

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: _____

utazó aláírása

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A PROKO TRAVEL UTAZÁSAINÁL

Az utazási csomagra vonatkozó szerződés, mely kötöttet a **PROKO TRAVEL KFT.** utazási iroda, mint utazásszervező (továbbiakban PT), székhely: 6720 Szeged, Feketes u. 19–21. Tel.: 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 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 pénzüsségeket 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, jelentkezését a PT írásban visszaigazolta 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 szerződési 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 utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során a PT a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizenévesek életét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt bármely, ezen pont szerinti, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén a PT megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében. A PT szerződéses partnerének, utazónak a foglaltság intéző személy tekintendő akkor is, ha név szerint más személy(ek) számára (is) intézte a foglaltság. 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, repülőterii illeték, üdülőhelyi díj, vagy egyéb kötelező teher miatt kerül sor. Az utazási csomag kalkulációjánál irányadó devizaárfolyamok: 400 Ft/EUR, 415 Ft/CHF, 380 Ft/USD, 480 Ft/GBP árfolyammal készült (Eerste Bank eladási árfolyam), gázolaj: 620 Ft/l. Az áraknál a repülőjeggyel együtt szereplő repülőterii illeték díja változhat. Amennyiben szerződéskötést követően változna az előzetesen megadott repülőterii 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. 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 kiállítás, esetleges felárak). A szerződésbe belépő ill. kilépő egyetemlegesen felel az átruházás összes költségének megfizetéséért. 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 rendezi(k) (pl. részleges lemondás után egyedül utazó személy egyágyas szobára akkor jogosult, ha annak árát előzetesen megfizeti). Szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is, mely esetben az utazásközvetítő köteles adatait, engedélyt, a PT-vel kötött ügynöki szerződését kérésre az utazónak bemutatni. Amennyiben nincs érvényes szerződés a PT és az utazásközvetítő közt, 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 prospektusa, weboldala (különösen online leadott foglalások esetén) és az ezen szerződéshez csatolt mellékletek, (pl. a PT írásos visszaigazolása) tartalmazzák. A hasznos tudnivalók és fogalmak megtalálhatóak a PT prospektusában 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 (főszabály szerint 1 főnek kétágyas elhelyezés esetén), ellátás, programok, ha a leírás másként nem rendelkezik (pl. egyéni utazások) utazás, esetleges reptéri- és kikötői illetékek, idegenvezetés, utlemondási biztosítás díját, illetve minden esetben az utazási iroda szervezési díját és a 2025. január 1-jei állapot szerinti általános forgalmi adót. Nem tartalmazza a fakultatív programok és szolgáltatások árát, az utazáshoz, célországokba való belépéshez szükséges okmányok, belépési engedélyek, vízumok, oltások, egészségügyi vizsgálatok árát, helyi idegenforgalmi adót, egyes utazások során a helyi szokások alapján elvárt borravalót, belépők árait – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, az utazó betegség- baleset- és poggyászbiztosítását, ital- és minibár fogyasztását és költőpénzt sem. 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. Az időszakhoz kötött kedvezményeket azok vehetik igénybe, akik az adott időintervallumban adják le foglalásukat. Az utazónak joga van a szállásra vonatkozó társítási igényt leadni megrendelésekor, azonban a PT csak az általa írásban visszaigazolt társítási kérésekért vállal kötelezettséget. Ezen visszaigazolt esetekben, ha a megrendelés európai utazásról szól, és az előleg befizetése megtörténik az utazás indulása előtti 30. napig, továbbá a szállodai kapacitás is lehetővé teszi a társítást (van szabad különágyas kétágyas szoba), a PT kötelezettséget vállal az utazó felé, hogy amennyiben az utazás indulásáig nem sikerül azonos nemű szobatársat találni, az utazó által fizetendő egyágyas felár 50%-át átvállalja. A szobatárs személyéről a PT előzetesen nem ad információt, továbbá az út során, a társal kapcsolatban reklamációt nem áll módjában elfogadni. Esetleges szétköltözés esetén, külön szobát csak abban az esetben kapnak az utazók, ha a szállodában van erre lehetőség, és mindkét utazó a helyszínen kifizeti az egyágyas felárat. Az igényelt társítás nem teljesülése nem minősül szerződésszegésnek, így a normál lemondási feltételek érvényesek.

5. Jelentkezéskor – ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik –, a megrendelés teljes összegének 40%-a, de repülő utazások esetében minimum a repülőjegy és illeték összege 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 szerződésszegésnek 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 35 napon belül történik, a teljes részvételi díj egy összegben fizetendő.

6. A forintban meghirdetett fakultatív programokra való jelentkezés megrendelésekor, de legkésőbb a hátralék befizetésekor lehetséges. A PT csak az általa szervezett, írásban visszaigazolt szolgáltatásokra vállal kötelezettséget, ide nem értve a harmadik fél által kibocsátott belépőjegyeket. A belépők (beleértve a csoportos látogatásnál esetlegesen kötelező helyi idegenvezető vagy helyi audio guide rendszer használati díja), a fakultatív hajó-, felvonó-, vonat- illetve egyéb jegyek, helyszíni fakultatív programok a helyszínen, az adott ország valutájában fizetendőek a szolgáltatóknak. Ilyen esetben a programokat jellemzően külföldi szolgáltató (pl. helyi idegenvezető) szervezi. A helyszínen fizetendő szolgáltatások (pl. előre megrendelt belépőjegyek, fakultatív kirándulások) utazó általi előzetes megrendelése fizetési kötelezettségvállalást eredményez az utazó számára. 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. Megrendelésekor 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 terhelik. 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, illetve gyermek utaztatása esetén az ehhez szükséges igazolást. 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 időben a vízumot, belépési engedélyt, vagy nem is jogosult ezekre, 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, melyhez igényét az utazó megrendeléskor adhatja le, de az utazó vízumát, belépési engedélyt önállóan is intézheti. Az utazó abban az esetben jogosult a PT ügyintézési szolgáltatását igénybe venni, amennyiben előzetesen tájékozódott róla, hogy a belépési engedély feltételeinek (különös tekintettel a célország által veszélyesnek ítélt országok előzetes látogatása és esetleges születési hely-korlátozásnak) megfelel. 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 várhatóan közreműködő üzemeltető légi fuvarozók kilitéről tájékoztatást kapott, az adott légi fuvarozók utazóra vonatkozó feltételeit (utazási-, lemondási és poggyász szabályzatát) megismerte, elfogadta, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tekinti. Repülő utazás esetén az induló és végső érkezési repülőtér (külön tájékoztatás hiányában) a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér. A felek megállapodnak, hogy az utazásszervezőnek jogában áll a budapesti indulást, érkezést módosítani Bécs, Pozsony vagy Debrecen repülőtereire, amennyiben a transzfer költségét vállalja Budapestről az indulási reptérre és vissza. Az alapárban szereplő repülőjegy minden esetben turista osztályra szól, fix ülőhely nélkül. A repülőjegy megvásárlását a PT bármikor elvégezheti az előleg beérkezését követően, amennyiben az utazó foglaláskor írásban nem jelezte, hogy a repülőjegyet maga kívánja megvásárolni. Amennyiben az utazó maga vásárolta meg repülőjegyét, és az utazás valamilyen okból mégsem valósul meg, vagy változik időpontja, a PT-t nem terheli felelősség az utazó által megvásárolt repülőjegy lemondása, módosítása kapcsán. A PT fenntartja a jogot, hogy átszállásos járatokkal teljesítsen egy repülési utat, amit az előzetes programterv szerint közvetlen járatral teljesítettek volna. Amennyiben az utazás alapára maximum 10 kg-os poggyászt (és esetlegesen egy kézitáskát) tartalmaz, úgy a részvételi jegy tér ki rá, hogy ezen 10 kg-os poggyász fedélzetre felvihető vagy feladott poggyász, és az utazó elfogadja, hogy ennek megfelelően köteles betartani a poggyászszabályokat. 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 károkért 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 felek megállapodnak, hogy a légi járatok késése, törlése esetén a 261/2004/EK rendelet szerinti ellátási, kártalanítási kötelezettség a légitársaságot terheli. Amennyiben jelentős járatkésés vagy járatotrlés miatt a PT felajánlja, hogy az utazó érdekében kötelezettséget vállal magára (pl. szállást vagy alternatív közlekedési megoldást foglal), és ezt a felajánlást az utazó elfogadja, a szolgáltatást igénybe veszi, úgy

az utazó vállalja, hogy a PT-lel szemben nem él később követeléssel, a légitfuvarozóval szembeni visszatérítési és költségtérítési jogát átruházza a PT-re, továbbá mindenben közreműködik, hogy a légitfuvarozóval szembeni követelést akár hazaérkezést követően is igazolni tudja a PT. Amennyiben ezen kötelezettségeit nem teljesíti az utazó, úgy vállalja a PT által kifizetett, az utazó által igénybe vett szolgáltatások díjának megtérítését. A repülővel szállított poggyászok eltűnéséért, megrongálásáért a légitársaságot terheli a felelősség. A kárt érkezőkor az utazónak haladéktalanul, még a repülőtérre be kell jelentenie a légitársaság erre kijelölt pultjánál.

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 autóbussz 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, kormányzati intézkedéseket a PT nem láthatta előre és azok hatása elháríthatatlan a PT számára. 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 (így az első napi induláskor is) 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 vagy kábítószeres befolyásoltság alatt áll). Ebben az esetben hazautazásáról az utazó maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítési igényrel 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. autóbusszban, szállodában...) közvetlenül felelős a szolgáltatóval, más természetes személlyel, ill. hatósággal szemben. Poggyászában 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 társasútjai mozgásában korlátozott személyeknek nem ajánlottak, számukra nem alkalmasak (közlekedési szolgáltatók és a szálláshelyek nem tudják biztosítani a számukra szükséges szolgáltatást). További tájékoztatásért egyeztessen a PT munkatársaival.

9. A PT által szervezett utazások elindításához a minimális létszám elérése szükséges, mely Magyarországról autóbusszal induló utak esetében 35 fő (beleértve az autóbusszos úthoz repülő csatlakozási lehetőséget választókat is), európai repülő utak esetén 20 fő, míg Európán kívüli utazásainknál 15 fő. A PT jogosult az utazáshoz szükséges minimális utazoltszám (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. Ezen eseteknél az érintetteknek kedvezményes átjelentkezést ajánlhat fel a PT más utazásaira. Ha az utazás előre nem látható külső körülmények miatt elmarad, a PT kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de a befizetett díjat 14 napon belül visszafizeti. A fakultatív kirándulások indítása is minimum létszámhoz kötött, mely főszabály szerint 15 fő.

10. Az utazás megkezdése előtt 7 nappal (hétvégi indulás esetén legkésőbb 5 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 és belépési feltételeire vonatkozó tájékoztatást megkapta, továbbá tudatában van, hogy ezen előírások az utazás teljesítéséig változhatnak és vállalja az előírások követését (pl. a Konzuli Szolgálat weboldalán keresztül).

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 (pl. egyágyas szoba felára) 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 a 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) Autóbusszos 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) Autóbusszos utazásoknál ingyenes névmódosítási (átruházási) lehetőséget biztosít a PT az utazónak az utazásindulása 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 Plusz opció Árgaranciával történő kiegészített változata esetén a PT vállalja, hogy nem él a 2. pontban szereplő egyoldalú részvételi díj emelési jogával, azaz fixálja az utazásalap részvételi díját.

14. Repülőcsomagútarak esetén, a repülőjegyre lemondási feltételei eltérhetnek a földi szolgáltatásokétól, esetenként annál szigorúbbak is lehetnek. Ha a repülőjegyre 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 Plusz 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 célszabályok szerinti turisztikai osztályba sorolást alkalmazza. Nem vállal felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelelő-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, a csoport megbontásával több, azonos besorolású szálláshelyen történő elhelyezésére, 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). Az egész napos városnézés, kirándulás min. 6 óras, a félnapos min. 3 óras.

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 elérhetőségekre küldött szerződésszegést jelző tájékoztatást követően tudja a szerződésszegést orvosolni. Az utazó felelős a közlés késedelmeiből 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 összegháromszorosában maximálják. A PT nem felel az Utazó által a helyszínen befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért. Az autóbusszal ülérendjével 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. Az autóbusszon csak ülve szabad utazni és a biztonsági öv használata kötelező. Ennek elmulasztása esetén a sérülések és büntetések felelőssége a mulasztót terhelik. Az autóbusszos utazásoknál a fel- és leszállás városoként 1 helyszínt jelent, autószárdra melletti felszállás esetén mindig az autóbusszal haladási irányának megfelelő oldalon. A megadott felszállási hely, az indulás előtti 15. napig ingyenesen módosítható, utána

szervíz módosítási költséggel (8.000 Ft) jár. A 36/2017 és 1102/2016 rendeletek a turistabuszokra vonatkozó súlykorlátozások megelégedés érdekében autóbusszos utazásoknál az utazó poggyászainak a megengedett összmege maximum 20 kg. Ez magában foglalja a csomagterben elhelyezendő bőröndöt, valamint, az utastérbe hozható kézipoggyászt is. Ezen szabály be nem tartása esetén többlet díj szabható ki az utazóra az aktuális szabálysértési díjaknak megfelelően, vagy megtagadható a csomag elszállítása. A buszokon történő kávé, üdítő stb. árusítás a busztársaság kompetenciája és 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 célszabályokat 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 szerződjéje 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 2%-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, termékismertető és az ügyféltájékoztató megtekinthetők az értékesítő utazási irodákban és a <https://www.prokotravel.hu/> internetes oldalon. A biztosítási feltételek meg nem ismeréséből származó kárért 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. 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 weboldalon és az alábbi linken is olvasható: <https://www.prokotravel.hu/adatvedelem/>

21. További hasznos információk, tudnivalók az úttal kapcsolatban (pl. belépők részletezése, fogalmak) a PT weboldalon (www.prokotravel.hu) és a PT prospektus ([/www.prokotravel.hu/katalogusunk/](http://www.prokotravel.hu/katalogusunk/)) bevezető részéinél olvashatók. 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) jogsértővé 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 rendezését a 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 (1055 Bp., Kossuth Lajos tér 4., Postacím: 1440 Bp., Pf. 2) fordulhat. A felek megállapodnak, hogy az utazási szerződésből eredő bármilyen jogvita esetén a PT székhelye szerinti bíróság (Szegedi Járásbíróság) kizárólagosan illetékes.

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 légifuvarozó 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 termék-ismertetőt, valamint az EUB2022-11BST_Proko Travel Kft._14819-29028 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: Próny Gyula Antal – ügyvezető

Utazásközvetítő utazási iroda részéről: p. h.

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 Express Kft. (6720 Szeged Feketesas u. 19-21; 11861328-2-06; engedélyszám: U002063) (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:

utazó aláírása

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A PROKO EXPRESS UTAZÁSAINÁL

Az utazási csomagra vonatkozó szerződés, mely kötöttet a **PROKO EXPRESS KFT.** utazási iroda, mint utazásszervező (továbbiakban PE), székhely: 6720 Szeged, Feketes u. 19–21. Tel./fax: 62/543-385 ügyeleti: 70/451-2100 Eng. sz.: U002063 Engedélyt kiadta: Budapest Főváros Kormányhivatala, 1124 Budapest, Németvölgyi út 37–39.; Postacím: 1534 BKKP Pf. 919. Tel.: 06-1-458-5800). Adószám: 11861328-2-06 cégjegyzék szám: 06 09 006417 e-mail: info@prokotravel.hu; www.prokotravel.hu (tevékenységért felelős személy: Prónay Bence) és a szerződést aláíró utazó vagy képviselője (továbbiakban utazó), (együttesen felek), között az alábbiak szerint:

1. A PE 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 PE felelős, kivéve, ha a nemzetközi szerződés másként rendelkezik. A PE a jogszabályoknak megfelelő védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válna, annak érdekében, hogy az utazó által megfizetett pénzüsségeket 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, jelentkezését a PE írásban visszaigazolta és a visszaigazoláson szereplő előleg (főszabály szerint a teljes részvételi díj 40%-a) igazoltan a PE-hez megérkezett. A PE-t csak érvényes és hatályos utazási szerződés, elfogadott ÁSZF, továbbá visszaigazolt megrendelés és befizetett részvételi díj együttese esetén terheli az elutaztatási kötelezettség. A PE el szerződési szabadságával, vagyis nincs szerződéskötési kötelezettsége minden utazóval szemben. Kiskorú egyedül nem utazhat, 5 év alatti gyermek részére pedig csak a PE külön írásbeli engedélyével lehet utazási szerződést kötni. Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során a PE a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizenhatalmas életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt bármely, ezen pont szerinti, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén a PE megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében. A PE szerződéses partnerének, utazónak a foglaltság intéző személy tekintendő akkor is, ha név szerint más személy(ek) számára (is) intézte a foglaltság. Esetleges jogosulatlan megbízás esetén minden felmerülő kárért az eljáró személy (a megrendelést leadó) a felelős. A PE 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 PE 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, repülőterii illeték, üdülőhelyi díj, vagy egyéb kötelező teher miatt kerül sor. Az utazási csomag kalkulációjánál irányadó devizaárfolyamok: 400 Ft/EUR, 415 Ft/CHF, 380 Ft/USD, 480 Ft/GBP árfolyammal készült (Eerste Bank eladási árfolyam), gázolaj: 620 Ft/l. Az áraknál a repülőjeggyel együtt szereplő repülőterii illeték díja változhat. Amennyiben szerződéskötést követően változna az előzetesen megadott repülőterii illeték összege, erről a PE, a tudomására jutását követően, indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb indulás előtt 30 nappal, tájékoztatja az utazót a Korm. rend. 6 § (1/b) pontjának megfelelően. 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 kiállítás, esetleges felárak). A szerződésbe belépő ill. kilépő egyetemlegesen felel az átruházás összes költségének megfizetéséért. A szerződés utazó általi lényeges módosítása (pl.: résztvevők nevének vagy számának megváltoztatása, időpont vagy utazás megváltoztatása) kizárólag a PE 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 rendezi(k) (pl. részleges lemondás után egyedül utazó személy egyágyas szobára akkor jogosult, ha annak árát előzetesen megfizeti). Szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is, mely esetben az utazásközvetítő köteles adatait, engedélyt, a PE-vel kötött ügynöki szerződését kérésre az utazónak bemutatni. Amennyiben nincs érvényes szerződés a PE és az utazásközvetítő közt, a megrendelés kapcsán a PE-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 PE aktuális prospektusa, weboldala (különösen online leadott foglalások esetén) és az ezen szerződéshez csatolt mellékletek, (pl. a PE írásos visszaigazolása) tartalmazzák. A hasznos tudnivalók és fogalmak megtalálhatóak a PE prospektusában 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 (főszabály szerint 1 főnek kétágyas elhelyezés esetén), ellátás, programok, ha a leírás másként nem rendelkezik (pl. egyéni utazások) utazás, esetleges reptéri- és kikötői illetékek, idegenvezetés, utlemondási biztosítás díját, illetve minden esetben az utazási iroda szervezési díját és a 2025. január 1-jei állapot szerinti általános forgalmi adót. Nem tartalmazza a fakultatív programok és szolgáltatások árát, az utazáshoz, célországokba való belépéshez szükséges okmányok, belépési engedélyek, vízumok, oltások, egészségügyi vizsgálatok árát, helyi idegenforgalmi adót, egyes utazások során a helyi szokások alapján elvárt borravalót, belépők árait – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, az utazó betegség- baleset- és poggyászbiztosítását, ital- és minibár fogyasztását és költőpénzt sem. 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. Az időszakhoz kötött kedvezményeket azok vehetik igénybe, akik az adott időintervallumban adják le foglalásukat. Az utazónak joga van a szállásra vonatkozó társítási igényt leadni megrendelésekor, azonban a PE csak az általa írásban visszaigazolt társítási kérésekért vállal kötelezettséget. Ezen visszaigazolt esetekben, ha a megrendelés európai utazásról szól, és az előleg befizetése megtörténik az utazás indulása előtti 30. napig, továbbá a szállodai kapacitás is lehetővé teszi a társítást (van szabad különágyas kétágyas szoba), a PE kötelezettséget vállal az utazó felé, hogy amennyiben az utazás indulásáig nem sikerül azonos nemű szobatársat találni, az utazó által fizetendő egyágyas felár 50%-át átvállalja. A szobatárs személyéről a PE előzetesen nem ad információt, továbbá az út során, a társal kapcsolatban reklamációt nem áll módjában elfogadni. Esetleges szétköltözés esetén, külön szobát csak abban az esetben kapnak az utazók, ha a szállodában van erre lehetőség, és mindkét utazó a helyszínen kifizeti az egyágyas felárat. Az igényelt társítás nem teljesülése nem minősül szerződésszegésnek, így a normál lemondási feltételek érvényesek.

5. Jelentkezéskor – ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik –, a megrendelés teljes összegének 40%-a, de repülő utazások esetében minimum a repülőjegy és illeték összege fizetendő előlegként. A PE 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 PE. Súlyos szerződésszegésnek minősül, ha határidőig az utazó nem teljesíti fizetési kötelezettségét, mely esetben a PE-nek jogában áll a szerződésben rögzített lemondási költséget (bánatpénzt) felszámítani, és a megrendelést törölni. Amennyiben a megrendelés az út indulása előtt 35 napon belül történik, a teljes részvételi díj egy összegben fizetendő.

6. A forintban meghirdetett fakultatív programokra való jelentkezés megrendelésekor, de legkésőbb a hátralék befizetésekor lehetséges. A PE csak az általa szervezett, írásban visszaigazolt szolgáltatásokra vállal kötelezettséget, ide nem értve a harmadik fél által kibocsátott belépőjegyeket. A belépők (beleértve a csoportos látogatásnál esetlegesen kötelező helyi idegenvezető vagy helyi audio guide rendszer használati díja), a fakultatív hajó-, felvonó-, vonat- illetve egyéb jegyek, helyszíni fakultatív programok a helyszínen, az adott ország valutájában fizetendőek a szolgáltatóknak. Ilyen esetben a programokat jellemzően külföldi szolgáltató (pl. helyi idegenvezető) szervezi. A helyszínen fizetendő szolgáltatások (pl. előre megrendelt belépőjegyek, fakultatív kirándulások) utazó általi előzetes megrendelése fizetési kötelezettségvállalást eredményez az utazó számára. 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 PE felé.

7. Megrendelésekor az utazási okmányban szereplő pontos, teljes nevet kell megadni, a PE ezt nem köteles ellenőrizni. Pontatlan, hiányos névmegadásból eredő költségek (pl.: repülőjegy módosítása), ill. a légitársaság által az utaztatás megtagadásának felelőssége az utazót terhelik. 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, illetve gyermek utaztatása esetén az ehhez szükséges igazolást. Nem magyar

állampolgárok utazása esetén – ezt már jelentkezéskor közölni kell a PE-vel – a szabályokról az illetékes diplomáciai képviselőt ad felvilágosítást. Ha az utazó nem kapja meg időben a vízumot, belépési engedélyt, vagy nem is jogosult ezekre, és emiatt nem tud részt venni az utazáson, úgy a szerződés felmondása az utazó érdekkörében felmerülő oknak minősül. A PE vízum-ügyintézési szolgáltatása csoportonként történik, melyhez igényét az utazó megrendeléskor adhatja le, de az utazó vízumát, belépési engedélyt önállóan is intézheti. Az utazó abban az esetben jogosult a PE ügyintézési szolgáltatását igénybe venni, amennyiben előzetesen tájékozódott róla, hogy a belépési engedély feltételeinek (különös tekintettel a célország által veszélyesnek ítélt országok előzetes látogatása és esetleges születési hely-korlátozásnak) megfelel. 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 várhatóan közreműködő üzemeltető légi fuvarozók kitérőül tájékoztatást kapott, az adott légi fuvarozók utazóra vonatkozó feltételeit (utazási-, lemondási és poggyász szabályzatát) megismerte, elfogadta, az abban foglaltakat magára nézve kötelezőnek tekinti. Repülő utazás esetén az induló és végső érkezési repülőtér (külön tájékoztatás hiányában) a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér. A felek megállapodnak, hogy az utazásszervezőnek jogában áll a budapesti indulást, érkezést módosítani Bécs, Pozsony vagy Debrecen repülőtereire, amennyiben a transzfer költségét vállalja Budapestről az indulási reptérre és vissza. Az alapárban szereplő repülőjegy minden esetben turista osztályra szól, fix ülőhely nélkül. A repülőjegy megvásárlását a PE bármikor elvégezheti az előleg beérkezését követően, amennyiben az utazó foglaláskor írásban nem jelezte, hogy a repülőjegyet maga kívánja megvásárolni. Amennyiben az utazó maga vásárolta meg repülőjegyét, és az utazás valamilyen okból mégsem valósul meg, vagy változik időpontja, a PE-t nem terheli felelősség az utazó által megvásárolt repülőjegy lemondása, módosítása kapcsán. A PE fenntartja a jogot, hogy átszállásos járatokkal teljesítsen egy repülési utat, amit az előzetes programterv szerint közvetlen járatral teljesítettek volna. Amennyiben az utazás alapára maximum 10 kg-os poggyászt (és esetlegesen egy kézitáskát) tartalmaz, úgy a részvételi jegy tér ki rá, hogy ezen 10 kg-os poggyász fedélzetre felvihető vagy feladott poggyász, és az utazó elfogadja, hogy ennek megfelelően köteles betartani a poggyászszabályokat. 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 károkért a PE felelősséget nem vállal. Az EU Parlament és Tanács 2111/2005/EK rendeletének megfelelően, repülő utazásoknál legkésőbb a részvételi jegy átadásakor a PE 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 PE a repülőjegy árát vagy annak a fuvarozási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a fuvarozó által történt visszafizetés után téríti vissza az utazónak. A felek megállapodnak, hogy a légi járatok késése, törlése esetén a 261/2004/EK rendelet szerinti ellátási, kártalanítási kötelezettség a légitársaságot terheli. Amennyiben jelentős járatkésés vagy járat törés miatt a PE felajánlja, hogy az utazó érdekében kötelezettséget vállal magára (pl. szállást vagy alternatív közlekedési megoldást foglal), és ezt a felajánlást az utazó elfogadja, a szolgáltatást igénybe veszi, úgy

az utazó vállalja, hogy a PE-vel szemben nem él később követeléssel, a légituvarozóval szembeni visszatérítési és költségtérítési jogát átruházza a PE-re, továbbá mindenben közreműködik, hogy a légituvarozóval szembeni követelést akár hazaérkezést követően is igazolni tudja a PE. Amennyiben ezen kötelezettségeit nem teljesíti az utazó, úgy vállalja a PE által kifizetett, az utazó által igénybe vett szolgáltatások díjának megtérítését. A repülővel szállított poggyászok eltűnéséért, megrongálásáért a légitársaságot terheli a felelősség. A kártérítéskor az utazónak haladéktalanul, még a repülőtérre be kell jelentenie a légitársaság erre kijelölt pultjánál.

8. Ha az utazást megkezdését követően a PE a szerződésben szereplő szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más, megfelelő, hasonló minőségű szolgáltatással pótolni. Ha a PE 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 PE 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 autóbussz 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 nincs kapcsolatban, vagy a szerződésszegést a PE 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, kormányzati intézkedéseket a PE nem láthatta előre és azok hatása elháríthatatlan a PE számára. 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 PE felé nem tarthat igényt. Várakozási idő az utazóra minden esetben (így az első napi induláskor is) 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 igényével a PE felé nem fordulhat, de a PE és partner szolgáltatói az utazótól, az általa okozott kár megtérítését követelhetik. Az utazó az általa okozott kárért (pl. autóbusszban, szállodában...) közvetlenül felelős a szolgáltatóval, más természetes személlyel, ill. hatósággal szemben. Poggyászájának őrzéséről, felügyeletéről az utazó maga gondoskodik. Közlekedési eszközön vagy szálláson hagyott tárgyakért a PE nem vállal felelősséget. A PE az utazás során nehéz helyzetbe jutó utazónak, lehetőségeihez mérten, segítséget nyújt. A PE társasújtjai mozgásában korlátozott személyeknek nem ajánlottak, számukra nem alkalmasak (közlekedési szolgáltatók és a szálláshelyek nem tudják biztosítani a számukra szükséges szolgáltatást). További tájékoztatásért egyeztessen a PE munkatársaival.

9. A PE által szervezett utazások elindításához a minimális létszám elérése szükséges, mely Magyarországról autóbusszal induló utak esetében 35 fő (beleértve az autóbusszos úthoz repülő csatlakozási lehetőséget választókat is), európai repülő utak esetén 20 fő, míg Európán kívüli utazásainknál 15 fő. A PE jogosult az utazáshoz szükséges minimális utazoltszám (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. Ezen eseteknél az érintetteknek kedvezményes átjelentkezést ajánlhat fel a PE más utazásaira. Ha az utazás előre nem látható külső körülmények miatt elmarad, a PE kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de a befizetett díjat 14 napon belül visszafizeti. A fakultatív kirándulások indítása is minimum létszámhoz kötött, mely főszabály szerint 15 fő.

10. Az utazás megkezdése előtt 7 nappal (hétvégi indulás esetén legkésőbb 5 nappal), amennyiben a teljes díj befizetésre került, a PE 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 és belépési feltételeire vonatkozó tájékoztatást megkapta, továbbá tudatában van, hogy ezen előírások az utazás teljesítéséig változhatnak és vállalja az előírások követését (pl. a Konzuli Szolgálat weboldalán keresztül).

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 (pl. egyágyas szoba felára) 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 PE-hez beérkezett) beleszámít, de az indulás napja nem. Meg nem jelenés esetén a teljes szerződött díj nem visszatéríthető.

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

c) Autóbusszos utazásoknál ingyenes névmódosítási (átruházási) lehetőséget biztosít a PE az utazónak az utazás indulása előtti 72. óráig. A szerződés módosítását, vagy az attól való elállást minden esetben írásban kell jeleznie az utazónak PE 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 Plusz opció Árgaranciával történő kiegészített változata esetén a PE vállalja, hogy nem él a 2. pontban szereplő egyoldalú részvételi díj emelési jogával, azaz fixálja az utazásalap részvételi díját.

14. Repülőcsomagútarak esetén, a repülőjegyre lemondási feltételei eltérhetnek a földi szolgáltatásokétól, esetenként annál szigorúbbak is lehetnek. Ha a repülőjegyre 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 PE-től. Az utazó által megigényelt és a PE 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 Plusz opcióval. Az utazó hozzájárul, hogy a bánatpénzt a PE az előlegből (részvételi díjból) levonhatja.

15. A PE az utazási irodák és a szállodák közötti IH&RA/UFTAA nemzetközi szerződés szerint felel a szálláshely szolgáltatásokért. A PE a szálláshelyeknél a célszabályok szerinti turisztikai osztályba sorolást alkalmazza. Nem vállal felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelelő-e. Az utazások során a PE nem köteles előre jelezni, hogy az azonos kategóriájú szálláshelyek közül melyik hotel vagy panzió. A PE fenntartja jogát a változtatásra, pl. (akár korábban névvel megadott) szálloda (szálláshely) kategórián belüli cseréjére, a csoport megbontásával több, azonos besorolású szálláshelyen történő elhelyezésére, valamint a programok azonos, vagy magasabb értékű programokkal történő módosítására, és a felek kis mértékű változásnak tekintik ezen módosításokat. A PE nem köteles a szállodától függő, a programleírásban vagy szerződésen külön nem rögzített utazói igényeket teljesíteni (pl.: egymás melletti szoba vagy meghatározott emeleten történő elhelyezés). Az egész napos városnézés, kirándulás min. 6 óras, a félnapos min. 3 óras.

16. Ha az utazó szerződésszegést észlel az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni a PE-t vagy (a jelzés időbeliségének igazolhatóságának érdekében) elektronikus levélben, az utazásközvetítőt. Ezen tájékoztatás a PE esetében kizárólag a szerződés bevezetőjében lévő elérhetőségek (6720 Szeged, Feketesas u. 19–21.; info@prokotravel.hu; ügyeleti: +36 70 451-2100) valamelyikén történhet. A PE kizárólag ezen saját elérhetőségekre küldött szerződésszegést jelző tájékoztatást követően tudja a szerződésszegést orvosolni. Az utazó felelős a közlés késedelmeiből eredő kárért és a közlés idejének bizonyítási terhe is őt terheli. A felek megállapodnak benne, hogy a szerződésszegésről szóló haladéktalan tájékoztatás PE-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 PE kizárólag az ily módon benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A felek a kárigényt – súlyos gondatlanságból okozott kár ill. személyi sérülés kivételével – a PE-hez befizetett összegháromszorosában maximálják. A PE nem felel az Utazó által a helyszínen befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért. Az autóbusszal ülérendjével 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. Az autóbusszon csak ülve szabad utazni és a biztonsági öv használata kötelező. Ennek elmulasztása esetén a sérülések és büntetések felelőssége a mulasztót terhelik. Az autóbusszos utazásoknál a fel- és leszállás városoként 1 helyszínt jelent, autószárdra melletti felszállás esetén mindig az autóbusszal haladási irányának megfelelő oldalon. A megadott felszállási hely, az indulás előtti 15. napig ingyenesen módosítható, utána

szerződésmódosítási költséggel (8.000 Ft) jár. A 36/2017 és 1102/2016 rendeletek a turistabuszokra vonatkozó súlykorlátozások megelégedése érdekében autóbusszos utazásoknál az utazó poggyászainak a megengedett összmege maximum 20 kg. Ez magában foglalja a csomagterben elhelyezendő bőröndöt, valamint, az utastérbe hozható kézipoggyászt is. Ezen szabály be nem tartása esetén többlet díj szabható ki az utazóra az aktuális szabálysértési díjaknak megfelelően, vagy megtagadható a csomag elszállítása. A buszokon történő kávé, üdítő stb. árusítás a busztársaság kompetenciája és 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 célszabályokat 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 PE 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 PE-t, hogy foglaláskor útlemondási biztosítást kössön a Biztosítóval. Az útlemondási biztosítás árát a részvételi díj tartalmazza (annak 2%-a). Az útlemondási biztosítás csak az alap részvételi díjra, repülőjegyre, egyágyas felárra és fakultatív vacsorára terjed ki, az egyéb megrendelt extra szolgáltatásokra, felárra (pl. fakultatív programok, kabin felár) nem. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek, termékismertető 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 PE felelősséget nem vállal. Utazásképtelenség esetén az utazó köteles haladéktalanul írásban jelezni a Biztosító és a PE 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 PE részéről, úgy a visszatérítés az adott foglaláshoz tartozó teljesítési (fizetési) módnak megfelelően történik. 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 PE Adatvédelmi Tájékoztatóját (GDPR), mely az irodákban, a PE weboldalon és az alábbi linken is olvasható: <https://www.prokotravel.hu/adatvedelem/>

21. További hasznos információk, tudnivalók az úttal kapcsolatban (pl. belépők részletezése, fogalmak) a PE weboldalon (www.prokotravel.hu) és a PE prospektus ([/www.prokotravel.hu/katalogusunk/](http://www.prokotravel.hu/katalogusunk/)) bevezető részeinél olvashatók. Az utazó és útítársai tudomásul veszik és elfogadják, hogy ezek a szerződési feltételek elidegeníthetetlen részét képezik. A PE régebbi kiadványai és minden egyéb prospektus, tájékoztató, melyet nem a PE adott ki, ezen szerződés szempontjából érvénytelenek, ezek semmi jellegű kötelezettséget nem róhatnak a PE-re és szerződéses partnereire. Amennyiben, ezen szerződés egy vagy több pontja (pl.

jogszabályváltozás miatt) jogsértővé 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 rendezését a PE-nél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A PE 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 (1055 Bp., Kossuth Lajos tér 4., Postacím: 1440 Bp., Pf. 2) fordulhat. A felek megállapodnak, hogy az utazási szerződésből eredő bármilyen jogvita esetén a PE székhelye szerinti bíróság (Szegedi Járásbíróság) kizárólagosan illetékes.

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 PE aktuális programfüzetét, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket, a PE 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 termék-ismertetőt, valamint az EUB2022-11BST_Proko Express Kft. 14841-43039 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 PE 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 Express Kft. részéről: Prónay Bence – ügyvezető

Utazásközvetítő utazási iroda részéről: p. h.