

Általános Szerződési Feltételek

/ÁSZF/

A Pannon-Servus Kft. által szervezett valamennyi utazásra érvényes.

Létrejött egyrészről a Pannon-Servus Kft. - www.osztalykirandulas.hu (7624 Pécs, Tiborc utca 72. ; tel.: 72/872-450, fax: 72/215-202, e-mail: posta@osztalykirandulas.hu, MKEH Engedélyszám: U-001265, adószám: 13772970-2-02), a továbbiakban mint: **Utazásszervező**, másrészről a Díjbekérőn és az Utazási szerződésen feltüntetett megrendelő/k, továbbiakban: Utas/Megrendelő között az alábbi feltételekkel. Az utazási szerződés az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) figyelembevételével biztosítja az Ön és a mi számunkra is a kölcsönösen rendezett viszonyt, ezért kérjük, hogy helyfoglalás, megrendelés, az előleg befizetése, ill. aláírás előtt alaposan tanulmányozza át.

1. Az Utazásszervező minden általa szervezett programcsomagról, utazásról részletes program és utazási ajánlatot /továbbiakban: Tájékoztató/ tesz közzé a www.osztalykirandulas.hu weboldalon, amely tartalmazza az utazás időtartamát, az utazás, a tartózkodás, az egyes szolgáltatások leírását, mennyiségét, minőségét, árát, azonosítószámát és egyéb fontos információkat. A www.osztalykirandulas.hu weboldalon való közzététel teljes értékű tájékoztatónak minősül.
2. Az Utazásszervező által átadott, vagy e-mailben elküldött minden eredeti és/vagy módosított programcsomagterv, egyedi tájékoztató, programismertetés az utazási szerződés részét képezi, amelyet az utazási szerződés elidegeníthetetlen részének kell tekinteni.
3. Az Utas/Megrendelő kijelenti, hogy az Utazásszervező Általános Szerződési Feltételeit, az internetes Tájékoztatóban és más, esetlegesen az ügyhöz tartozó, a számára átadott, vagy e-mailben átküldött "egyedi tájékoztatóban" foglaltakat megismerte. Az e-mailben kapott Díjbekérő e-mailen, faxon, vagy postán történő visszaküldésével, valamint ezzel párhuzamosan a foglalási előleg határidőig történő befizetésével mindezeket elfogadja.
4. Az utazási szerződés az Utas/Megrendelő és az Utazásszervező között akkor lép életbe, ha a teljes foglalási folyamat végig megy. Ennek lépései:
 - Az Utas/Megrendelő választ a www.osztalykirandulas.hu weboldal programcsomagjai közül, majd az időpont, létszám és egyéb igények, alapadatok egyeztetése, esetleges módosítása után az Utazásszervező előkészíti, feltételeken lefoglalja a programcsomag elemeit.
 - Ezek után az Utazásszervező elküldi e-mailben az Utas/Megrendelőnek a feltételeken lefoglalt és beárazott programcsomag leírását, az Általános Szerződési Feltételeket, és a Díjbekérőt, melyen a részvételhez szükséges teljes összeg, a foglaláshoz szükséges előleg összege, a befizetés címe (programcsomag azonosító és foglalási száma), határideje és az Utazásszervező bankszámlaszáma is szerepel.
 - Három munkanapon belül kell visszaküldeni az Utazásszervezőhöz faxon, vagy pl. scannelés után e-mail-ben a foglalási előleg befizetését tanúsító bizonylatot, valamint az Utas/Megrendelő által leellenőrzött Díjbekérőt. A Díjbekérő aláírás nélküli válasz e-mail-ben is visszaküldhető, mert ilyenkor a foglalási előleg befizetését tekintjük - mint „ráutaló magatartást” - a Díjbekérőn és az Általános Szerződési Feltételekben előírtak elfogadásának.
 - A visszaérkezett Díjbekérő és a foglalási előleg befizetését igazoló bizonylat alapján az Utazásszervező véglegesíti a helyszíneken a programelemeket, majd küldi az Utas/Megrendelőnek az Utazási szerződést. (Ha esetleg időközben elfogyott a szabad hely, akkor természetesen új ajánlat keresésével újrakezdhetjük a folyamatot, vagy a befizetett összeget küldjük vissza.).

- Az Utazási szerződés átvételét és egyben elfogadását egy válasz e-mailben kell az Utas/Megrendelőnek visszajeleznie.
- A megrendelt programcsomagon való részvétel megkezdése előtt az Utas/Megrendelőnek az Utazási szerződésben megadott módon és határidőig kell kifizetnie a fennmaradó összeget, azaz a részvételi díj és a foglalási előleg különbözetét.
- A fennmaradó összeg befizetését igazoló bizonylat, és a kinyomtatott Utazási szerződés együttesen szolgál Részvételi jegyként, amit a programcsomag helyszínein kell szükség esetén bemutatni.
- A foglalási folyamat során váltott, egyszerű, e-mail végi elektronikus aláírással ellátott e-mailek és ezek válasz e-mailjei hivatalos digitális aláírás nélkül is érvényesek feltéve, ha Utas/Megrendelő és az Utazásszervező között mindig ugyanazon két e-mail címről történik az információ csere.

5. Az Utazásszervező a tájékoztatóban közzétett programelemek indokolt megváltoztatásának jogát fenntartja. A változásokról köteles az Utas/Megrendelőt írásban haladéktalanul értesíteni, s amennyiben az Utas/Megrendelő a változást írásban elfogadja, az a szerződés részévé válik. Amennyiben nem fogadja el a program/programcsomag / program-elemek megváltoztatását, úgy az Utazásszervező köteles a már befizetett foglalási előleget visszafizetni az Utas/Megrendelő számára.

6. Az Utas/Megrendelő az Utazási szerződésben nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára /azaz Utasként/ veszi igénybe. A változásra az áfatörvény előírásai miatt került sor. (leegyszerűsítve: az utazási szolgáltatást az Utas/Megrendelő nem közvetlen haszonszerzés céljára - pl. utazás magasabb áron való továbbadására -, gazdasági tevékenység végzésére veszi igénybe.)

7. Az Utas/Megrendelő a Díjbekérő aláírásával, illetve visszaküldésével egyidejűleg előleget fizet, melynek összege a részvételi díj 8-40%-a. Az előleg pontos összegét az Utas/Megrendelő részére megküldött Díjbekérő tartalmazza. A fennmaradó összeg kifizetése az Utazási szerződésben foglaltak szerint, külön értesítés nélkül esedékes.

8. A fizetési határidők be nem tartása esetén az Utazásszervező az Utazási szerződést jogosult megszüntetnek tekinteni, a szállást más utasnak értékesíteni, vagy a megrendelt szolgáltatásokat kötbérfizetés elkerülése végett haladéktalanul lemondani.

9. A részvételi díj a Tájékoztatóban meghirdetett szolgáltatások árát, a szervezés díját és az ÁFA-t is tartalmazza. A Tájékoztatóban megjelenített, de a részvételi díjban nem szereplő, illetve a Tájékoztatóban nem szereplő esetleg külön felmerülő egyéb díjakért, mint például az esetleges vízumköltség, utasbiztosítás, kaució, az üdülőhelyi, a bejelentkezési, a mosatási, a fűtési, a kezelési és egyéb más díjakért, valamint - amennyiben szükséges - az útlevel beszerzéséről és érvényességéről, vízum és vám-rendelkezések betartásáért az Utas/Megrendelő maga felel.

10. Az Utazásszervező fenntartja a jogot, hogy elsősorban az esetleges kis létszám miatti lemondások elkerülése érdekében a tervezett indulást megelőző 60 napon belül kedvezményes részvételi díjat állapítson meg. A kedvezményes díj érvényesítését a korábban szerződést kötött utasok nem igényelhetik.

11. Az Utazásszervező az utazás részvételi díját bel- vagy külföldi hatósági ár-, devizaárfolyam, közlekedési költségek díjszabási árváltozása, adók, illetékek mértékének megváltozása miatt az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felelmezheti, erről az Utas/Megrendelőt írásban értesíti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az Utas/Megrendelő az erről átvett értesítés keltétől

számított 3 napon belül a szerződéstől elállhat és ez esetben az Utazásszervező a befizetett összeget teljes egészében visszafizeti.

12. Az Utazásszervező a jelen Általános Szerződési Feltételekben, vagy a programcsomagok www.osztalykirandulas.hu weboldalán lévő leírásában, Tájékoztatóban meghatározott legkisebb utaslétszám hiányában az utazás megkezdése előtt 20 nappal – vagy a tájékoztatóban közzétett más időpontban – a szerződéstől, írásban tett nyilatkozatban elállhat. Az elállás joga az Utazásszervezőt akkor is megilleti, ha az utazás célja szerinti, vagy tranzit országokban a szerződéskötéskor előre nem látható és az emberi életet és egészséget, vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmények (politikai zavargások, sztrájkok, elháríthatatlan természeti csapások, vis maior okok) az utazás megvalósítását veszélyeztetik.

12.a. Ilyenkor az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű szolgáltatást, vagy ugyanazt a szolgáltatást ajánlhatja fel más időpontban. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű a díjkülönbözet az Utas/Megrendelőt terheli, ha alacsonyabb értékű az Utazásszervező a különbséget visszatéríti. Az Utazásszervező erről írásban értesíti az Utas/Megrendelőt, aki három napon belül döntését köteles írásban közölni.

12.b. Ha az Utas/Megrendelő a felajánlott szolgáltatást nem fogadja el, követelheti a befizetett teljes részvételi díj visszafizetését és a díj után járó, a mindenkor Ptk. szerinti éves késedelmi kamat időarányos részének megfizetésére tarthat igényt.

13. Ha az Utazásszervező az utazási ajánlatát / időpont, időtartam, részvételi díj, program / a szerződéskötést követően lényegesen megváltoztatta, az Utas/Megrendelő a változás közlésétől számított 3 napon belül a szerződéstől elállhat. A programelemek sorrendjének felcserélése, illetve kettő, vagy annál kevesebb programelem megváltoztatása nem számít lényeges változtatásnak. Ezen okból történő elállás esetén a jelen szerződés 12. a és b. pontjában foglaltakat kell alkalmazni.

14. Az Utas/Megrendelő, ha nem a 11., 12. és 13. pontokban megjelölt okok miatt mondja le az utazását, azt 45 nappal az utazás tervezett megkezdése előtt indoklás nélkül megteheti. Költségként csak 4000 Ft-os ügyintézői díj kerül levonásra, amit a már befizetett összegből jogosult levonni. Az Utas/Megrendelő 45 napon belüli teljes lemondás esetén köteles az Utazásszervező részére bánatpénzt fizetni - kivételt képezhet az orvosi igazolással igazolt betegség, illetve haláleset -, melynek mértéke 44-36. napig az addig befizetett teljes előleg, majd a meghirdetett részvételi díj százalékában – az elállás időpontjától függően – az alábbiak szerint alakul: 35-20. napig 60%, 19-10. napig 70%, 09-06. napig 80%, 5 napon belüli elállás esetén 100%. Az utazáson/programon lemondás nélküli meg nem jelenés esetén, mint bánatpénzt, a teljes részvételi díjat kell megfizetni. Minden lényeges változást, lemondást írásban kell jelezni (fax, e-mail).

15. Az Utas/Megrendelő jogosult az utazási szerződésben lekötött részvétel jogát 3. személyre engedményezni. Az engedményezés csak írásban, az Utazásszervező beleegyezésével lehetséges. Az eljárás költségei az Utas/Megrendelőt terhelik.

16. Az Utazásszervező a szolgáltatások teljesítéséért felelősséggel tartozik.

16.a. Ha az utazást nem a szerződésnek megfelelően és hiányosan teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani.

16.b. Az Utas/Megrendelő a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásait köteles a helyszínen az idegvezetőnek/programgazda-animátornak, ha idegvezető/programgazda-animátor nincs, közvetlenül a programelem szolgáltatójának haladéktalanul bejelenteni, jegyzőkönyv felvételét

kezdeményezni, és azt a szolgáltató felelős képviselőjével aláíratni. Ha egyik lehetőséggel sem tud élni, akkor végső esetben köteles az utazási szerződésben megadott sürgősségi telefonszámon azonnal bejelentést tenni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utas/Megrendelő a felelős.

16.c. Az Utas/Megrendelő a nem szerződésszerű/hibás/hiányos teljesítésből származó igényeit a hazaérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles írásban a jegyzőkönyv becsatolásával bejelenteni. A késedelmes bejelentésből származó kárért az Utas/Megrendelő felelős.

16.d. Az Utazásszervező nem megfelelően teljesített szolgáltatás esetén, a felvett jegyzőkönyv alapján köteles a részvételi díjat arányosan csökkenteni. Az utazási szerződés nem/vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét az Utazásszervező a részvételi díj mértékében korlátozza.

17. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utas/Megrendelő valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült bármely más okból nem vett igénybe.

18. Ha a szerződéstől eltérő teljesítés az Utas/Megrendelőnek felróható okból következik be, az Utas/Megrendelő kártérítési igényt nem foganatosíthat.

19. Az utazás során az Utas/Megrendelő által 3. személynek okozott kárért az Utas/Megrendelő közvetlenül tartozik felelősséggel.

20. Az Utas/Megrendelő köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, egészségügyi és egyéb előírásokat betartani. Ezeknek elmulasztásából, vagy megszegéséből eredő többletköltségek, károk az Utas/Megrendelőt terhelik.

21. Az utazásokra vonatkozóan az utazás megkezdése előtt köthető utasbiztosítás. A részvételi díj ezt nem tartalmazza. Feltételekről, díjakról irodánkban kaphat részletes felvilágosítást.

22. Az Utazásszervező a számára előírt vagyoni biztosítékra az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt-vel kötött szerződést.

23. Az Utazásszervező kötelezettséget vállal arra, hogy az Utazási szerződésben tájékoztatja az Utas/Megrendelőt a lebonyolító vállalkozó(k) (pl.: szálláshely) nevéről, címéről, telefonszámáról. Az Utazásszervező továbbá kötelezettséget vállal arra is hogy az utazás megkezdése előtt legkésőbb 3 nappal írásban tájékoztatja az Utas/Megrendelőt a helyi képviselőjének (programgazda-animátor) nevéről, címéről, telefonszámáról. Ameddig az Utazásszervező nem küldi meg az Utas/Megrendelő részére a programgazda-animátor elérhetőségét, addig az Utazásszervező az utazási szerződésben megadott sürgősségi telefonszámon rendelkezésre áll.

24. Programajánlatunkban szereplő országokba magyar állampolgárok részére vízum és védőoltás nem szükséges, hazánktól eltérő egészségügyi szabályok és feltételek nincsenek. Külföldi állampolgár a rá vonatkozó szabályokról az adott ország nagykövetségén kaphat tájékoztatást.

25. Fakultatív kirándulások, programok lehetőségéről a www.osztalykirandulas.hu weboldalunkon található programcsomag leírások adnak teljességre nem törekvő információt. A fakultatív kirándulásokat minden esetben az Utas/Megrendelő maga szervezi. A fakultatív kirándulásokra történő jelentkezés és díjának megfizetése az Utazásszervezőtől függetlenül, a helyszínen történik.

26. Gyermekvédelmi rendelkezések

Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során az utazásszervező és az utazásközvetítő vállalkozás a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető

jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát.

Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi.

Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt bármely, a (2) bekezdés szerinti, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén az utazásszervező és utazásközvetítő vállalkozás megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében.

(4) Az utazásszervező és utazásközvetítő vállalkozás általános szerződési feltételeiben rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

27. A jelen Általános Szerződési Feltételek visszavonásig érvényesek.

28. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ értelmében az Utazásszervező tájékoztatja az Utas/Megrendelőt arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 7624 Pécs, Tiborc utca 72.. szám alatti székhelye, levelezési címe: 7624 Pécs, Szigeti út 89. Az esetleges panaszok a helyszínen felvett jegyzőkönyvvel együtt benyújthatóak elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: posta@osztalykirandulas.hu. A Fgy.tv. szerint az Utas/Megrendelő, 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. Az Utazásszervező székhelye szerint illetékes Békéltető testület levelezési címe: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.

29. Az Utazásszervező által szervezett utazásokkal kapcsolatos vitás kérdésekben a felek megegyezésre törekednek. Megegyezés hiányában alávetik magukat a Pécsi Járásbíróság hatásköri illetékességének.

Pécs, 2025.03.14.

Pannon-Servus Kft./Utazásszervező

www.osztalykirandulas.hu

