

Általános szerződési feltételek

1. A BEST REISEN Utazási Iroda Kft. (székhely: 1137 Budapest, Szt. István krt. 22.; telefonszám: (1) 465 0883, (1) 465 0883; nyilvántartási szám: R 1214/95/99) által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyv 389-401. és 415-416. szakasza, az utazási és az utazást közvetítő szerződésről szóló 281/2008. Korm. rendelet és az e szerződésben foglaltak irányadóak.

2. Az utazási szerződés és elválaszthatatlan mellékletei (utazási ajánlat, tájékoztató, akciós ajánlat, jelentkezési lap és visszaigazolás) tartalmazzák az utazásra vonatkozó adatokat a következők szerint:

- útíciók, útvonal, tartózkodási helyek,
- szállás helye, típusa, főbb jellemzőinek meghatározásával, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozattal, ha ez eltérő a hazaitól, az erre vonatkozó figyelemfelhívás,
- indulás és visszaérkezés pontos helye, annak időpontja, az úti terv ben szereplő indulási és érkezési időpontok,
- az utas által megrendelt részszolgáltatások, az azokon való részvétel feltételei, részvételi díj forintban meghatározott összege, amely magába foglalja a szervezési díjat is,
- a részvételi díjban benne nem foglalt és külön felszámításra kerülő adók, illetékek, fakultatív programok és egyéb kötelező terhek forintban meghatározott összege, valamint ezen összegeknek változásának lehetőségére vonatkozó figyelemfelhívás,
- a részvételi díj magában foglalja-e a baleset-, betegség- és poggyász - biztosítási ill. az ellátás kockázatára vonatkozó biztosítás díját,
- befizetendő előleg, ill. az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj fennmaradó részének megfizetési rendje,
- szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, adott esetben a személyszállítás eszköze és a célállomása,
- az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás,
- legalacsonyabb létszám és az a határidő, ameddig az utazás elmaradásáról

a BEST REISEN az utast értesíteni köteles,

- az utas külön kérései,
- az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásai,
- az utazással összefüggő egészségügyi előírások.

A BEST REISEN kötelezi magát arra, hogy az utas rendelkezésre bocsátja a programfizetést, utazási ajánlatot (tájékoztatót), amelyre figyelemmel az utas kijelenti, hogy a BEST REISEN által kiadott utazási ajánlatban (tájékoztatóban), és jelen szerződés egyéb, fent felsorolt mellékleteiben rögzített részletes feltételeket megismerte, átvette és azokat elfogadja.

Az e szerződésben szereplő utazási ajánlatban történt változásokról a BEST REISEN írásban köteles tájékoztatni az utast. Amennyiben a változás az utazási szerződés megkötését követően következik be, úgy az utas az erről szóló értesítés kézhezvételétől jogosult a szerződéstől elállni, amely döntését haladéktalanul köteles a BEST REISEN tudomására hozni.

Az utas ebben az esetben igényt tarthat az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra, ha ennek nyújtására a BEST REISEN-nek lehetősége van, amennyiben erre nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a BEST REISEN – amennyiben a teljes összeg befizetése megtörtént – a befizetett díjat 8 napon belül utalással visszafizeti az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal együtt, valamint megteríti az utasnak az ellátás következtében felmerült jogos és igazolt kárát. A szerződő felek megállapodnak abban, hogy az utasnak kifizethető kártérítés összegét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozzák.

3. A BEST REISEN az általa kiadott programfizetben (utazási ajánlat) közöltéktől el térhet, amennyiben a változásokat az utazási szerződés megkötése előtt az utassal – igazolható módon – közli.

4. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy jelen szerződés az utas által megrendelt szolgáltatások BEST REISEN által írásban történt visszaigazolása esetén lép hatályba. A BEST REISEN kötelezettséget vállal, hogy a leelőlegelt szolgáltatást a megrendeléstől számított legfeljebb 4 (négy) munkanapon belül írásban visszaigazolja. Amennyiben a visszaigazolás ezen időtartamon belül nem történne meg, úgy az utasnak az általa befizetett előleg az összeg beérkezésétől számított 8 munkanapon belül visszajár. Amennyiben az utas a szolgáltatást nem személyesen rendeli meg, úgy a helyette eljáró személy ezirányú jogosultságát szabályszerű meghatalmazással köteles igazolni.

Az utas nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalányi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára (azaz utasként) veszi igénybe.

5. Az utas az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díj előlegét fizet. A megfizetett előleg garانتálja, hogy az új módon lefoglalt helyeket az utazási iroda más utasnak nem érkezteti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás elindulása előtt 30 nappal esedékes, feltéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre nincs szükség. A fizetendő részvételi díj előleg az utazás részvételi díjának 40%-a, feltéve ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget nem ró a BEST REISEN-re. Az utas tudomásul veszi, hogy a jelzett fizetési határidő be nem tartása a már megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. A részvételi díj előleg megfizetett összege teljes mértékben visszajár az utasnak, ha az utazás a BEST REISEN érdekkörében felmerült bármely okból hiúsul meg.

6. A BEST REISEN vállalja, hogy a teljes részvételi díj utas által való megfizetését követően kalkulált Áfa-t is tartalmazó számlát állít ki az utas nevére. A BEST REISEN, abban az esetben, ha az utas a szerződéstől legfeljebb az utazás megkezdése előtt eláll, vagy ha az utazás a BEST REISEN érdekkörében felmerült bármely okból meghiúsul, kötelezettséget vállal arra, hogy az utas által megfizetett, amennyiben jogosult, akkor a lemondási költséggel, mint bánatpénzzel csökkentett részvételi díjat az utasnak közvetlenül vagy közvetítője útján legkésőbb az ellátást számított 8 napon belül visszatéríti.

7.a) A közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszábai vagy hatósági árának megváltozása, továbbá az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, územanyagár valamint a szolgáltatával kötött szerződésben szereplő deviza – a BEST REISEN közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának időközi változása miatt a BEST REISEN a részvételi díjat az utazás megkezdése előtt legkésőbb 21 nappal felemelteti. A díjemelés indokát és mértékét a BEST REISEN az utassal írásban közli. A díjemelés mértéke a költségek emelkedésének mértékével arányos, a BEST REISEN a részvételi díjat a költségnövekedés forintban számított összegével emeli meg. Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az utas az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül dönthet az utazási szerződéstől történő elállásról és erről haladéktalanul köteles a BEST REISEN-t tájékoztatni, aki az összeget teljes egészében

visszatéríti, a visszatérítés időpontjáig járó az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal együtt. Az utast ebben az esetben is megilleti jelen szerződés 8. pont a) alponjtában meghatározott jogosultság.

b) A BEST REISEN rögzíti, figyelemmel a 15. és 16. pontokra, hogy repülőgéppel közlekedő utasokkal kapcsolatosan a légitársaságok által előre nem közölt, közbeeső leszállásokra, repülőgép cseréjére – a légitársaság szabályzata szerint, együttál a BEST REISEN felelősségének kizárásával

– bármikor sor kerülhet, valamint a légitársaságok indulási és érkezési időpontjai tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés részét. Ilyen jellegű módosításról a BEST REISEN érintett utasait tájékoztatja, amint a módosításról tudomást szerez.

c) Abban az esetben, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célszolgálatok és térségekkel megeelő felsorolásba felvétele kerül, a BEST REISEN, amennyiben lehetőség van rá, a megrendelt szolgáltatással azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást kínálhat, amennyiben az így kínált szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, a díjkülönbözetet az utasnak megteríti. Ha az utas nem fogadja el a felkínált szolgáltatást, akkor elállhat a szerződéstől, a befizetett díjat a BEST REISEN haladéktalanul visszafizeti.

8. A BEST REISEN az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal az utazási szerződéstől elállhat, különösen akkor, ha az utazáshoz szükséges legkisebb utaslétszám hiányzik. Megilleti az ellátás vagy a BEST REISEN abban az esetben is, ha az utazást a szerződésköteskor előre nem látható külső körülmény (a célszorgában bekövetkezett – az emberi életet és egészséget, illetve a vagyon biztonságát veszélyeztető – politikai esemény, valamint természeti csapás) veszélyezteti.

Ha a BEST REISEN a szerződéstől eláll, az utas

a) az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a BEST REISEN-nek lehetősége van.

Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözetet az utast terhel, ha alacsonyabb értékű a BEST REISEN köteles a különbözetet az utasnak megteríteni.

b) követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal megfizetését. Ha a BEST REISEN nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, a BEST REISEN a fentiekben foglaltakon túlmenően köteles az utasnak az ellátás következtében felmerült kárát megteríteni, kivéve, ha: a) az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető, avagy általa nem befolyásolható ésszerűen el nem hártható külső körülmény merül fel, amelyet a szerződés megkötésekor nem látott és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem is láthatott előre (vis maior esete) vagy

b) a jelenlétező létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el és erről az utast az utazás megkezdésétől 20 nappal megelőzően írásban tájékoztatta.

9. Amennyiben a BEST REISEN az utazás feltételeit a szerződéskötés után rajta kívül álló okból lényegesen meg kívánja változtatni (pl. az utazás időpontjának megváltozása, az eredeti ajánlatához képest alacsonyabb kategóriájú szálláshely biztosítása, ha a meghirdetett programokat és kirándulókat nem lehet teljes körűen megtartani, stb.), az utas a változás közlésétől számított 3 napon belül az utazási szerződéstől elállhat. Az ellátás jogkövetkezményeire a 8) a) és b) pontban foglaltak irányadók. Nem minősül a szerződés lényeges változtatásának, ha a BEST REISEN az egyes részszolgáltatásokat kényszerű okokból megváltoztatta, vele azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást biztosított.

Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet a BEST REISEN az utasra nem hárítja át. Ha a BEST REISEN ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a BEST REISEN – amennyiben az utas erre igényt tart – gondoskodik az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célszorgában található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

10. Ha az utas nem a 7. a) és c) pontban felsorolt okok, illetve az utazási szerződésben foglaltak lényeges változtatása miatt, az utazás megkezdése előtt 60 napon belül de 35 napon, szálláshely (apartment) igénybevételére irányuló utazási szerződés esetében pedig 45 napon, kívül az utazási szerződéstől eláll, vagy a szerződést bármikor módosítja, az utazás teljes részvételi díjának 10%-át köteles bánatpénzként meg - fizetni. A lényeges módosítás az utazási szerződéstől való elállásnak minősül (pl.: az utazás időpontjának megváltoztatása, szállodacseré, utazási csomag tartalmának lényeges megváltoztatása). Ha az utas az utazás megkezdése előtt 35 napon belül az utazási szerződést kisebb mértékben módosítja (névváltoztatás, ellátás), 5.000 Ft módosítási díjat köteles fizetni. Ha az utas az utazás megkezdése előtt 35 napon belül, de az utazás megkezdésének napját megelőző legfeljebb 7 napon belül a szerződéstől eláll, vagy a foglalást lényegesen módosítja, az alábbi kártalanítást kell bánatpénzként megfizetnie:

- 35-15. nap a részvételi díj 25 %-a.
- 14-7. nap a részvételi díj 50 %-a.

Az utazást megelőző 6-0 nap időtartamában történő visszalépés vagy módosítás esetén az utas a részvételi díj teljes egészét, azaz 100%-át fizeti meg bánatpénzként. A fizetendő bánatpénzt a BEST REISEN jogosult levonni az utasnak visszajáró részvételi díj összegéből. A bánatpénz mértéke repülős kártyájárokat (charter) ún. csoportos IT (átalánydíjas, menetrendszerinti járatok) utazás esetén bizonyos esetekben elérhet az itt megadott mértéktől, melyről írásos a az utazási szerződés részét képző információval és Ön utazási irodája szolgálat a szerződésköteskor.

11. A 8. és 9. pont esetében indokolt visszafizetés az utas szerződéstől való elállásától számított 8 napon belül történik.

12. Ha az utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvételi jogát harmadik személy részére engedélyezni. Az utas az engedélyezéséről haladéktalanul köteles értesíteni a BEST REISEN-t tájékoztatni és az igazolt többletköltségeket viselni. Engedélyezésre csak változtatlan szolgáltatások mellett van lehetőség, vízumköteles országokba szóló utazás esetén pedig továbbá akkor, ha az engedélyezés folytatón belépő személy a szükséges vízummal rendelkezik. Amennyiben engedélyezésre azért nincs lehetőség, mert a repülőgépek helyfoglalási rendszere az utas személyének megváltoztatását a rendelkezésre álló időn belül már nem teszi lehetővé, a BEST REISEN-t ezzel kapcsolatban semmilyen felelősség nem terheli.

13. Az utas csak olyan személyre engedélyezheti az utazásban való részvételi jogát, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített utazási feltételeknek, és abban foglaltak tudomásulvételéről írásban nyilatkozik.

14. Az utazási szerződés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni. A BEST REISEN felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkról, kivéve, ha a nem, vagy hibás teljesítés nem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen ha

a) a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy

b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát a BEST REISEN kellő gondossággal sem láthatva előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c) vis maior esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény – háborús események, sztrájkok, nagyobb erőhatalom, elháríthatatlan természeti jelenségek, vagy technikai akadályok –, amelynek következményeit az utazási vállalkozó a legkörülményesebb gondossággal mellet sem lett volna képes elhárítani.

A BEST REISEN az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkról való felelősséget jelen szerződésben a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

15. A BEST REISEN a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda stb.), vagy közvetítője útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősséget jogszályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

a) Ha a BEST REISEN az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. A BEST REISEN nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

b) Amennyiben az utas a szolgáltatások bármelyikét kifogásolja, köteles ezt a telepített idegenvezetővel, annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval haladéktalanul közölni, aki köteles jegyzőkönyvet felvenni, melyben saját véleményét is mellékelje és ennek egy példányát köteles az utasnak átadni. Az idegenvezető erről a BEST REISEN-t haladéktalanul tájékoztatja és a szükséges intézkedéseket megteszi. Az utas a nem szerződészerű teljesítéséből eredő igényét hazaérkezését követően haladéktalanul, legfeljebb a hazaérkezést követő 2 (kettő) hónapon belül köteles a fenti módon felvett jegyzőkönyv becsatolásával együtt a BEST REISEN-hez írásban bejelenteni. A kárigeny bejelentésére nyitva álló 2 hónapos határidő utas általi elmulasztása esetén a BEST REISEN mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól. A BEST REISEN köteles a bejelentett kárigeny indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigeny bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast.

16. A BEST REISEN tájékoztatja az utast, hogy a légi fuvarozóknak, mint a BEST REISEN közreműködőinek felelősséget a Montreuban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszályok egyegésítéséről szóló Egyezmény kihirdetéséről szóló 2005. évi VII. törvény korlátozza.

17. A BEST REISEN kötelezi magát, hogy az utazási ajánlatában minden esetben jelzi, hogy a részvételi díj tartalmazza-e a betegség, baleset, poggyász és útlemondási biztosításokat. Ha az utas a BEST REISEN közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha a BEST REISEN az utas javára szóló biztosítási szerződést köt utaslétszámra, akkor köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utasnak átadni. A BEST REISEN vez-oddalán, saját értekesítő irodáiban és közreműködő értekesítő partnerei útján közzéteszi a kalkulált útlemondási biztosítás szabályait. Ezzel biztosítja, hogy az utas azt elzözetesen, a biztosítás megkötése előtt megismerje, annak tartalmáról és feltételeiről részletes, egyértelmű és közérthető tájékoztatást kapjon. Az utas kijelenti, hogy a biztosítási szabályzat és a szerződési feltételek ismeretében köti meg az utazási szerződést.

18. A BEST REISEN az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – írásban tájékoztatja az utast a BEST REISEN idegenvezetőjével vagy helyi képviselőjével, ezek hiányában közvetlenül a BEST REISEN-nél, az utazás célállomásáról kezdeményezhető kapcsolatfelvétellel módjáról, valamint az utazási okmányok átételének helyéről és idejéről, tájékoztatja továbbá az utas által igénybe vehető biztosításokról, amennyiben azokat a programfizetben (utazási ajánlat) nem tette közzé.

19. A BEST REISEN az utast a jelentkezéskor tájékoztatja arról, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat (vízum stb.) az utas szerzi be vagy megbízásából az iroda. Az utast tájékoztatja az egyes adatszolgáltatási időkről. A határidő elmulasztása esetén az utazás az utasnak felröható okból meghiúsulnak tekinthető.

20. Az utas az utazás során köteles az utazásra vonatkozó hatályos (útlevél, vízum, vám, deviza, egészségügyi és egyéb) jogszályokat megtartani. Az utas kötelezettséget vállal arra, hogy útlevéle az út indulását követő legalább 6 hónapig érvényes. Ennek elmulasztása vagy megszegése esetén keletekzett károk és többletköltségek az utast terhelik. Amennyiben az utas a jogszályok megsértése miatt az utazásban nem vehet részt, a BEST REISEN jogosult az utassal szemben a teljes részvételi díjat bánatpénzként érvényesíteni.

21. Az utazás során az utasnak felröható okból bekövetkező szerződtől feltételektől eltérő teljesítés esetén, az utas kártérítési igénytel nem léphet fel.

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

23. Az utas poggyászának őrzéséről, felelősségéről az utazása során az utas gondoskodik, hacsak azt továbbállítás vagy megörzés céljából a BEST REISEN közreműködője át nem vette.

24. A BEST REISEN működési engedélyének száma: R 1214/95/99.

25. A Best Reisen a működéséhez előírt vagyoni biztosítékra szerződést kötött a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepével (QBE Atlasz Biztosító, címe: 1143 Budapest, Stefánia u. 51, telefonszám: 460-1400). A vagyoni biztosíték területi hatálya a Best Reisen által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás. A biztosítási kötvényszáma VBB/2010/185, összege 1.100.000 ezer Ft (egy milliárd százmillió forint), célja az utazásszervezői tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése.

26. A BEST REISEN által szervezett utassal kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek.

27. A díjemelés indoklására és az utazási szerződés hibásossága tekintetében az utas a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulhat.

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

Best Reisen Utazási Iroda