

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK 2018. JÚLIUS HÓ 01. NAPJÁT KÖVETŐEN MEGKÖTÖTT SZERZŐDÉSEK TEKINTETÉBEN

A Tensi Kft. (továbbiakban Tensi) (székhelye és levelezési címe: 1023 Budapest, Komjádi Béla utca 1. Tel: +36-1-345-1588, info@tensi.hu, www.tensi.hu, adószáma: 13069560-2-41, cégjegyzékszám: 01-09-717213 (Fővárosi Törvényszék Cégbíróság), nyilvántartási száma: U-000390) az alábbiakban közzéteszi általános szerződési feltételekről szóló tájékoztatóját.

Engedélyező, nyilvántartást vezető, szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság megnevezése: BFKH: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919.

Vagyoni biztosítékok:

A vagyoni biztosíték területi hatálya: a Tensi Kft. által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, valamint a belföldről belföldre történő utazások.

A Tensi Kft. az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló többször módosított 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet szerint, (a 78/2005. (IV.28.) Korm. rendelet 3.§-a szerint) szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1) 452-35-80, ugyfelszolgalat@eub.hu.

A biztosítás kötvényszáma 29944-KE-01/2018., kelte: 2017.10.31. A biztosítás kezdete: 2018.01.01., a biztosítás lejárata: 2018.12.31.

Ezen vagyoni biztosíték az utazók által befizetett részvételdíjak visszatérítésére szolgál, az utazásszervező esetleges fizetéseketelensége esetén.

A Tensi az utazó javára szóló biztosítást is köt amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az utazó javára szóló biztosítás az utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az utazásszervező fizetéseketelenné válna.

Biztosító neve és kötvényszáma: Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1) 452-35-80, ugyfelszolgalat@eub.hu. A biztosítás kötvényszáma 29944-KE-01/2018.

A Tensi katalógusában és www.tensi.hu honlapján meghirdetett és partnerjelzéssel ellátott utazási ajánlatok nem részei a Tensi saját szervezésű áruajánlatjának, azokért az adott magyar utazásszervezők tartoznak felelősséggel.

Ezen utak foglalásakor az adott utazásszervező utazási feltételei az érvényesek, és Tensi kedvezmény nem érvényesíthető.

A Costa Cruises, Disney Cruise Line, European Waterways Holland America Line, Norwegian Cruise Line, Princess Cruises és Silversea hajóutakra és egyes Tensi saját szervezésű egyéni és csoportos utazásra vonatkozóan jelen utazási feltételeken kívül, a hajótársaságok saját rendelkezései alapján, további egyedi utazási feltételek is érvényesek (külön tekintettel a lemondási feltételekre, előleg összegének mértékére, hátralékfizetés határidejére) melyek szintén szerves részét képezik az utazási szerződésnek. Egyes program- és szálláshely típusoknál speciális utazási feltételek (egyedi fizetési és/vagy lemondási feltételek) érvényesülhetnek, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja. A speciális utazási feltételeket Tensi az utazási ajánlat elkészítésével egyidejűleg írásban átadja az utazónak.

Az utazási szerződésre a Tensi katalógusában, az utazási szolgáltatásról szóló egyéb tájékoztatójában, az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, valamint a jelen tájékoztatóban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv 6:254.§, **valamint az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet rendelkezései, illetőleg a jelen utazási feltételekben foglaltak irányadóak. A hivatkozott kormányrendelet az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatás együttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i 2015/2302/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvnek való megfelelést szolgálja.**

A 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet bevezető rendelkezései az fogalom meghatározásokat tartalmazzák:

utazási csomag: legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás együttes igénybevétele ugyanazon utazás vagy üdülés részeként, ha

- az érintett utazási szolgáltatásokat egy adott vállalkozó állítja össze, ideértve azt az esetet is, amikor ez az utazó kérésére vagy választásával összhangban történik, valamennyi szolgáltatásra kiterjedő egyetlen szerződés megkötését megelőzően, vagy
- függetlenül attól, hogy az egyes utazási szolgáltatókkal önálló szerződések jönnek-e létre
 - az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan a szerződések megkötésére egyetlen értékesítési helyen kerül sor, és a szolgáltatások kiválasztása még azelőtt megtörténik, hogy szerződés jön létre az utazóval,
 - az érintett utazási szolgáltatásokat összesített vagy egy összegben meghatározott díj fejében kínálják vagy nyújtják, illetve ilyen díjat számolnak fel értük,
 - az érintett utazási szolgáltatásokat „csomag” vagy más hasonló néven hirdetik vagy nyújtják,
 - az érintett utazási szolgáltatásokat olyan szerződés megkötését követően állítják össze, amely alapján a vállalkozó különböző típusú utazási szolgáltatások közötti választásra biztosít jogot az utazónak, vagy
 - az érintett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan különböző vállalkozókkal jön létre a szerződés egymáshoz kapcsolódó online foglalási folyamatok keretében, amelyek során az a vállalkozó, akivel vagy amellyel az utazó először köt szerződést, továbbítja az utazó nevét, fizetési adatait és e-mail címét egy vagy több másik vállalkozónak, és köztük az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre;

nem minősül utazási csomagnak:

- a huszonnégy óránál rövidebb időtartamú utazási csomag, kivéve, ha éjszakai szállást is tartalmaz,
- olyan utazási csomag, amelynek felkínálása vagy igénybevételenek elősegítése alkalmasszerűen és nonprofit alapon, kizárólag az utazók szűk körére korlátozódóan történik,
- több utazási szolgáltatásra vagy meghatározott időtartamra kötött keretszerződés alapján, üzleti jellegű utak megszervezésére irányulóan, a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége céljából eljáró természetes vagy jogi személy számára nyújtott utazási csomagok.
- az utazási szolgáltatások olyan összeállításai, amelyek esetén a kormányrendelet 2. § 9. pont (utazási szolgáltatás) a), b) vagy c) alpontjában említett utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típust kombinálnak a 2. § 9. pont d) alpontjában említett egy vagy több turisztikai szolgáltatással, ha azok olyan szolgáltatások, amelyek
 - értéke nem éri el az utazási csomag értékének huszonöt százalékát, és nem az összeállítás alapvető elemeként hirdetik őket, illetve - a hirdetés módjától függetlenül - annak nem képezik lényeges elemét, vagy
 - kiválasztásukra és a szerződés megkötésére csak azt követően kerül sor, hogy a 2.§ 9. pont a), b) vagy c) alpontja szerinti valamely utazási szolgáltatás teljesítése megkezdődött.

utazási csomag megkezdése: az utazási csomagban foglalt bármely utazási szolgáltatás nyújtásának a megkezdése;

utazási csomagra vonatkozó szerződés: az utazási csomag egészére vonatkozó szerződés, vagy ha az utazási csomag nyújtására több önálló szerződés alapján kerül sor, valamennyi olyan szerződés, amely az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatások nyújtására irányul;

utazási szolgáltatás:

- a) a személyszállítás,
- b) a nem lakáscélú szállásnyújtás, amely nem képezi lényeges elemét valamely személyszállítási szolgáltatásnak,
- c) személygépkocsinak, a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet szerinti gépkocsinak vagy motorkerékpárnak a kölcsönzése, valamint
- d) bármely olyan egyéb turisztikai szolgáltatás, amely nem képezi lényeges elemét az a)-c) pont szerinti valamely utazási szolgáltatásoknak, így különösen kulturális eseményen való részvétel biztosítása, kiállítás, vásáron, koncerten való részvétel biztosítása, sportesemény látogatásának biztosítása, sportfelszerelés szabadidős célú kölcsönzése, sábrészes biztosítása, kirándulásokon való részvétel biztosítása, élményparkokba való belépés biztosítása, idegenvezető szolgáltatás nyújtása,

utazási szolgáltatás együttes: ugyanazon utazáshoz vagy üdüléshez igénybe vett legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatókkal önálló szerződések megkötését eredményezi, ha a vállalkozás

- a) értékesítési helyének egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az utazók számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását és kifizetését, vagy
- b) célzott módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik vállalkozótól való igénybevételét, feltéve, hogy ez utóbbi vállalkozóval az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre;

nem minősül szolgáltatás együttesnek:

- a) a huszonnégy óránál rövidebb időtartamú utazási szolgáltatás együttesek, kivéve, ha ezek éjszakai szállást is tartalmaznak,
- b) olyan utazási csomagra, amely felkínálása, és amely igénybevételének elősegítése alkalmasszerűen és nonprofit alapon, kizárólag az utazók szűk körére korlátozódóan történik,
- c) olyan utazási szolgáltatás együttesek, amelyeket több utazási szolgáltatásra vagy meghatározott időtartamra kötött keretszerződés alapján, üzleti jellegű utak megszervezésére irányulóan a szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége céljából eljáró természetes vagy jogi személy számára nyújtottak.
- d) ha a kormányrendelet 2. § 9. pont a), b) és c) alpontja szerinti utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típusnak és a 2. § 9. pont d) alpontja szerinti egy vagy több turisztikai szolgáltatásnak az igénybevételére kerül sor, ha ez utóbbi szolgáltatások nem teszik ki jelentős hányadát - az utazási szolgáltatás együttes értékének huszonöt százalékát - a szolgáltatások összesített értékének, és nem az utazás vagy szolgáltatások lényeges elemeként hirdetik őket, illetve - a hirdetés módjától függetlenül - annak nem képezik lényeges elemét.

1. Az utazási szerződés

A) utazási szolgáltatásokra kötött szerződés

1.1. Az utazó a Tensi utazási szolgáltatásait bármely Tensi utazást értékesítő (utazást szervező vagy utazást közvetítő) irodában megrendelheti. Az utazási szerződés érvényesen az utazók és a Tensi között akkor jön létre – a hivatkozott jogszabályok és feltételek szerint –, amikor az utazó által megrendelt utazási szolgáltatásoknak a katalógusban, illetve egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, az ellenértékét és a fizetési határidőt rögzítő, az utazási iroda által kiállított visszaigazolást/utazási szerződést az utazó aláírta, és az utazási iroda az utazó által megrendelt utazási szolgáltatásokat az utazó foglalási számának közlésével visszaigazolta és az előleg befizetésre került.

A Tensi felhívja az utazó/megrendelő figyelmét, hogy az utazási szerződés csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával és a részvételi díj (teljes részvételi díj) utazásszervező bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével lép hatályba. A Tensi külön felhívja az utazó/megrendelő figyelmét, hogy az előző mondatban meghatározottak alapján létrejött utazási szerződés érvényes, de nem hatályos, és mindaddig amíg a szerződés nem lép hatályba, addig az utazásszervezőt nem terheli az elutaztatási kötelezettség. Amennyiben az utazó/megrendelő utazásközvetítőnél fizette be az előleget/részvételi díjat, úgy jogosult az utazásszervezőnél telefonon, levélben vagy elektronikus levélben tájékoztatást kérni arról, hogy a közvetítőnél befizetett/átutalt összeg megérkezett-e az utazásszervező bankszámlájára.

Jogi személy esetében az aláírási jogosultsággal rendelkező személy aláírása szükséges, amely jogosultságát aláírási címpéldánnyal köteles igazolni.

Ha a Tensi a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Tensi az utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az utazó jelentkezését Tensi bármikor visszamondhatja és a befizetett előleget visszafizeti.

A Tensi az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az utazó rendelkezésére bocsátja a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára is.

A Tensit nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Tensi az utazóval/megrendelővel történő szerződés megkötését indokolás nélkül elutasíthatja.

1.2. Ha az utazó nem személyesen jár el (jelentkezés, előlegfizetés, stb.), megbízottja jogosult helyette és nevében eljárni az utazási szerződés létrehozásakor. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) az utazó (megbízó) és közte létrejött jogviszonyt a Tensi felé szabályszerű, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (utazó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utazónak) haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó, a Tensit ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes jogi és anyagi felelősséggel tartozik.

Az utazási csomagra vonatkozó szerződés tartalma

1.3. A Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésekor vagy azt követően haladéktalanul tartós adathordozón az utazó rendelkezésére bocsátja a szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésére a felek együttes fizikai jelenlétében kerül sor, az utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára.

1.4. A 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet 4. § 14. pontja szerinti üzlethelyiségen kívül kötött szerződés esetén a Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződés egy példányát vagy az arról szóló visszaigazolást papíron vagy - ha az utazó ehhez hozzájárul - más tartós adathordozón bocsátja az utazó rendelkezésére.

1.5. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés, illetve a szerződés visszaigazolása magában foglalja a megállapodás teljes tartalmát, különösen a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés a)-h) pontjaira kiterjedő tájékoztatást az alábbiak szerint:

- az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama, időpontokkal megjelölve, valamint ha a szállás is az utazási csomag részét képezi, a csomagba tartozó éjszakák számának a megjelölése,
- a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje, közbeni megálló időtartama és helye, valamint a közlekedési csatlakozások,
- ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,
- a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelölésével és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,
- az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezési rend),
- a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások,
- ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,
- ha az utazó szóbeli kommunikáció útján vehet igénybe egyéb turisztikai szolgáltatásokat, annak megjelölése, hogy mely nyelven nyújtják az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat,
- annak megjelölése, hogy az utazás vagy üdülés alkalmas-e mozgásában korlátozott személyek számára, illetve az utazó kérésére tájékoztatás arról, hogy az ő egyéni igényeit figyelembe véve alkalmas-e számára az utazás vagy üdülés,
- az utazásszervező, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásközvetítő neve, címe, telefonszáma, valamint - ha rendelkezik ilyennel - e-mail-címe, valamint arra vonatkozó tájékoztatás, hogy az utazóval szerződő fél utazásszervezői vagy utazásközvetítői minőségben jár-e el,
- az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie,
- a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték,
- az a minimális utazolés szám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt az utazásszervező - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális utazolés szám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja,
- tájékoztatás az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást,
- tájékoztatás az utazó felmondása esetén fennálló költségekről, illetve baleset, betegség vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetétől szolgáló fakultatív vagy kötelező biztosításról,
- az arra vonatkozó információ, hogy az utazó az utazási csomag megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy adott esetben az utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést.

továbbá az alábbiakat:

- az utazó által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó azon különleges igényeket, amelyeket a Tensi elfogadott,
- a Tensi arra vonatkozó nyilatkozatát, hogy felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint, hogy az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül,
- a fizetésektelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős biztosítónak vagy pénzügyi intézménynek a megnevezését, elérhetőségét, címét, amellyel a Tensi az előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött, továbbá erre a célra kijelölt hatóság nevét és elérhetőségét,
- a Tensi helyi képviselőjének, egy kijelölt kapcsolattartó pontnak vagy egyéb szolgáltatónak a nevét, székhelyét, telefonszámát, e-mail-címét, továbbá - ha rendelkezik ilyennel - faxszámát, annak érdekében, hogyha az utazó nehéz helyzetbe kerül, illetve az utazási csomaggal kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, az utazásszervezővel való gyors és hatékony kommunikáció biztosítva legyen,
- ha szülő vagy törvényes képviselő kísérete nélkül kiskorú utazik szállást is tartalmazó utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján, tájékoztatást a kiskorúval vagy a kiskorú tartózkodási helyén tartózkodó, a kiskorúért felelős személlyel való közvetlen kapcsolat létesítésének módjáról,
- arra vonatkozó tájékoztatást, hogy az utazó köteles haladéktalanul jelezni az utazásszervező részére az utazási csomaggal kapcsolatban észlelt szerződésszegést,
- tájékoztatást a rendelkezésre álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárásokról,
- tájékoztatást az utazót megillető szerződésátruházási jogról.

1.6. A Tensi köteles az utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő időben, az utazási szolgáltatás igénybevétele előtt az utazó rendelkezésére bocsátani az utazási szolgáltatás igénybevételéhez szükséges nyugtákat, utalványokat, utazó nevére szóló biztosítási kötvényt, menetjegyeket, valamint az indulás tervezett időpontjára, az utazófelvétel időpontjára, a közbeni megálló, a csatlakozások, és az érkezés tervezett időpontjára vonatkozó tájékoztatást.

Az utazási csomagra vonatkozó szerződések és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződések közös szabályai

1.7. A vállalkozó felel a foglalási rendszer ellenőrzési körében bekövetkezett technikai hibákért, valamint - ha utazási szolgáltatás együttes részét képező utazási szolgáltatások foglalását is vállalta - a foglalás során elkövetett hibákért. A vállalkozó nem felel azokért a foglalási hibákért, amelyek az utazó közrehatása folytán következtek be, vagy amelyeket elháríthatatlan és rendkívüli körülmények okoztak.

1.8. Ha az utazásszervező, illetve az Európai Gazdasági Térségen kívül található utazásszervező esetén a valamely tagállamban letelepedett utazásközvetítő kártérítést fizet, díjengedményt ad vagy eleget tesz az e rendelet szerinti egyéb kötelezettségének, jogosult bármely olyan harmadik féllel szemben megtérítési igénnyel fellépni, aki közrehatott a kártérítést, a díjengedményt vagy az egyéb kötelezettséget kiváltó esemény bekövetkeztében.

- 1.9. Az utazási csomag utazásszervezője, illetve az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő olyan tartalmú nyilatkozata, amely szerint kizárólag az utazási szolgáltatás nyújtójaként, közvetítőként vagy más minőségben jár el, illetve amely szerint valamely utazási csomag vagy utazási szolgáltatáségyüttes nem minősül utazási csomagnak, illetve utazási szolgáltatáségyüttesnek, nem mentesíti az utazásszervezőt, illetve az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő kereskedőt az e rendelet szerinti kötelezettségek teljesítése alól. Az utazó nem mondhat le az utazási csomagra és az utazási szolgáltatáségyüttesre vonatkozó szerződés alapján őt megillető jogokról. A joglemondó nyilatkozat semmis. Semmis az utazó és a vállalkozó közötti olyan megállapodás, illetve az utazó által tett olyan jognyilatkozat, amely közvetlenül vagy közvetve azt eredményezi, hogy az utazó a jogszabályból, illetve az utazási csomagra és az utazási szolgáltatáségyüttesre vonatkozó szerződésből eredő jogairól lemond, vagy amely e jogok korlátozását eredményezi, illetve amelyek célja, hogy megkerülje e rendelkezések alkalmazását. A semmisségre az utazó érdekében lehet hivatkozni.
- 1.10. A Tensi, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén a Tensi mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt köteles általános tájékoztatást nyújtani az utazónak az a kormányrendelet 1. vagy a 2. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon.
- 1.11. A Tensi, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén a Tensi mellett az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt a fenti bekezdésben foglaltakon túl - ha az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatás jellegéből adódóan szükséges - tájékoztatást nyújt az 1.5. pontban felsoroltakról.
- 1.12. Telefonon kötött utazási csomagra vonatkozó szerződés esetén a Tensi vagy az utazásközvetítő az utazónak általános tájékoztatást nyújt a kormányrendelet 2. mellékletében foglaltak szerint, valamint tájékoztatja az utazót a 1.11. pontjában foglaltakról.
- 1.13. A kormányrendelet 2. § 6. pont b) alpontjában meghatározott utazási csomagok esetén Tensi, valamint azon vállalkozó, akinek részére az adatokat továbbították, az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt külön-külön tájékoztatja az utazót 1.5. pontjában foglaltakról. Ezzel egyidejűleg Tensi is általános tájékoztatást nyújt a kormányrendelet 3. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon.
- 1.14. Az utazóval a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés a), c), d) e), valamint h) pontja szerint közölt feltételek az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a szerződő felek kifejezett hozzájárulása esetén módosíthatók. A Tensi vagy utazásközvetítő az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt világos, közérthető és kifejezett módon közli az utazóval a szerződéskötést megelőzően nyújtott tájékoztatást érintő változásokat. Ha a Tensi vagy az utazásközvetítő az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt a további díjakra, illetve költségekre vonatkozó, a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés c) pontja szerinti tájékoztatói kötelezettségének nem tesz eleget, az utazó nem köteles megfizetni ezeket a többletköltségeket.
- 1.15. Az utazási szolgáltatáségyüttesre kötött szerződés esetén az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő - ideértve azt a vállalkozót is, aki valamely tagállamban nem minősül letelepedettnek, de tevékenysége valamely tagállamba irányul - az utazó szerződési nyilatkozatának megtétele előtt világos, közérthető és kifejezett módon tájékoztatást ad arról, hogy
- a) az utazót nem illetik meg az e rendeletben kizárólag az utazási csomag tekintetében biztosított jogok, és minden szolgáltató önállóan felel az általa nyújtott szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint
- b) az utazó az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet alapján jogosult a fizetéseketelenséggel szembeni védelemre.
- 1.16. Az 1.15. foglaltak teljesítése érdekében az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő az utazó részére szóló tájékoztatást a kormányrendelet 4. mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványon adja meg. Ha valamely szolgáltatáségyüttes esetén a 4. mellékletben foglalt egyik formanyomtatvány sem alkalmazható, az azokban foglaltakkal egyenértékű tájékoztatást kell nyújtani. Az utazó és az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő kereskedőtől eltérő vállalkozó közötti szerződéskötés esetén ez utóbbi vállalkozó köteles tájékoztatni az utazási szolgáltatáségyüttesre vonatkozó szerződés megkötéséről az utazási szolgáltatáségyüttes igénybevételét elősegítő vállalkozót.
- 1.17. A Tensi a tájékoztatóban foglaltaktól való – kivételesen indokolt esetekben – eltérés jogát kifejezetten fenntartja, és vállalja, hogy a változásokat a szerződés megkötése előtt az utazóval írásban közli. A Tensi által korábban közzétett adatokban történt esetleges változásokról, mint pl. az utazás időtartamára, az egyes részzolgáltatások meghatározására, a teljesítés módjára és a részvételi díj összegére vonatkozóan Tensi írásban tájékoztatást küld az utazás előtt, vagy személyesen közli azokat az utazóval. Tensi fenntartja a jogot a szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére rendkívüli esetekben.
- 1.18. A katalógusban található általános információk, a lefoglalt út részletes leírása, a visszaigazolás/utazási szerződés tartalma és ezen utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a katalógusokban, mint a más módon közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.
- 2. Fizetési feltételek**
- 2.1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások (alapszolgáltatások és járulékos szolgáltatások) díját, a Tensi szervezési költségét, az útlemondási biztosítást (kivéve hajóutak, belföldi utazások, síutak, nemzetközi vonatjegyek, egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek), továbbá az árrés ÁFA összegét foglalja magában. A részvételi díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terheket (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, kikötői- és repülőtéri illeték). Amennyiben a szerződő fél jogi személy és nem végfelhasználó, úgy az áfatörvény értelmében az idegenforgalmi szolgáltatás árára +27% általános forgalmi adót kell felszámítani, mely összeget a katalógusban vagy a honlapon szereplő, illetve szórólapon meghirdetett részvételi díjak ára nem tartalmaz.
- A kedvezmények a Tensi saját szervezésű, teljes árú utazások alapszolgáltatásainak díjából érvényesíthetők. A kedvezmények nem vonatkoznak a kedvezményes ajánlatokra, a járulékos szolgáltatásokra (illeték, felárak, vízumdíjak, biztosítások), valamint repülőjegy (kivéve charter repülőjegy) megrendelésre. Tensi által meghirdetett kedvezményes ajánlatok és a különböző kedvezmények nem vonhatók össze. Tensi fenntartja magának a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciókat hirdessen meg olyan árakon, amelyek katalógusában nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel vagy teljesen befizette díjú utazások mindkét fél (utazó és Tensi) által elfogadott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkor szerződéskötésben meghatározott részvételi díj.
- 2.2. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj legfeljebb negyven százaléka befizetendő. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködéssel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró a Szi-re. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj - részvételi díj, valamint a kormányrendelet 4. § (1) bekezdés j) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek - összegének megfizetését az utazó az utazás megkezdése előtt legkésőbb a 30. naptári napig köteles befizetni

külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott útra vonatkozó szerződés-kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelentkezés az utazást megelőző 30. naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára.

Hajóutak esetében jelentkezéskor a részvételi díj 40%-át kell előlegként befizetni, kivéve, ha a hajótársaság magasabb összeget határoz meg. A fennmaradó összeget az utazó az utazás megkezdése előtt legkésőbb a 35. naptári napig köteles befizetni külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott hajóútra vonatkozó szerződés-kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelentkezés az utazást megelőző 35. ill. a hajótársaság által meghatározott naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Tensi számlájára.

- 2.3. A Tensi az utazási szolgáltatásra és az utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díjat legkésőbb húsz nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt felelheti. A díjemelésről és annak indokáról húsz nappal az utazási szolgáltatás megkezdése előtt a Tensi értesíti az utazót. A Tensi a díjemelésről való tájékoztatást tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével, világos és közérthető módon adja meg. A díj emelésére kizárólag:
- a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,
 - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
 - az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor.
- A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és a szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját.
- 2.4. Ha az 2.3. bekezdés szerinti díjemelés mértéke az utazó által fizetendő teljes díj nyolc százalékát meghaladja, úgy az utazó jogosult
- a javasolt változtatást elfogadni, vagy
 - bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.
- 2.5. Az utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amelyek a 2.3. pont a)-c) pontjában foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből erednek. Díjengedmény esetén a Tensi jogosult az utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az utazó kérésére a Tensi e költségeket igazolja.
- 2.6. A Tensi az utazási csomag megkezdése előtt az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeinek egyoldalú módosítására jogosult, amennyiben
- a változás nem jelentős, és
 - a Tensi a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az utazót.
- 2.7. Tensi a teljes részvételi díj befizetése ellenében a szolgáltatások igénybevételére jogosító részvételi jegyet ad át az utazónak, amelyet az utazás megkezdése előtt a Tensi megbízottjának be kell mutatni, ellenkező esetben az utazó az utazáson nem vehet részt. Csoportos utazások során az utazó a Tensi útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt befizetéssel veheti igénybe.
- 2.8. A Tensi által a katalógusában, a www.tensi.hu oldalon és szórólapokon meghirdetett egyéni és csoportos ajánlatok a szabad helyek függvényében vagy visszavonásig érvényesek.
- A hajótársaságok és egyes külföldi szállítók speciális árképzése miatt a katalógusban, ill. a www.tensi.hu oldalon feltüntetett, tengeri hajóutakra és egyes külföldi szolgáltatásokra vonatkozó árak csupán tájékoztató jellegűek. A hajótársaságok és egyes külföldi szolgáltatók fenntartják a jogot az árak értesítés nélküli módosítására. A kiválasztott hajóútra vonatkozóan mindenkor a hajótársaságok foglalási rendszerében található árakat kell érvényesnek tekinteni. Hivatalos ajánlatnak csak az ajánlatkérést követően elkészített, konkrét hajóútra vagy egyéb utazási szolgáltatásra vonatkozó és opciós foglalást is tartalmazó írásbeli ajánlat minősül.

3. Utazó felmondási és módosítási joga, a szerződés átruházása

- 3.1. Az utazó az **utazási szolgáltatásra és az utazási csomagra vonatkozó szerződésben** foglaltaknak megfelelően, a szerződést bármikor felmondhatja. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben az utazó felmondása esetére a Tensi bánatpénzt köt ki, melynek mértéke a részvételi díj összegét nem haladhatja meg.
- 3.2. Az utazó az alábbi mértékű és indokolt bánatpénz megfizetésére köteles.
- Egyéni utazás esetén** az utazónak az alábbi lemondási költség/bánatpénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani. A fizetendő összeg, a részvételi díj százalékában:
- 60-30 nappal indulás előtt: 10%
 - 29-15 nappal indulás előtt: 40%
 - 14-6 nappal indulás előtt: 50%
 - 5-3 nappal indulás előtt: 75%
 - 2-0 nappal indulás előtt: 100%

Lemondás esetén a lemondási költség/bánatpénz-köteles rész nem tartalmazza a fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a repülőtéri illeték összegét. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető. Egyes külföldi szolgáltatók szolgáltatásai, valamint a diszkont légitársaságok járataira szervezett utak esetén a repülőtéri illeték és egyes szolgáltatások részei a lemondási költség/bánatpénz köteles részvételi díjnak!

Csoportos utazás esetén az utazónak az alábbi lemondási költség/bánatpénz köteles díj megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani.

A fizetendő összeg európai csoportos utazások esetében a részvételi díj százalékában:

- 60-35 nappal indulás előtt: 10%
- 34-15 nappal indulás előtt: 75%
- 14-0 nappal indulás előtt: 100%.

A fizetendő összeg Európán kívüli csoportos utazások esetében a részvételi díj százalékában:

- 60-35 nappal indulás előtt: 10%
- 34-21 nappal indulás előtt: 85%
- 20-0 nappal indulás előtt: 100%.

Egyéni hajóút esetén az utazónak a hajótársaságok kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási költség/bánatpénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani.

Lemondás esetén a lemondási költség/bánatpénz-köteles rész nem tartalmazza a fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a repülőtéri illeték összegét. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető.

Csoportos hajóutak esetén az utazónak a csoportos hajóutakra vonatkozó kiegészítő utazási feltételeiben meghatározott lemondási díj/bánatpénz megfizetése mellett bármikor jogában áll az utazást lemondani.

Lemondás esetén a lemondási költség/bánatpénz-köteles rész nem tartalmazza a fakultatív programok, a fakultatív ellátás és a repülőtéri illeték összegét. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető.

Csoportos hajóutakra speciális foglalási- és lemondási feltételek vannak érvényben. A hajóutak, a menetrend szerinti repülőjegyek módosítása, törlése vagy a hajóút, a repülőjegy árának esetleges visszatérítése az adott hajótársaság ill. légitársaság szabályozása és a kifizetett díjtétel feltételei szerint történik. Jegyvásárláskor a nem visszatéríthető repülőjegyek mellé ajánljuk fakultatív útlemondási biztosítás megkötését.

Külföldi esküvői csomagokra és nászutakra speciális foglalási és lemondási feltételek vannak érvényben. A külföldi esküvők módosítása, törlése az adott külföldi szálloda vagy szolgáltató szabályozása és a kifizetett díjtétel feltételei szerint történik.

A Tensi e pontban részletezett lemondás esetében megtéríti az utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj bánatpénzzel csökkentett értékét. Az utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül kell teljesíteni. Ha az utazó bankkártyával fizette ki a részvételi díjat, és az út lemondásra kerül, akkor a lemondási feltételek szerinti visszatérítésből a bankkártya kezelési költsége levonásra kerül.

3.3. Az utazó az utazási csomag megkezdését megelőzően bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került. Ebben az esetben az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

3.4. Ha az utazó az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utazónak ugyanezen utazásra jelentkező házastársa, gyermeke, szülője vagy testvére lemond, a lemondás miatt a 3.2. pont szerinti lemondási díjat/bánatpénzt tartoznak megfizetni.

3.5. Szilveszteri vagy kiemelt időszaki (ünnepek, nemzetközi sportesemény, kiállítás vagy vásár) foglalás esetén speciális lemondási díjak/bánatpénz kerülhet kikötésre, melyről a Tensi az utazót tájékoztatja és tartalmazni fogja a létrejött szerződés is.

3.6. Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni. Egyes esetekben előfordulhat, hogy az utazási csomag átruházási szándékának időpontjában valamely szolgáltató (légitársaság, hajótársaság, vasúttársaság) már átruházási költségek megfizetése mellett sem tud férőhelyet biztosítani, így ebben az esetben az utazó nem tud élni átruházási jogával.

Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. A Tensi tájékoztatja a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok és nem haladhatják meg a Tensinek az utazási csomagra vonatkozó szerződés átruházásából eredő tényleges költségeit. Az utazási szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

4. A Tensi elállása

4.1. A Tensi kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani 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 a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazót:

- húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,
- hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
- negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén,

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

A Tensi a fenti esetben megtéríti az utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat. Az utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül teljesíteni. Ha az utazó bankkártyával fizette ki a részvételi díjat, és az út lemondásra kerül, akkor a lemondási feltételek szerinti visszatérítésből a bankkártya kezelési költsége levonásra kerül.

4.2. Amennyiben a 2.2. pontban megjelölt időpontig az utazó nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, Tensi külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől, és azt tárgyalannak tekintheti.

4.3. Ha a Tensi nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

a) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) ha a Tensi az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy az utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, a Tensi köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Ha az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, a Tensi köteles a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni.

4.4. Ha az utazási csomag megkezdése előtt a Tensi jelentősen megváltoztatja a kormányrendelet 14. § (2) bekezdés a) pontja szerinti valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni a 17. § (3) bekezdés a) pontja szerinti elfogadott különleges igényeket, az utazó – 3 napon belül- jogosult

a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy

b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Ha az utazó felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és a Tensi másik utazási csomagot ajánl fel, annak elsősorban azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagnak kell lennie. Az utazó - a 27. § (2) és (3) bekezdésére figyelemmel - a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

- 4.5. A Tensi indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az utazót
- a 4.4. pont szerinti változtatásokról és az utazási csomag teljes díjára gyakorolt hatásról,
 - arról az észszerű határidőről, amelyen belül az utazónak tájékoztatnia kell az utazásszervezőt a 4.4. pont szerinti döntéséről,
 - arról, hogy ha az utazó nem ad választ a b) pontban említett határidőn belül, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik, valamint
 - a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.
- Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést érintő módosítás vagy az utazásszervező által felajánlott másik utazási csomag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagot eredményez, az utazó megfelelő díjengedményre jogosult.
- 4.6. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést a 4.4. pont b) pontja alapján az utazó felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor a Tensi haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti az utazónak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

5. Hibás teljesítés

- 5.1. A Tensi felel az utazási szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés
- az utazónak róható fel,
 - olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
 - elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.
- Az 5.1. pont b) és c) pontja esetén az utazásszervező Tensi, és az utazásközvetítő köteles az utazóval együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül.
- 5.2. A Tensi a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködő magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Ha az utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.
- 5.3. Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az utazási szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.
- 5.4. A szerződésszegést a Tensi köteles orvosolni, kivéve, ha
- az lehetetlen, vagy
 - aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.
- Ha a Tensi a fenti bekezdésben megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.
- 5.5. Ha a Tensi- 5.4. pont a) vagy b) pontjában megjelölt ok kivételével - az utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség. Ebben az esetben a Tensi legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az utazó igazolt költségeit megtéríteni. Az észszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.
- 5.6. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az utazásszervező Tensi köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező Tensi köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha a Tensi által ajánlott díjengedmény nem megfelelő. Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát érinti, és az utazásszervező Tensi az utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.
- 5.7. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt a fenti bekezdés alapján az utazó elutasítja, az utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.
- 5.8. Ha az utazási csomag az utazó szállítását is magában foglalja, az utazásszervező Tensi az 5.6. és 5.7. pontban foglaltakon túl haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.
- 5.9. Ha az utazó utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező Tensi köteles utazónként - szükség szerint - legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az utazóok jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó.
- 5.10. A költségek 5.9. pont szerinti korlátozása nem alkalmazandó a 1107/2006/EK rendelet 2. Cikkének a) pontjában meghatározott mozgásában korlátozott személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kíséret nélkül utazó kiskorúakra, valamint a speciális orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az utazásszervezőt legalább negyvennyolc órával az utazási csomag kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről. Az utazásszervező Tensi az előző bekezdés szerinti felelősség korlátozása céljából nem hivatkozhat elháríthatatlan és rendkívüli körülményekre, ha az érintett közlekedési szolgáltató az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai alapján nem hivatkozhatna ilyen körülményekre.
- 5.11. Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akitől az utazási csomagot megvásárolta. Az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul az utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők betartása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés az utazásszervezővel való közlésnek minősül.

- 5.12. Az utazásszervező az 5.11. pont szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen
- az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
 - a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.
- 5.13. Az utazásszervező Tensi az 5.12. pont szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.

6. Díjengedmény és kártérítés

- 6.1. Az utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak róható fel. Az utazó kártérítésre jogosult a Tensitől minden olyan kárért, amely az utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.
- 6.2. Az utazó nem jogosult kártérítésre, ha az utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés
- az utazónak róható fel,
 - olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy elháríthatatlan volt, vagy
 - elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.
- 6.3. Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az utazásszervezőre is.
- 6.4. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. (2013. Évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók.
- 6.5. A Tensi az utazási csomagra vonatkozó szerződésben korlátozza utazásszervező Tensi által fizetendő kártérítés mértékét a szolgáltatás díja (a részvételi díj) 3x összegében. Ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra, valamint nem eredményezi azt, hogy a kártérítés összege alacsonyabb, mint az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosa.
- 6.6. Az utazás során az utazó által harmadik személynek okozott kárért az utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.
- 6.7. Az Utazási Szerződés hibás teljesítése esetén az utazó köteles kifogását haladéktalanul bejelenteni az utazókísérőnek/helyszíni szolgáltatónak. A kifogás késedelmes és nem szerződésszerű előterjesztéséből eredő károkért az utazó felelős (Ptk. 6:162.§). A Tensi idegenvezetője az utazó bejelentését köteles jegyzőkönyvezni és ennek egyik példányát az utazónak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utazó panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. A helyi képviselő köteles Tensit haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni. Utazókísérő hiányában – amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utazó azt az utazási irodát köteles tájékoztatni, amelyet a Tensi az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt, valamint köteles a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni. Az utazó kifogásait, az utazás tényleges befejezését követő 8 napon belül jogai érvényesítése érdekében köteles írásban a Tensi tudomására hozni. Amennyiben az Utazó kifogásait nem közölte a helyszínen orvoslás vagy jegyzőkönyvbe vétel céljából, illetve kárigényét késedelmesen jelentette be, az utazásszervező mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól.
- 6.8. A Tensi tájékoztatja az utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybevevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utazószállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utazók jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautazóított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-tel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény korlátozza az utazásszervező kártérítési felelősségét, illetve kártalanítási kötelezettségét.
- 6.9. Repülővel történő utazás esetén az utazásszervező felhívja az utazó figyelmét, hogy a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet alapján a légi személyszállítási szerződés az utazásszervező és az utazó között megkötött utazási szerződéstől függetlenül, minden esetben kizárólag az utas és a légitársaság között jön létre. A légi személyszállítási szerződés teljesítésére a Ptk., a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a 261/2004/EK rendelet, és a 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet rendelkezései, valamint a szerződő légitársaság üzletszabályzatának előírásai vonatkoznak.
- 6.10. Az utazásszervező Tensi felelősséget vállal az előző pontban említett fuvarozók által nyújtott utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Az előző pontban meghatározott fuvarozók utazási szolgáltatásának nem megfelelő teljesítése miatt az utazót az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján megillető kártérítést, illetve kártalanítást az említett jogszabályok alapján közvetlenül a szerződésszegő fuvarozótól követelhetik. Amennyiben az utazó az előző pontban felsorolt jogszabályok alapján öt megillető kártérítést, illetve kártalanítást az utazásszervező Tensitől követeli, akkor a Tensi a kártérítés, illetve a kártalanítás összegének kifizetését mindaddig felfüggeszti, ameddig a kártérítés, illetve kártalanítás jogalapját és összegét az érintett fuvarozó el nem ismeri, illetve az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja. Az utazásszervező Tensi szerződésszegése esetén a szerződésszegés miatt megállapított vagy megállapodott kártérítés utazónak járó összegéből az előző pontban megnevezett jogszabályok szerinti kártérítések, illetve kártalanítások összegét levonja. A Tensi a hatályos polgári perrendtartás alapján nem jogosult az utazó személyfuvarozóval szembeni igényérvényesítésére, képviselőre.
- 6.11. A repülő utazásokkal kapcsolatban az utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok üzletszabályzatai a Tensi-vel kötött utazási szerződésnek nem részei. A Tensi a 2111/2005/EK rendelet értelmében a repülő utaknál legkésőbb az utazási okmányok átadásakor tájékoztatja az utazót a szerződő és az üzemeltető légitársaság kilétéről. Az Európai Unió belül működési tilalom alá eső légi fuvarozók közösségi listája az alábbi weboldalon tekinthető meg: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_hu.htm
- 6.12. A kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazónak a visszautazóított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utazóknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utazók jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utazószállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utazók jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utazók jogairól és a

2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

- 6.13. A repülőutakkal kapcsolatosan az utazó tudomásul veszi, hogy:
- előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőtársaság cseréjére sor kerülhet,
 - az útipoggyász súlya légitársaságonként eltérő lehet, a túlsúlyért az utazónak a repülőtársaságok tarifa szerinti különdíját kell fizetnie,
 - a poggyások késéséért, elveszéséért Tensi felelősséggel nem tartozik. A légitársasággal kapcsolatos kárigény az EU Bizottságának 261/2004. EK rendelete alapján érvényesíthető.
- 6.14. Az utazásszervező nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök késése, illetve menetrendváltozás miatt, vagy a járat törlésének következtében maradnak el.
- 6.15. Amennyiben az utazást nagyobb erőhatalom, háborús események, sztrájkok vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják, a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért, módosulásáért Tensi felelősséget nem tud vállalni, kártérítési kötelezettséggel nem tartozik, így az ezen okokból jelentkező többletköltségek az utazót terhelik.
- 6.16. A katalógusban, illetve a honlapon található általános időjárás viszonyok tájékoztató jellegűek. Az iroda a szolgáltatások természeti környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hóhiány, szélvihar, hirtelen nagy mennyiségű csapadék) felelősséget nem vállal.

7. Útlevel, vízum, vám, deviza, és közegészségügyi rendelkezések

Az utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevel-, vám- és devizajogszabályok, egészségügyi előírások, stb.) valamint a fogadó ország beutazási szabályait, törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utazót terhelik.

8. Biztosítás

- 8.1. Az utazó poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az utazó maga gondoskodik, kivéve, ha azt tovább szállítás vagy megőrzés céljából Tensi vagy közreműködője (pl. fuvarozó vállalat, légitársaság) átvette.
- 8.2. A részvételi díj nem foglalja magában a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás díját. Ez fakultatív jelleggel köthető. Amennyiben a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást az utazó a Tensi közreműködésével köti meg, Tensi köteles a biztosítási kötvényt, az adott termék szabályzatát, illetőleg a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot a kifizetett szolgáltatások igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utazónak átadni. Kárigény felmerülése esetén az utazó közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben. Az utazónak a biztosítás keretében meg nem térült kára tekintetében Ptk. szabályai az irányadók.
- 8.3. Tensi által szervezett egyéni és csoportos utazások esetén (kivéve hajóutak, belföldi utazások, nemzetközi vonatjegyek, egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek) az útlemondási biztosítás a részvételi díj részét képezi. A Tensi Kft, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel útlemondásra és útmegszakításra (továbbiakban: storno biztosítás) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Ezen szerződés értelmében a storno biztosítás kockázatviselése kiterjed az utazási szerződésben utazóként megjelölt természetes személyekre, feltéve, hogy az utazási szerződésben feltüntetett utazási díj/biztosítási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került a Tensi Kft. vagy megbízottja felé. Ebben az esetben a Biztosító kockázatviselése az utazásképtelenségre vonatkozóan az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg kezdődik meg. A biztosítási díj minden esetben a teljes utazási díj lemondás esetén bánatpénz-köteles része – továbbiakban biztosított összeg – alapján kerül meghatározásra. A biztosítás minden esetben önrészesedést tartalmaz, melyet a biztosító által kifizetett szolgáltatási összegből (a biztosított összeg %-os része, a lemondás pillanatában esedékes bánatpénz-sáv alapján) levonásra kerül.

Az útlemondási biztosítás díja legfeljebb ötmillió forint/ fő biztosított összegig a lemondási költség/bánatpénz-köteles részvételi díj 1,5%-a. A maximális biztosítási összeg foglalásonként és biztosítási eseményként nyolcmillió forint. A biztosítás önrészesedésének mértéke a részvételi díj aktuális lemondási költség/bánatpénz összegének a 20%-a, de minimum 10 000 Ft/fő.

Csoportos utazások és egyes egyéni utazás esetén a légitársaságok által nem visszatéríthető repülőtéri illeték összege is kötbérvköteles részvételi díj, így azokra is felszámításra kerül az útlemondási biztosítás, melyről tájékoztatást a foglaláskor biztosítunk.

Az útlemondási biztosítás szerződési feltételei szerint utazásképtelenségnek az alábbi esetek bizonyulnak: biztosított vagy közeli hozzátartozó előzmények nélküli heveny megbetegedése, vagy balesete, valamint halála. Részletes tájékoztatás a biztosítási feltételekben.

A biztosítási szerződés részét képezik az EUB2017-07BST jelű Biztosítási feltételek. Az utazási szerződés feltételeinek elfogadásával egyidejűleg az utazási szerződés Szerződője nyilatkozik arról, hogy a biztosítási feltételeket megismerte, és az abban foglaltakat magára és az utazókra vonatkozóan kötelezőnek fogadja el. A biztosítás szerződési feltételei megtekinthetők a www.tensi.hu oldalon, illetve az értékesítő irodákban. Az útlemondási biztosítás szerződési feltételei az utazási szerződés szerves részét képezik.

- 8.4. Hajóutak esetén a részvételi díj nem tartalmazza a kötelező jelleggel kötendő útlemondási biztosítást, melynek díja az utazás részvételi díjához automatikusan hozzászámolandó. Hajóutakhoz kötendő útlemondási biztosítás feltételei azonosak a 8.3. pont szerinti feltételekkel.
- 8.5. Belföldi utazások, nemzetközi vonatjegyek, sportprogramok (pld. futballcsomagok, Forma1), egyes egyéni idegenforgalmi szolgáltatások és a nem utazási csomagban vásárolt menetrend szerinti repülőjegyek esetén a részvételi díj nem tartalmazza sem az útlemondási biztosítást, sem pedig a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást. Útlemondási biztosítás a foglalt szolgáltatás kezdetét megelőző 15. napig köthető meg. 15 napon belül kezdődő szolgáltatásra vonatkozóan kizárólag a szerződés megkötésekor, az előleg befizetésével köthető meg (a fakultatív útlemondási biztosítás mértéke: 5%).
- 8.6. Tensi tájékoztatja a szerződő felet, amennyiben nem tesz eleget a hazaszállítására vagy az előleg, illetve részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, akkor az utazó az igényének érvényesítése végett közvetlenül az Európai Utazási Biztosító Zrt-hez fordulhat. A szolgáltatási tevékenység folytatásának szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. Tv. 34.§ szerint részletesen tájékoztatjuk, hogy a Tensi Kft. az utazásszervező és közvetítő tevékenységről szóló többször módosított 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet szerint, (a 78/2005. (IV.28.) Korm. rendelet 3.§-a szerint) szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38. Tel. (+36-1) 452-35-80, ugyfelszolgalat@eub.hu.

A vagyoni biztosíték területi hatálya: a Tensi Kft. által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás, valamint a belföldről belföldre történő utazások.

A biztosítás kötvényszáma 29944-KE-01/2018., kelte: 2017.10.31. A biztosítás kezdete: 2018.01.01., a biztosítás lejárat: 2018.12.31.

A Tensi az utazó javára szóló biztosítást köt amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az utazó javára szóló biztosítás az utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az utazásszervező fizetésképtelenné válna.

8.7. Ha az utazó az utazásszervező vagy az utazásközvetítő közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, valamint ha az utazásszervező az utazó javára szóló biztosítást kötött, az utazásszervező, illetve az utazásközvetítő köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utazónak átadni.

9. Incentive vagy egyéb csoportos céges utazásokra vonatkozóan a Tensi az utazás megrendelőjével eseti szerződést köt, melynek feltételei a beszállítók egyedi, a csoportra vonatkozó feltételein alapulnak, így eltérhetnek a jelen utazási feltételektől.

10. Személyes adatok védelme

10.1. A Tensi az utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazó) kapcsolatos személyes adatokat kezel és dolgoz fel. A Tensi a közte, és az Utazó közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazó által megadott és a TENSİ által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A Tensi a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az alábbi elérhetőségeken: +36-1-345-1505 telefonszámon, az info@tensi.hu e-mail címen, vagy postai úton a Tensi Kft., 1023 Budapest, Komjádi Béla utca 1. szám alá küldött levélben fogad.

A személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos teljes tájékoztató megtalálható a www.tensi.hu oldalon.

10.2. Amennyiben az Utazó az egészségi állapotára vonatkozó személyes adatokat ad meg a TENSİ számára, tudomásul veszi és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Tensi a szerződés teljesítése során ezeket a személyes adatokat kezelje az Adatvédelmi Tájékoztató szabályai szerint.

10.3. A személyes adatok feldolgozása során a Tensi célja annak biztosítása, hogy mindenben megfeleljen a hatályos jogszabályok adatvédelemmel kapcsolatos rendelkezéseinek, így különösen, de nem kizárólagosan:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (GDPR),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény,
- a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény rendelkezéseinek.

A Tensi kiemelten fontosnak tartja, egyben elkötelezett az iránt, hogy az érintett által a weboldalon vagy más fórumon keresztül vagy más módon rendelkezésre bocsátott, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által meghatározott adatokat védelemben részesítse, és az érintettek információs önrendelkezési jogukat tiszteletben tartsa.

11. Egyéb rendelkezések

11.1. Tensi által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a Pp. általános szabályai szerint illetékességgel és hatáskörrel rendelkező bíróság jár el.

11.2. Felek tudomásul veszik, hogy kötelesek a szerződéskötési tárgyalások alatt, a szerződés megkötésénél, fennállása alatt és megszüntetése során együttműködni és tájékoztatni egymást a szerződést érintő lényeges körülményekről. Felek tudomásul veszik, hogy ha a szerződés nem jön létre, az a fél, aki az Együttműködési és tájékoztatói kötelezettségét a szerződéskötési tárgyalások során megszegte, köteles a másik fél ebből származó kárát a szerződésen kívül okozott károkért való felelősség általános szabályai szerint megtéríteni.

11.3. A Felek kizárnak minden szokást, amelynek alkalmazásában a felek korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlatot, amelyet egymás között kialakítottak. Felek kizárják az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismert és rendszeresen alkalmazott szokást is.

11.4. A Tensi által szervezett vagy közvetített, bármely egyéni és csoportos külföldi utazás során a nyelvtudás hiányából eredő félreértésekért irodánk nem vállal felelősséget.

11.5. Tensi ügyeleti telefonszáma nyitva tartási időn túl hétköznapiokon, ill. hétvégén és ünnepnapokon (+36-70) 4545-555, hajós utazók számára: (+36-70) 4545- 597 (csak hétvégén és ünnepnapokon), repülőjegyet vásárló ügyfelek részére: (+36-70) 4545-756.

11.6. Az utazási feltételek elválaszthatatlan mellékletét képezi a szerződés megkötésekor átadott "Hasznos tudnivalók".

11.7. A kormányrendelet 3. § (2) bekezdésében, a 6. § (3) bekezdésében, a 10. § (3), (6) és (10) bekezdéseiben, a 15. § (1) bekezdése második mondatában, a 17. § (1)-(3), (5), (7) és (8) bekezdéseiben, a 19. § (1) bekezdés c) pontjában és (4) bekezdésében, a 25. §-ában, valamint a 29. § § (1)-(2) és (4) bekezdéseiben foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint. A 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az a) pontja értelmében vett fogyasztót érint. A fenti bekezdésben említett rendelkezések az Fgytv. alkalmazásában fogyasztóvédelmi rendelkezések.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>)

11.8. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez is fordulhat, ha panaszügyének rendezését a TENSİ-nél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A TENSİ esetében: **A Budapesti Békéltető Testület** (székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310., Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10., E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu, Fax: 06 (1) 488 21 86, Telefon: 06 (1) 488 21 31)

11.9. Tensi lehetőséget biztosít arra, hogy a szerződéskötést megelőzően az utazó megismerje az általános szerződési feltételeket. A Tensi külön tájékoztatja az utazót minden olyan feltételről, ami eltér a szokásos gyakorlattól.

11.10. A Tensi 2018-2019 Ősz-Tél-Tavaszi katalógusban és a www.tensi.hu honlapon feltüntetett részvételi díjak 1 euró = 313,85 Ft, 1 USD = 261,48 Ft deviza közép árfolyamig érvényesek. Az ezt meghaladó árfolyamváltozást a Tensi jogosult áraiban érvényesíteni. A Tensi 2018 Ősz-Tél-Tavaszi katalógus szerkesztése lezárva 2018. május 2-án.

A Tensi egyes külföldi utazások árát EUR-ban vagy USD-ben határozza meg. Az utazónak lehetősége van a megadott részvételi díj valutában történő befizetésére, vagy a befizetés napján érvényes Erste Bank valuta eladási árfolyamon számított forintban történő befizetésre. Az ajánlat kiadása és a tényleges befizetés közötti árfolyamváltozást a Tensi Kft. jogosult áraiban érvényesíteni.

A katalógusban, szórólapokon és a www.tensi.hu oldalon esetlegesen előforduló sajtóhibákért a Tensi felelősséget nem vállal.
Felelős Kiadó: Tensi Kft.

Utazó nyilatkozata figyelemmel a Ptk 6:78. §-re:

Tudomással bírok arról, hogy

- az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.
- külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak.

Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről is, amely eltér a felek között korábban alkalmazott feltételtől, és a leírt feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.

A fentiek alapján kijelentem, hogy:

- az utazásszervező lehetőséget biztosított, hogy a szerződéskötést megelőzően megismerjem az általános szerződési feltételeket, és ezeket elfogadom,
- az utazásszervező külön tájékoztatott minden olyan feltételről, ami eltér a szokásos gyakorlattól, így különösen a hajóstársaság által gyakorolt kártérítési politikáról.

Utazó(ok) neve:	Úti cél:	Foglalási szám:
Utazás időpontja:	Pozíciószám:	Dátum:

Utazási iroda

Utazó