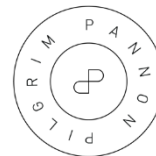


Utazási szerződés általános feltételei



amely létrejött a Pannon Pilgrim Utazásszervező Korlátolt Felelősségű Társaság,

rövidített név: **Pannon Pilgrim Kft.;**

székhely: 6000 Kecskemét, Nyomda utca 5.

céggjegyzékszám: 03-09-132494

adószám: 25480612-2-03

bankszámlaszám: 12021006-01546090-00100000

nemzetközi bankszámlaszám:

IBAN: HU20 1202 1006 0154 6090 0010 0000

Budapest Főváros Kormányhivatala nyilvántartásba vételi száma: U 001705

mint utazásszervező és

a vele szerződéses jogviszonyban álló utazó között:

1. Általános feltételek

Ezek az általános szerződési feltételek az utazásszervező és az utazó közötti valamennyi utazási szerződés részét képezik, az utazásról szóló tájékoztatóval együtt.

Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az utazási szerződésről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, valamint az egyéb vonatkozó magyar jogszabályok az irányadóak.

2. A szerződés létrejötte

Az utazási szerződés írásban köthető meg, és akkor jön létre, amikor az utazó által tett szerződési ajánlatot az utazásszervező elfogadta.

Az utazó a szerződési ajánlatot az utazásszervező által működtetett pannonpilgrim.com / pannonpilgrim.hu weboldalon található jelentkezési lap online kitöltésével és elküldésével is megteheti, amely írásbeli jognyilatkozatnak minősül.

Az utazási szerződés írásban megkötött szerződésnek minősül abban az esetben is, ha a felek szerződési nyilatkozatukat egymással e-mail útján vagy a jelentkezési lap online kitöltésével közlik.

A jelentkezési lapon megadott adatok valóságáért és helyességéért az utazó felel.

3. A szerződés módosítása

A szerződéskötéshez szükséges adatok elküldését követő munkanapon éjfélig az utazó kérheti, hogy az utazásszervező az eredetileg beküldöttektől eltérő adatokkal állítsa ki az utazási szerződését (pl. hibásan megadott név, poggyász s a többi). Ezt követően az utazásszervező díjat számít fel a szerződés módosításáért.

A szerződésben ingyenesen módosítható a lejárt úti okmány száma, ha ennek szükségességét az utazó a jelentkezéskor jelzi.

4. Képviselés

Ha az utazó nem személyesen jár el (aláírás, jelentkezés, előlegfizetés stb.), meghatalmazottja jogosult helyette és nevében eljárni az utazási szerződés létrehozásakor.

Amennyiben a szerződéskötéskor eljáró meghatalmazott harmadik személy a – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazását nem csatolja, úgy az utazás megkezdéséig az utazót terhelő kötelezettségek ezt a harmadik személyt terhelik.

5. Szerződési nyilatkozatok

A felek megállapodnak abban, hogy a szerződéskötést követően e-mail útján is jogosultak teljesíteni azokat a jognyilatkozatokat, amelyek vonatkozásában ez a szerződés vagy jogszabály írásbeli jognyilatkozatot kíván meg.

6. Résztvételi díj

A résztvételi díj tartalmazza az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a szervezés költségét és az áfát. A résztvételi díj nem tartalmazza az út indulási helyszínére való eljutást, az út érkezési helyszínéről való hazautazást, az útlemondási és a stornóbiztosítás díját, valamint a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás (bbp) díját, kivéve, ha ezt egyes utazásoknál eltérően jelzi az utazásszervező. Ezekről az utazó saját magának gondoskodik.

A résztvételi díjat, illetve díjelőleget az utazó köteles határidőre megfizetni. A díjelőleg túl fennmaradó teljes résztvételi díj megfizetésére az utazásszervező nem köteles külön felhívást küldeni az utazó részére.

Az egyes településeken előfordul, hogy a csoport tagjai különböző szálláshelyeket vesznek igénybe, így a szálláshelyek/szobák színvonala egymástól különbözhet.

7. Előleg, díj esedékessége

Az utazásszervező által meghirdetett résztvételi díjból a szolgáltatás megrendelésekor az utazó résztvételi díjelőleget fizet.

Az előleg mértéke a résztvételi díj 40%-a. A teljes résztvételi díj az utazás megkezdését megelőző 30. napon esedékes.

Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli jelentkezésnél a jelentkezéskor a teljes résztvételi díj megfizetendő.

Amennyiben az utazó a jelzett fizetési határidőket elmulasztja, az utazásszervező az utazási szerződéstől elállhat, és követelheti költségeinek és kárának megfizetését, amely azonban nem haladhatja meg a résztvételi díj összegét.

8. Elállás az utazó részéről, szerződésátruházás

Az utazó az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat az utazás megkezdése előtt.

Elállása esetén az utazónak bánatpénzt kell fizetnie. A bánatpénz mértéke az alábbi aszerint, hogy az elállás az utazás kezdő napját megelőzően hány nappal történik:

- 21 napnál korábban: az utazási csomag díjának és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából eredő költségmegtakarításnak és bevételnek a különbözete,
- 21–10 nap: a részvételi díj 80%-a,
- 9 napon belül, illetve meg nem jelenés esetén: a részvételi díj 100%-a.

Az utazó – a felmerülő költségek megfizetése mellett – átruházhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel feltéve, hogy az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt ésszerű időn belül (utazás megkezdése előtt legalább hét nappal) írásban értesíti.

9. Elállás az utazásszervező részéről

Az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha

a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot és az utazásszervező a szerződés felmondásáról az alábbiak szerint értesíti az utazót:

aa) hat napnál hosszabb utak esetén húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,

ab) kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,

ac) két napnál rövidebb utak esetén negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, vagy

b) az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

10. Programmódosítás

Az Utazásszervező kifejezetten fenntartja magának azt a jogot, hogy a tájékoztatóban (program, útvonal, szolgáltatások leírása) foglaltaktól – kivételesen, indokolt esetben – eltérjen, a programokat, útvonalat, szolgáltatásokat és/vagy a szálláshelyeket megváltoztassa, amennyiben az utazó és az utazás érdeke ezt megkívánja. Ilyenkor az utazásszervezőnek hasonló jellegű, illetve értékű más programot, szolgáltatást és/vagy szálláshelyet kell biztosítania. Az esetleges változásokról az utazásszervező az utazás előtt írásban tájékoztatást küld, vagy személyesen közli azokat az utazóval.

11. Eljárás utazásszervező hibás teljesítése esetén

Az utazó az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért felelős.

Az utaskísérőnek gondoskodnia kell a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérőnek jegyzőkönyvbe kell foglalnia az utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét, és ennek egyik példányát át kell adnia az utazónak. A jegyzőkönyv felvétele nem jelenti a panasz jogosságával való egyetértést. Az utaskísérőnek haladéktalanul tájékoztatnia kell az utazásszervezőt, továbbá meg kell tennie a szükséges intézkedéseket. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utazónak tájékoztatnia kell az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt, amelynél az utazási szerződést megkötötte.

Kártérítési kérelmét az utazónak az utazás végeztét követő 30 napon belül be kell jelentenie írásban – a hibás teljesítésről felvett jegyzőkönyv csatolásával – az utazásszervezőnek. E határidő elmulasztása jogvesztéssel jár. Az utazásszervezőnek a bejelentést követő 30 napon belül értesítenie kell álláspontjáról az utazót.

12. Felelősség

- Az utazásszervező felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.
- Az utazásszervező az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségének mértékét a részvételi díj összegének háromszorosáig korlátozza. Ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.
- Az utazásszervező, közreműködőjének felelősségét az alábbi nemzetközi egyezmények korlátozzák:
 - a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló 1999. évi montreali egyezmény,
 - az 1980. évi Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF), valamint
 - a tengeri utas- és poggyászszállításról szóló 1974. évi athéni egyezmény.
- Az utazásszervező nem köteles a szolgáltatás díját (részvételi díjat) leszállítani, ha az utazó a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.
- Az utazás során harmadik személynek okozott kárért közvetlenül az utazó tartozik felelősséggel.
- Az utazó köteles poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során gondoskodni, kivéve ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az utazásszervező vagy közreműködője igazolhatóan átvette. Amennyiben az utazó poggyászát az utazásszervező vagy közreműködője átvette, az abban bekövetkezett károkért akkor felel, ha nem úgy járt el, mint ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Nagyobb értékű dolgokat (különösen értéktárgyat, pénzt, elektronikai eszközt, ékszert) az utazó köteles az utazás során magánál tartani. Amennyiben az utazó ezeket a nagyobb értékű dolgokat az utazásszervezőnek átadott

poggyászában hagyja, úgy az ezekért való felelősséget az utazásszervező kizárja.

- Járművel történő utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok – például műszaki meghibásodás, időjárási vagy útviszonyok, határátlépés stb. – miatt jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az utazásszervezőnek – a lehetőségek figyelembevételével – intézkednie kell a hiba elhárításáról.
- Az utazó felelőssége, hogy a tájékoztatóban megadott indulási időpontban és helyszínen megjelenjen, valamint hogy az utazás teljes időtartama alatt az utazásszervező képviselőjével megbeszélte időpontokat betartsa. Különben a programot lekési, így az utazásszervező szolgáltatását nem feltétlenül tudja igénybe venni, és a részvételi díjat is elveszítheti. A késés okozta következményekért és károkkért az utazásszervező nem vonható felelősségre.
- Az utazó kijelenti, hogy az utazásszervező által szervezett utazáson és annak programjain kizárólag akkor vesz részt, ha az általa ismert egészségi állapota, erőnléte ezt lehetővé teszi. Az utazásszervező utazásainak gyakran kihagyhatatlan része a természetjárás, túrázás, gyalogos zárándoklat, melyek mennyiségét, mértékét és nehézségét a tájékoztatóban az utazásszervező közlésezi. Az utazó tudomással bír arról, hogy a napi – gyalogosan megteendő – útszakaszok nagy része gépjárművel járhatatlan, kiépített utaktól távoli turistautakon vezet, így a reggeli elindulást követően sok esetben nincs mód a napi hátralévő szakasz járművel történő megtételére. Az utazó kijelenti, hogy nem szenved olyan betegségben, ami a program teljesítése közben a megszokottnál nagyobb kockázatot jelent maga és utastársai számára.

13. Kizárás

Az utazásszervező az út indulásakor vagy azt követően azonnali hatállyal kizárhatja az utazásból az utazót, amennyiben az jelentősen zavarja vagy akadályozza az utazás lefolyását. Az utazásszervezőt ebben az esetben a teljes részvételi díj megilleti, és követelheti felmerült kárainak megtérítését.

14. Társítás

Amennyiben az utazó egyedül utazik, de kétágyas elhelyezést kér, az utazásszervező legkésőbb az utazás kezdetét megelőzően 14 nappal tájékoztatja arról, hogy sikerült-e szobatársat találnia számára. Ha nem sikerült, az utazó választhat az egyágyas felár befizetése vagy az utazási szerződéstől történő elállás között.

15. Poggyász

Az utazásszervező az utak során utazónként legfeljebb 30 kg súlyú poggyász szállítását vállalja.

16. Gyermekevédelem

A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 34/A §-ának megfelelően az utazási szolgáltatás nyújtása nem irányulhat a gyermek jogainak csorbítására, így különösen tizenhétéves életévét be nem töltött személy sérelmére

elkövetett, nemi élet szabadsága és nemi erkölcs elleni bűncselekmény elkövetésére.

17. Vagyonbi biztosíték

A fizetésképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős Biztosító: Európai Utazási Biztosító Zrt (1132 Budapest, Váci út 36–38.).

Utazóra, mint kedvezményezett részére megkötött - a hazaszállítás és a kényszerű kint tartózkodás költségeinek fedezésére létrejött - kötelező biztosítást nyújtó biztosító:

Európai Utazási Biztosító Zrt (1132 Budapest, Váci út 36–38.).

Fizetésképtelenség esetére kijelölt hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala (1124 Budapest, Németvölgyi út 37–39.)

A jogszabály által előírt vagyoni biztosítékot az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36–38.) kötött biztosítási szerződés biztosítja.

18. Alkalmazandó jog, illetékesség

Az utazó az utazásszervezővel felmerülő vitás kérdéseivel kapcsolatban a kereskedelmi és iparkamarák mellett működő békéltető testületekhez fordulhat, ezek határozatai azonban nem feltétlenül kötelezőek az utazásszervezőre.

A felek a jelen jogviszonyukra kikötik a magyar jog alkalmazását, valamint a jogviszonyból eredő vitás kérdések eldöntésére a magyar bíróságok joghatóságát, azon belül – hatáskörtől függően – a Kecskeméti Járásbíróság, illetve a Kecskeméti Törvényszék ki zárólagos illetőségét.



Az utazási szerződéshez kapcsolódó általános tájékoztatás

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása [az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre 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 szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a Pannon Pilgrim Kft. felelős.

A Pannon Pilgrim Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetéképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

A fenti kormányrendelet 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 szerződésszerű 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 szerződést, 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 helyettesítő szolgáltatásokat kell ajánlani 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 szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.

Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a befizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Pannon Pilgrim Kft. a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. (EUB Zrt., 1132 Budapest, Váci út 36–38., +36 1 452-3580, ugyfelszolgalat@eub.hu) révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik (Budapest Főváros Kormányhivatala, 1124 Budapest, Németvölgyi út 37–39. +36 1 458-5800, idegenforgalmi@bfkh.gov.hu) fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.