

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A Personal Tours Idegenforgalmi és Szolgáltató Kft.(székhely: 1023 Budapest, Frankel Leó út 47., tel: 225-1787, cégjegyzékszám:01-09-697584, adószám: 12667873-2-41, számlaszám:10300002-10609991-49020017, nyilvántartási szám: R-1184/95) mint utazásszervező (a továbbiakban: Personal Tours) az általa szervezett utazásokra, különös tekintettel az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) alapján az alábbiak szerint szerződik az utazóval:

1. Az utazási szerződés

a, Az Utazó felelőssége tudatában kijelenti, hogy a Personal Tours által kiadott utazási ajánlatban, illetőleg tájékoztatóban (a továbbiakban együttesen: utazási ajánlat) ismertetett és a jelen szerződés részét képező Általános Szerződési Feltételeket a Hasznos tudnivalókkal és az Utazó tájékoztatóban közöltekkel együtt – teljes egészében és részleteiben is – megismerte, melyeket magára nézve kötelezőnek fogad el. A Personal Tours vállalja, hogy a jelen szerződésben és az utazási ajánlatban foglalt feltételek és körülmények esetleges változása esetén az Utazót erről írásban és a változás bekövetkeztét követően haladéktalanul értesíti. Az utazók az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződés megkötése előtt minden tájékoztatást megkapnak annak lényeges, jogszabályban előírt pontjai szerint. .

b, Az utazási szerződést érvényesen csak írásban lehet megkötni mindkét fél aláírásával és az Utazónak át kell adni. Az utazási szerződés létrejön, amennyiben az utazást az Utazó megrendelte, a részvételi díj meghatározott részét befizette, a Personal Tours a megrendelést elfogadta, nyilvántartásba vette és írásban visszaigazolta. A Personal Tours felelős a szerződésben foglalt feltételek szerződésszerű teljesítéséért. Az utazó megkapja a kapcsolattartó elérhetőségét (közvetítő), sürgős esetekre használhatja a sürgősségi telefonszámot.

c, Online történő megrendelés esetén az Utazó internetes megrendelésével egyidejűleg elfogadja jelen Általános Szerződési Feltételeket, melynek mellékletét képezi a Hasznos Tudnivalók és az Utazó Tájékoztató kiegészítések is. Ez esetben a felek közti szerződés az 1/b pontban foglaltak szerint jön létre. A visszaigazolást követően az Utazó a megrendelésétől kizárólag a jelen Általános Szerződési Feltételek 3/d pontjában foglaltaknak megfelelően állhat el.

d, Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, továbbá a 472/2017 (XII. 28.) Kormányrendeletben felsoroltakat a Personal Tours által közölt tájékoztató (programfüzet, a Personal Tours honlapja, egyedi ajánlat, továbbiakban együttesen: programfüzet), és/vagy a megrendelés visszaigazolása tartalmazza.

A Personal Tours a programfüzetben foglaltaktól való eltérés jogát fenntartja, jogosult a 3/d pont szerint az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni (azonos kategórián belüli változtatás joga), melyről az utazót tájékoztatja. Amennyiben az Utazó az ily módon történő és ahhoz kapcsolódó részvételi díj változtatást elfogadja, úgy a felek jelen szerződést ennek megfelelően módosítják.

e, Ha nem az Utazó személyesen, hanem nevében megbízott személy jár el, a Personal Tours nem köteles vizsgálni az eljáró személy képviselői jogosultságát. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek a szerződést kötő személyt terhelik és a jogok a harmadik személyt, az Utazót illetik meg.

f, A szerződés megkötésekor mindig annak az úti okmányok a pontos adatait szükséges megadni, amellyel az utazó az utazáson részt vesz (teljes név, minden keresztnév). **Pontatlan név adat esetén szerződés módosítás 10.000 Ft/fő ellenében lehetséges.** Az Utazó utazásképtelensége esetén **helyettest nevezhet** meg legkésőbb az utazást megelőző 7. munkanapig. Ilyen esetben a Personal Tours köteles módosítani a szerződést, melynek díja: **15.000 Ft/fő.**

g, A Personal Tours a szerződéskötéshez szükséges személyes adatokat kizárólag a törvényi előírásoknak és jogszabályoknak, illetve a foglaláshoz kapcsolódó partnerek elvárásainak megfelelően továbbítja és őrzi meg. Azokat harmadik félnek marketing célból sem szolgáltatja ki és nem is használhatja fel.

2. A részvételi díj

a, A részvételi díjak többnyire kétágyas elhelyezés esetén egy személyre értendők és a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát (közlekedés, szállás, étkezés), az utazási iroda szervezési díját, valamint az általános forgalmi adót tartalmazzák. Általában nem tartalmazza a külön igénybe vehető szolgáltatások (pl. transzfer), felárak (pl. tengerre néző, egyágyas, étkezési) az illetékek, üdülési díjak, különböző belépők, fakultatív programok árát.

b, A részvételi díj végleges megállapítása a szerződés megkötésekor történik. A díj meghatározása nem a napok számától, hanem az igénybe vett szolgáltatásoktól függ. Az indulás és az érkezés napja nem mindig jelent teljes napot, a késés és menetrendváltozás miatti időtartam módosulás nem jár árcsökkenéssel.

c, **Az utazásra vonatkozó bármely egyéb módosítás esetén az Utazó 5.000 Ft/fő technikai bonyolítási díjat fizet.** Kivéve: az 1./f. pontban meghatározott helyettes állítás esetén, amikor 15.000 Ft/fő, illetve név módosítás esetén, mikor 10.000 Ft/fő a bonyolítási díj. Az **időpont módosítás lemondásnak** számít.

d, Az Utazó, azaz megrendelő az a személy, aki a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi. A számlát az Utazó nevére kell kiállítani, ezért a számlán azt a személyt kell megrendelőként feltüntetni, aki az utazáson részt vesz. Amennyiben nem saját nevére kéri (pl. céges számla), a szolgáltatás árára plusz 27% ÁFA-t kell felszámítani, amit a céges megrendelő visszaigényelhet. Ha végfelhasználói nyilatkozatban cégként nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást végfelhasználóként (azaz nem továbbértékesítésre) vásárolja, akkor a számla értékét nem kell ÁFA-val növelni. Minden természetes és jogi személy, aki az utazásszervező szolgáltatásait igénybe veszi, nyilatkozatot tesz, hogy nem adóalanyként (utazóként) vagy adóalanyként, de saját névre és javára (utazóként) vagy adóalanyként, de más nevére (nem utazóként) köti a szerződést. A nyilatkozatot közvetlenül a Personal Tours-nál vagy annak ügynökénél teheti.

e, A Personal Tours fenntartja magának a jogot az üresen maradt férőhelyek kedvezményes értékesítésére. A részvételi díj ily módon történő csökkentése a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik. Jelentkezéskor - ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik - a részvételi díj és a kapcsolódó költségek 40 %-a a befizetendő előleg. Amennyiben a teljes összeg a 20.000 Ft-ot nem éri el vagy a jelentkezés 30 napon belül történik a teljes részvételi díj fizetendő.

f, A teljes részvételi díj hátralékát az utazás megkezdése előtt legkésőbb 30 nappal - kivéve, ha az utazási szerződés a külföldi közreműködő által kikötött korábbi határidőt tartalmaz - az utazó köteles az iroda vagy a Personal Tours megbízottjaként eljáró partneriroda pénztárába számlát helyettesítő okmány ellenében befizetni vagy a megadott bankszámlára átutalni. Erről külön értesítést az iroda nem küld a megrendelőnek. Ha a megadott határidőig a Personal Tours számlájára a teljes részvételi díj nem érkezik meg, az iroda az utat lemondottnak tekinti, és az Utazót törli a részvételre jelentkezők listájáról.

3. Az utazási szerződés megszűnésének esetei és jogkövetkezményei

a, A programfüzet szerkesztése 2017. december 22-én lezárult. A Personal Tours a részvételi díjat legkésőbb az indulást megelőző 20. napig emelheti fel az arra okot adó körülmény (jelentős devizaárfolyam-, illeték, adóemelkedés) esetében arányosan a Kormányrendelet alapján. A Personal Tours programfüzetében szereplő árak **1 EUR = 315 HUF** árfolyamig érvényesek. Az ezt meghaladó árfolyamváltozást az iroda jogosult a részvételi díjak tekintetében érvényesíteni. Ha az emelés mértéke a 8%-ot meghaladja, az Utazó az erről kapott értesítéstől számítva 3 napon belül írásban elállhat a szerződéstől a befizetett összeg teljes visszafizetése mellett. Amennyiben az Utazó elfogadja a változtatásokat, a felek a részvételi díj megváltoztatásával módosítják az utazási szerződést. Az utazásszervező vállalja, hogy amennyiben fenntartja magának a díjemelés jogát, abban az esetben az Utazó díjszökkentésre jogosult, ha a költségek csökkennek. Költségmentesen elállhat a szerződéstől akkor is, ha az utazási iroda a programot lényegesen megváltoztatja (nem minősül lényeges változtatásnak a tranzitútvonal módosítása, közlekedési eszköz típusválttatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és a menetrendváltozás). Az Utazó ilyen esetben a befizetett összegben felül az adott időre eső jegybanki kamatra is igényt tarthat. Az utazó díjengedményre jogosult, ha a vonatkozó költségek csökkennek.

b, A Personal Tours az utazáshoz szükséges legkisebb létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig a befizetett összeg teljes visszafizetése mellett a szerződéstől elállhat.

c, Amennyiben az utazás vis major okok miatt elmarad, vagy módosításra kerül sor, akkor az iroda kártalanítási felelősséggel nem tartozik. Vis major okok lehetnek: háború, természeti csapás, járvány, sztrájk, politikai változás, bizonyos légi utak megszűnése, forgalom ideiglenes lezárása, stb. Ilyen esetekben mindkét fél a tőle elvárható módon enyhíteni köteles az extra költségeket. A befizetett részvételi díj arányos részét a Personal Tours visszatéríti, ha az illetékes hivatalos szervek állásfoglalásai ebben az irányban mutatnak.

d, Az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. A lemondás napjának az számít, amikor az írásbeli lemondás a Personal Tours irodájába beérkezik. Az időpont módosítás lemondásnak számít. Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést és ekkor a teljes megfizetett összeg visszajár, de csak abban az esetben, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme megváltozott. Kivételes körülmények esetén, ha a célországok külügyiért felelős minisztérium honlapján „utazásra nem javasolt” kategóriába került az adott célterület, felmondható a szerződés bánatpénz fizetése nélkül.

Ha az utas a saját érdekkörében felmerült okból áll el, köteles a Personal Toursnak a részvételi díj százalékában kifejezett bánatpénzt fizetni az alábbiak szerint:

az utazást megelőző 46. napig történő elállás esetén a teljes összeg(részvételi díj+illetékek+felárak) 10%-a, 45-31. nap között 20%-a, 30-22.nap között 40%-a, 21-15. nap között 60%, 14-8. nap között 80%-a, 7 napon belül 100%-a. Kivéve olaszországi szálláshelyek foglalása esetén, amikor a határidők az alábbiak szerint alakulnak: az utazás lefoglalásának napja és az utazást megelőző 30. nap közötti elállás esetén a részvételi díj 20%-a, 29-11. nap között a részvételi díj 75%-a, 10 napon belül a részvételi díj 100%-a.

Egyedi esetekben a bánatpénz összegének megállapításához szükséges határidők a fentiekől eltérhetnek, ez esetben a konkrét szálláshelyre vonatkozó eltérő feltételt az utazási szerződés tartalmazza.

Amennyiben az utazási szerződés utazás rovatában menetrendszerinti repülőgép megjelölés szerepel, vagy az utazási iroda úgy tájékoztatja az utazókat, hogy az utazásuk menetrendszerinti repülőgéppel történik, az alapszerződés a következőképpen módosul:

A menetrendszerinti repülőjegyek árának visszatérítésére az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak, ugyancsak ezek irányadóak a módosítási költségek felszámításakor is.

e, A Personal Tours által szervezett utakhoz kötelező az útlemondási biztosítás megkötése, melynek összege a teljes díj 1 %-a, így hatósági vagy orvosi igazolás alapján az Utazó köteles az utazásképtelenség bekövetkeztétől számított 2 munkanapon belül az útlemondási szándékot az utazási irodánál írásban bejelenteni. Az Utazó a kárbejelentő nyomtatványt és a kárbejelentést alátámasztó igazolásokat a biztosítónak eljuttatja, majd a 20 % önrész levonása után a biztosító a bánatpénzt visszatéríti, ha az utazásra 45 napon belül került volna sor, ill. egyéni szállásfoglalásnál 30 napon belül.

Az Utazó az útlemondási biztosítás szabályzatát megismerte és az azzal kapcsolatos tájékoztatást megkapta.

Ugyancsak kötelező, hogy mindenki BBP (baleset, betegség, poggyász) biztosítással rendelkezzen. Esetleges kárigényüket csak a káreset helyszínén felvett jegyzőkönyv benyújtásával, illetve a biztosítási feltételek betartásával téríti a biztosító.

f, Amennyiben az Utazó az utazás során valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okokból nem vesz igénybe, úgy más szolgáltatást vagy visszatérítést nem követelhet.

g, A szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó panaszát, a hazaérkezéstől számított 7 napon belül írásban nyújthatja be a Personal Tours irodájánál. Az Utazót az utazásszervező hibás teljesítése esetén is együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. A panaszt kizárólag abban az esetben vizsgáljuk ki és bíráljuk el jogosságát, ha azt az Utazó a helyszínen már bejelentette az idegenvezetőnek vagy az arra illetékesnek. A bejelentéshez csatolni kell a kifogásra okot adó cselekmény helyén a kísérő/szolgáltató által felvett és igazolt dokumentumok, jegyzőkönyvek példányát. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. A benyújtott kárigény megválaszolásának határideje: 30 nap.

h, A repülőutakkal kapcsolatosan (charterjáratok is) az Utazó tudomásul veszi, hogy a repülőársaságok utazási feltételei a Personal Tours Utazási Irodával kötött utazási feltételek részeivé válnak, előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőársaság cseréjére sor kerülhet, az útipoggyász súlya max. 15-20 kg lehet, a túlsúlyért az utasnak a repülőársaságok tarifa szerinti különdíját kell fizetnie, a repülőjárat kiesése vagy technikai okból történő kimaradása esetén a légitársaság kötelezettsége az utasok szállításáról gondoskodni. Az előzetesen kiadott menetrend be nem tartásáért a Personal Tours felelősséget nem vállal.

Az Utazó tudomással rendelkezik arról, hogy amennyiben a jelen szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás keretében igénybe vett menetrend szerinti vagy charter légi utazás során a beszállás megtagadása, járatőrlés, jelentős időtartamú késés miatt sérelmet szenved, poggyászkár, baleseti sérülés éri, úgy panaszt haladéktalanul a járatot működtető légitársaságnál, az utazásközvetítő irodánál vagy az utazásszervezőnél is megteheti.

4. További feltételek

a, Ha az Utazó az utazás során a programban nem szereplő szolgáltatást vesz igénybe, annak árát köteles a helyszínen az iroda képviselőjének az adott ország pénznemében befizetni. Ez vonatkozik a kinti fakultatív jelentkezésekre és a belépőjegyekre is. Amennyiben a fakultatív kirándulás részvételi díját irodánkban már jelentkezéskor befizette és kellő létszám hiányában a program elmarad, annak részvételi díját hazaérkezése után 5 napon belül a Personal Tours visszatéríti, ezen túlmenően azonban semmiféle kötelezettség vagy felelősség nem terheli.

b, Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkor (úti okmány, vízum, vám, deviza, egészségügyi) előírásokat, jogszabályokat betartani. Tanácsos, ha ezekről az utazás előtt az adott ország konzulátusán vagy az utazási vállalkozónál tájékozik. Ha az Utazót saját hibájából, az utazás megkezdését követően a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha az Utazó nem jelenik meg az út indulásakor. Várakozási idő buszos utazásoknál 15 perc.

c, A Personal Tours az Utazó megbízásából más utazási iroda árualapját, szolgáltatásait is lekötöheti, megrendelheti. Ebben az esetben az utazást szervező iroda utazási feltételei az érvényesek A Personal Tours a szolgáltatást teljesítő magatartásáért csak akkor felel, ha az Utazó tájékoztatásában mulasztás terheli. Egyebekben a Polgári Törvénykönyv és a Kormányrendelet rá vonatkozó szabályai érvényesek.

d, Egyedi megrendelés esetén az Utazó foglalási, szervezési, bonyolítási költséget köteles fizetni, melynek összege a külföldi részvételi díj 10%-a, de minimum 10.000 Ft. Ilyen esetben a szervező csak azért felel, ha nem a megrendelő utasításai szerint jár el.

e, A Personal Tours az Utazók biztonságát szolgáló, jelenleg érvényben lévő 472/2017. (XII. 28.) kormányrendelettel előírt vagyoni biztosítékra a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepénél (1139 Budapest, Váci út 99. T:460-1400) kötött biztosítást. Kötvényszám: 990 0000109, összege: 136.109.000 Ft, területi hatálya a Personal Tours által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, célja az utazásszervező tevékenységéből adódó esetleges károk megtérítése. A hazaszállítás és a kényszerű kint tartózkodás esetére még további 27.221.800 Ft-ra kötött biztosítást, mely a 2018. július 1-től hatályos törvényi rendelkezésnek megfelel, s szavatolja az Utazók teljes biztonságát illetve teljes körű kártalanítását egy esetleges fizetéseképtelenség esetén.

f, A Personal Tours Utazási Iroda által szervezett utazásokkal kapcsolatos minden perben a felek alávetik magukat a Pesti Központi kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1023 Budapest, Frankel Leó u. 47. szám alatti székhelye. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: info@personaltours.hu. A Fgy.tv. szerint az utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. 15. Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik ország országba is továbbítsa.

Az utazó jelen okirat aláírásával elismeri, hogy – biztosítási díj megfizetése esetén – a biztosítási feltételeket megismerte, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot, valamint a programfüzetet, az utazási szerződést, a jelen általános szerződési feltételeket átvette és az abban foglaltakat magára vonatkozóan és utazótársai nevében tudomásul vette.

Alulírott jelen szerződés aláírásával az ÁFA tv. 206§(1) bekezdés C, pontja alapján ezúton nyilatkozom, hogy a Personal Tours Kft. szervezésében induló utazási szolgáltatást:

nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségében (azaz utasként) veszem igénybe, (magánszemélyként) vagy adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe, (cégnévre való számlázás) adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként) veszem igénybe. (cégnévre való számlázás, a teljes szolgáltatást 27%-os ÁFA terheli)

A Personal Tours, mint adatkezelő tájékoztatja megrendelőt, hogy a szerződésben megadott saját és utazótársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatheldolgozásra átadásra kerülnek a Personal Tours ügyfélszolgálatával kapcsolatos, könyvelési, adózási és IT feladatokat ellátó munkavállalói és adatheldolgozói részére. A személyes adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követő 5 év. Az érintett természetes személy jogairól, az adatheldolgozók személyéről információk a Personal Tours honlapján elérhető Adatkezelési tájékoztatóban olvashatók. http://personaltours.hu/user_dok/kulso_adatvedelmi_tajekoztato.pdf

- Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező a részemre az alább megadott e-mail címre, jelen hozzájárulásom visszavonásáig címzett marketing célú üzenetet küldjön:
- Nem járulok hozzá, hogy az utazásszervező a részemre marketing célú üzenetet küldjön.

Megrendelő a fenti információkat és tájékoztatást elolvasta, megértette és tudomásul vette.

_____, 20____.

Utás aláírása