezen szerződéshez csatolt mellékletek, (pl. a PT írásos visszaigazolása) tartalmazzák. A hasznos tudnivalók és fogalmak megtalálhatóak a PT weboldalon 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 kétágyas elhelyezés esetén), ellátás, programok, ha a leírás másként nem rendelkezik (pl. egyéni utazások) utazás, reptéri- és kikötői illetek (ha van), idegenvezetés, útlemondási biztosítás díját, illetve minden esetben az utazási iroda szervezési díját és a 2024. január 1-jei állapot szerinti általános forgalmi adót. Nem tartalmazza a fakultatív programok és szolgáltatások árát, az utazáshoz, célországokba való belépéshez szükséges okmányok, vízumok, oltások, egészségügyi vizsgálatok, helyi idegenforgalmi adót, egyes utazások során a helyi szokások alapján elvárt borraalvót, belépők árait – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, továbbá az utazó betegség- baleset- és poggyászbiztosítását és költőpénzt.

5. Jelentkezéskor – ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik –, a megrendelés teljes összegének 40%-

a fizetendő előlegként. 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 közreműködő légitársaság korábbi határidőt határoz meg. A hátralék befizetési kötelezettségről az utazónak külön értesítést nem küld a PT. Súlyos szerződés-szegésnek minősül, ha határidőig az utazó nem teljesíti fizetési kötelezettségét, mely esetben a PT-nek jogában áll a szerződésben rögzített lemondási költséget (bánatpénzt) felszámítani, és a megrendelést törölni. Amennyiben a megrendelés az út indulása előtt 30 napon belül történik, a teljes részvételi díj egyösszegben fizetendő.

6. Az áraknál a repülőjeggyel együtt szereplő repülőtéri illeték díja változhat. Amennyiben szerződéskötést követően változna az előzetesen megadott repülőtéri illeték összege, erről a PT, a tudomására jutását követően, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb indulás előtt 30 nappal, tájékoztatja az utazót a Korm. rend. 6 § (1/b) pontjának megfelelően. A forintban meghirdetett fakultatív programokra való jelentkezés megrendeléskor, de legkésőbb a hátralék befizetésekor lehetséges. A PT csak az írásban visszaigazolt szolgáltatásokra vállal kötelezettséget. A belépők és a fakultatív hajó-, felvonó-, vonat- illetve egyéb jegyek a helyszínen, az adott ország valutájában fizetendőek a szolgáltatóknak. Ilyen esetben a programokat a PT általában külföldi szolgáltató közreműködésével szervezi. A helyszínen fizetendő szolgáltatások (pl. fakultatív kirándulások) szerződésben történő megrendelése fizetési kötelezettségvállalást eredményez az utazó számára. 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 saját elhatározásából, érdekkörében felmerült, vagy egészségügyi okból 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 névmegadásból eredő költségek (pl. repülőjegy módosítása), ill. a légitársaság által az utaztatás megtagadásának felelőssége az utazót terheli. 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, tesztek 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-lel – a szabályokról az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást. 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. A PT vízum-ügyintézési szolgáltatása csoportonként történik, és átfutási ideje kb. 30 nap, de az utazó vízumát önállóan is intézheti.

Az utazás során 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 kitérőit 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 az utazás valamely szolgáltatója, közreműködője szolgáltatásának igénybevételét valamilyen egészségügyi feltételhez (pl. oltáshoz, teszthez) köti, úgy ezen feltétel teljesítése az utazót terheli, és ezen előírásokkal kapcsolatos felmondásnál az utazót a normál lemondási feltételek (11 – 14. pontok) kötelezettségei terhelik. A légi fuvarozók feltételeinek meg nem ismeréséből származó károkat a PT felelősséget nem vállal. Az EU Parlament és Tanács 2111/2005/EK rendeletének megfelelően, repülő utazásoknál legkésőbb a részvételi jegy átadásakor a PT tájékoztatja az utazót, amennyiben a szerződő és az üzemeltető légi fuvarozók személyében 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 eltűnéséért, megrongálásáért a légitársaságot terheli a felelősség. A kárt érkezőkor az utazónak haladéktalanul, még a repülőtéren be kell jelentenie a légitársaság erre kijelölt pultjánál. A felek megállapodnak, hogy a légijáratok késése, törlése esetén a 261/2004/EK rendelet szerinti ellátási, kártalanítási kötelezettség a légitársaságot terheli.

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, programrész 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, vagy 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 kell módosítani, még akkor is, ha ez a programot érinti. A felek külön kitérnek rá, hogy a szerződéskötést követően kihirdetett, (pl. a járványügyi vagy politikai helyzet miatt hozott) kormányzati intézkedéseket a PT nem láthatta előre és azok hatása elháríthatatlan a PT számára. Ilyen esetben a PT törekszik az utazók számára lehető legkedvezőbb megoldást megtalálni. 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, illetve az út során az egyeztetett időpontra nem érkezik meg, a befizetett program, részvételi díj visszatérítésére vagy kártérítésre a PT felé 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 veszélyezteteti utastársait, a közlekedés biztonságát (pl. agresszíven viselkedik, fertőző beteg, alkoholos vagy 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. 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. Közlekedési eszközön vagy szálláson hagyott tárgyakért a PT nem vállal felelősséget. A PT az utazás során nehéz helyzetbe jutó utazónak, lehetőségeihez mérten, segítséget nyújt. A PT társasújtjai mozgásában korlátozott személyeknek nem ajánlottak. További tájékoztatásért egyeztessen a PT munkatársaival.

9. A PT jogosult az utazáshoz szükséges minimális utazolétszám (lásd.: Fogalmak: 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 előre nem látható külső körülmények miatt elmarad, a PT kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de a befizetett díjat 14 napon belül visszafizeti.

10. Az utazás megkezdése előtt kb. 7 nappal (amennyiben a teljes díj befizetésre került) a PT részvételi jegyet bocsát az utazó rendelkezésére, mely tartalmazza a programot, étkezési rendet, közlekedést, egészségügyi előírásokat, az idegenvezető nevét, a találkozás helyszínét, időpontját, és az iroda ügyeleti, kontakt telefonszámát. Az utazó kijelenti, hogy szerződéskötést megelőzően az utazással érintett országok egészségügyi előírásaira vonatkozó tájékoztatást megkapta, továbbá tudatában van, hogy ezen előírások az utazás teljesítéséig változhatnak és vállalja az előírások követését (pl. a Konzuli Szolgálat weboldalán keresztül). A PT társasújtjainál a biztosítást (baleset-, betegség-, poggyász-) külön, önállóan kell az utazónak megkötnie. 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.

11. Az utazónak jogában áll az utazást bármikor lemondania. A lemondást (az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását) minden esetben írásban kell megtennie. Lemondás esetén a megrendelt, felárakkal és ellátás (pl. fak. vacsora) árával növelt, teljes részvételi díjból személyenként az alábbi 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 esetén: 100%

A határidőbe a lemondás napja (amikor a lemondás a PT-hez beérkezett) beleszámít, de az indulás napja nem. Meg nem jelenés esetén a teljes szerződött díj nem visszatéríthető.

12. A PT utazásai többségénél az utazónak lehetősége van, hogy foglalása leadásakor (csak akkor), külön díjért megrendelje a Flexi Plus opciót, mely esetben:

a) A 11. ponttól eltérően az utazás indulása előtti 30. napig, a névre szóló jegyeken (különösen: repülőjegy, vonatjegy) kívüli szolgáltatásoknál külön bánatpénz megfizetése nélkül elállhat az utazási szerződéstől, és a Flexi Plus opció, valamint a megkötött útlemondási biztosítás (18. pontban szereplő) díján felüli teljes befizetését visszakapja. Az utazónak nem szükséges indokolnia elállását.

b) Autóbuszos utazásoknál a 2. pont oly módon módosul, hogy a PT egyszeri ingyenes átjelentkezési lehetőséget biztosít az utazónak az indulás előtti 30. napig. Az átjelentkezés a PT előzetes írásbeli engedélyével (visszaigazolásával) történhet az esetleges árkülönbözetek elszámolásával, de külön ügyintézési költség nélkül.

c) Autóbuszos utazásoknál ingyenes névmódosítási (átruházási) lehetőséget biztosít a PT az utazó számára az utazás indulása előtti 72. óráig.

A szerződés módosítását, vagy az attól való elállást minden esetben írásban kell jeleznie az utazónak PT felé a megadott határidőn belül. A határidő leteltét követően normál elállási és módosítási feltételek érvényesek.

A Flexi Plus opció a megvásárolt repülőjegyekre, névre szóló belépőkre nem terjed ki, ezen elemek módosításánál, lemondásánál a normál lemondási feltételek érvényesek. Az extra rugalmasságot kínáló Flexi Plus opció nem minősül biztosításnak, és díja nem tartozik az útlemondási biztosítás által fedezett szolgáltatások közé, utazó általi lemondás esetén díja nem jár vissza.

13. A Flexi Plus opció Árgaranciával történő kiegészített változata esetén a PT vállalja, hogy nem él a 2. pontban szereplő egyoldalú részvételi díj emelési jogával, azaz fixálja az utazás alap részvételi díját.

14. Repülő csomagtúrák esetén, a repülőjegy lemondási feltételei eltérhetnek a földi szolgáltatásokétól, esetenként annál szigorúbbak is lehetnek. Ha a repülőjegy már megrendelésre került és a légitársaság szigorú rendelkezései alapján annak összegét, vagy az illetéket a légitársaság nem adja vissza, ezek visszatérítését az utazó sem követelheti a PT-től. Az utazó által megigényelt és a PT által megvásárolt belépőjegyek, vonat- és hajójegyek, vízumok lemondási díja minden esetben a megvásárolt

jegy, szolgáltatás árának a 100%-a, akkor is, ha az utazó rendelkezik Flexi Plus opcióval. Az utazó hozzájárul, hogy a bánatpénzt a PT az előlegből (részvételi díjból) levonhatja.

15. A PT az utazási irodák és a szállodák közötti IH&RA/UFTAA nemzetközi szerződés szerint felel a szálláshely szolgáltatásokért. A PT a szálláshelyeknél a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolást alkalmazza. Nem vállal felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelel-e. Az utazások során a PT nem köteles előre jelezni, hogy az azonos kategóriájú szálláshelyek közül melyik hotel vagy panzió. A PT fenntartja jogát a változtatásra, pl. (akár korábban névvel megadott) szálloda (szálláshely) kategórián belüli cseréjére, valamint a programok azonos, vagy magasabb értékű programokkal történő módosítására és a felek kis mértékű változásnak tekintik ezen módosításokat. 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).

16. 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. Az autóbussz ülésrendjével kapcsolatban kártérítési igény nem nyújtható be, még akkor sem, ha a visszaigazolásához képest változás történik, mivel a felek azonos minőségűnek ismernek el minden ülőhelyet az autóbusszon.

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. A PT mint a biztosítási szerződés szerződője a Biztosítóval útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Az utazó jelen szerződésben kifejezetten megbízza a PT-t, hogy foglaláskor útlemondási biztosítást kössön a Biztosítóval. Az útlemondási biztosítás árát a részvételi díj tartalmazza (annak 1,9%-a). Az útlemondási biztosítás csak az alap részvételi díjra, repülőjegyre, egyágyas felárra és fakultatív vacsorára terjed ki, az egyéb megrendelt extra szolgáltatásokra, felárakra (pl. fakultatív programok, kabin felár) nem. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek, termékmertető és az ügyféltájékoztató megtekinthetők az értékesítő utazási irodákban és a <https://www.prokotravel.hu/> internetes oldalon. A biztosítási feltételek meg nem ismeréséből származó károkért a PT felelősséget nem vállal. Utazásképtelenség esetén az utazó köteles haladéktalanul írásban jelezni a Biztosító és a PT részére lemondási szándékát, valamint megküldeni az utazásképtelenségre vonatkozó kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a Biztosítóval. Az utazási szerződés bármely fél általi felmondásánál, az útlemondási biztosítás díja teljes egészében nem téríthető vissza, a biztosítási díjfizetési kötelezettségről szóló Ptk. 6:448 §-nak megfelelően.

19. A felek megegyeznek, hogy amennyiben az utazási szerződés felmondásra kerül bármely fél részéről, és visszatérítés válik szükségessé a PT részéről, úgy a visszatérítés az adott foglaláshoz 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 jóváírásaként kapja meg. Ha a felmondott szerződéssel kapcsolatban utalvány felhasználás történt korábban, a visszatérítés is utalvány kibocsátás formájában történik.

20. A szerződő fél (utazó) megismerte és elfogadja a PT Adatvédelmi Tájékoztatóját (GDPR), mely az irodákban, a PT weboldalán és az alábbi linken is olvasható: http://www.prokotravel.hu/szabalyzat/Adatvedelmi_tajekoztato-PROKO_TRAVEL.pdf.

21. További hasznos információk, tudnivalók az úttal kapcsolatban (pl. belépők részletezése, fogalmak) 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 semmi jellegű kötelezettséget nem róhatnak a PT-re és szerződéses partnereire. Amennyiben, ezen szerződés egy vagy több pontja (pl. jogszabályváltozás miatt) jogsérvtővé válik, az nem befolyásolja a szerződés többi pontját.

22. 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 rendezése 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 Igazságügyi Minisztériumhoz (1051 Budapest, Nádor u. 2., Postacím: 1440 Budapest, Pf. 2) fordulhat. Az utazási szerződésből eredő jogviták esetén a Pp. szerint illetékes bírósághoz is fordulhat az utazó.

23. Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy az 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 légitársaság utazási- lemondási és poggyász szabályzatát, a Korm. rend. 14.§ (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatóját átvette, az abban foglaltakat megismerte és magára és utazótársaira elfogadta.

24. Az utazó, illetve képviselője az utazási szerződés elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik, az útlemondásra és útmegszakításra vonatkozó biztosításhoz csatlakozik, melyet megelőzően a vonatkozó Biztosítási termékismertetőt, valamint az EUB2017-07BST_PROKO_TRAVEL KFT._13391-29028 jelű biztosítási feltételeket és az ügyféltájékoztatót megismerte és az azokban foglaltakat magára és az utazási szerződésben feltüntetett utazókra vonatkozóan kötelezőnek fogadja el. Nyilatkozik, hogy a Polgári Törvénykönyvtől, illetve a korábbi általános szerződési feltételtől lényegesen eltérő rendelkezéseket megismerte és azokat magára és az utazási szerződésben feltüntetett utazókra vonatkozóan kötelezőnek fogadja el.

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, ügyféltájékoztatóját megkaptam, megismertem, magam és utazótársaim nevében kötelezőnek elfogadom.

Dátum:

utazó aláírása

Proko Travel Kft. részéről: Prónay Gyula Antal – ügyvezető

Utazásközvetítő utazási iroda részéről: p. h.