

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

1. A ViaSale Travel S.L. (Székhelye: Calle Extremadura nr. 9. Playa de las Americas, Adeje, Tenerife, Spain, 38660, Telefon: +34 630 056 451, Fax: +34 922 77 35 45, E-mail: [info@viasaletravel.hu](mailto:info@viasaletravel.hu), Adószám: B76630144, Engedélyszám: I-AV-0002994.1, Bankszámlaszám: ES23 2100 1525 3602 0012 2874, Biztosító neve: Axa Seguros Generales S.A., MKEH nyilvántartási szám: TO-000013, Vagyoni biztosíték: Collonade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe), mint UTAZÁSSZERVEZŐ, a továbbiakban: Utazási Iroda vagy Iroda az alábbiakban közzéteszi a programfűzeteiben, az egyedi utazási ajánlataiban, a honlapjain, illetve az egyéb kiadványaiban vagy tájékoztatóiban szereplő utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit.

2. Az utazási szolgáltatások igénybevételének feltételeit az utazási szerződés tartalmazza. Az utazási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezi a programfüzet vagy az egyedi utazási ajánlat, a jelen Általános Szerződési Feltételek, illetve a részvételi díjról kiállított számlában, valamint a honlapokon ([www.viasaletravel.hu](http://www.viasaletravel.hu)), illetve az egyéb kiadványokban vagy tájékoztatókban feltüntetett tartalom és információ. Az ezekben szereplő információk, távolságok (így különösen a hotel távolsága a strandtól, központtól, repülőtértől) és fényképek tájékoztató jellegűek.

3. Az utazási szerződésben és mellékleteiben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződés létrejöttkor hatályos spanyol jogszabályok az irányadóak azzal, hogy az Utazási Iroda szerződési feltételeiben és eljárása során igyekszik megfelelni a magyar jogi szabályozásnak is.

4. Az Utas utazását lefoglalhatja közvetlenül az Irodánál, vagy bármely, vele szerződésben álló utazásközvetítői irodánál. A foglalás kezdeményezése a Megrendelő lapnak az utazásközvetítő vagy az Utas által közvetlenül az Iroda részére történő megküldésével történik. Az Iroda a programfüzet alapján beérkező megrendelésre 48 órán belül, egyedi programcsomag megrendelésére 72 órán belül válaszol. Ha az Utazási Iroda visszaigazolja a megrendelést, az egyben a programcsomag és annak elemei, valamint a kapcsolódó egyéb megrendelt szolgáltatások befoglalását is jelenti. Abban az esetben, ha a megrendelt program valamely elemét nem áll módjában teljesíteni, helyette annak minőségben és árban megfelelő alternatíváját ajánlja fel, de ez nem jelenti, hogy a program befoglalásra is került. A befoglalás csak a megküldött módosított Megrendelőlap visszaigazolásával történik meg.

5. Az Irodával közvetlenül kötött utazási szerződés akkor jön létre, ha az Iroda a Visszaigazolást megküldi az Utasnak és Utas a bruttó részvételi díj 40, illetve egyes utaknál, amennyiben az Irodának a külföldi közreműködőjével kötött szerződése ennél szigorúbb kötelezettséget ír elő, a 60 %-át, mint részvételi díj előleget, vagy az úgynevezett „last-minute” utak vonatkozásában a teljes részvételi díjat befizeti. Az utazási szerződés dátuma az a nap, amikor ezen két feltétel közül a később bekövetkező feltétel is teljesül. Felek a jelen feltételek szerint létrejött utazási szerződést írásban létrejött, elektronikus úton kötött szerződésnek tekintik. Utazásközvetítő útján kötött utazási szerződés akkor jön létre, amikor a Közvetítő az utazási szerződés megkötésénél Megbízó képviselőjében eljárva azt aláírja és az utas által fizetendő bruttó részvételi díj 40, illetve egyes utaknál a 60%-át, valamint a „last-minute” utak vonatkozásában a teljes részvételi díjat átveszi.

6. Az utazási szerződés függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az Utas valamely harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az Utas a harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviselői jogosultsággal, az Iroda és az részvételi díj előleget befizető személy között jön létre. A kötelezettségek a befizetőt terhelik, a jogok a harmadik személyt illetik.

7. Az Utas köteles az Irodával közvetlenül kötött utazási szerződés esetén legkésőbb az utazás megkezdését megelőző 30. napig, külföldi (nem spanyol) utazásközvetítő útján kötött utazási szerződésnél pedig az utazás megkezdését megelőző 35. napig a teljes részvételi díjat kiegyenlíteni. Az úgynevezett „last-minute” utak vonatkozásában jelen szerződési pont alkalmazása tekintetében az Iroda által az utas felé kibocsátott számlában szereplő fizetési határidő jelöli a teljes részvételi díj befizetésének legutolsó időpontját. Minden olyan utazás úgynevezett „last-minute” út, amikor az utazás megkezdése és az utazási szerződés létrejötte között 30, illetve utazásközvetítő útján kötött utazási szerződésnél 35 vagy annál kevesebb nap van.

8. A részvételi díj tartalmazza: (A programfüzetben szereplő utazási csomag megrendelése esetén, ha másként nem jelöljük)

- Repülőjegyet oda-vissza utazásra

- Transzfert: repülőtér – szálloda - repülőtér között (eszköz: autóbusz, kisbusz vagy taxi, az utasok létszámának függvényében)

- Szállásköltséget (pl.: szállodai szoba: 2 ágyas, 1 ágyas, apartman: stúdió, 3-4 ágyas apartman)

- Étkezést megrendelés alapján: önellátás: nincs étkezés az árban; reggeli: kontinentális vagy büféjellegű; félpanzió: reggeli + svédasztalos, a la carte vagy menüválasztásos vacsora, teljes panzió: reggeli + svédasztalos, a la carte, vagy menüválasztásos ebéd + vacsora, all inclusive ellátás, a programfüzet leírása, ill. a megrendelés szerint. Az italokat a részvételi díjak általában nem foglalják magukban (hacsak az ismertetés másképp nem tájékoztat – például az „all inclusive” szállodák esetén).

- Telepített magyar nyelvű képviselő közreműködését.

- A repülőtéri illetéket.

- A kerozin felárat.

A részvételi díj nem tartalmazza:

- Az útlemondási biztosítást.

- A baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást.

- A vízumdíjat.

- A fakultatív programok díját.

- Esetleges egyéb felárakat.

9. Az utazás megkezdésének feltétele az adott utazásra vonatkozó érvényes baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás (ún. utasbiztosítás) megléte. Ezzel egyenértékű, ha az utasnak olyan bankkártyája van, mely az érintett országokban biztosítási szolgáltatást nyújt tulajdonosának. Az utazási szolgáltatáshoz kapcsolódóan az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg ún. sztornó biztosítás is köthető. Az utazási ajánlat szerinti részvételi díj nem tartalmazza az Utas Betegség-, Baleset- és Poggyász-, illetve az Útlemondási Biztosítását. Az utasbiztosítás megléte az Utas kizárólagos felelőssége. Az Utasnak külön díj ellenében lehetősége van az utas-, illetve sztornó biztosítás megkötésére az Irodán keresztül. Az utas-, és sztornó biztosítás részletes feltételei megtalálhatóak az Iroda honlapján.

10. A szállítási költségek, a deviza forintárfolyama, vagy egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adók, illetékek, egyéb kötelező terhek mértékének időközi változása miatt az Iroda a teljes díjat az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelheti. A részvételi díj a katalógusban, illetve az Utazási Iroda honlapján közzétett kalkulált árfolyam emelkedésének százalékos arányában változhat, egyebek pedig változtathatóak a konkrét költség emelkedésének megfelelően, figyelembe véve az árfolyam emelkedést, az adminisztratív teendők költségeit (mint az utas- és közvetítői szerződés módosítások, levelezések, számlázás általános költségei), valamint a kerozin pótdíj meghatározásakor a légitársaság által számított és közölt konkrét üzemanyagár-különbözeti összegeket. A díjemelés indokát és mértékét az Iroda az Utassal írásban közli. Ha a díj emelkedése az eredeti díj 8 %-át meghaladja, az Utas az erről szóló értesítés keltétől számított 3 napon belül a szerződéstől elállhat és az Iroda a befizetett díjat teljes egészében visszatéríti.

11. Az Iroda az utazáshoz szükséges legkisebb utaslétszám hiányában az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal az utazási szerződéstől elállhat. Megilleti az Irodát az elállás joga abban az esetben is, ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható külső körülmény (vis maior) veszélyezteti. Az Iroda utazásszervezői tevékenységgel kapcsolatos polgárijogi felelősségi szabályok alkalmazása során a sztrájk, a háborús és politikai konfliktus, a közveszély, katasztrófa, terrortámadás, nemzetközi embargó olyan lehetetlenülési oknak minősül, amelyért egyik fél sem felelős, s mindkét fél érdekkörén kívül merült fel (vis maior).

12. Amennyiben az Iroda az utazás feltételeit a szerződéskötés után lényegesen módosítani kívánja köteles erről az Utast haladéktalanul tájékoztatni. A díjemelésre a 10. pontban, az elállás jogkövetkezményeire az

13. a/ b/ pontban foglaltak az irányadóak. Nem minősül lényeges módosításnak és az Iroda jogosult a visszaigazolt szállodától eltérni (pl. szállodai túlfoglalás esetén), de ilyen esetben köteles az eredetileg kiválasztott szállodához hasonló vagy magasabb kategóriájú, illetve értékű másik szállodában az Utast elszállásolni, az Utas pedig elfogadni azt. Az emiatt felmerült többletköltséget az Iroda viseli.

13. Ha az Iroda a szerződéstől eláll, az Utas

a/ az eredetivel azonos vagy magasabb értékű szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Irodának lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet az Utast terheli, ha alacsonyabb értékű, az Iroda köteles a különbözetet az Utasnak megtéríteni, b/ kérheti a teljes befizetett díj visszafizetését.

14. Ha a szerződés teljesítése az utazás során ellehetetlenül, az Iroda köteles az Utas érdekében szükséges intézkedéseket megtenni.

15. Ha az Utas - nem az előző pontokban felsorolt, bármely egyéb ok miatt - az utazás megkezdése előtt 60 napon belül áll el, az alábbi mértékű költségeket kell megfizetnie az Iroda részére:

60 – 36 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10 %-a,  
35 – 14 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 40 %-a,  
13 - 7 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 75 %-a,  
6 – 0 napon belüli lemondás vagy nem megjelenés esetén a részvételi díj 100 %-a

fizetendő bánatpénzként, melyet az Iroda jogosult levonni az Utasnak visszajáró részvételi díj összegéből. Bármely egyéb oknak minősül a betegség, a baleset vagy közeli hozzátartozó halála is.

16. Az egyéb szolgáltatások (mint például kirándulások, autóbérlés, bérletek, belépti díjak stb.) vonatkozásában az utazás megkezdése előtti 35 napon belüli elállás, vagy az utazás meg nem kezdése esetén a bánatpénz az adott egyéb szolgáltatás(ok) díjának 100 %-a. Az Irodától a helyszínen megvásárolt egyéb szolgáltatásoktól a szolgáltatás esedékességét megelőző 48 órán belüli elállás esetén a bánatpénz mértéke 50%, míg 24 órán belüli lemondás esetén 100%. Ez alól kizárólag orvosi igazolás bemutatásával vagy a 11. pont szerinti vis major esetén mentesül az Utas.

17. A részvételi díj repülőjegyre kifizetett összegének visszafizetésére mindig az adott légitársaság ütlemondási szabályzata az irányadó különös tekintettel arra, hogy egyes légitársaságok elállás esetén egyáltalán nem térítenek vissza semmilyen pénzüsszeget. Ilyen esetekben az Utasnak visszajáró részvételi díj összege automatikusan csökken a repülőjegy árával, azzal a megszorítással, hogy jelen pont alkalmazása nem keletkeztethet az Utasnak plusz befizetéssel járó kötelezettséget.

18. Az Utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásba való részvétel jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal harmadik személy részére engedélyezni. Az Utas erről köteles írásban az Irodát tájékoztatni és az igazolt többletköltséget viselni. Az Utas csak olyan személyre engedélyezheti az utazásban való részvételi jogát, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített feltételeknek, és az abban foglaltak tudomásulvételéről írásban nyilatkozik. Amennyiben az utazási szerződés megkötését követően az Utas a szerződés bármely lényeges elemét módosítja (utazás időpontja, utazók neve és személyes adatai vagy azok javítása, szállás vagy kategória, szolgáltatás), úgy a módosításból fakadó árkülönbségen kívül ennek többletköltségét is köteles viselni.

19. Az Iroda a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda, stb.) útján teljesíti. Amennyiben az Utas utazásközvetítőn keresztül köti az utazási szerződést, az iratok és okmányok hibás kitöltéséből, a hiányos adatszolgáltatásból, a helytelen részvételi díj-beszedésből, a díjnak az Iroda részére történő késedelmes vagy hibás megküldéséből, téves vagy késedelmes információadásból eredő hibáért, károkért az Iroda nem felel.

20. Ha az Iroda az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Az Iroda nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe. Az Iroda az utazási szerződés nemteljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért maximum a részvételi díj összegének kétszereséig felel.

21. A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének feltétele, hogy az Utas kifogását a helyszínen az Iroda képviselőjének haladéktalanul bejelentse, aki köteles azt jegyzőkönyvezni. Az Utas a nem szerződészerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezést követően haladéktalanul, legkésőbb 3 munkanapon belül az Irodához írásban, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt jelentheti be. Az Iroda köteles a bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított 8 napon belül írásban tájékoztatni az Utast. Jelen pont megfelelően irányadó az utazásközvetítő útján kötött utazási szerződésre is, azzal, hogy az Utas személyesen is átadhatja a közvetítőnek a dokumentumokat.

22. A kifogás jegyzőkönyvben történő rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelméből eredő károk az Utast terhelik, és az Utazási Iroda mentesül a díjcsökkentési és/vagy kártérítési kötelezettség alól. A kifogás közlésének, ill. jegyzőkönyvben történő rögzítésének elmulasztása az Utazási Iroda teljesítésének Utas általi elfogadását jelenti.

23. Az utazáshoz szükséges okmányok beszerzése (érvényes útlevelel vagy személyazonossági igazolvány, vízum, ha szükséges), illetve a pontos személyes adatok közlése az Utas feladata és felelőssége.

24. Az Utas az utazás során köteles az utazásra vonatkozó hatályos (útlevelel-, vízum-, vám-, deviza-, egészségügyi- és egyéb) jogszabályokat megtartani, azokról tájékozódni. Az Utas kötelezettséget vállal arra, hogy úti okmánya a hazaérkezést követő 6 hónapig érvényes. E kötelezettségek elmulasztása, vagy megszegése esetén keletkezett károk és többletköltségek az Utast terhelik. Amennyiben az Utas a jogszabályok megsértése miatt nem vehet részt az utazáson, az Iroda jogosult az Utással szemben a teljes részvételi díjat érvényesíteni.

25. Az utazás során az Utasnak felróható okból bekövetkezett, a szerződéstől eltérő teljesítés esetén az Utas kárigényével nem léphet fel.

26. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

27. Az Utas poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az Utas gondoskodik, hacsak azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az Iroda közreműködője át nem vette.

28. A szervezett programok időtartama a repülőtéren találkozás időpontjától az indulási helyre való hazaérkezésig tart. Az árak a lefoglalt éjszakák száma alapján lettek kiszámítva, nem az üdülőhelyen töltött napok száma alapján. Az első és az utolsó nap gyakran az utazással telik, és nem számítanak nyaralási napnak. A szállodai gyakorlat alapján a szobákat az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni és az indulás napján 10:00 óráig kell elhagyni. Az Iroda a repülőjárat célállomásra érkezésének függvényében igyekszik a reggelit és a szálláshely minél korábbi elfoglalását biztosítani, de ezeket garantálni nem tudja. Az Irodának nem áll módjában a szállodától függő vagy feláras, nem szerződött igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba). A háromágyas szobákban a harmadik ágy, családi szobákban a negyedik ágy a legtöbb esetben pótágy, kinyitható fotelágy, családi szobákban kinyitható kanapé. A pótágyak mérete nem egyenértékű a normál fekhelyekkel és azok igénybe vételekor a szobák szabad területe jelentősen csökken.

29. A gyermekáraink 2 felnőttel egy szobában történő elhelyezés esetén érvényesek, amennyiben foglalkór megadják a gyermek pontos születési dátumát, melynek helyessége az Utas felelőssége. 0-2 év közötti gyermekek számára ingyenes a részvétel, amennyiben nem kérnek külön helyet a repülőn és a transzferbuszon, valamint ágyat a szálláson számukra, de útlevelel és vízum számukra is szükséges. Ha a gyermek a nyaralás helyszínén és ideje alatt tölti be a két éves korát a visszaútra már ki kell fizetni a repülőjegyet.

30. A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és az Utazási Iroda fenntartja magának a repülőgép indulási időpontjának és/vagy helyének, útirányának, átszállási lehetőségeinek, a légitársaság, a repülőgép típus változásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek, a változtatás nem minősül a szerződés lényeges módosításának. A változásból eredő kellemetlenségekért az Utazási Irodát felelősség nem terheli. Az esetleges módosításokat – a lehetőségekhez mérten – az Utazási Iroda minél gyorsabban az Utas tudomására hozza.

31. Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik, vagy elvesznek, a tényt rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér „Lost and Found” osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése, a légitársasággal utólagos tárgyalások érdekében. Az elveszett, megsérült, kifosztott poggyászárt az Utazási Irodát felelősség nem terheli, a kárigényeket a légitársasághoz kell benyújtani.

32. Az Utas repülőgéppel történő szállítására a légi személyfuvarozásra vonatkozó szabályok az irányadóak. Az Utazási Iroda légi szállításban közreműködőjének felelősségére, illetve felelősségének korlátozására, a személyes és poggyászok fuvarozására vonatkozóan, valamint a repülőjegy lemondási és módosítási feltételeire a hatályos nemzetközi egyezmények és az adott légitársaság szabályai az irányadóak.

33. Az Utazási iroda árait a készlet erejéig, valamint az akciós ár szálloda általi visszavonásig tudja tartani. Előfordulhat, hogy az árak előzetes értesítés nélkül magasabbak lesznek. Ugyanakkor az is előfordulhat, hogy bizonyos utak ára időközben alacsonyabb lesz, ilyenkor a magasabb áron befizetett út árát kedvezményesebb részvételi díjra módosítani nem lehetséges. Rendszerint minél hamarabb van lefoglalva az utazás, annál olcsóbb, mivel az Utazási Iroda elfoglalási akciót ad ki jóval az indulás előtt. Az Utazási Iroda fenntartja jogát akciós díjak bevezetésére (ez akár az Utas által már az akció előtt lefoglalt útvonalat is érintheti). Az akciós díjak bevezetése az Utast nem jogosítja fel a már lefoglalt utazása és az akciós díj közötti különbség igénylésére. Az akciós utaknál a fizetési feltételek az általános szerződéses feltételekben foglaltaktól eltérhetnek.

34. Felek írásbeli értesítésként elfogadják az e-mailen vagy faxon küldött közleményeket is.

35. Felek jogait és kötelezettségeiket jóhiszeműen, kölcsönösen együttműködve gyakorolják. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy igényeiket, vitás kérdéseiket békés úton, megegyezéssel rendezik.

36. Az Iroda által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában a jelen szerződés és mellékleteinek értelmezésénél a magyar nyelvű változat az irányadó azzal, hogy Felek a Tanács 44/2001/EK rendelete (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról elnevezésű jogszabályt, valamint a joghatóság szerinti állam jogát rendelik alkalmazni. A szerződő felek vállalják, hogy utasi panasz, igény esetén a panasz, igény végleges rendezéséig egyik fél sem fordul a médiához.

37. Jelen módosított Általános Szerződési Feltételek 2016. november 23. napjától hatályosak.