

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF) A CARTOUR KFT. ÁLTAL SZERVEZETT UTAZÁSOKRA

Érvényes: 2017. március 1-től

**Amely létrejött egyrészről a CARTOUR Idegenforgalmi Szolgáltató Kft., mint utazásszervező,  
a továbbiakban CARTOUR, másrészről megrendelő(k), továbbiakban Utas(ok) között az alábbi feltételekkel.**

## 0. Bevezetés

0.1. A CARTOUR Idegenforgalmi Szolgáltató Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14., telefonszáma: +36-1/269-4744, cégjegyzékszáma: 01-09-930184, adószáma: 14665028-2-41, nyilvántartásba vételi száma: U-001103, bankszámlaszáma: MKB Bank Zrt. 1030 002 – 1051 8848 – 4902 0013, vagyoni biztosítékot nyújtó biztosító: Magyarországi Ált. Biztosító Zrt., 1091 Budapest, Üllői út 1., www.aegon.hu) (a továbbiakban: CARTOUR, vagy utazási iroda) az alábbiakban közzéteszi a papíralapú (a továbbiakban: programfüzet) és honlapjain (a továbbiakban: honlap), illetve az egyéb tájékoztatóiban (pl. szórólap, egyéb kiadvány stb., a továbbiakban: egyéb kiadvány, vagy egyéb tájékoztató) felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF vagy általános utazási feltételek). A tájékoztatóhoz tartozó hasznos tudnivalókban rögzített információk, valamint a CARTOUR részéről átdot, faxon, vagy e-mail üzenetben megküldött tájékoztatás, egyedi tájékoztató, programismertetés, hibajegyzék a jelen ÁSZF, vagy az egyedi szerződési feltételek és a honlapunkon szereplő, esetenként a programfüzet kiadása után aktualizált információk is a szerződés elidegeníthetetlen részét képezik.

0.2. Az utazási szerződésre a CARTOUR programfüzetében, honlapján, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ról szóló egyéb tájékoztatójában (hasznos tudnivalók) közzétett, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdéseken az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Polgári törvénykönyv (Ptk.) 2013. évi V. törvény, 6:254 §-át kell alkalmazni. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha az utazási szerződés tárgyát kizárólag szállásszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb egyedi szolgáltatás képezi, vagy más külföldi utazásszervezők által közzétett katalógusokban leírt utazási szolgáltatás(ok) belső értékesítése képezi. Kérjük, hogy helyfoglalás, megrendelés, az előleg befizetése, illetve aláírás előtt a fenti jogszabályokat a vonatkozó kormányrendelettel együtt alaposan tanulmányozza át! A 281/2008 (XI.28.) kormányrendelet a megrendelőkor, illetve bármikor irodánkban megtekinthető.

0.3. Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyeket nem a CARTOUR ad ki, bocsát az Utas rendelkezésére, nem képezik az utazási szerződés részét és azok a CARTOURRA nézve nem keletkeznek kötelezettséget, azok teljesítéséért a CARTOUR nem felelős.

0.4. Amennyiben a CARTOUR belső utazásszervező megbízásából, utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott utazásszervező szerződési feltételei alkalmazandók. Különösen érvényes ez, ha a CARTOUR valamely szolgáltató megbízásából eljárva csak közlekedési eszköz igénybevételére jogosító jegyet (repülőjegy, hajójegy, stb.) értékesít. Akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem az adott szolgáltató irányadó szerződési feltételei érvényesek!

## 1. Az utazási szerződés létrejötte

1.1. A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utas) a CARTOUR utazási szolgáltatásait – eltérő szabályozás hiányában – a CARTOUR utazási irodájában, vagy bármely más, a CARTOUR utazási szolgáltatásait értékesítő (utazást szervező, vagy utazást közvetítő) utazási vállalkozónál (a továbbiakban: utazásközvetítő) megrendelheti. A honlapon (www.cartour.hu) felajánlott utazási szolgáltatásokat az utas elektronikus úton, a honlap használatával is megrendelheti (továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazási szerződés az utazási irodában történő megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a programfüzetben, ill. egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkori általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő, a CARTOUR vagy az utazásközvetítő által kiállított papíralapú jelentkezési lapot a megrendelő aláírta, átadta, az utas a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és a CARTOUR a megrendelést elfogadta. Ha a jelentkezést a CARTOUR helyi nyírány, vagy bármely más okból csak feltételesen fogadta el, a jelentkezési lapon ennek tényét feltünteti. Ebben az esetben utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a CARTOUR az utast a jelentkezés elfogadásáról a későbbiekben írásban értesíti.

1.2. A honlapon felajánlott utazási szolgáltatásokat az utas elektronikus úton is megrendelheti (a továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazási szerződés on-line megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az utas által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkori általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést (on-line jelentkezési lapot) az utas kitöltötte, és a CARTOUR részére elektronikus módon elküldte, a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és az igazolható módon megérkezett a CARTOUR bankszámlájára, valamint a CARTOUR a megrendelés regisztrálását elektronikus úton az utas által megadott e-mail címre megküldte (a továbbiakban: értesítés a megrendelés regisztrálásáról) és a megrendelést a CARTOUR elfogadta. Erről a CARTOUR az utast elektronikus úton értesíti. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról röviddel az online jelentkezési lap beérkezését követően kerül kiküldésre a megrendelő e-mail címére, és azt igazolja, hogy az on-line jelentkezési lap a CARTOUR-hoz az értesítésben szereplő tartalommal megérkezett. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról nem jelenti a megrendelés elfogadását, és nem hozza létre az utazási szerződést. Az utas tudomásul veszi, hogy jelen szerződés a megrendelt szolgáltatás(ok) igénybevételére csak abban az esetben jogosítja fel, ha a részvételi díjat a CARTOUR számlájára időben, hiánytalanul és igazolható módon megfizette. Ennek hiányában – bármilyen okból következett is be – a szerződés érvénytelen.

1.3. Az utazási szerződés megkötése kezdeményezhető a call center (a továbbiakban: telefonos

ügyfélszolgálat) útján is, amely a megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli jelentkezési lapot, amelyet a megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a CARTOUR-hoz eljuttatnia. A jelentkezési lap attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a CARTOUR-hoz megérkezett, melyet követően a szerződéskötés menete az 1.1. pontban foglaltak az irányadó.

1.4. A megrendelő a megrendeléséhez 8 napig kötvé van.

1.5. Ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap illetve az on-line megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő három napon belül nem kifogásolja, illetve ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás szerint fizetést teljesít, akkor az utazási szerződésre az egyszerűsített számla / visszaigazolás tartalma az irányadó.

1.6. Ha az utas nem személyesen jár el (jelentkezés, előleg befizetés stb.), megbízottja, illetve törvényes képviselője jogosult helyette és nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy a CARTOUR felé igazolja, hogy közte és a megbízó között szabályszerű – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás jött létre, úgy a szerződés alanyává a megbízó (Utas) válik. Amennyiben az eljáró személy ilyen igazolást nem mutat be, úgy minden, a szerződésből származó kötelezettség (valamint az adatok helyességéből fakadó minden felelősség) őt terheli. Az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó, a CARTOUR-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik. Ha nem az Utas, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a CARTOUR nem köteles vizsgálni, hogy a 3. személy jogszerűen képviseli-e az Utast. A CARTOUR a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazási szolgáltatás megrendelője által megadott névre és címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közölheti, ill. teljesítheti joghatályosan. Az utas nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára (azaz utasként) veszi igénybe.

1.7. A jelentkezési lapon az Utas (vagy az eljáró személy) által feltüntetett adatok valóságáért, helyállóságáért minden felelősség az Utast terheli.

1.8. A jogosultságokról és kötelezettségekről az Utast a Megrendelő köteles tájékoztatni.

1.9. A programfüzetben, illetve a honlapon, vagy egyéb tájékoztatóban közzétett általános, valamint a célország(ok)ra vonatkozó információk, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, a jelentkezési lap, illetve az on-line megrendelés, valamint az „egyszerűsített számla/visszaigazolás” elnevezésű irat tartalma és az általános utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a programfüzetekben, mint a honlapon, vagy az egyéb kiadványban közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.

## 2. Az utazási szerződés teljesítése

2.1. A CARTOUR kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)at /részzolgáltatás(ok)at (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a programfüzetben, illetve a honlapon közzétett, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található leírás tartalmának megfelelően.

2.2. A CARTOUR, ha az utazási szerződésben megjelölt valamely szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, akkor köteles azt más, megfelelő, hasonló értékű szolgáltatással pótolni, az utazási szerződésben meghatározott szállodától, közlekedési eszköztől, vendéglátó üzletől, egyéb közreműködőtől különböző szolgáltató útján is (helyettesítő szolgáltatás). A helyettesítő szolgáltatás elfogadását az utas indokolt esetben megtagadhatja.

2.3. A programfüzetben, illetve a honlapon, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található ún. fakultatív szolgáltatások (programok) tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés tárgyát, azok megrendelésére az utazás helyszínén van lehetőség. Ezen szolgáltatások nyújtására a CARTOUR – közreműködője útján – csak akkor köteles, ha a fakultatív szolgáltatás (program) teljesítésé helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. kirándulás esetén a jelentkezők megfelelő létszáma stb.).

2.4. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A CARTOUR közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról az utas kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A CARTOUR a menetrend- és az útvonal-változtatás jogát fenntartja.

2.5. Az utazási iroda az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ide értve az utazási iroda közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utasnak átadni az alábbiak szerint:

2.5.1. Az utazási iroda az úti dokumentumokat – eltérő megállapodás hiányában – az indulás előtt egy héttel postázva a megrendelő által megadott címre. Az úti okmányok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utas haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

2.5.2. Abban az esetben, ha az úti dokumentumok postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az utazási dokumentumok az utazási irodában vehetők át. Sürgős esetben az utazási iroda jogosult az úti okmányok fax útján történő továbbítására is.

## 3. Fizetési feltételek

3.1. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak. A részvételi díj az utazási tájé-

kozatában meghirdetett szolgáltatások árát (szállás, ellátás, utazás, sibirlet stb.), a szervezési költségeket és az ÁFA-t, tartalmazza. A RÉSZVÉTELI DÍJBAN NEM SZEREPLŐ, DE KÜLÖN FELSZÁMÍTÁSRA KERÜLO DÍJAKAT (biztosítások, üdülőhelyi díj, regisztrációs díj, végső takarítás, rezsi, fűtési díj, kaució stb.) a CARTOUR A JELENTKEZÉSKOR KITÖLTENDŐ ADATLAPON, VAGY AZ UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓBAN (a legutolsó ismert állapotnak megfelelően ÍRÁSBAN KÖZLI. A szerződő felek kijelentik, hogy ezen összegek befizetése a szerződésesség és erre való hivatkozással a szerződést nem lehet lemondani, attól nem lehet elállni. Kivételt képez, ha a részvételi díj teljes összegének változása meghaladja a 8%-ot.

3.2. Fizetési határidők, fizetési mód

3.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 60. napon korábbi szerződéskötés esetén az utas az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 10 %-ának megfelelő összegű foglalót és a részvételi díj 30 %-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Felhívjuk a figyelmet a foglaló szabályainak alkalmazására. A foglaló jogcímén befizetett összeg a szerződés megkötésétől az utazás megkezdését megelőző 60. napig minősül foglalónak. Amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt megküsi, akkor a teljesítés megküsiüléséért felelős szerződő fél az adott foglalót elveszti, a kapott foglalót kétszeresen köteles visszatéríteni. Az utazás megkezdését megelőző 60. naptól kezdődően az utas által foglaló jogcímen befizetett összeg vonatkozásában a foglaló szabályait nem kell alkalmazni és a befizetett összeg jogcíme előlegre módosul. Az utas a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg, ill. foglaló összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.2. Az utazás megkezdését megelőző 60 napon belüli szerződéskötés esetén az utas – a 3.2.3. és 3.2.4. pontban foglaltak kivételével – az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Az utas a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.3. A 3.2.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdését megelőző 45 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a jelentkezéssel/szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

3.3. A 3.2.1., 3.2.2. és 3.2.3. pontbeli esetekben a fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében banki vagy postai átutalás, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés. Minden olyan esetben, amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a CARTOUR bankszámláján megtörtént.

3.4. Az Utas tudomásul veszi, hogy a fizetési határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezheti. Ezáltal az utazási iroda a szerződést az utas részéről felmondottnak tekintheti, és ebben az esetben a 6. pontban szereplő lemondási feltételek lépnek életbe. A költségterítés általánosságban történik, mértéke a részvételi díj és az ellátás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bányapénz számítási módjával és mértékével.

3.5. Abban az esetben, ha az utas az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a CARTOUR közreműködésével baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást (BBP) és/vagy útlemondási biztosítást is köt, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő az utazási szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

3.6. Az esetleges kedvezményekre való jogosultságot az Utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. Az utólagos bejelentéseket a CARTOUR nem fogadja el.

#### **4. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség**

4.1. Az utas és az utazási iroda a szerződés teljesítése során – különösen a rövid határidős megrendelések esetén - kötelesek együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

4.2. Az utazási iroda köteles az utasnak segítséget nyújtani akkor is, ha az utasnak olyan okból támadnak nehézségei, amelyekért az utazási iroda nem felel, nevezetesen ha vis maior esete következett be, vagy ha az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazási vállalkozó ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatja előre, illetve azt nem volt képes elhárítani.

#### **5. Az utazási szerződés módosítása Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:**

5.1. A CARTOUR jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) változása, vagy az utazási szerződésben vállalt szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőterei illeték), vagy a deviza forint-árfolyamának a CARTOUR közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felemelni, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A CARTOUR köteles a díjemelés mértékét és indokát az utassal írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a CARTOUR az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a CARTOUR részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés CARTOUR által viselt részét meghaladó összegével felemeli. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az utas az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül bányapénz fizetési kötelezettség nélkül, 7 napon belül elállhat a szerződéstől, és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

5.2. Ha az utas célja vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került (<http://konzulizsolgalt.kormany.hu/utazásra-nem-javasolt-tersegek>

), akkor a CARTOUR köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtása esetén a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Az utas a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett bányapénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, amely esetben a CARTOUR köteles a teljes befizetett díjat az utas részére azonnal visszafizetni.

5.3. A CARTOUR haladéktalanul köteles az utast az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) és a teljes fizetendő díj bármely megváltozásáról írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíteni. Ha a CARTOUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az utas a CARTOUR által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a CARTOUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az utas a CARTOUR által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az utas elállhat a szerződéstől és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

5.4. Amennyiben a CARTOUR az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utas haladéktalanul, de max. 2 napon belül köteles a CARTOUR-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. A CARTOUR jogosult az utas késedelmes közlésből származó költségeinek csökkentése érdekében intézkedni.

5.5. Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát olyan harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utas köteles erről az utazási irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedély feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő meg esedékes kötelezettségek teljesítését, és megfizesse az utazási irodának az engedélyezés költségeit, azaz a módosítással kapcsolatos költségeket.

5.6. Ha a felek az utas kezdeményezésére az utazási szerződés bármely részének, kivéve a nem lényeges elemek (pl. lakcím, telefonszám) módosításában állapodnak meg, az utas köteles a CARTOUR módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő módosítási költség mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) módosítására csak az utas részéről a 6.2. pontbeli bányapénz-fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Kivételt képez, ha a CARTOUR ajánlja fel a változtatás ilyenét jogát.

5.7. Amennyiben az Utas valamilyen kedvezményes utazásra fizetett be, de a későbbiekben bármilyen módosítást kér (név-, időpont-, szállodalátogatás, stb.), úgy a korábbi kedvezményre már nem jogosult.

5.8. Menetrendszerinti és fapados járatnál történő utazás esetén bármilyen módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

#### **6. Az utas elállási joga**

6.1. Az utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell az utazási irodával az utazás szerződésszámára hivatkozással közölni. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az utas - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

6.2. Ha az utas az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a CARTOUR részére bányapénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., ill. 6.2.4. pont szerint meghatározott összegben.

6.2.1. A bányapénz mértéke – a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában – repülőls különjáratok (charter), ún. csoportos (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbusszos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalások az elállás időpontjának függvényében – személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén közzétett utazási szolgáltatások esetében személyenként: az utazás megkezdése előtti 60-35. napig a részvételi díj 10 %-a,

34. naptól a 21. napig a részvételi díj 40 %-a,

20. naptól a 11. napig a részvételi díj 75 %-a,

10. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a.

6.2.2. A bányapénz mértéke – a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában – egyéni, autós, autóbusszos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalások az elállás időpontjának függvényében – nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérleti díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén lakásonként, ill. apartmanonként: a bérlet megkezdése előtti 60-45. napig a bérleti díj 10 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 44. naptól a 21. napig a bérleti díj 40 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 20. naptól a 11. napig a bérleti díj 75 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 10. naptól kezdve, ill. december 31-ét magába foglaló foglalás esetén az utazás megkezdése előtti 14. naptól kezdve az utazás megkezdésének napjáig, ill. az utazás további a bérlet meg nem kezdése esetén a bérleti díj 100 %-a.

6.2.3. Bizonys utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bányapénz mértéke a 6.2.1., 6.2.2., pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

6.2.4. Amennyiben a lemondás a részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatásokra (pl. városkártyák, múzeumbejáratok, stb.) vonatkozásában, az utas által történő megrendelés után történik, úgy a CARTOUR az utassal szemben a szolgáltatások ellenértékének 100%-át érvényesítheti.

6.2.5. A részvételi díjhoz – amennyiben azok előzetesen megrendelésre kerültek – a felárak díjai is (pl. sibirlet, közlekedés, felpanzió, stb.) hozzászámítandók.

#### **7. A CARTOUR elállása**

7.1. A CARTOUR legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozással elállhat az utazási szerződéstől.

7.2. Ha a CARTOUR nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor a.) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a CARTOUR-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, akkor a CARTOUR a díjkülönbözetet köteles az utasnak megtéríteni, vagy b.) ha a CARTOUR a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utas nem fogadja el, akkor a CARTOUR köteles az utas által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt

visszafizetni, és c.) az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a CARTOUR köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve – ha a CARTOUR elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem várható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott (pl. sztrájk, háború, természeti csapás, időjárási anomáliák stb.) és ésszerű várhatóág mellett nem is látható előre (vis maior), vagy - ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban tájékoztatták. A vis maior miatt meg hiúsuló utazás esetében a CARTOUR nem felelős az addig kifizetett szolgáltatások értékének elvesztéséért, így az utas az irodától annak visszatérítését nem követelheti.

7.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám a programfüzetekben található. Amennyiben a katalógusban, honlapon erre vonatkozó külön információ nem áll rendelkezésre, úgy autóbuszos társas utak esetében a legalacsonyabb utaslétszám 35 fő, repülőgéppel történő társas utak esetén 20 fő. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a CARTOUR az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig elhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az utassal közölni.

7.4. Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalomát, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés szerinti program teljesítését, valamint nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a CARTOUR, illetve képviselője jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazásból, azaz jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől. Ez esetben az utas a hazautazásáról is maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a CARTOUR kárának megtérítését is követelheti az utastól.

## 8. Hibás teljesítés

8.1. A CARTOUR helytáll az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Hibás teljesítés esetén az utas szavatossági igényét érvényesítheti. Az utas szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet a CARTOUR úgy teljesít, hogy az utas által közölt hibát az utas egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a CARTOUR azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, vagy ha az utazását a tervezettnél korábban megszakítja, a CARTOUR nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, ill. visszatéríteni.

8.2. Az utas szavatossági igényeire egyebekben a 281/2008. (XI. 28.) Korm. Rendeletben foglaltak az irányadók.

8.3. Ha az utas a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, KIFOGÁSÁT A HELYSZÍNE (ÍRÁSBAN) HALADÉKTALANUL KÖZÖLNI KELL A CARTOUR HELYI KÉPVISELŐJÉVEL, vagy - ha a CARTOUR helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatással (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, és a bizonyítási teher az utasra hárul. A KIFOGÁST TELJES TERJEDELÉKBEN JEGYZŐKÖNYVBEL KELL FOGLALNI, a jegyzőkönyv egy példányát az utasnak át kell adni. A CARTOUR a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az utasnak nyilatkoznia kell arról, hogy a CARTOUR javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utas a CARTOUR javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben a helyszíni kifogás az Utas számára elfogadhatóan nem kerülne rendezésre (pl. a szolgáltató nem ismeri el a panaszt stb.), az Utas KÖTELES A CARTOUR-T A RÉSZVÉTELI JEGYEN, vagy az utas tájékoztatóban szereplő ÜGYELETI TELEFONSZÁMON HALADÉKTALANUL ÉRTESÍTFENI. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utas szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felel a közlés késedelméből eredő károkért. A CARTOUR az utas igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utast 30 napon belül értesíteni.

8.4. A CARTOUR köteles az utazás során az utasnak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az utazási iroda és az utas egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben úgy az elállás, mint a hibás teljesítés esetén a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet és a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók, azzal, hogy az utazási iroda kártérítési felelőssége legfeljebb a részvételi díj összegének kétszereséig áll fenn.

8.5. Ha az Utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

8.6. A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyásának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkról, melyeket a CARTOUR és a repülőgépszállítók megállapodásának értelmében kell az utasnak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légítársaságnál.

8.7. Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkokért az utas felel.

## 9. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utas felel. A CARTOUR köteles az utazási szerződés megkötése során az Utas figyelmét felhívni erre, valamint a rendelkezések folyamatos változására és az ezekkel kapcsolatos összes szükséges tájékoztatást megadni. Az útlevel beszerzéséről és érvényességéről az Utas maga gondoskodik. A CARTOUR – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az utas kérésére (ügyintézési díj ellenében) magyar állampolgárok részére vállalhatja. A CARTOUR csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlevel-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat, menekülteket és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselőt ad felvilágosítást. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 6.2.1-6.2.3. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

## 10. Biztosítás

10.1. A RÉSZVÉTELI DÍJ A BALESET-, BETEGSÉGÉS POGYGYÁSZBIZTOSÍTÁS (BBP), VALAMINT AZ ÜTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁS DÍJÁT NEM TARTALMAZZA. A BBP biztosítás díja a részvételi díjon felül felárként fizetendő. A CARTOUR kijelenti, hogy közüzetszi a tartózkodási (BBP) utasbiztosítás ajánlott módozatait, továbbá útlemondási biztosítási ajánlatát. A választható biztosítási módozatok részletes feltételei az Utas számára irodánkban, a honlapon, illetve az értékesítő ügynökségeknél rendelkezésre állnak. Irodánk a szállásfoglalást csak a BBP biztosítás megléte esetén fogadja el! Az utasok kárigenyüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. A CARTOUR-nak a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód. Útlemondási biztosítás kizárólag az előleg befizetésével egyidejűleg köthető (a részvételi díj 5%-a – önrész 20%), később nem, és annak díja nem igényelhető vissza. A biztosítások részletes feltételei megtalálhatóak a [www.sielese.cartour.hu](http://www.sielese.cartour.hu), a [www.utazas.cartour.hu](http://www.utazas.cartour.hu), valamint az ajánlott biztosítók honlapjain.

10.2. Az Utas kijelenti, hogy a biztosítási szabályzat és a szerződési feltételek ismeretében köti meg az utazási szerződést.

10.3. A CARTOUR a számára előírt vagyoni biztosítékra az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt-vel kötött szerződést. (Címe: 1091 Budapest, Üllői út 1., tel.: +36-1/477-4800). A vagyoni biztosíték területi hatálya a CARTOUR által Magyarországról külföldre, valamint Magyarországról beföldre szervezett valamennyi utazás. Ezen biztosítás a 213/1996. (XII.23.) Kormányrendelet 10 § (1) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet. A biztosítás kötvényszáma: VBB63505/109479.

## 11. Jogviták rendezése

A CARTOUR kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből adódó jogos igények gyors, peren kívüli rendezésére. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében a CARTOUR Kft. tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1132 Budapest, Visegrádi u. 14. szám alatti székhelye, melynek levelezési címe: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: [ugyfelszolgalat@cartour.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cartour.hu). A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az utas, mint fogyasztó a lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a CARTOUR-nál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A CARTOUR Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák.

Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság (cím: 1055 Budapest, Markó u. 25.) kizárólagos illetékességének.

## 12. Egyéb

12.1. A CARTOUR az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron (pl. Last Minute) értékesítheti. Ebben az esetben a k ö Utasoknak semmiféle visszatérítés nem jár. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és felvett Utasok részére nem biztosíthatók.

12.2. A CARTOUR által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

12.3. Az iroda a szolgáltatások természetéi környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hó hiány) felelősséget nem vállal.

12.4. A CARTOUR kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal írásban tájékoztatja az Utast helyi képviselőjének, partnerének nevével, címéről, telefonszámáról. Ennek hiányában arról a telefonszámról, vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utas számára a CARTOUR-ral történő kapcsolatfelvételt (keresse a részvételi jegyén, vagy az utas tájékoztatóban ügyeleti telefonszámunkat), ill. arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az Utas szükség esetén segítségért fordulhat. Ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az információ kiadásáról kollégáink adnak tájékoztatást.

12.5. A CARTOUR a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja.

12.6. A CARTOUR a katalógusaiban, valamint honlapjain használhat olyan képeket, amelyek nem az adott szálláshelyet ábrázolják, csak az adott szállástípus alapvető paramétereinek szemléltetését segítik (pl. Joker apartmanok, adott tengerparti részletek, hegyvidéki képek, illusztrációk), amelyek nem képezhetik kártérítés alapját. 12.7. 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt.

12.8. Az ÁSZF aláírásával az Utas hozzájárul ahhoz, hogy Utazásszervező részére utazási ajánlatokat, valamint egyéb promóciós ajánlatokat küldjön a jelentkezési lapon feltüntetett elérhetőségekre, postai illetve elektronikus úton, vagy sms-ben.

12.9. Irodánk adatkezelési tájékoztatóját megtalálja a [www.utazas.cartour.hu/adatvedelmi-nyilatkozat](http://www.utazas.cartour.hu/adatvedelmi-nyilatkozat) oldalon. A CARTOUR Adatkezelési nyilvántartási száma: NAIH- 86924/2015.

## Nyilatkozat a 2007. évi CXXVII. általános forgalmi adóról szóló-törvény 206. §-a szerint (kérjük a megfelelőt megjelölni):

a szolgáltatást magánszemély utasként, nem adóalanyként veszi igénybe adóalanyként saját nevében, végső felhasználóként (azaz utasként) veszi igénybe adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utasként) veszi igénybe

Kijelentem, hogy az Utazási Szerződésben foglaltakat tudomásul vettem, aláírásommal egyidejűleg elfogadom, magamra és utastársaimra nézve kötelezőnek tekintem.

Dátum: 2017. ....

.....  
utas aláírása