

**UTAZÁSI SZERZŐDÉS**  
**ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK**  
HATÁLYOS: 2022. február 11. napjától

**I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK**

- 1 Jelen (i) általános utazási szerződési feltételek („**ÁSZF**”), együttesen (ii) a Tájékoztatóval és (iii) az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)ra („**Szolgáltatás**”) vonatkozó és egyedi feltételeket tartalmazó Visszaigazolással, és (iv) a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légitársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató, stb.) közreműködőknél („**Közreműködők**”) az adott Szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatával vagy egyéb szerződéses feltételeivel („**Közreműködő Feltételei**”) együttesen képezi az Utazok.hu Kft. és az Utazó között létrejött utazási szerződést („**Szerződés**”).
- 2 Amennyiben az ÁSZF, a Tájékoztató, a Visszaigazolás és/vagy a Közreműködő Feltételei között összeütközés lenne, akkor elősorban (i) a Közreműködő Feltételei, majd (ii) a Visszaigazolás, majd (iii) a Tájékoztató és végül (iv) az ÁSZF az irányadó.
- 3 Ha csak a jelen ÁSZF mást nem mond, az Utazok.hu Kft. a Szerződésben utazásszervezőként jár el.
- 3.1 Az Utazok.hu Kft. adatai:**
- Cégnév: Utazok.hu Kft.  
Székhely: 3525 Miskolc, Régiposta utca 9.  
Cégjegyzékszám: 05-09-032630  
Adószám: 25744594-2-05  
Bankszámlaszáma: Citi Bank 10800007-70000000-15148004  
Iroda cím: 1037 Budapest, Montevideo utca 9.  
Telefonszám: 00 36 20 444 55 45  
E-mail cím: utazas@utazok.hu

**3.2 A vagyoni biztosítást nyújtó biztosító adatai:**

Biztosító neve: Európai Utazási Biztosító Zrt.  
Biztosító címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38., Tel.: 452-35-80; Fax: 452-33-12; ugyfelszolgalat@eub.hu  
Biztosító elérhetősége: Budapest Főváros Kormányhivatala; Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémitelesítési Főosztály; Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvágyi út 37-39.; e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu; telefonszám: 00 36 1 458 5538)

Kijelölt hatóság, amelyet utazásszervező fizetési képtelensége miatt bamba jutott utazók megkereshetnek)

- 4 A jelen 4.pontban meghatározott dokumentumok nem képezik a Szerződés részét, illetve az itt meghatározott esetek nem minősülnek Szerződésnek.
- 4.1 A Szerződésnek nem képezik részét azok a prospektusok, leírások, ismertetők, amelyek nem az Utazok.hu Kft. ad ki és azok az Utazok.hu Kft.re névze kötelezettséget nem keletkeztetnek, azok teljesítéséért az Utazok.hu Kft. nem felelős.
- 4.2 A Honlapon található ún. fakultatív utazási vagy egyéb szolgáltatásokra (programokra) („**Fakultatív Programok**”) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív Programok nem képezik a Szerződés részét és azok díját a Részvételi Díj nem tartalmazza. A Fakultatív Programra vonatkozó szerződés az arra való jelentkezés helyétől és idejétől függetlenül az Utazó és a Fakultatív Program szolgáltatója között jön létre. A Fakultatív Programokra általában az utazás helyszínén lehet jelentkezni. Amennyiben a Fakultatív Programra az utazás megkezdése előtt jelentkezni lehet, az Utas azt megteheti az Utazok.hu Kft. közreműködésével is, amely esetben az Utazok.hu Kft. nem utazásszervezőként, hanem teljesítési segédként jár el. A Fakultatív Programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak, azok teljesítéséért az Utazok.hu Kft. nem felelős.
- 4.3 Amennyiben az Utazok.hu Kft. utazási csomag, ill. utazási szolgáltatás együttesnek nem minősülő egyedi szolgáltatásként közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb egyedi turisztikai szolgáltatást (pl. belépőjegy kulturális, vagy sporteseményre, stb.) közvetít az Utazó részére, akkor az adott szolgáltatásra vonatkozó az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás (pl.: légitársaság, busztársaság) és az Utas között jön létre. Az Utazok.hu Kft. ennek a szerződésnek nem részese, ezen jogviszonyban nem utazásszervezőként, hanem a Ptk. szerinti tartós közvetítőként jár el. A szolgáltatás teljesítéséért az Utazok.hu Kft. nem felelős.
- 4.4 Az Utazó köteles az utazás időtartama alatt érvényes Utasbiztosítással rendelkezni. Az Utazok.hu Kft. felhívja az Utazó figyelmét, hogy Utasbiztosítás hiányában az Utazót ért és okozott károk teljes egészében az Utazót terhelik. Az Utazok.hu Kft., mint ügynök közreműködésével az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel köthető Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás a Honlapon, az egyes Ajánlatoknál közzétettek szerint. A biztosítási feltételek a biztosító honlapján (<https://eub.hu>) érhető el. Az Utazok.hu Kft. az Ajánlatban tájékoztatja az Utazót az Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az fedezett kockázatokról és a biztosítási díjakról. Storno Biztosítás megkötésére legkésőbb az utazás indulási napját megelőző 31. napig van lehetőség, és a biztosítás díja nem igényelhető vissza. Amennyiben az Utazó az Utazok.hu Kft. közreműködésével köt biztosítást, valamint ha az Utazok.hu Kft. az Utazó javára szóló - az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Kormányrendelet 8. §-a (1) bekezdésének b) pontja szerinti - biztosítást kötött, az Utazok.hu Kft. köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az Utazónak átadni.

**II. FOGALMAK**

A jelen ÁSZF-ben meghatározott nagybetűs szavak a következő jelentéssel bírnak, azaz, hogy az egyes számú szavak alatt azok többes számú változatát, a többes számú szavak alatt pedig azok egyes számú változatát is értelemszerűen érteni kell:

<b>ÁSZF</b>	jelenti a jelen általános utazási szerződési feltételeket.
<b>Felek</b>	jelenti az Utazót és az Utazok.hu Kft.-t.
<b>Kormányrendelet</b>	jelenti az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletet
<b>Közreműködő</b>	jelenti a megrendelt Szolgáltatásokat ténylegesen nyújtó (pl. légitársaság, busztársaság, szálláshely-szolgáltató, stb.) közreműködő utazási szolgáltatókat.
<b>Közreműködő Feltételei</b>	jelenti a Közreműködők egyedi vagy általános szerződéses

	feltételeit, házirendjét, szabályzatát stb. amely megrendelt Szolgáltatások igénybevételére állapíthatnak meg szabályokat.
<b>Szerződés</b>	az 1. pontban meghatározott jelentéssel bír.
<b>Szolgáltatás</b>	jelenti az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatásokat.
<b>Tájékoztató</b>	jelenti a Kormányrendelet 1. és 2. számú melléklete szerinti tájékoztatót, elektronikus úton kötött szerződés esetén a 6.1., a személyes megjelenéssel kötött szerződések esetén pedig a 7.2 pontban meghatározottakat szerinti.
<b>Utazási Csomag</b>	a Rendelet 2.§ 6. pontjában meghatározott jelentéssel bír.
<b>Utazó</b>	az Utazok.hu Kft.-vel a Szerződést megkötő személy.
<b>Visszaigazolás</b>	az Utazok.hu Kft. által a 6.5 pont szerint küldött emailles visszaigazolás, amellyel az Utazok.hu Kft. a megrendelt Szolgáltatások ellátást elvállalja, és amellyel az elektronikus úton kötött Szerződés létrejön.
<b>Ajánlat</b>	jelenti a Honlapon az Utazok.hu Kft. által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatokat.
<b>Honlap</b>	jelenti maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalakat.
<b>Utev.</b>	jelenti 21 az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 3/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletet.
<b>Részvételi Díj</b>	jelenti a Szerződés alapján fizetendő ellenértéket a 13. pontban foglaltak szerint az ott meghatározott kivételekkel.
<b>Utasbiztosítás</b>	a 6.2a)(iii) pontban meghatározott jelentéssel bír.
<b>Storno Biztosítás</b>	a 6.2a)(ii) pontban meghatározott jelentéssel bír.
<b>Ptk.</b>	jelenti a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvényt
<b>Úti Dokumentumok</b>	jelenti az Szerződésben meghatározott utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(k)at, ideértve az Utazok.hu Kft. közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot
<b>Jegyzőkönyv</b>	a 42. pontban meghatározott jelentéssel bír.

**III. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE**

**5 Ajánlat**

- 5.1 Az Utazok.hu Kft. által értékesítésre kínált Szolgáltatásokra vonatkozó ajánlatát („**Ajánlat**”) a maiutazas.hu és szallasguru.hu hirdetési felületet nyújtó weboldalon („**Honlap**”) teszi közzé. A Honlapot, mint hirdetési felületet a Szállás és Utazás Kft. (székhely: 3525 Miskolc, Régiposta utca 9., cégjegyzékszám: 05-09-031669) üzemelteti, amely nem jogosult az Utazok.hu Kft. nevében és képviselésében nyilatkozatot tenni vagy a Szerződést megkötni. A Honlapon több utazási vállalkozó termékei is elérhetők. Az Utazok.hu Kft. által kínált Szolgáltatások esetében az Ajánlat leírásban az „Az utazás szervezője” rész alatt minden esetben feltüntetésre kerül „Utazok.hu Kft” megjelölés.
- 5.2 Az Ajánlat tartalma az Ajánlaton elhelyezett „Megnézem” gombra kattintva érthető el. Az Ajánlatok olyan adott időtartamban elérhető Szolgáltatások, illetve Szolgáltatáskombinációk, amelyek az Egyes Szolgáltatás elemek összekapcsolásával speciális utazási kedvezmények igénybevételére adhatnak lehetőséget. Az Utazok.hu Kft. nem minden esetben közvetlenül a szálláshely-szolgáltatókkal áll kapcsolatban, hanem online gyűjtőrendszerrel. Az Utazok.hu Kft. munkatársai az adott héten elérhető minél kedvezőbb ár elérése érdekében folyamatosan figyelik az egyes online gyűjtőrendszerekben elérhető szállás, repülőjegy és egyéb szolgáltatási ajánlatokat, amelyek a hirdetési ciklusban folyamatosan változnak. Ezek alapján az Utazok.hu Kft. által kínált Ajánlatok árait a Honlapon a fogyasztók tájékoztatása céljából különböző rendszereséggel frissítik. Ezen közzétett árak az Utazok.hu Kft. Ajánlati költéséget nem eredményezik a Szerződés létrejöttéig.
- 5.3 Az Utazok.hu Kft. a kedvezményeket, akciókat tartalmazó Ajánlatokat, illetve az Ajánlatokat az egyébként érvényes árártól, ill. az általános szokásos feltételeitől történő esetleges egyéb eltéréseket minden esetben kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal látja el. Az ilyen kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal el nem látott szokatlan tartalom, feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony, vagy magas ár, nyilvánvaló számítási hiba stb.) tévedésre, ill. a számítógépes rendszer meghibásodására utal, melynek előfordulása az elvárható mértékű karbantartás és felügyelet biztosítása ellenére sem zárható ki. Kérjük, hogy ilyen eset észlelésekor, a Megrendelés, vagy egyéb nyilatkozat megtétele előtt tisztázza céljából lépjen kapcsolatba az Utazok.hu Kft.-vel. A tévedésből, ill. a számítógépes rendszer hibájából eredő téves adatok szerződéskötés alapjául nem szolgálhatnak.

**6 Elektronikus úton történő szerződéskötés**

**6.1 Tájékoztató**

- a) Utazási Csomagok esetében (i) a Szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén az [https://www.maiutazas.hu/doc/utazasi\\_csomagra\\_vonatkozó\\_tajekoztato.pdf](https://www.maiutazas.hu/doc/utazasi_csomagra_vonatkozó_tajekoztato.pdf) link alatt elhelyezett formanyomtatvány tartalmazza Kormányrendelet 14.§ (1) bekezdésében foglalt általános tájékoztatót, (ii) az Ajánlat leírása pedig a Kormányrendelet 14.§ (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatót (amelyek együttesen alkotják a Tájékoztatót).

**6.2 Megrendelés**

- a) Az Utazónak az Ajánlat ismertető oldalán a „Megrendelem” gombra kattintást követően felugró oldalon van lehetősége:
- (i) megadni az Utazás részletes információi, Kiegészítő kedvezmények, Megrendelő adatai, Fizetési Mód szakaszokban a kapcsolattartásra szolgáló és az egyéb ott meghatározott adatokat. Az Utazó felelős az adatok pontos, helyes és valószínűleg megfelelő megadásáért. Amennyiben az Utazó az adatokat nem pontosan, helyesen vagy valószínűleg megfelelően adja meg, akkor az eredő károkért az Utazok.hu Kft.-t semmilyen felelősség nem terheli; és

- (ii) megadni az Utazó által választott egyedi feltételeket, illetve elfogadni (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket;

- (iii) megrendelni baleset-, betegség-, poggyásbiztosítást („**Utasbiztosítás**”), és/vagy utazási képtelenségre vonatkozó biztosítást („**Storno Biztosítás**”). A biztosítások díja biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő a Szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

- (iv) kiválasztani a rendszer által automatikusan kalkulált előzetes előleg megfizetésének módját, amennyiben erre lehetőség van. A rendszer által

kalkulált összegek tájékoztató jellegűek, egyes egyedi feltételekkel (pl. gyermekkel történő utazás) a rendszer nem tud kalkulálni, illetve a megrendelt Szolgáltatások elérhetőségét a rendszer nem tudja azonnal ellenőrizni. Ebből kifolyólag a díjak és az előleg összege változhat.

- b) Az Utazó az adatok és választott feltételek megadását, illetve (a Visszaigazoláson kívül) a Szerződés részét képező feltételeket elfogadását követően a „Megrendelem” gomb megnyomásával kezdeményezi a Szerződés megkötését („**Megrendelés**”). A Megrendelés elküldésével az Utazó elismeri és igazolja, hogy az Ajánlatot, a jelen ÁSZF-et, a Tájékoztatót, illetve a Közreműködők Feltételeit (ha ilyen van) megismerte, megértette, és elfogadta.
- c) Az Utazóval való kapcsolattartás és tartós adathordozón történő kommunikáció céljából az Utazó köteles kapcsolattartási e-mail címet is rögzíteni a Megrendelésen. Az e-mail címben bekövetkező esetleges változásról az Utazó köteles az Utazók.hu Kft.-t e-mailben haladéktalanul értesíteni. Az Utazók.hu Kft. az adatváltozásról szóló értesítést követően csak az új e-mail címet használja az Utazóval való kapcsolattartásra. Az Utazó kifejezetten vállalja az általa megadott e-mail címre érkező küldemények fogadását.
- d) Az előleg összege kiegyenlíthető (i) bankkártyával azonnali fizetéssel, (ii) a Megrendelés elküldését követő 1 napon belül banki átutalással az Utazók.hu Kft.-nak a 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára, és/vagy (iii) mailUtazás.hu ajándékutalvány beváltásával. Az előleg bankkártyás fizetés esetén a sikeres bankkártya tranzakció időpontjában, míg átutalás esetén az Utazók.hu Kft. bankszámláján történt jóváírás időpontjában, az ajándékutalvány beváltása esetén pedig a sikeres beváltás időpontjában minősül megfizetettnek. Az előleg beérkezéséről az Utazók.hu Kft. emailben értesítést küld az Utazónak, amely csak az előleg beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglalt teljesítésének elvállalását.
- e) A Honlap üzemeltetője a Megrendelés beérkezéséről e-mailben automatizált értesítést küld az Utazónak, amely csak a Megrendelés beérkezésének tényét igazolja, de nem jelenti a Megrendelés visszaigazolását, és a megrendelésben foglalt teljesítésének elvállalását. A Honlap üzemeltetője nem jogosult az Utazók.hu Kft. nevében Visszaigazolást küldeni, és / vagy a Szerződést létrehozni. A Honlap üzemeltetője által küldött értesítés tartalmazza:

(i) a Megrendelés egyedi azonosítóját (terméksorszám), és

(ii) az előleg befizetéséhez szükséges tudnivalókat, amennyiben erre még nem került sor.

f) Amennyiben az előleg nem érkezik be a Megrendelés elküldését követő 1 napon belül, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződés kötésére irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés törésre kerül

g) Az Utazók.hu Kft. az előleg beérkezéséről értesítést küld az Utazónak. Az Utazó a Megrendelés és az előleg beérkezésétől számított 3 munkanapig kötvé van a Megrendeléséhez.

h) Ha az Utazó harmadik személy utazó(k) érdekében (is) ad Megrendelést, akkor a Megrendelés elküldésével felelősséget vállal azért, hogy ezen harmadik személyek érdekében és nevében jogosult jognyilatkozatot tenni és a Szerződést megkötni. Ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről és megfelelő tájékoztatásáról az Utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő Utazót jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik (pl. kötelező oltás). Amennyiben az Utazó nem csak megrendelőként jár el, hanem személyesen is igénybe veszi a Szolgáltatást, akkor az Utazók.hu Kft. akkor is kizárólag az Utazó jognyilatkozatai szerint köteles eljárni, ha az Utazó további harmadik személy utazó(ka)t adott meg a szerződés kötés során. Amennyiben az Utazó kizárólag megrendelőként jár el, és a Szolgáltatást az általa megadott harmadik személy utazó(k) veszik igénybe, az Utazó meghatalmazza a megadott személyeket, hogy a Szerződéssel kapcsolatban az Utazók.hu Kft. felé a jelen ÁSZF keretei között jognyilatkozatot tegyenek (pl. módosítás, törlés), amelynek teljesítésére az Utazók.hu Kft. köteles, kivéve, ha a harmadik személy utazó(k) nyilatkozatai egymással ellentétben állnának, amely esetben az Utazók.hu az Utazó jognyilatkozatát kéri és kizárólag azt veszi figyelembe, visszajelzés hiányában pedig az Utazók.hu az ellentétes nyilatkozatok megtétele előtti feltételek szerint köteles eljárni. Amennyiben a Szerződés kapcsán bármilyen visszatérítésre vagy kártérítésre kerülne sor az Utazók.hu Kft. részéről, akkor azt az Utazók.hu Kft. az Utazó részére teljesíti akkor is, ha az Utazó egyébként harmadik személyek nevében járt el.

### 6.3 Visszajelzés a Megrendelésre

a) A kedvezményes Ajánlatok, illetve Utazási Csomag esetén az egyes szolgáltatás-elemeinek hozzáférése a közvetlen szolgáltatásnyújtó által limitált számú, és az egyes Ajánlatokban lévő elemek az Utazók.hu Kft.-től független más szolgáltatók által is lefoglalhatóak. Mindezekre figyelemmel az Utazók.hu Kft. nem tud garanciát vállalni arra, hogy a Megrendelés időpontjában az Utazó által megrendelt utazás még elérhető, illetve adott áron elérhető.

b) A Megrendelés és az előleg beérkezése után az Utazók.hu Kft. ellenőrzi, hogy az aktuális időpontban rendelkezésre áll-e szabad hely az Ajánlati leírásban és a Megrendelésben foglalt feltételekkel. Az Utazók.hu Kft. a Megrendelés és az előleg beérkezését követő 3 munkanapon belül köteles az Utazó részére e-mailben visszajelzést, hogy:

(i) szabad helyek rendelkezésre állása esetén a Megrendelést Visszaigazolja a 6.5 pontban foglaltak szerint; vagy

(ii) szabad helyek hiányában a Megrendelésben módosítását kezdeményezi (lásd 6.4 pont), vagy

(iii) a Megrendelésben foglalt Szolgáltatásokat nem tudja vállalni és a Megrendelés módosítását sem kezdeményezi, amely esetben a már befizetett előleget 5 munkanapon belül visszafizeti. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségértézésre nem tarthatnak igényt.

c) Az Utazónak haladéktalanul jeleznie kell az Utazók.hu Kft. felé, ha legkésőbb Megrendelés és az előleg beérkezését megerősítő e-mail értesítés (6.2g) pont) kézhezvételét követő 3 munkanapon belül nem érkezett számára visszajelzés.

### 6.4 Megrendelés módosítása

a) Szabad hely hiányában az Utazók.hu Kft. a lehetőségek függvényében törekszik arra, hogy másik utazást ajánljon az Utazó számára, melyről e-mailben értesíti az Utazót (amely értesítés egyben módosított Tájékoztatónak is minősül). Amennyiben az Utazó az ajánlott utazást meg kívánja rendelni, és ezt az Utazók.hu Kft. által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben e-mail útján közli az Utazók.hu Kft.-vel, akkor a Megrendelés feltételei ennek megfelelően módosulnak, és az Utazók.hu Kft. jogosult és köteles az Utazó által már befizetett előleget a módosított Megrendelésre átkönyvelni.

b) Abban az esetben, ha a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg több, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor az Utazó köteles az előleg hiányzó összegét az Utazók.hu Kft. által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben megfizetni az az Utazók.hu Kft. a 3.1 pontban meghatározott bankszámlájára. Amennyiben a módosított Megrendelés alapján fizetendő előleg kevesebb, mint az Utazó által már befizetett előleg összege, akkor a többletet az Utazók.hu Kft. jogosult és köteles a V. pontban részletezett Részvételi Díjban jóváírni.

c) Amennyiben (i) az Utazó az ajánlott utazást nem rendelni meg az Utazók.hu Kft. által a módosított Tájékoztatóban megadott határidőben, vagy (ii) az előleg különbözet nem érkezik be határidőben, akkor az úgy kell tekinteni, hogy az Utazó a Szerződés kötésére irányuló szándékát visszavonta és a Megrendelés vagy a módosított Megrendelés törésre kerül. Ebben az esetben az előleg összegét az Utazók.hu Kft. 3 munkanapon belül visszafizeti az Utazó részére. Ebben az esetben Felek egymással szemben kártérítésre, kamatra vagy bármely költségértézésre nem tarthatnak igényt.

d) A továbbiakban a Megrendelésen a módosított Megrendelést is érteni kell.

### 6.5 Visszaigazolás és a Szerződés létrejötte

a) A Szerződés akkor jön létre, ha a Megrendelés és az előleg beérkezése után az Utazók.hu Kft. a Megrendelésben foglalt Szolgáltatások ellátását elvállalja és ezt e-mailben visszaigazolja az Utazó részére („**Visszaigazolás**”).

b) Az Utazó köteles a Visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a Visszaigazolás tartalma a Megrendelés tartalmától eltér, de (i) az eltérést az Utazó a Visszaigazolás kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül nem kifogásolja, vagy (ii) a Visszaigazolás kézhezvételét követően fizetést teljesít, akkor ezzel az Utazó elfogadja, hogy a Szerződés a Visszaigazolásnak megfelelő tartalommal jön létre.

## 7 Nem elektronikus úton történő szerződéskötés

7.1 A jelen 7. pontban külön nem szabályozott kérdésekben a 6. pontban foglaltak értelemszerűen irányadók.

### 7.2 Tájékoztató és Megrendelés

a) Utazási Csomagok esetében (i) a Szerződés nem elektronikus úton történő megkötése esetén az Utazó részére papír alapon átadott formanyomtatvány tartalmazza Kormányrendelet 14.§ (1) bekezdésében foglalt általános tájékoztatást, (ii) az Ajánlat leírása pedig a Kormányrendelet 14.§ (2) bekezdésében meghatározott tájékoztatást (amelyek együttesen alkotják a Tájékoztatót).

b) Az Utazó személyes ügyintézés esetén a 7.2a) pontban meghatározott formanyomtatvány aláírásával kezdeményezi a Szerződéskötést, amely egyben elismeri és igazolja, hogy az Ajánlatot, a jelen ÁSZF-et, a Tájékoztatót (ha ilyen van), illetve a Közreműködők Feltételeit (ha ilyen van) megismerte, megértette, és elfogadta.

c) Az Utazó személyes ügyintézés keretében kezdeményezett szerződéskötésről e-mailben is kap megerősítést.

7.3 Az Utazók.hu Kft. irodájában történő szerződéskötés esetén Felek között a Szerződés az alábbi együttes feltételek teljesülésével jön létre:

a) az ÁSZF és a Visszaigazolás mindkét Fél aláírása, amely esetben az Utazó jogosult az ÁSZF és a Visszaigazolás nyomtatott példányára;

b) az Ajánlatban feltételei szerint, az előleg vagy a Részvételi Díj Utazó általi megfizetése, illetve Utazók.hu Kft. bankszámláján történő jóváírása.

## IV. KÖZREMŰKÖDŐK SZOLGÁLTATÁSAI ÉS KÖZREMŰKÖDŐK FELTÉTELEI

8 Az Utazók.hu Kft. által kínált Utazási Csomagok – eltérő megjelölés hiányában – az Utazó számára legkedvezőbb ár elérése érdekében a 10. és 12. pontban bemutatott, ún. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, és „nem módosítható” repülőjegyeket és szállásokat tartalmaznak. Ezen repülőjegyek, illetve szállások ellenértékét az 10. és 12.pontokban írottakra tekintettel az Utazók.hu Kft. sem köteles visszatéríteni az Utazó részére abban az esetben, ha az Utazó az általános felmondási joga alapján a Szerződést felmondja, vagy az Utazási szerződés tárgyát képező Szolgáltatás(oka)t saját érdekében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe, továbbá a ténylegesen utazó személy nevének módosítására sincs lehetőség. Ezen repülőjegyek, illetve szállások díját az Utazónak abban az esetben is meg kell fizetnie, illetve visszatérítési igény nélkül véglegesen viselnie kell, ha a Szerződést az Utazó az általános felmondási joga alapján felmondja, vagy a Szerződés tárgyát képező

- Szolgáltatás(oka)t saját érdekkörében felmerülő okból, ill. saját döntése alapján nem veszi igénybe.
- 9 Az Utazok.hu Kft. a Szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett Közreműködő magatartásáért úgy felel mintha maga járt volna el, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.
- 10 Légitársaságokra vonatkozó rendelkezések
- 10.1 Amennyiben a Szolgáltatás légi személyszállítást (is) tartalmaz, a repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. Az Utazok.hu Kft. közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tv., 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.
- 10.2 A légitársaságok üzletszabályzata a légitársaságok honlapján van közzétéve, illetve a Honlapon is és a Megrendelés elküldése előtt a 6.2a) pontban részletezett oldalról is elérhető. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az adott légitársaság üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. Az Utazok.hu a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.
- 10.3 A légitársaságok a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a lemondás/visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentételekét, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (repülőjegy) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. lemondhatóság lehetőségét biztosító szolgáltatás.
- a) A „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét a légitársaság az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza, ezért a már megfizetett „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy ellenértékét az Utazok.hu Kft. sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.
- b) A „nem módosítható” feltétel elfogadásával lefoglalt repülőjegy módosítására, így pl. az utazó személy nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.
- c) Amennyiben a repülőjegy „módosítható” vagy „lemondható” feltétel elfogadásával került lefoglalásra, akkor annak módosítására vagy lemondására a légitársaság lemondási és módosítási feltételei alapján számított módosítási díj és felár és további 5000Ft adminisztrációs díj mellett módosítható vagy mondható le.
- 11 Az utasok FlixBus-szal történő szállítása esetén a szállításra a FlixBus szerződési feltételei vonatkoznak, amelyek a [www.flixbus.hu](http://www.flixbus.hu) oldalon érhetők el.
- 12 Szálláshely-szolgáltatókra vonatkozó rendelkezések
- 12.1 A szálláshely-szolgáltatók a szolgáltatásaikat gyakran kínálják a lemondás/visszatérítés, ill. a módosítás lehetőségének kizárásával (pl. „nem lemondható”, „nem visszatéríthető”, „nem módosítható” megjelöléssel), azzal azonban, hogy ennek ellentételekét, az ilyen feltételekkel kínált szolgáltatás (szállás) alacsonyabb áron érhető el, mint a módosíthatóság, ill. lemondhatóság lehetőségét biztosító szolgáltatás.
- a) A „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét a szálláshelyszolgáltató az Utazó részéről, és érdekkörében felmerülő okból történő felmondás, lemondás esetén nem téríti vissza., ezért a már megfizetett „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás ellenértékét az Utazok.hu Kft. sem tudja visszatéríteni Szerződés felmondása esetén sem.
- b) A „nem módosítható” feltétel elfogadásával lefoglalt szállás módosítására, így pl. az utazó nevének módosítására, és/vagy az utazás időpontjának módosítására nincs lehetőség, térítés ellenében sem.
- 12.2 A szálláshely-szolgáltatók házirendje, üzletszabályzata az adott szálláshelyen érhető el.
- V. RÉSZVÉTELI DÍJ ÉS MEGFIZETÉSE
- 13 A Részvételi Díj magában foglalja a Szerződésben megjelölt Szolgáltatások teljes díját, az Utazok.hu Kft. szervezési díját, az általános forgalmi adó összegét. A Részvételi Díj nem tartalmazza a külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek díját (ideértve a 39.3pont szerinti díjat); amelyek összege változhat, illetve nem tartalmazza az Utazó egyéni költségeit (pl. költőpénz) sem. A Részvételi Díj továbbá nem tartalmazza az Utasbiztosítás vagy Storno Biztosítás díját sem, amely ezen felül fizetendő a biztosító feltételei szerint.
- 14 A Honlapon az egyes Ajánlatok fejszövegében feltüntetett a Részvételi Díj a megadott szálláshelyen a legalacsonyabb áron elérhető elhelyezési módot tartalmazza.
- 15 Amennyiben az Utazó Utasbiztosítást és/vagy Storno Biztosítást megkötését is megrendelte, akkor az Utazó által teljesített befizetés elsőként az Utasbiztosítás, és/vagy a Storno Biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege a fenti fizetési feltételek függvényében előleg, ennek összegét meghaladóan pedig Részvételi Díj jogcímén kerül jóváírásra.
- 16 Utazó a fizetendő Részvételi Díjat – a már befizetett előleg összegével csökkentve – a Szerződésben rögzített határidőben, eltérő feltétel, illetve megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles külön felhívás nélkül megfizetni. A Szerződésnek az utazás megkezdését megelőző 30 napon belül megkötése esetén Megrendeléskor a Tájékoztatóban feltüntetett teljes Részvételi Díjat be kell fizetni. Az Utazok.hu Kft. jogosult a Szerződésben a fenti pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi Közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja.
- 17 Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor bármely fizetési határidő elmulasztása az Utazó részéről súlyos szerződésszegésnek minősül, melyre

tekintettel (i) az Utazok.hu Kft. jogosult az Utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, (ii) az Utazó pedig köteles az általa már megfizetett összegnek megfelelő szerződésszegési kötbért megfizetni; amely kötbér a már megfizetett összeggel szemben beszámításra kerül, így az Utazónak további fizetési kötelezettsége ebben a tekintetben nem keletkezik. Az Utazok.hu Kft. négy nappal a hátralékfizetési határidő előtt email emlékeztetőt küld az Utazó által megadott email címre.

- 18 Az Utazok.hu Kft. fenntartja a jogot az Utazó által a Szerződés alapján fizetendő Részvételi Díj és egyéb felszámítandó díjaknak az utazás megkezdése előtt módosítására, megemelésére. A díjemelésre legfeljebb az utazás kezdő időpontját megelőző 20. napig kerülhet sor, kizárólag (i) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségek, (ii) az Szerződésben vállalt részszerződésekkel 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 (ii) az adott Szolgáltatás esetében irányadó devizafolyamok változása miatt. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy az Utazok.hu Kft. a Szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést az Utazok.hu Kft. részben magára vállalja, akkor az általa viselt részt meghaladó összegével felemeli. A díjemelés indokát, illetve a számítások felülvizsgálatát világos és közerthető módon az Utazóval a díjemelés közlésével egyidejűleg tartós adathordozón közölni kell. Ha a díjemelés mértéke a 8%-ot meghaladja, akkor az Utazó bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a Szerződést.
- 19 Az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a 18. pontban foglalt költségeknek a Szerződés megkötését követően, de az utazás megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén az Utazok.hu Kft. jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az Utazó kérésére az Utazok.hu Kft.-nek e költségeket igazolnia kell.
- 20 Az Utazok.hu Kft. fenntartja magának a jogot arra, hogy esetenként, üzletpolitikai szempontból kedvezményes (a Szerződésben megjelölt Részvételi Díjnal alacsonyabb összegű, vagy ugyanazon Részvételi Díjért emelt szintű, illetve többszörös díjakat is magába foglaló) akciókat hirdessen meg nyilvánosan harmadik személyek felé. Ebben az esetben az Utazó és az Utazok.hu Kft. között az akció meghirdetése előtt létrejött Szerződés feltételei nem módosulnak, az Utazót erre tekintettel kedvezmény nem illeti meg.
- VI. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA
- 21 Az Utazó jogosult a Szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a Szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az Utazok.hu Kft.-t erről az utazás megkezdése előtt 7 napon belül, tartós adathordozón értesíti. Amennyiben a Szerződés légi személyszállítást (is) tartalmaz, akkor az Utazó tudomásul veszi, hogy jelen ÁSZF 8. és 10.3. pontjára tekintettel a Szerződés átruházása jelentős többletköltséggel járhat. A 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 Szerződést és annak esetleges módosításait írásba kell foglalni és papíron vagy más tartós adathordozón a kilépő fél és a belépő fél, mint Utazó rendelkezésére kell bocsátani. Felek tartós adathordozókon tekintik a pdf formátumú elektronikus fájlt. A Szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az Utazok.hu Kft. a Szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.
- 22 Az Utazok.hu Kft. fenntartja magának a jogot arra, hogy - kivételesen indokolt esetben – a Szerződésben megjelölt programok sorrendjét felcserélje, a szálláshelyeket módosítsa, azonos jellegűre és értékűre cserélje, illetve a szobabeosztást, valamint a szállítókészletek az ülérendet megváltoztassa, illetve a Szerződés egyéb nem jelentős elemét változtassa, amelyről az Utazót világos, közerthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja.
- 23 Ha az Utazok.hu a Szerződésben foglalt valamely Szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, akkor a javasolt módosításról az Utazót email útján értesíti, és 3 munkanapos határidővel válaszadásra szólítja fel.
- 23.1 Amennyiben azt Utazó a módosítást emailben elfogadja, a Szerződés tartalma ennek megfelelően módosul.
- 23.2 Amennyiben az Utazó a módosítást visszautasítja, vagy a 3 munkanapos határidőn belül nem válaszol, akkor úgy kell tekinteni, hogy a Szerződést bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül a. Ebben az esetben a Szerződés (i) a visszautasítás napjával, (ii) hallgatás esetén pedig a 3 munkanapos határidő követő napon szűnik meg. Az Utazok.hu Kft. a megszűnés napját követő számított 14 napon belül köteles az Utazó által befizetett teljes díjat visszafizetni. Az Utazó a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.
- 24 Ha az Utazó érdekkörébe tartozó okból a Szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az Utazó kezdeményezésére a Szerződés nem lényeges feltételeinek módosításában állapodnak meg, az Utazó köteles az Utazok.hu Kft. módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződés módosítással egyidejűleg megtéríteni. A módosításból fakadó árkülönbségen kívül további, maximum 5 000 Ft módosítási díjat számít fel.
- 25 Az Utazó a Szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) módosítása nem lehetséges, erre csak a módosítandó Szerződés 27. pont szerinti bánatpénz fizetés mellett történő felmondása és ezzel egyidejűleg új Szerződés megkötése alapján kerülhet sor, kivéve, ha az Utazó a módosításból eredő többletköltségek megfizetését vállalja és a Szerződés módosítását az Utazok.hu Kft. is visszaigazolja e-mailben.
- VII. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ UTAZÓ RÉSZÉRŐL
- 26 Az Utazó az utazás megkezdése / Szolgáltatás igénybevétele előtt bármikor felmondhatja a Szerződést. A felmondást az utazás Szerződés szerinti kezdőnapját megelőzően küldött emailben kell az Utazok.hu Kft.-vel közölni a Szerződés egyedi azonosítójára hivatkozással, amely esetben a felmondás napja a közlés napja. A felmondó emailt [utazas@utazok.hu](mailto:utazas@utazok.hu) e-mail címre és/ vagy annak az Utazok.hu Kft. ügyintézőnek az (...@utazok.hu-ra végződő) email címére kell megküldeni, akivel az Utazó a Szerződés kapcsán kapcsolatban állt. Abban az esetben, ha az Utazó a lemondást az Utazok.hu Kft. más email címére küldi, a lemondás csak az e-mail beérkezését követő 3. munkanapon hatályosul. Az Utazó felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az Utazó - előzetes nyilatkozattal nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show), amely az utazás Szerződés szerinti eredeti kezdőnapja tekintendő a felmondás napjának. Az Utazó a Szerződésben és a

- Kormányrendeletben kifejezetten meg nem határozott eseteket kivéve visszatérítésre nem tarthat igényt.
- 27** Ha csak a jelen ÁSZF másképp nem rendelkezik, akkor az Utazó a Szerződés felmondása esetén bántápnéz fizetésére köteles.
- 27.1** Ha a Szerződés nem „nem lemondható”, ill. nem „nem visszatéríthető” Szolgáltatás(oka) tartalmaz, akkor az Utazok.hu Kft.-t az alábbi mértékű bántápnéz illeti meg a Szerződés felmondási időpontjának függvényében.:
- A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 31. napnál korábbi 0%-a;
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 22. napnál korábbi, de a 31. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 40%-a;
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 15. napnál korábbi, de a 22. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 60%-a;
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 7. napnál korábbi, de a 15. napon belüli felmondás esetén a részvételi díj 80%-a;
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 7. napon belüli felmondás, illetve „no show” esetén a részvételi díj 100%-a.
- 27.2** Amennyiben a Szerződés tartalmaz „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatásokat, akkor bántápnéz: (i) a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” Szolgáltatások díja, amely nem kerül visszatérítésre, valamint (ii) és Szerződés felmondási időpontjának függvényében:
- A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 60 napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 10 %-a
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 36 napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 20 %-a
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 22 napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 60 %-a
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 15 napig a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 80 %-a
  - A Szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 7 naptól az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a Részvételi Díj, és a „nem lemondható”, „nem visszatéríthető” szolgáltatás díja közötti különbözeti összeg 100 %-a.
- 27.3** Amennyiben a fenti százalék alapján kiszámított összeg nem éri el az Utazok.hu Kft.-nél felmerült költségek (például repülőjegy ára, lemondás miatt a szálláshelynek fizetendő kötbér) bruttó értékének és az ehhez hozzászámított bántápnéz után fizetendő 27 %-os ÁFA összegét, akkor a bántápnéz mértéke ez az összeg, azaz az Utazok.hu Kft.-nél felmerült költségek (például repülőjegy ára) bruttó értéke plusz 27% ÁFA.
- 27.4** Az Utazok.hu Kft. a bántápnézen felül az Utazó részére visszatérítendő összeget köteles Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni az Utazó részére.
- 28** Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – a Szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, az Utazok.hu Kft. jogosult azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, vagy választása szerint a szerződéstől elállni. Ha helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, az Utazok.hu Kft. köteles a Részvételi Díj különbözétét az Utazónak megtéríteni. Amennyiben az Utazó a fenti jelzés ellenére ragaszkodik az eredeti utazáshoz, és annak jogi akadályai nincsenek, úgy azt csak a saját felelősségére teheti meg, melyről írásban nyilatkoznia kell. Ha az Utazó elfogadja a helyettesítő szolgáltatást, úgy a Felek módosítják Szerződést. Az eredeti Szerződés fenntartása vagy a Szerződés módosítása hiányában az Utazó bántápnéz fizetése nélkül felmondhatja a Szerződést. Az Utazó elállása esetén az Utazok.hu Kft. köteles a teljes befizetett Részvételi Díjat [14] napon belül visszafizetni. Az Utazó nem jogosult a Szerződést bántápnéz nélkül felmondani, Utazok.hu Kft. pedig nem köteles helyettesítő szolgáltatást felajánlani, amennyiben az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal már az utazási Szerződés megkötésének időpontjában az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepelt.
- VIII. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS FELMONDÁSA AZ UTAZOK.HU KFT RÉSZÉRŐL**
- 29** Az Utazok.hu Kft. kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani Szerződést, és köteles visszafizetni az Utazónak az által befizetett teljes díjat, ha
- 29.1** az Utazási Csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a Szerződésben meghatározott minimális létszámot, és az Utazok.hu Kft. a Szerződés felmondásáról a Szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:
- hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
  - kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
  - két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt; vagy
- 29.2** ha az Utazok.hu Kft-t elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a Szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási Csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.
- 30** Ha az Utazok.hu Kft. a 29. pont alapján felmondja az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződést, akkor köteles az Utazó által befizetett teljes díj összegét az Utazó részére legkésőbb a Szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.
- 31** Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a Szerződésben az Utazok.hu Kft. eltérő létszámot rögzít.
- 32** Ha az Utazok.hu Kft nem az Utazó érdekében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úticél, 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 célországokat és

- térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, akkor az Utazó az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy, ha az Utazok.hu Kft. ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazok.hu Kft köteles a teljes befizetett díj 14 napon belüli visszafizetésére. Az Utazót ebben az esetben kártérítés nem illeti meg.
- 33** Amennyiben az Utazó szándékos, vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyeztet, vagy sérti az utazótársai nyugalmát, érdekeit, testi épségét, illetve az utazási program lebonyolítását, vagy olyan magatartást tanúsít, ami a vele való együtt utazást jelentős mértékben megnehezíti, vagy lehetetlenné teszi és ezen magatartásával az Utazok.hu Kft. képviselőjének figyelmeztelése ellenére sem hagy fel, az súlyos szerződésszegésnek minősül. Ebben az esetben az Utazok.hu Kft. jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, és az Utazó köteles Utazok.hu Kft.-nek a felmondás következtében okozott teljes kárát megtéríteni.
- IX. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉS**
- 34** Az Utazó és az Utazok.hu Kft. a Szerződés megkötése és teljesítése során - különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.
- 35** Az Utazó köteles a Szerződést teljesíteni, az utazás ellenértékének megfelelő összeg az Utazok.hu Kft. Szerződés szerint megfizetni
- 36** Az Utazó köteles az indulás dátumát, helyét, óráját, valamint a kint tartózkodás leforgása alatt a csoportkísérővel való találkozás idejét tiszteletben tartani. Ugyanez érvényes a visszaindulásra is. Ellenkező esetben a találkozás időpontjának nem betartásából eredő összes költséget kizárólag az Utazó viseli.
- 37** Az Utazok.hu Kft. tájékoztatást nyújt a Szerződéskötés kori lényeges ütvétel-, vízum-, és közegészségügyi rendelkezésekről; ezek, illetve a vám-, deviza- és egyéb korlátozások és rendelkezések betartásáért az Utazó felel. Ezen rendelkezések folyamatosan változnak, az Utazó kötelezettsége azokat a Szerződéskötést követően nyomon követni és betartani. Ha az Utazó fenti kötelezettségét megszegi és az utazáson ezért nem tud részt venni, akkor az az utazás 26. pontban szerinti, az Utazó érdekében felmerült okból bekövetkezett meg nem kezdésének (no show) minősül.
- 38** 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt. Amennyiben a felnőtt kísérő nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele gondviselője teljes bizonyítójú erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatának megléte. 14-18 év közötti kiskorúak az utazáson való részvételéhez gondviselője teljes bizonyítójú erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozata szükséges.
- 39** Az Utazok.hu Kft. az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ideértve a közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevitelére jogosító bizonylatot („**Úti Dokumentumokat**”) a teljes Részvételi Díj kiegyenlítését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint:
- 39.1** Az Utazok.hu Kft. az Úti Dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb egy héttel e-mailben, elektronikus úton küldi meg az Utazó által megadott e-mail címre. E-mail cím hiányában az Úti dokumentumok nyomtatott formában az Utazok.hu Kft. irodájában vehetők át. Amennyiben az Úti Dokumentumok a fenti határidőben nem érkeznek meg, az Utazó haladéktalanul köteles ezt az Utazok.hu Kft. részére bejelenteni. Az Úti Dokumentumok futárral, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésére az Utazó ilyen kívánsága esetén a felmerülő költségek Utazó részéről történő vállalása mellett van lehetőség.
- 39.2** Abban az esetben, ha az Úti Dokumentumok fentiek szerinti elküldésére/postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az Úti Dokumentumok az Utazok.hu Kft. irodájában (1037 Budapest, Montevideo utca 9.), vagy legkésőbb az utazás megkezdésekor, az utazás megkezdésének helyszínén vehetők át.
- 39.3** Ha az Úti Dokumentumok átadására Magyarország területén kívüli, külföldi repülőtéren kerül sor, akkor helyszíni ügyintézési díj kerül felszámításra, amelyet az Utazónak a helyszínén, az Úti Dokumentumok átvételével egyidejűleg kell kiegyenlítenie. A helyszíni ügyintézési díjat a Szerződésben rögzített teljes fizetendő díj nem tartalmazza. A helyszíni ügyintézési díj pontos összegét az Utazok.hu Kft. ad tájékoztatást.
- 40** Az Utazok.hu Kft. kizárólag a Szerződésben meghatározott Szolgáltatás(oka)jt/ részszolgáltatás(oka)jt köteles személyesen vagy Közreműködő(i) útján teljesíteni.
- X. HIBÁS TELJESÍTÉS, KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉG ÉS DÍJENGEDMÉNY**
- 41** Az Utazok.hu Kft. helytáll a Szerződésben vállalt Szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a Szolgáltatást Közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a Közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza.
- 42** Ha az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínén haladéktalanul közölnie kell az Utazok.hu Kft. helyi képviselőjével, vagy - ha az adott helyszínen az Utazok.hu Kft.-nek nincs helyi képviselője, vagy, ha az Utazok.hu Kft. helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (Közreműködővel vagy a Közreműködő képviselőjével). **A kifogás közzétehető az Utazok.hu Kft. 24 órás ügyeleti telefonszámán (Tel.: +36 70 432 7121), vagy munkaidőben e-mailben (E-mail: utazas@utazok.hu).** A közlés késedelméből eredő kárt az Utazó felelős, és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. Az Utazok.hu Kft. helyi képviselőjének (ha van) a vele közölt kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe („**Jegyzőkönyv**”) kell foglalnia, és a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adnia.
- 43** A szerződésszegést az Utazok.hu Kft. köteles ésszerű időn belül orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett Szolgáltatások értékére figyelemmel.
- 43.1** Ha az Utazok.hu Kft. a 43. pontban megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult. Ha az Utazok.hu Kft. - a 43. pontban megjelölt ok kivételével - ésszerű 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 Utazok.hu Kft. azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szüksége.
- 43.2** Utazok.hu Kft. az orvoslási kötelezettségének akként tesz eleget, hogy a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, illetve a hibás szolgáltatás helyett azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt.

- A kifogás orvoslása érdekében tett intézkedések azonban nem jelentik a kifogás elismerését. Az Utazók.hu nyilatkozni kell arról, hogy az Utazók.hu Kft. javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a Jegyzőkönyvben színtén rögzíteni kell. Ha az utazó az Utazók.hu Kft. javaslatát elfogadja, azzal a Felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a Felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az Utazók.hu Kft.-nek írásban bejelenteni. Az Utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. Az Utazók.hu Kft. az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az Utazót a bejelentés kézhezvételét követő 30 napon belül értesíteni.
- 44 Az Utazók.hu Kft. köteles az utazás során az Utazónak a nem Szerződészerű teljesítésből eredő kárát megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazónak róható fel, vagy olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki Szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazók.hu Kft. észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elvárhatatlan volt, vagy elvárhatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. Az Utazók.hu Kft.-nek a Szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a Részvételi Díj összegének háromszorosáig felel.
- 45 A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkról, melyeket az Utazónak haladéktalanul be kell jelentenie, és érvényesíteni kell a légitársaságnál.
- 46 Amennyiben az Utazó valamely Szolgáltatás hibája miatt tett bejelentésére az utazás során, avagy a célországban a szálláshely szolgáltató, illetőleg az egyéb szolgáltatást nyújtó harmadik személy kártalanítja, azaz ezen harmadik személyek által felajánlott bármely kompenzációt elfogadja, az Utazó nem jogosult az Utazók.hu Kft.-től további kártérítést, avagy a Részvételi Díj leszállítását követelni, illetőleg más szavatossági igénnyel élni, arról kifejezetten lemond.
- 47 E fejezet szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az utazónak a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak 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 utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok 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.
- 48 Ha a Szerződésben megjelölt valamely Szolgáltatás jelentős része, illetve az Utazási Csomag lényeges része a Szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor az Utazók.hu Kft. köteles az Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a Szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő Szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az Utazót nem tudja a Szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő Szolgáltatás alacsonyabb minőségű az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben meghatározottnál, az Utazók.hu Kft. köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az Utazó az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő Szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az Utazási Csomagra vonatkozó Szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az Utazók.hu Kft. által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.
- 49 Ha az Utazó Szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elvárhatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az Utazók.hu Kft. köteles Utazónként - szükség szerint - legfeljebb három éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az Utazók 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.
- 50 Ha az Utazó valamely Szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, az Utazók.hu Kft. nem köteles erre tekintettel a Részvételi Díjat leszállítani, visszatéríteni vagy díjengedményt nyújtani.
- 51 Az Utazó által a Szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az Utazó felel.

## XI. PANASZKEZELÉS ÉS VITARENDEZÉS

- 52 Az Utazók.hu Kft. célja, hogy valamennyi megrendelést megfelelő minőségben, a megrendelő teljes megelégedettsége mellett teljesítsen. Amennyiben az Utazónak mégis valamilyen panasz van a szerződéssel vagy annak teljesítésével kapcsolatban, úgy panaszát az utazas@utazok.hu e-mail címen, szóban az Utazók.hu Kft. irodájában vagy telefonon, továbbá a székhelyre vagy az irodába feladott postai levél útján is közölheti.
- 53 Az Utazók.hu Kft. a szóbeli panaszt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha az Utazó a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Utazók.hu Kft. a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel, és annak egy másolatát példányait az Utazónak személyesen átadja, telefonon tett panasz esetén elektronikusan elküldi.
- 54 Az írásbeli panaszt az Utazók.hu Kft. a beérkezést követő 30 napon belül írásban megválaszolja. A panaszt elutasító álláspontját megindokolja.
- 55 Amennyiben az Utazónak problémája merülne fel, akkor alternatív vitarendezéssel is élhet, amelyhez a részletes tájékoztatót a weboldal láblécében található „Online vitarendezés” -re kattintva érheti el. A vitarendezés elindításához szükséges ODR linket a „Panasztétel” -re kattintva találja meg. Az Utazó békéltető testület eljárását is kezdeményezheti, az Utazók.hu Kft. a békéltető testületi eljárásban is együttműködik. Főszabály szerint az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. A Békéltető Testületekkel kapcsolatos információk és a Békéltető Testületek elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu> honlapon, honlapon,

ezen belül a Békéltető Testületek elérhetősége a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon érhető el

- 56 Továbbá az Utazók.hu Kft. tevékenységével, szolgáltatásával, termékével, illetve munkatárainak eljárásával szemben felmerülő egyedi bejelentéssel, panasszal bárki fordulhat a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény szerint az eljárásra jogosult szervhez.
- 57 Az Utazó fogyasztói jogvita esetén a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testületekhez fordulhat. A vállalkozást a békéltető testületi eljárásban együttműködési kötelezettség terheli. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók fordulhatnak a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen ÁSZF elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50. Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.).

## XII. VEGYES RENDELKEZÉSEK

- 58 Felek az általuk meghatározott email címekre illetve email címekről küldött email tartalmát és az email útján küldött dokumentumokat tartós adathordozón rögzített, írásbeli kommunikációnak tekintik. Felek kizárólag email útján és az Utazók.hu Kft. irodájában történő személyes megjelenés útján tartanak kapcsolatot. Az Utazó által megadott e-mail címre küldött nyilatkozatokat az Utazó részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig az Utazó által megadott címre tekinteni. Az Utazók.hu Kft. Szerződésben megjelölt és / vagy az Utazók.hu Kft. ügyintézője (...@utazok.hu-ra végződő) e-mail címére küldött nyilatkozatokat az az Utazók.hu Kft. részére kézbesítettnek, az e-mail címről érkező nyilatkozatokat pedig az Utazók.hu Kft. által megadott címre tekinteni. Ha csak a jelen ÁSZF kifejezetten mást nem mond, Felek az email küldeményeket kézbesítettnek tekintik (i) azok elküldésének napján, amennyiben az elküldés napja munkanap, illetve a Black Friday akció keretében akkor is, ha az elküldés napja nem munkanap, vagy (ii) az elküldést követő munkanapon, amennyiben az elküldés napja egyébként nem munkanap (kivéve a Black Friday akciókra vonatkozó nyilatkozatokat) .
- 59 Az Utazók.hu Kft. nem vállalja kiskorú (18 év alatti) személyek nagykorú személy kísérete, felügyelete és felelősségvállalása nélküli utaztatását. Amennyiben a nagykorú kísérő személye nem a kiskorú gondviselője, úgy a kiskorú utazáson való részvételének feltétele, hogy gondviselője teljes bizonyított erejű magánokiratba foglalt hozzájáruló nyilatkozatot adjon, amelyet az utazás során hatóságok bármikor kérhetnek.
- 60 Az Utazók.hu Kft. az Utazó és az utazó személyek személyes adatait a Szerződés teljesítésének céljából, a szavatossági és kártérítési igények kivizsgálása és rendezés céljából, valamint a számviteli és adószabályokban előírtak szerint kezeli és őrzi meg.
- 61 A Felek megállapodnak, hogy a jelen jogviszonyból esetlegesen keletkező vitás kérdéseiket békés úton, tárgyalással kívánják rendezni, amennyiben azonban ez nem vezet eredményre, kikötik a – hatáskörtől függően – a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság és a Székesfehérvári Törvényszék alávetésen alapuló kizárólagos illetékességét.
- 62 A Szerződésre az annak megkötésekor hatályos ÁSZF rendelkezései az irányadók.
- 63 A Szerződésben nem szabályozott kérdésekre az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet („Kormányrendelet”), továbbá a polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk”) rendelkezései az irányadók.