

## **Általános szerződési feltételek**

A jelen Általános Szerződési Feltételek a Marshaller Idegenforgalmi Kft. (székhely: 1015 Budapest, Hattyú utca 14., Cégjegyzékszám: 01-09-864561, adószám: 13617558-2-41, nyilvántartási szám BFKH: U-001307), mint utazásszervező (a továbbiakban: a HAJÓUTAD) által szervezett külföldi utazásra érvényes és az egyedi utazási csomagra vonatkozó utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az Általános Szerződési Feltételek az utazási szerződés megkötése során alkalmazandók, kivéve abban az esetben, amennyiben azoktól a HAJÓUTAD által írásban elfogadott vagy visszaigazolt Utazási szerződésben foglalt feltételek eltérnek. Ilyen eltérés vagy ellentmondás esetén az Utazási szerződésben foglalt feltételek az irányadók a felek közötti utazási szerződésre.

A jelen Általános Szerződési Feltételek a HAJÓUTAD hivatalos weboldalán a <https://www.hajoutad.hu/>-n közzétett és/vagy az utazásra jogosító okmányokban közölt utazási feltételek/leírások és információk - így különösen „utasadat egyeztető” -, valamint az Utazási szerződés együttesen alkotják az utazási szerződést és határozzák meg az Utazó és a HAJÓUTAD jogait és kötelezettségeit.

### **1. Az utazási szerződés létrejötte**

1.1 Az utazási szerződés az utazás megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, és visszaigazolásával, az utazási szerződés utazó általi aláírása, a HAJÓUTAD visszaigazolása és az előleg befizetésével, illetve amennyiben az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdését megelőző 45 napon belül kerül sor, úgy az Utazó a teljes részvételi díj megfizetésével jön létre az Utazó és a HAJÓUTAD között. Utazásközvetítő közreműködésével kötött utazási szerződés esetén a részvételi díj HAJÓUTAD bankszámláján történő jóváírás napjával minősül beérkezettnek.

A megrendelés és az utazási szerződés csak írásban érvényes. A megrendelés során az Utazó által feltüntetett adatok valódiságáért és helyességéért az Utazó felel, a hibásan megadott adatok miatt bekövetkező esetleges joghátrányokért a HAJÓUTAD nem vállal felelősséget.

HAJÓUTAD felhívja az Utazó figyelmét, hogy az utazási szerződés csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával, a jelen Szerződési Feltételek elfogadásával és a részvételi díj HAJÓUTAD bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével áll be a HAJÓUTAD elutaztatási kötelezettsége.

1.2 Az utazási szerződésben rögzítik a HAJÓUTAD - mint utazásszervező - nevét, székhelyét, telefonszámát és nyilvántartásba vételi számát, az Utazó útlevélben (vagy az utazás során használt személyazonosító igazolványban) megjelölt teljes nevét és lakcímét, az utazás kezdetének és befejezésének helyét és időpontját, adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást, az Utazó által megrendelt szolgáltatásokat, a részvételi díj fizetési ütemezését, a fizetési határidőt és módot, a részvételi díjat adókkal együtt (forintban meghatározva) és minden további díjat, illetéket és egyéb költséget, illetve ha ezek a költségek ésszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölését, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie. Az utazási szerződés tartalmazza továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételeknek, és a mindenkori utazási feltételeknek a megismerését és elfogadását rögzítő Utazó által megtett nyilatkozatot is.

1.3 Ha az Utazó nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) a HAJÓUTAD az Utazó és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, vagy nyilatkozik arról, hogy meghatalmazással rendelkezik, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (az utas) válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utasnak) haladéktalanul átadni. Az átadás elmaradásából keletkezett károkért a HAJÓUTADAT semmilyen felelősség nem terheli. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, vagy arról nem nyilatkozik, az esetleges jogosulatlan megbízás vagy a megbízás nélküli ügyviteléből, eljárásából fakadó a HAJÓUTADAT ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

1.4 A HAJÓUTAD rögzíti, hogy az egyes utazások részletes leírásai a <https://www.hajoutad.hu/> honlapján elérhetőek. A honlapon közzétett leírást a felek írásbeli tájékoztatásnak tekintik.

1.5 Az utazási szerződés és a szerződéskötéshez kapcsolódó okiratok, tájékoztatások nyelve minden esetben a magyar. A felek közötti kapcsolattartás elektronikus levelezés útján is történhet, azonban az nem jelenti az utazási szerződés elektronikus úton történő megkötését. A HAJÓUTAD az utazási szerződést és az ahhoz kapcsolódó okiratokat elektronikus formában tárolja oly módon, hogy azok utóbb is hozzáférhetőek.

1.6 A HAJÓUTADAT nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A HAJÓUTAD fenntartja magának a jogot, hogy az Utazóval történő szerződéskötést bármikor, indokolás nélkül elutasíthatja.

1.7 A HAJÓUTAD az utazási csomagban forgalmazott utazás megkezdése előtt legalább 8 nappal - ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor - írásban tájékoztatja az Utazót a következőkről:

- a HAJÓUTADNAK az utazás célállomásán található, magyarul beszélő helyi képviselője nevééről és telefonszámáról.

## **2. Részvételi díj / Fizetési feltételek**

2.1 Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén az Utazó a részvételi díj 40 %-át köteles befizetni. Ettől a rendelkezéstől a HAJÓUTAD eltérhet, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ír elő.

2.2 Az Utazó az utazási szerződés alapján fizetendő részvételi díjat az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 45 nappal köteles külön felhívás nélkül befizetni. Amennyiben az Utazó a hátralék megfizetését határidőre nem teljesíti, a HAJÓUTAD az utazási szerződéstől elállhat. Amennyiben a HAJÓUTAD az utazási szerződéstől eláll, úgy az Utazó köteles az elmulasztott határidő napja szerint a 6.3. szerint számított bántépénzt megfizetni a HAJÓUTAD részére. Az utazás megkezdését megelőző 45 napon belül történő foglalás/szerződéskötés esetén a teljes részvételi díjat a foglalással/szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni a HAJÓUTAD számlájára történő átutalással vagy pénztárába történő befizetéssel.

2.3 A részvételi díj az Utazó által megrendelt utazási csomag ellenértéke, amely valamennyi kötelezően fizetendő költséget tartalmaz. A részvételi díj nem tartalmazza az úti okmány/vízum beszerzésének költségét, a költőpénzt, a fakultatív programok díját, felárakat, a borraivalókat, illetve a biztosítás díját. A teljes díj tartalmazza a részvételi díjat, valamint a részvételi díjon felül fizetendő további utazó által megrendelt szolgáltatások díjait és költségeit.

2.4 A HAJÓUTAD az utazási megkezdését megelőzően legkésőbb 8 nappal tájékoztatja az Utazót az utazás általános információiról.

## **3. Szerződésmódosítások, szerződésátruházás**

3.1 A HAJÓUTAD a szerződésmódosítás jogát fenntartja. Amennyiben a HAJÓUTAD a <https://www.hajoutad.hu/> weboldalon közzétett információktól és tájékoztatásuktól eltér, úgy a változásokról köteles az Utazót az utazási szerződésben megjelölt e mail címen igazolható módon tájékoztatni.

3.2 A HAJÓUTAD az utazási csomag megkezdése előtt - a díjmódosítás kivételével - csak akkor módosíthatja egyoldalúan az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, ha a változás nem jelentős, és a HAJÓUTAD a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az Utazót.

A HAJÓUTAD közreműködője (a hajótársaság) biztonsági vagy időjárás körülmények okán jogosult a tervezett kikötők módosítására. Ezen módosításokra a HAJÓUTAD-nak nincs ráhatása, és a módosításról a HAJÓUTAD vállalja az Utazó tájékoztatását.

3.3 Amennyiben a HAJÓUTAD az utazási csomag megkezdése előtt jelentős mértékben megváltoztatja az utazási szerződésben rögzített valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy azt nem tudja teljesíteni, úgy az Utazó az erről szóló értesítésben meghatározott ésszerű időn belül:

- jogosult a változtatást elfogadni és ez esetben a változtatásnak megfelelően módosul az utazási szerződés, vagy
- jogosult az utazási szerződést bánatpénz megfizetése nélkül felmondani.

Amennyiben az Utazó bármilyen ok miatt elmulasztja az értesítésben meghatározott válaszadási határidőt, úgy az utazási szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik.

Ha az Utazó elfogadja a változást, melyre tekintettel a részvételi díj csökken, akkor a HAJÓUTAD a díjkülönbözetet 14 napon belül visszafizeti. Díjengedmény esetén a HAJÓUTAD jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket, melyet kéreésre igazolnia kell.

Amennyiben az Utazó elfogadja a változást, melyre tekintettel a részvételi díj nő, akkor az Utazó a díjkülönbözetet az értesítésben meghatározott határidőig köteles a HAJÓUTAD részére megfizetni.

Ha az utazó a változásra tekintettel felmondja az utazási szerződést, akkor a HAJÓUTAD azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot ajánlhat fel, amennyiben erre módja van.

Ha az Utazó az utazási szerződést a változásra tekintettel felmondja és a felajánlott másik utazási csomagot nem fogadja el, akkor a HAJÓUTAD az Utazó által vagy nevében befizetett díjat az utas elutasító nyilatkozatától számított 14 napon belül visszafizeti és az Utazó szerződés megszűnéséből eredő igazolt kárát megtéríti.

3.4 A szerződés megkötését követően az Utazó által fizetendő teljes részvételi díjat a HAJÓUTAD egyoldalúan, legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig a változásokkal arányosan emelheti, ha

- a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei változnak,
- az utazási szerződésben vállalt részsolgáltatásokkal 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) változnak, vagy
- az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok - így különösen az EUR árfolyama 420 Ft / 1 EUR, illetve az USD 400 Ft / 1 USD fölé - emelkednek.

Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, akkor az Utazó az értesítés elküldésétől számított 8 naptári napon belül írásban elállhat a szerződéstől, és a HAJÓUTAD a befizetett összeget visszafizeti. A részvételi díj csökkentése esetén a HAJÓUTAD a csökkentés összegét költségeinek levonása után 8 napon belül visszafizeti az Utazónak.

3.5 Az Utazó legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes bizonyító erejű magánokiratban átruházhatja olyan személyre, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített valamennyi feltételnek, továbbá az adott úti cél országa által és a légi fuvarozó szabályzata szerinti feltételeknek. A szerződésből kilépő és belépő fél egyetemlegesen felelnek a részvételi díj, valamint az átruházásból eredő további adók, illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az értesítés kézhezvételével hatályosul a HAJÓUTADRA nézve.

3.6 Amennyiben az Utazó az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, úgy az Utazó köteles megfizetni a HAJÓUTADNAK módosításonként a bruttó 49900 Ft/fő összegű kezelési díjat. Amennyiben az utazási szerződés ezen pont szerinti módosítása miatt a részvételi díj emelkedik, a különbözetet az Utazó köteles megfizetni.

3.7 Ha az Utazó valamely lekötött utazási szolgáltatást saját elhatározásából illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a HAJÓUTAD erre tekintettel nem köteles a részvételi díjat leszállítani illetve a részvételi díj arányos részét visszatéríteni.

3.8 Az utazási szerződés kizárólag írásban módosítható. Az utazó köteles a módosítás során a HAJÓUTADDAL együttműködni.

#### **4. Úti okmányok, engedélyek beszerzése, deviza- és közegészségügyi rendelkezések**

4.1 A kiutazáshoz érvényes útlevel, vagy jogszabályban, vagy az utazás során igénybe vett hajótársaság előírásai által előírt más úti okmány beszerzéséről az Utazó gondoskodik. Az ennek hiányából eredő károkért és költségekért a HAJÓUTAD nem vállal felelősséget.

4.2. Az utazók a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen. A HAJÓUTAD felhívja az Utazót, hogy a konzuli szolgálat weboldalán országonként tájékoztatást nyújt az Utazók számára az adott ország be és kiutazási szabályairól és egyéb fontos információkról. A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az ebből eredő költségek az utazót terhelik.

4.3 A vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az Utazót terhelik.

4.4. Ha előbb hivatkozott szabályok be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg. Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő a felmondás időpontjának, a felmondás jogkövetkezményeiként az Utazó a 6.3. szerinti bánatpénz megfizetésére köteles.

## **5. A HAJÓUTAD felmondási joga**

5.1 A HAJÓUTAD az utazási csomag megkezdése előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől.

5.2 Amennyiben az utazási csomagra jelentkezett utazók száma nem éri el 20 fő minimális létszámot, HAJÓUTAD a befizetett összeg visszatérítése mellett:

- húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,

- hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti

időtartamú utak esetén,

- negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál

rövidebb utak esetén, kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási szerződést.

Az ezen pontban említett esetekben a HAJÓUTAD az Utazó által az utazási csomag ellenértékeként befizetett összeget a felmondás napjától számított 14 napon belül visszafizeti.

5.3 A HAJÓUTAD kártérítési kötelezettség nélkül, az Utazó indokolatlan késedelem nélküli értesítésével egy időben, az utazási csomag megkezdése előtt jogosult az utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a HAJÓUTADAT az utazási szerződés teljesítésében rendkívüli és elháríthatatlan körülmények gátolják, illetve amennyiben az utazók egészségét és biztonságát közvetlenül vagy közvetve veszély fenyegeti. Az ezen pontban említett esetekben a HAJÓUTAD az Utazó által az utazási csomag ellenértékeként befizetett összeget a felmondás napjától számított 14 napon belül visszafizeti.

5.4 Ha az Utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti, vagy sérti utastársai nyugalmát, egészségét vagy biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés és program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a HAJÓUTAD jogosult - akár a jelenlévő képviselője által - azonnali hatállyal kizárni az Utazót az utazásból, jogosult felmondani a szerződést és az Utazó a hazautazásáról saját költségén maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a HAJÓUTAD jogosult kárainak megtérítését követelni az Utazótól.

5.5 Ha az Utazó a saját hibájából az utazáshoz szükséges utazási okmányok, hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az Utazónak ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa/élettársa, közvetlen családtagja is lemond, az Utazó a felmondás miatt 6.3. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni.

## **6. Utazó felmondási joga**

6.1 Az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést a HAJÓUTADHOZ intézett írásbeli nyilatkozattal bármikor felmondhatja. A felmondási nyilatkozat akkor válik hatályossá a HAJÓUTADDAL szemben, amikor arról tudomást szerzett.

6.2 Az Utazó felmondásának minősül az is, ha az Utazó nem kezdi meg utazását vagy nem jelenik meg az indulás pontos helyén és időpontjában. Ilyen esetben az utazás megkezdésének időpontja tekintendő a felmondás időpontjának, az Utazó 6.3. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni.

6.3 Ha az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést felmondja vagy egyéb, a HAJÓUTAD-nak nem felróható okból nem vesz részt az utazáson, úgy az alábbi átalány összegű bánatpénzt köteles fizetni:

- az utazási szerződés visszaigazolásának napjától az utazás megkezdését megelőző 90. napig a részvételi díj 15 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 89. naptól és a 45. napig a részvételi díj 40 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 44. naptól és az utazás megkezdéséig a részvételi díj 100%-a.

A bánatpénz a felmondás közlésével egyidejűleg esedékes. Az Utazót terhelő bánatpénz összegét a HAJÓUTAD a már részben vagy egészben bármilyen jogcímen megfizetett összegbe beszámítja, és csak a pozitív különbözetet fizeti vissza az Utazó részére.

Amennyiben az Utazó által befizetett összeg nem fedezi a HAJÓUTAD-at előbbieik szerint megillető összeget, úgy a különbözetet az Utazó köteles a felmondás közlésétől, illetve a közlés elmaradása esetén az igénybe nem vett utazás megkezdésének időpontjától számított 5 naptári napon belül megfizetni.

6.4 Amennyiben az utazási szerződés megkötése után az utazási szerződésben megnevezett célország(ok) a külügyekért felelős minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt térségek” I. kategóriája felsorolásába felvételre kerül, akkor az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést, feltéve, hogy a felsorolásba való felvétel közzétételétől számított 15 naptári napon belül tájékoztatja a felmondásról az utazásszervezőt.

Az e pontban meghatározott határidőben történő felmondás esetén a HAJÓUTAD kártérítésre nem kötelezhető, azonban az Utazó utazási csomagra befizetett díját visszafizeti az Utazónak.

6.5 A 6.3. pont szerinti bánatpénz illeti meg a HAJÓUTAD-at abban az esetben is, ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az Utazó felelős.

## **7. Hibás teljesítésért való felelősség**

7.1 A HAJÓUTAD az utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatások teljesítéséért felel, még abban az esetben is, ha azok teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

A szerződésszegést a HAJÓUTAD ésszerű határidőn belül orvosolja, amennyiben azt az Utazó a HAJÓUTAD-nak az utazási szerződésben megadott elérhetőségek valamelyikén bejelentette, és a szerződésszegés orvoslása nem lehetetlen, vagy nem jár aránytalanul nagy költségekkel figyelemmel a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás értékére és a szerződésszegés súlyára. Ebben az esetben az Utazó a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás árából arányos díjengedményre jogosult és a szerződésszegésből eredő kárainak megtérítését kérheti. Az

ésszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.

Amennyiben a HAJÓUTAD a megállapított ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó jogosult maga orvosolni a hibát. Ebben az esetben a HAJÓUTAD legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az Utazó igazolt költségeit megtéríteni.

7.2 A HAJÓUTAD nem szerződésszerű teljesítése esetén a nem szerződésszerű teljesítés időtartamára díjengedmény illelheti meg az Utazót. Nem illeti meg a díjengedmény az Utazót, ha a HAJÓUTAD bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak felróható.

7.3 Amennyiben a HAJÓUTAD az utazási csomag lényeges részét nem tudja az utazási szerződésben meghatározott módon teljesíteni az utazás megkezdését követően, akkor többletköltség felszámolása nélkül, lehetőleg a szerződésben meghatározottal azonos minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel, amennyiben erre lehetősége van. Amennyiben a felajánlott helyettesítő szolgáltatás értéke az utazási szerződésben meghatározottnál kevesebb, akkor a HAJÓUTAD a különbözetet díjcsökkentés jogcímén visszafizeti az Utazónak.

Az Utazó ez esetben a felajánlott helyettesítő szolgáltatást kizárólag akkor utasíthatja el, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól.



Amennyiben a HAJÓUTAD szerződésszegése az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti és azt ésszerű határidőn belül nem orvosolja, akkor az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést és díjengedményt, illetve a felmondásból eredő kárainak megtérítését követelheti. Ebben az esetben a HAJÓUTAD többletköltség felszámítása nélkül gondoskodik az Utazó utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel való hazaszállításáról.

7.4 A szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását közölni a HAJÓUTAD-dal. Amennyiben jegyzőkönyv készítésére sor került, úgy annak egy példányát az Utazótól át kell venni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős. Amennyiben van utaskísérő, úgy köteles gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az Utazó a HAJÓUTAD-at köteles haladéktalanul tájékoztatni. A közlés késedelve esetén az ebből eredő kárért, valamint a hibás teljesítés későbbi bizonyításának a közlés késedelméből eredő nehézségeiért vagy lehetetlenüléseért az Utazó felelős. A HAJÓUTAD az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően a panaszt/kifogást kivizsgálja, és álláspontjáról az Utazót írásban értesíteni. A helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utazó panaszának/kifogásának rögzítésére szolgál, de nem jelenti annak

HAJÓUTAD részéről történő elismerését, és nem tartalmazza a HAJÓUTAD panasszal/kifogással kapcsolatos álláspontját.

7.5 A HAJÓUTAD felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés/jogsértés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az Utazó magatartására vezethetők vissza, ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a HAJÓUTAD ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy elháríthatatlan, rendkívüli körülmény (vis maior esete) következett be.

Vis maiornak minősül a HAJÓUTAD által nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre, például terrorizmus, úti cél helyén kialakuló természeti katasztrófa.

Az előbbi bekezdésekben foglaltak bekövetkezte esetén a HAJÓUTAD segítséget nyújt az Utazónak, amennyiben nehézségei támadnak.

A HAJÓUTAD segítségnyújtási kötelezettsége az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról, a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatást, illetve a távközlési eszközzel való kommunikációt és a helyettesítő utazási megoldás megtalálásának lehetőségét foglalja magában.

7.6 Ha az Utazó az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező köteles utazónként - szükség szerint - legfeljebb 3 éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni, kivéve ha Európai Unió közvetlenül alkalmazandó rendelete ennél hosszabb időtartamot ír elő.

7.7 A HAJÓUTAD jogosult az előző pontban említett segítségnyújtás költségét a nehéz helyzetbe jutott utazónak felszámítani, amennyiben azt az Utazó szándékos vagy gondatlan magatartása okozta.

7.8 A HAJÓUTAD az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíj mértékét a teljes részvételi díj háromszorosának megfelelő összegben korlátozza.

A HAJÓUTAD tájékoztatja az Utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybe vevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, az autóbusszal közlekedő utasok jogairól 181/2011/EU rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett 1999. évi montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, a légi személyszállításról szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-el kihirdetett berni (COTIF) egyezmény, az 1936. évi XXVIII. Törvénnyel kihirdetett varsói nemzetközi egyezmény korlátozza az utazásszervező és a közreműködőjeként eljáró fuvarozó felelősségét, illetve a kártalanítási kötelezettségét. A HAJÓUTAD szerződésszegése esetén a szerződésszegés miatt megállapított vagy megállapodott kártérítés Utazónak járó összegéből a jelen pontban megnevezett jogszabályok szerinti kártérítések, illetve kártalanítások összegét levonja.

7.9 A HAJÓUTAD nem felel az Utazó poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkért, melyeket a repülőtársaságok, a közreműködő szállásadók, illetve a helyi hatóságok felé az Utazónak kell bejelentenie.

7.10 Az Utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért a HAJÓUTAD nem felel.

7.11 Az Utazó köteles ételérzékenységét vagy intoleranciáját a szerződéskötést megelőzően megfelelő módon közölni a HAJÓUTAD-dal és amennyiben a HAJÓUTAD ezt a közlés visszaigazolja, úgy vállalja egyfajta menü vagy étel biztosítását az Utazó ételérzékenységének / ételintoleranciájának megfelelően.

## **8. Biztosítások**

8.1 Amennyiben a BBP biztosítást vagy a sztornó biztosítást az Utazó a HAJÓUTAD-nál köti meg, a HAJÓUTAD köteles a biztosítási kötvényt, az adott termék szabályzatát, illetőleg a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot egyidejűleg az Utazónak átadni.

8.2 Az Utazó kárigényét BBP biztosítás és sztornó biztosítás alapján közvetlenül a biztosító társaságnál érvényesítheti.

8.3 A HAJÓUTAD az Utazó javára szóló biztosítást köt, amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az utazó javára szóló biztosítás az utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben a HAJÓUTAD fizetéseképtelenné válna.

## **9. Autóbuszos személyfuvarozásra vonatkozó szabályok**

9.1 A HAJÓUTAD felelősséget vállal a fuvarozó által nyújtott utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. A fuvarozó utazási szolgáltatásának nem megfelelő teljesítése miatt az Utazót az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján megillető kártérítést, illetve kártalanítást az említett jogszabályok alapján közvetlenül a szerződésszegő fuvarozótól követelhetik.

9.2 Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (időjárási-, útviszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Célszerűségi megfontolásokból a HAJÓUTAD az útvonal-változtatás jogát fenntartja.

## **10. Adatkezelés**

10.1. Az utazási szerződés aláírásával az Utazó hozzájárul ahhoz, hogy az utazási szerződés teljesítése kapcsán a HAJÓUTADNAK átadott személyes adatait a HAJÓUTAD tárolja, kezelje. A HAJÓUTAD, mint adatkezelő tájékoztatja az Utazót, hogy a szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímen kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek a HAJÓUTAD ügyfélszolgálattal kapcsolatos, könyvelési, adózási és számítástechnikai feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A HAJÓUTAD tájékoztatja az Utazót, hogy az Utazó személyes adatait a szolgáltatás nyújtásában közreműködőnek, adott esetben harmadik országba továbbítja. Az érintett személy jogairól információk a HAJÓUTAD honlapján (<https://www.hajoutad.hu/>) elérhető Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban olvashatók.

## **11. Vegyes rendelkezések**

11.1 A HAJÓUTAD az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. biztosítónál rendelkezik a külön jogszabályban előírt vagyoni biztosítékkal. (Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1, Tel: +3614774900. Területi hatálya: beutaztatás és kiutaztatás.)

11.2 Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben az adott fuvarozó fuvarozási feltételei (a személyszállítást is magában foglaló utazási szerződés esetén), a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései, valamint a hatályos magyar jogszabályok megfelelően alkalmazandók.

11.3. Amennyiben a jelen Szerződési Feltételek egy vagy több kikötése jogszabályváltozás következtében teljesen vagy részben megvalósíthatatlanná vagy érvénytelenné válik, vagy törvényi rendelkezést sért, ez a jelen Szerződési Feltételek többi részét nem érinti. A Felek kötelesek az érvénytelen vagy megvalósíthatatlan kikötést olyan érvényes és megvalósítható kikötéssel felváltani, amely a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelel.

11.4. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, tájékoztatók, elektronikus ismertető, amelyeket nem a HAJÓUTAD adott ki, továbbá az utazás időtartama alatt az Utazó és a HAJÓUTAD közreműködője között bármilyen formában és okból, a HAJÓUTAD írásbeli hozzájárulása nélkül létrejött szerződés az utazási szerződés teljesítése és a HAJÓUTAD kötelezettségei szempontjából érvénytelenek. Ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem az HAJÓUTAD-ON, sem annak közreműködőin; azokért a HAJÓUTAD nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

11.5. A weboldalon szereplő tájékoztatókban lévő képek illusztrációk.

11.6. A felek között az utazási szerződéshez kapcsolódó mindennemű kommunikáció írásban történik, amely történhet elektronikus levél, postai levelezés, illetve fax útján. A HAJÓUTAD az Utazóval elektronikus levél útján tartja a kapcsolatot, mindennemű tájékoztatót ilyen módon kézbesít, ekként az Utazó köteles az utazási jogviszony fennállása alatt az indulás időpontjáig elektronikus levelezését folyamatosan figyelemmel kíséreni és azt olyan állapotban tartani, hogy oda a küldemények kézbesíthetőek legyenek. A HAJÓUTAD nem felel azon károkért, amely a jelen pontban foglaltak figyelmen kívül hagyásából származnak.

11.7. Saját poggyászának, kézicsomagjának őrizetéről az utazás során az Utazó maga köteles gondoskodni, kivéve, ha továbbszállítás, vagy megőrzés céljából a szállító, vagy szolgáltató felelős képviselője elismervény ellenében átvette. Autóbuszon és szálláshelyen hagyott tárgyakért a HAJÓUTAD felelősséget nem vállal.

11.8. Az utazási szerződés jogszerű, de az utazást megelőzően történt megszűnését követően az így felszabaduló, illetve megmaradt helyeinek hasznosítása (last minute út miatti árcsökkenési igény kivédése) kizárólag a HAJÓUTAD tevékenysége eredményének minősül, így erre

hivatkozással a korábbi Utazóknak visszatérítés nem jár, illetve bánatpénz-, valamint kártalanítás-fizetési kötelezettségük mértékének csökkentését ezen okból nem igényelhetik.

11.9. Az Utazó kötelezi magát, hogy az utazáson, ill. annak programjain kizárólag akkor vesz részt, ha általa ismert egészségi állapota ezt lehetővé teszi, illetve amennyiben nem szenved olyan betegségben, amelyre tekintettel az utazási szolgáltatás valamely részének igénybevétele számára a megszokottnál nagyobb kockázatot jelent. Az Utazó az utazáson saját felelősségére vesz részt, illetve az egyes utazási szolgáltatások igénybevételéről saját felelősségére dönt.

11.10. Az Utazó kötelezettséget vállal arra, hogy a HAJÓUTAD felé az utazáson való részvételhez szükséges minden információt és adatot közöl - így különösen a HAJÓUTAD adatlapjának kitöltésével és HAJÓUTAD részére történő átadásával - és kijelenti, hogy az általa közölt adatok a valóságnak megfelelőek. Az Utazó kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben a már közölt adatokban változás áll be, úgy azt haladéktalanul, de legkésőbb a változás bekövetkeztét követő 15 naptári napon belül a HAJÓUTAD felé írásban bejelenti.

Az Utazó tudomásul veszi, hogy a jelen pont szerinti adatváltozás esetén az utazás megkezdését megelőző 8. naptári naptól az utazási szerződés módosítására nincs lehetőség.

Az Utazó az utazási szerződés aláírásával tanúsítja, hogy állampolgársága szerinti országának jogszabályai alapján cselekvőképes, önállóan jogosult az utazási szerződés aláírására.

11.11. Az Utazó a jelen Szerződési Feltételek aláírásával nyilatkozik, hogy megkapta a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 14. § (1) bekezdés szerinti utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó szerződéskötés előtti általános tájékoztatást.

11.12. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az Utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez fordulhat, ha panaszügyének rendezését a HAJÓUTAD-nál igazolhatóan megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utazó a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, mely elsősorban a területileg illetékes járási hivatalok útján (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

Alulírott \_\_\_\_\_ kijelentem, hogy HAJÓUTAD jele Általános Szerződési Feltételeit megkaptam, azt átolvastam, értelmeztem és magamra nézve kötelezően elfogadom.

Alulírott \_\_\_\_\_ tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik a HAJÓUTAD adatkezelési tájékoztatója szerint. Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy a HAJÓUTAD, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Dátum: 2024.

-----  
utazó aláírása