

Általános Utazási Feltételek

0. Bevezetés

0.1. A **City Holiday Kft.** (székhely: 8600 Siófok, Fő u 154. Tel: 84/316-306, Fax: 84/313-473, email: ch@city-holiday.hu, engedélyszám: U-000980, adószám: 14465835-2-14.; vagyoni biztosíték: EUB (1132 Bp. Váci út 36-38.), kötvényszáma: KT-KE-268-20191016., az alábbiakban, a 472/2017.(XII.28) Korm. rendeletnek és a Polgári Törvénykönyv rendelkezéseinek megfelelően közzéteszi az alábbi, általános utazási feltételeiről szóló tájékoztatót (ÁSZF). A tájékoztató és az ÁSZF az utazási szerződés részét képezi. Az alábbi ÁSZF, a **City Holiday Kft., mint utazásszervező** által összeállított utazási csomag(ok)ra és az utazási csomagnak nem minősülő utazási szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek.

1. Az utazási szerződésre vonatkozó tájékoztatás

1.1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, amikor az utazó (vagy meghatalmazottja) az utat írásban megrendelte, ezzel egyidejűleg az utazási feltételeket, a részvételi díjban foglalt szolgáltatásokat megismerte és elfogadta, valamint az előleget befizette.

1.2 A szerződés tárgyát az abban szereplő szolgáltatás(ok) képezi(k). Az iroda ezen szolgáltatások nyújtására köteles, illetve teljesítésére felel az utassal szemben.

1.3. Az utazási szerződésben foglalt szolgáltatások szerint az utazásszervező köteles segítséget, illetve tájékoztatást nyújtani utasának az adott desztináció beutazási szabályairól, illetve az egyéb fontosabb információkról.

1.4. Az iroda, indulás előtt max. 1 héttel minden az utazással kapcsolatos „Fontos információ-” tartalmazó levelet küld a megrendelőnek írásos formában. Ebben többek közt szerepelnek 1.3.-ban leírtak mellett, az utazás során segítséget nyújtó elérhetőségek, illetve címek is.

24 órában rendelkezésre álló elérhetőségek:

email: ch@city-holiday.hu SOS telefon: 0036/309478229

1.5. Mindemellett az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkorú útlevél-, vízum-, és devizaszabályokat betartani. Ennek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az utast terhelik.

1.6. Amennyiben a megrendelő az Utazási szerződéssel kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, úgy az ÁSZF 5.5 és 5.6. pontjában foglaltak szerint kell eljárni.

2. A díjfizetés feltételei, részvételi díjak

2.1. A részvételi díj magában foglalja:

- az utazási programban szereplő szolgáltatások árát
- részben a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást.

A **részvételi díj NEM** tartalmazza:

- reptéri illetéket, belépőket (külön írjuk), helyi közlekedési jegyeket, fakultatív programnapok árát, storno-biztosítást, vízum díj, transzfer költségei

2.2. Az utazó a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő előleget köteles fizetni. Fizetési mód: Az előleg fizetése csekken vagy átutalással történik. Átutalás esetén a fizetés azon a napon tekinthető teljesítettnek, amikor a jóváírás az iroda bankszámláján megjelenik.

Az utazás megkezdése előtt 30 naptári nappal a részvételi díj fennmaradó része is kiegyenlíthető. Repülőgépes utaknál ez 60 nap.

A City Holiday Kft. a hátralék befizetéséről az Utazót külön nem értesíti. Bármely fizetési határidő elmulasztása esetén az utazási iroda jogosult a szerződéstől elállni, az utazó pedig köteles a 3.7 pont szerinti összegben megtéríteni a költségeket.

2.3. A fakultatív programok nem képezik az Utazási Szerződés tárgyát, és azok díját nem tartalmazza. A fakultatív programcsomagok a helyszínen foglalkoztatott és fizethetők. Jelentkezéskor az utas a fakultatív program szolgáltatójával szerződik, abban az esetben is, ha a program részvételi díjának kiegyenlítése a City Holiday segítő közreműködésével történik. A fakultatív program kellő számú jelentkező hiányában elmaradhat (min. 20 fő), úgy annak befizetett díja visszafizetésre kerül.

2.4. A City Holiday Kft. jogosult a részvételi díjat a jogszabályokban előírt esetekben (szállítási költség, adók, illetékek és egyéb kötelező terhek, valamint deviza forintárfolyam változása) az indulást megelőző 20. napig felemelni. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. Az áremelésről minden esetben, írásban tájékoztatja az Utazót. Amennyiben az emelkedés a 8 %-ot meghaladja, akkor az Utazó az értesítés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül a szerződéstől személyesen vagy írásban (ajánlott levélben) díjmentesen, bántapénzt fizetése nélkül elállhat

2.5. A teljes összeg befizetését követően az iroda, az út indulása előtt max. 1 héttel köteles a szolgáltatások igénybevételére jogosító okmányokat megküldeni. Ennek hiányát az utas haladéktalanul köteles bejelenteni.

3. Az utazási szerződés megszűnésének eseti és jogi következményei:

3.1. A City Holiday Kft. az utazáshoz szükséges legkisebb létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 15. napig a szerződéstől elállhat. Min. létszám az autóbuszos utazásoknál 30 fő. Ez esetben az Utazó jogai:

- igényt tarthat az eredetivel azonos értékű szolgáltatásokra, ha ennek biztosítására az utazási vállalkozónak lehetősége van. Amennyiben magasabb értékű, úgy a különbözet az Utazót terheli, ha alacsonyabb, akkor a City Holiday Kft. a különbözetet megtéríti.

- kérheti a befizetett díj visszatérítését, valamint az utána járó jegybanki alkalmat időarányos részét.

3.2. A City Holiday Kft. utazásszervezői tevékenységgel kapcsolatos polgári- és jogi felelősségi szabályok (Ptk. 399. szakasz) alkalmazása során sztrájk, háborús és politikai konfliktus, közveszély, katasztrófa, terrortámadás, járvány, nemzeti embargó stb., olyan ellehetetlenülési oknak minősülnek,

amelyikért egyik felet sem terheli felelősség, mivel azok saját akaratuktól függetlenül merültek fel.

3.3. A City Holiday Kft. fenntartja a jogot (indokolt esetben) a szálláshely kategórián belül változtatására, valamint hogy a programokat azonos jellegűre és értékűre felcserélje, az útvonalat az egyes tervezett célállomások figyelembe vételével megváltoztassa. Az iroda ilyen változtatásokhoz csak indokolt esetben folyamodik.

3.4. Az Utazó jogosult az utazási szerződésben lekött utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedményezni. Az Utazó köteles erről az irodát 21 nappal az út indulása előtt tájékoztatni. Az engedményezésből eredő többletköltséget az engedményezett viseli.

3.5. A 60 napon belüli program-, időpont, illetve szálláshely-módosítás lemondásnak minősül, ezekben az esetekben a 3.8 pontban leírtak az irányadók.

3.6. Az indulást megelőző 60. napon kívüli lemondásnál az Utazónak 5.000,- Ft/fő regisztrációs és adminisztrációs költségen kívül a befizetett összeg visszajár.

3.7. **Repülővel történő fuvarozás** esetén a légi személyszállításra, annak teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A City Holiday közreműködőjeként eljáró légfuvarozók felelősségét az 1936. évi XXXIV. tv. ált. kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. Erről az Utazó kívánságára a City Holiday köteles tájékoztatást adni. Utazásszervező és az Utazó között megkötött utazási szerződéstől függetlenül minden esetben kizárólag az utazó és a légitársaság között jön létre. A jegy megvásárlását követően, annak módosítási és lemondási feltételei megegyeznek a légitársaság feltételeivel, de lemondás esetén, annak min. díja személyenként 50.000,- Ft.

3.8. Egyéb esetekben, illetve a további szerződött szolgáltatásra 60 napon belüli lemondás esetén az utazó a 281/2008. (XI.28.) kormányrendelet 8. § (8) és (9) bekezdései alapján a City Holiday-nek bántapénzt köteles fizetni, amelynek mértéke a következő:

Az utazás megkezdése előtti:

60-35 nappal a részvételi díj 10%-a, de min. 5.000,- Ft/fő

34-20 nappal a részvételi díj 30%-a,

19-13 nappal a részvételi díj 50%-a,

12-06 nappal a részvételi díj 80%-a,

5. naptól az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás megkezdése esetén a részvételi díj 100%-a.

Lemondási időpont: amikor az Utazó elállási szándékát írásban bejelenti, és arról az utazási iroda tudomást szerez.

4. **Ütemelési, szturnó biztosítás.** Feltételekről kérdezze irodánkat, vagy az iroda által választott biztosítótársaságot, ami jelen esetben az Európai Utazási Biztosító (1132 Bp. Váci út 36-38). Amennyiben az Utazó, háziorvos, rendelőintézet vagy kórházi szakorvos által igazolt utazásképtelenséggel járó betegsége, balesete vagy halála; az utazóval együtt utazó közeli hozzátartozója betegsége, balesete vagy halála; az Utazó lakásának kirablása, természeti csapás, valamint az Utazó házastársára igazolt katonai szolgálatra történő behívása miatt nem vesz részt az utazáson, (feltéve, ha ezek az okok az utazásra jelentkezéskor még nem álltak fenn), a fentiek szerinti költségeket a biztosító önrész levonása nélkül megtéríti.

5. További feltételek:

5.1. A City Holiday a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatásokat közreműködő (szálloda) útján teljesíti, de mentesül a felelősség alól, ha bizonyítható, hogy úgy járt el, ahogy ez az adott esetben tőle elvárható volt.

5.2. A szolgáltatásokkal szembeni kifogásokat, reklamációkat a helyszínen az utaskísérő vagy az iroda helyszíni képviselője felé kell jelezni, aki megteszi a szükséges intézkedéseket!

5.3. Az Utazó poggyászának őrzetéről maga gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállításra vagy megőrzésre az utazási iroda átvette.

5.4. Az utazási iroda haladéktalanul felbontja a szerződést azzal az Utazóval, aki nem tartja magát az utazási szerződésekben foglaltakhoz, illetve magatartásával zavarja a program menetét vagy utazótársai nyugalomát. Ilyen esetekben kártérítés nem igényelhető.

5.5. A szervezett utazásoknál felmerülő vitás kérdésekben a felek előnyben részesítik a közös megegyezésre való törekvést. Észrevételeket, panaszokat az iroda alábbi elérhetőségeire lehet küldeni:

Tel: 0684/316-306, Fax: 0684/313-473 / Email: ch@city-holiday.hu

A City Holiday Kft. által szervezett utazásokkal kapcsolatos perben a felek alávethetik magukat a székhely szerint illetékes Siófoki Városi Bíróság (8600 Siófok, Kele u. 2) kizárólagos illetékességének, vagy az illetékes Békéltető Testület (7400 Kaposvár Anna u. 6.) felé is fordulhatnak. A békéltető testületek székhelyéről, illetve elérhetőségéről az alábbi weboldalon találnak részletes információt: www.bekeltetes.hu. Ezen feltételek valamennyi az iroda által szervezett társasutazásra érvényesek. A jogszabályok időközbeni változása miatt feltételeink is annak megfelelően módosulnak.

5.6. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz is fordulhatnak (<http://jarasinfo.gov.hu>). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium. <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-minisztérium>).

5.7. A City Holiday a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékat : az Európai Utazási Biztosító Zrt-nél helyezte el (lásd: ÁSZF 0.1. pontja). Ezen vagyoni biztosíték területi hatálya kiterjed az utazási iroda által külföldre szervezett valamennyi utazásra (2005 évi VII. törv.) A biztosíték célja, hogy az iroda fizetésképtelensége esetén többek közt az utasok hazaszállítása megoldható legyen.

Az Általános Utazási Feltételek az Utazási Szerződés aláírásával és annak egy példányának visszaküldésével lesz elfogadva!