



Általános utazási feltételek (ARB 1992)

A fogyasztóvédelmi törvény (BGBI. 247/93) és a szavatossági jog (BGBI. I Nr. 48/2001) módosítása

Az egészségügyi, sport- és fogyasztóvédelmi miniszter fogyasztáspolitikai tanácsadó testülete – az 1994-es kereskedelmi jog 73 §-a első bekezdésének megfelelően – és a miniszter 1994-es, gazdasági ügyekben az utazási iroda iparúzéséről hozott rendeletének 8 §-a (már 6 §, a BGBI. II Nr. 401/98-nak megfelelően) szerint.

Az utazási iroda lehet utazásközvetítő (A szakasz) és/vagy utazásszervező (B szakasz).

A **közvetítő** a mások (szervezők, szállítóvállalatok, szállodák stb.) szolgáltatásaira szóló igények keltésében érdekelt.

A **szervező** olyan vállalkozás, amely vagy több turisztikai szolgáltatást kínál csomagáron (csomagút/utazásszervezés) vagy egyes turisztikai szolgáltatásokat mint saját szolgáltatást ajánl és ehhez általában saját prospektust stb. bocsát rendelkezésre.

Egy vállalkozás, amely utazásszervezőként működik, lehet egyben közvetítő is, amennyiben nem saját szolgáltatásokat közvetít (pl. fakultatív kirándulások az utazás helyszínén), és közvetítő funkciójára rámutat.

A következő feltételek azon szerződésszöveget tartalmazzák, amellyel általában utazási irodák közvetítőként (A szakasz) vagy szervezőként (B szakasz) ügyfeleikkel/utasaikkal (megj.: a fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően) szerződést kötnek.

A

- közvetített utazásszervezők,
- közvetített szállítóvállalkozások (pl. vasút, busz, repülőgép és hajó) és
- egyéb közvetített szolgáltatók

különleges feltételei mérvadóak.

A Hungarotickets GmbH

2008. 08. 26-től érvényes utazási feltételei

Az egészségügyi, sport- és fogyasztóvédelmi miniszter fogyasztáspolitikai tanácsadó testülete – az 1994-es kereskedelmi jog 73 §-a első bekezdésének megfelelően – és a miniszter 1994-es, gazdasági ügyekben az utazási iroda iparúzéséről hozott rendeletének 8 §-a (már 6 §, a BGBI. II Nr. 401/98-nak megfelelően) szerint.

Az utazási iroda lehet utazásközvetítő (A szakasz) és/vagy utazásszervező (B szakasz). Az utazási iroda motorrendezvények jegyügynökségeként (C szakasz) is fellép.

Minden ár megadása és az elszámolás euróban történik.

A **közvetítő** a mások (szervezők, szállítóvállalatok, szállodák stb.) szolgáltatásaira szóló igények keltésében érdekelt.

A **szervező** olyan vállalkozás, amely vagy több turisztikai szolgáltatást kínál csomagáron (csomagút/utazásszervezés) vagy egyes turisztikai szolgáltatásokat mint saját szolgáltatást ajánl és ehhez általában saját prospektust stb. bocsát rendelkezésre.

Egy vállalkozás, amely utazásszervezőként működik, lehet egyben közvetítő is, amennyiben nem saját szolgáltatásokat közvetít (pl. fakultatív kirándulások az utazás helyszínén), és közvetítő funkciójára rámutat.

A következő feltételek azon szerződésszöveget tartalmazzák, amellyel általában utazási irodák közvetítőként (A szakasz) vagy szervezőként (B szakasz) ügyfeleikkel/utasaikkal (megj.: a fogyasztóvédelmi törvénynek megfelelően) szerződést kötnek.

A C szakasz azt az esetet szabályozza, amikor az utazási iroda pusztán belépőjegyek (jegyek) értékesítőjeként lép fel és nem szervez vagy közvetít csomagutakat.

A

- közvetített utazásszervezők,
- közvetített szállítóvállalkozások (pl. vasút, busz, repülőgép és hajó) és
- egyéb közvetített szolgáltatók

különleges feltételei mérvadóak.

A. AZ UTAZÁSI IRODA MINT KÖZVETÍTŐ

A következő feltételek azon szerződés alapját képezik, amelyet az ügyfél egy közvetítővel köt meg.

1. Foglалás/Szerződés-kötés

A foglalás történhet írásban vagy szóban/telefonon. Szóbeli/telefonos foglalásokat az utazási irodának írásban azonnal vissza kell igazolni.

Az utazási irodáknak ajánlatos foglalási nyomtatványt használni, amely az ügyfél megrendelésével kapcsolatos minden lényeges adatot és a foglalás tárgyát képező utazási kiírásra (katalógus, prospektus stb.) történő utalást tartalmazza.

A közvetítőnek saját szolgáltatása és a szervező általa közvetített szolgáltatása tekintetében utalnia kell az utazási iroda iparágúzési előírásainak 6 §-a szerint az ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEKRE és az ezekről eltérő utazási feltételekre, amelyeket adott esetben még a szerződés megkötése előtt át kell adnia.

Amennyiben külföldi vállalkozások (irodák, utazásszervezők) szolgáltatásai kerülnek közvetítésre, külföldi jog is érvényes lehet.

Aki saját maga vagy harmadik fél részére foglalást tesz, megbízóként lép fel és egyéb nyilatkozat hiányában átveszi a megbízásból származó kötelezettségeket az utazási irodával szemben (fizetések, lemondás, stb.).

A foglalás során az utazási iroda követelhet ügyintézési díjat és előleget. A maradék kifizetése és a készpénzkiadások (telefondíjak, távirati költségek stb.) megtérítése az utazási dokumentumok a mindenkor szervező vagy szolgáltató általi átadásakor (a személyi dokumentumok nem tartoznak ide) az utazási irodánál esedékes.

Utazási vállalkozások, amelyek foglalásokat vesznek fel, kötelesek az utasnak a szerződés-kötéskor vagy közvetlenül utána az utazási szerződésről szóló igazolást (utazási igazolást) adni.

2. Információk és egyéb szolgáltatások

2.1. Információk az útlevelet, vízumot, devizát és vámot illető, valamint egészségügyi előírásokról

Külföldre történő utazáskor általában szükséges egy érvényes útlevel.

Az utazási irodának tájékoztatnia kell ügyfelét az ezen túlmenő külföldi útlevel-, vízum- és egészségügyi előírásokról, valamint kérésre a deviza- és vámelőírásokról, amennyiben ezek Ausztriában hozzáférhetők. Egyébként az ügyfél az előírások betartásáért maga felelős. Lehetőség szerint az utazási iroda díjazás ellenében beszerzi a szükséges vízumot.

Szükség esetén az utazási iroda felvilágosítást nyújt a külföldieket, hontalanokat és kettős állampolgársággal rendelkezőket érintő előírásokról.

A. AZ UTAZÁSI IRODA MINT KÖZVETÍTŐ

A következő feltételek azon szerződés alapját képezik, amelyet az ügyfél egy közvetítővel köt meg.

1. Foglалás/Szerződés-kötés

A foglalás történhet a www.hungaroinfo.com/formel1 oldalon keresztül ("weboldal"), írásban, szóban vagy telefonon.

Az utazási irodáknak ajánlatos foglalási nyomtatványt használni, amely az ügyfél megrendelésével kapcsolatos minden lényeges adatot és a foglalás tárgyát képező utazási kiírásra (katalógus, prospektus stb.) történő utalást tartalmazza.

A közvetítőnek saját szolgáltatása és a szervező általa közvetített szolgáltatása tekintetében utalnia kell az utazási iroda iparágúzési előírásainak 6 §-a szerint az ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEKRE és az ezekről eltérő utazási feltételekre, amelyeket adott esetben még a szerződés megkötése előtt át kell adnia.

Amennyiben külföldi vállalkozások (irodák, utazásszervezők) szolgáltatásai kerülnek közvetítésre, külföldi jog is érvényes lehet.

Aki saját maga vagy harmadik fél részére foglalást tesz, megbízóként lép fel és egyéb nyilatkozat hiányában átveszi a megbízásból származó kötelezettségeket az utazási irodával szemben (fizetések, lemondás, stb.).

A foglalás során az utazási iroda követelhet ügyintézési díjat és előleget. A maradék kifizetése a számlán vagy a megfelelő igazoláson feltüntetett fizetési határidőn belül zajlik.

Utazási vállalkozások, amelyek foglalásokat vesznek fel, kötelesek az utasnak a szerződés-kötéskor vagy közvetlenül utána az utazási szerződésről szóló igazolást (utazási igazolást) adni.

2. Információk és egyéb szolgáltatások

2.1. Információk az útlevelet, vízumot, devizát és vámot illető, valamint egészségügyi előírásokról

Külföldre történő utazáskor általában szükséges egy érvényes útlevel.

Az utazási irodának tájékoztatnia kell ügyfelét az ezen túlmenő külföldi útlevel-, vízum- és egészségügyi előírásokról, valamint kérésre a deviza- és vámelőírásokról, amennyiben ezek Ausztriában hozzáférhetők. Egyébként az ügyfél az előírások betartásáért maga felelős. Lehetőség szerint az utazási iroda díjazás ellenében beszerzi a szükséges vízumot.

Szükség esetén az utazási iroda felvilágosítást nyújt a külföldieket, hontalanokat és kettős állampolgársággal rendelkezőket érintő előírásokról.

2.2. Információk az utazási szolgáltatásról

Az utazási iroda köteles legjobb tudása szerint tájékoztatni az utazásszervező vagy szolgáltató közvetíteni kívánt szolgáltatásáról, figyelembe véve a mindenkori szerződés sajátosságait és a célország vagy célhelység adottságait.

3. Jogi helyzet és felelősség

Az utazási iroda felelőssége a következőkre terjed ki:

- a mindenkori szervező vagy szolgáltató gondos kiválasztása és a szerzett tapasztalatok gondos kiértékelése;
- a szolgáltatások kifogástalan beszerzése, beleértve az ügyfél megfelelő információját és az utazási dokumentumok átadását;
- közlemények, szándéknyilatkozatok és fizetések továbbítása az ügyfél és a közvetített vállalkozás között és fordítva (mint pl. a szolgáltatás vagy az ár változásai, lemondási nyilatkozatok, reklamációk).

Az utazási iroda nem felel az általa közvetített vagy beszerzett szolgáltatás teljesítéséért.

Az utazási vállalkozásnak az utazási bizonylaton keresztül közölnie kell ügyfelével a cégnevet (terméknevet), az utazásszervező és adott esetben egy biztosító címét, amennyiben ezek az adatok nem szerepelnek a prospektusban, katalógusban vagy egyéb részletes reklámanyagban. Amennyiben ezt nem teszi, szervezőként ill. szolgáltatóként felel az ügyfél felé.

4. Hiányos teljesítések

Amennyiben az utazási iroda nem teljesíti a szerződési viszonyból eredő kötelezettségeit, úgy köteles az ügyfelet kárpótolni, ha nem tudja bizonyítani, hogy sem szándékosság, sem durva gondatlanság esete nem forgott fenn.

Csekély vétségből eredő szerződésszegések esetén az utazási iroda köteles az ebből eredő károkat a közvetített üzlet jutalékának megfelelő mértékig az ügyfélnek megtéríteni.

B. AZ UTAZÁSI IRODA MINT SZERVEZŐ

A következő feltételek azon szerződés – a továbbiakban utazási szerződés – alapjait képezik, amelyet a foglaló személy egy szervezővel direkt vagy egy közvetítő igénybevételével köt. Direkt szerződéskötés esetén a közvetítői kötelezettségek értelemszerűen a szervezőre hárulnak.

A szervező alapvetően elfogadja ezen ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEKET, az eltéréseket a reklámanyagban a nyilvános működési előírások 6§-a alapján részletesen fel kell tüntetni.

1. Foglalás/Szerződéskötés

Az utazási szerződés a foglaló és a szervező között akkor jön létre, ha a felek a szerződés lényegi pontjait illetően (ár, szolgáltatás és időpont) egyetértenek. Az ügyfélnek ilyen módon jogai és

2.2. Információk az utazási szolgáltatásról

Az utazási iroda köteles legjobb tudása szerint tájékoztatni az utazásszervező vagy szolgáltató közvetíteni kívánt szolgáltatásáról, figyelembe véve a mindenkori szerződés sajátosságait és a célország vagy célhelység adottságait.

3. Jogi helyzet és felelősség

Az utazási iroda felelőssége a következőkre terjed ki:

- a mindenkori szervező vagy szolgáltató gondos kiválasztása és a szerzett tapasztalatok gondos kiértékelése;
- a szolgáltatások kifogástalan beszerzése, beleértve az ügyfél megfelelő információját és az utazási dokumentumok átadását;
- közlemények, szándéknyilatkozatok és fizetések továbbítása az ügyfél és a közvetített vállalkozás között és fordítva (mint pl. a szolgáltatás vagy az ár változásai, lemondási nyilatkozatok, reklamációk).

Az utazási iroda nem felel az általa közvetített vagy beszerzett szolgáltatás teljesítéséért.

Az utazási vállalkozásnak az utazási bizonylaton keresztül közölnie kell ügyfelével a cégnevet (terméknevet), az utazásszervező és adott esetben egy biztosító címét, amennyiben ezek az adatok nem szerepelnek a prospektusban, katalógusban vagy egyéb részletes reklámanyagban. Amennyiben ezt nem teszi, szervezőként ill. szolgáltatóként felel az ügyfél felé.

4. Hiányos teljesítések

Amennyiben az utazási iroda nem teljesíti a szerződési viszonyból eredő kötelezettségeit, úgy köteles az ügyfelet kárpótolni, ha nem tudja bizonyítani, hogy sem szándékosság, sem durva gondatlanság esete nem forgott fenn.

Csekély vétségből eredő szerződésszegések esetén az utazási iroda köteles az ebből eredő károkat a közvetített üzlet jutalékának megfelelő mértékig az ügyfélnek megtéríteni.

B. AZ UTAZÁSI IRODA MINT SZERVEZŐ

A következő feltételek azon szerződés – a továbbiakban utazási szerződés – alapjait képezik, amelyet a foglaló személy egy szervezővel direkt vagy egy közvetítő igénybevételével köt. Direkt szerződéskötés esetén a közvetítői kötelezettségek értelemszerűen a szervezőre hárulnak.

A szervező alapvetően elfogadja ezen ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEKET, az eltéréseket a reklámanyagban a nyilvános működési előírások 6§-a alapján részletesen fel kell tüntetni.

1. Foglalás/Szerződéskötés

Az utazási szerződés a foglaló és a szervező között akkor jön létre, ha a felek a szerződés lényegi pontjait illetően (ár, szolgáltatás és időpont) egyetértenek. Az ügyfélnek ilyen módon jogai és

kötelezettségei keletkeznek.

2. Változás az utazás résztvevőjének személyében

Az utazó személyében történő változás csak akkor lehetséges, ha az új résztvevő a részvétel minden feltételét teljesíti. Két módja lehetséges:

2.1. Az utazási szolgáltatásra szóló igény átruházása

A foglaló személy utazási szerződésben foglalt kötelezettségei megmaradnak, ha minden vagy egyes igényeket ezen szerződésből harmadik félre átruház. Ebben az esetben a foglaló személy állja az ebből adódó többletköltségeket.

2.2. Az utazás átruházása

Amennyiben az ügyfél akadályoztatva van az utazás megkezdésében, átruházhatja a szerződési viszonyt egy másik személyre. Az átruházást a szervezővel közvetlenül vagy egy közvetítőn keresztül meghatározott határidőn belül, az utazás megkezdése előtt közölni kell. Az erre vonatkozó határidőt az utazásszervező előre meghatározhatja. Az átruházó és a kedvezményezett együttesen felel a még kiegyenlített számláért és adott esetben az átruházásból adódó többletköltségekért.

3. A szerződés tartalma, információk és egyéb szolgáltatások

A közvetítőt is érintő információk kötelezettségeken túl (információ az útleveletről, vízumról, devizáról, vám- és egészségügyi beutazási előírásokról) a szervezőnek megfelelően tájékoztatnia kell az általa nyújtott szolgáltatásról. A szolgáltatás leírása a foglalás időpontjában érvényes katalógusban vagy prospektusban, valamint az itt található további információk az utazási szerződés tárgyát képezik, kivéve, ha a foglalás során egyéb megállapodás születik. Ajánlatos az ilyen megállapodásokat írásban rögzíteni.

4. Különlegesen kockázatos utak

Különlegesen kockázatos utaknál (pl. felfedező jellegű utak) a szervező nem felel azon eseményekért, amelyek a kockázatból következnek, ha ez az ő felelősségi területén kívül esik.

Az utazásszervező kötelessége az út gondos előkészítése és az egyes utazási szolgáltatások teljesítésével megbízott személyek és vállalkozások gondos kiválasztása.

5. Jogállás hiányos teljesítés esetén

5.1. Jótállás

Az ügyfélnek nem- vagy hiányos teljesítés esetén joga van jótállási igényre.

Az ügyfél egyetért azzal, hogy a szervező a változtatásra vagy árcsökkentésre irányuló igény felléptekor egy bizonyos határidőn belül kifogástalan szolgáltatást nyújt vagy kijavítja a hiányos szolgáltatást.

A hiányt a szolgáltató vagy kiküszöböli, vagy egy, az eredetivel megegyező vagy annál magasabb értékű szolgáltatást nyújt az

kötelezettségei keletkeznek.

2. Változás az utazás résztvevőjének személyében

Az utazó személyében történő változás csak akkor lehetséges, ha az új résztvevő a részvétel minden feltételét teljesíti. Két módja lehetséges:

2.1. Az utazási szolgáltatásra szóló igény átruházása

A foglaló személy utazási szerződésben foglalt kötelezettségei megmaradnak, ha minden vagy egyes igényeket ezen szerződésből harmadik félre átruház. Ebben az esetben a foglaló személy állja az ebből adódó többletköltségeket.

2.2. Az utazás átruházása

Amennyiben az ügyfél akadályoztatva van az utazás megkezdésében, átruházhatja a szerződési viszonyt egy másik személyre. Az átruházást a szervezővel közvetlenül vagy egy közvetítőn keresztül meghatározott határidőn belül, az utazás megkezdése előtt közölni kell. Az erre vonatkozó határidőt az utazásszervező előre meghatározhatja. Az átruházó és a kedvezményezett együttesen felel a még kiegyenlített számláért és adott esetben az átruházásból adódó többletköltségekért.

3. A szerződés tartalma, információk és egyéb szolgáltatások

A közvetítőt is érintő információk kötelezettségeken túl (információ az útleveletről, vízumról, devizáról, vám- és egészségügyi beutazási előírásokról) a szervezőnek megfelelően tájékoztatnia kell az általa nyújtott szolgáltatásról. A szolgáltatások leírása a www.hungaroinfo.com/formel1 weboldalon képezi az utazási szerződés tárgyát, kivéve, ha a foglalás során egyéb megállapodás születik. Ajánlatos az ilyen megállapodásokat írásban rögzíteni.

4. Különlegesen kockázatos utak

Különlegesen kockázatos utaknál (pl. felfedező jellegű utak) a szervező nem felel azon eseményekért, amelyek a kockázatból következnek, ha ez az ő felelősségi területén kívül esik.

Az utazásszervező kötelessége az út gondos előkészítése és az egyes utazási szolgáltatások teljesítésével megbízott személyek és vállalkozások gondos kiválasztása.

5. Jogállás hiányos teljesítés esetén

5.1. Jótállás

Az ügyfélnek nem- vagy hiányos teljesítés esetén joga van jótállási igényre.

Az ügyfél egyetért azzal, hogy a szervező a változtatásra vagy árcsökkentésre irányuló igény felléptekor egy bizonyos határidőn belül kifogástalan szolgáltatást nyújt vagy kijavítja a hiányos szolgáltatást.

A hiányt a szolgáltató vagy kiküszöböli, vagy egy, az eredetivel megegyező vagy annál magasabb értékű szolgáltatást nyújt az

ügyfél egyetértésével.

5.2. Kártérítés

Amennyiben a szervező vagy társai hibájából eredően mulasztás következik be a szerződésben foglalt kötelezettségeket illetően, úgy a szervező kötelessége az ügyfél kártérítése.

Az utazásszervező az alkalmazottain kívüli személyekért csak akkor felel – kivéve személyi kár esetén - , ha nem tudja bizonyítani, hogy sem szándékosság, sem durva gondatlanság esete nem forgott fenn.

Szándékosság és durva gondatlanság esetén kívül az utazásszervező nem felel tárgyakért, amelyeket általában nem szokás utazásra vinni, kivéve, ha ezeket a körülmények ismeretében megőrzésre átvette.

Ezért nem ajánlott, hogy az ügyfél különlegesen értékes tárgyakat tartson magánál. A tárgyakat ajánlatos szabályszerűen megőrzésre átadni.

5.3. Hiányok közlése

Az ügyfél kötelessége, hogy a szerződés teljesítésében bekövetkező minden hiányt, amelyet az utazás során tapasztal, haladéktalanul közöljön az utazásszervező képviselőjével. Ennek feltétele, hogy az ügyfél tudjon egy ilyen képviselőről és különösebb fáradozás nélkül azonnal elérhesse. Ezen közlés elmulasztása nem érinti az ügyfél 5.1-es pontban leírt jótállási igényeit, de csökkentheti kárpótlási igényeit. A szervezőnek azonban mindenképpen tájékoztatnia kell az ügyfelet direkt vagy a közvetítőn keresztül közlési kötelezettségéről. Az ügyfelet időben kell tájékoztatni arról is, hogy a közlés elmulasztása nem érinti jótállási igényeit, de csökkentheti kárpótlási igényeit.

Adott esetben ajánlatos helyi képviselő híján vagy a mindenkori szolgáltatót (pl. hotel, repülőtársaság), vagy közvetlenül az utazásszervezőt értesíteni a hiányról és kérni annak kijavítását.

5.4. A felelősség különleges törvényi szabályozása

A repülőutak szervezőjének felelősségét többek között a Varsói Egyezmény és kiegészítő egyezménye szabályozza, vasút- és buszutak esetén a vasúti- és gépjárműfelelősség mérvadó.

6. A fellépő igények érvényre juttatása

A fellépő igények érvényre juttatását megkönnyítendő, az ügyfélnek ajánlatos a szolgáltatások nem- vagy hiányos teljesítéséről írásos igazolást beszerezni illetve számlákat, bizonyítékokat, tanúkat gyűjteni.

Jótállási igényeket két éven belül lehet érvényre juttatni.

Kártérítési igények három év után évülnek el.

Az utas érdekében ajánlatos az igényeket az utazásról való visszaérkezés után azonnal közvetlenül a szervezőnél vagy a közvetítő utazási irodán keresztül érvényesíteni, mivel az idő

ügyfél egyetértésével.

5.2. Kártérítés

Amennyiben a szervező vagy társai hibájából eredően mulasztás következik be a szerződésben foglalt kötelezettségeket illetően, úgy a szervező kötelessége az ügyfél kártérítése.

Az utazásszervező az alkalmazottain kívüli személyekért csak akkor felel – kivéve személyi kár esetén - , ha nem tudja bizonyítani, hogy sem szándékosság, sem durva gondatlanság esete nem forgott fenn.

Szándékosság és durva gondatlanság esetén kívül az utazásszervező nem felel tárgyakért, amelyeket általában nem szokás utazásra vinni, kivéve, ha ezeket a körülmények ismeretében megőrzésre átvette.

Ezért nem ajánlott, hogy az ügyfél különlegesen értékes tárgyakat tartson magánál. A tárgyakat ajánlatos szabályszerűen megőrzésre átadni.

5.3. Hiányok közlése

Az ügyfél kötelessége, hogy a szerződés teljesítésében bekövetkező minden hiányt, amelyet az utazás során tapasztal, haladéktalanul közöljön az utazásszervező képviselőjével. Ennek feltétele, hogy az ügyfél tudjon egy ilyen képviselőről és különösebb fáradozás nélkül azonnal elérhesse. Ezen közlés elmulasztása nem érinti az ügyfél 5.1-es pontban leírt jótállási igényeit, de csökkentheti kárpótlási igényeit. A szervezőnek azonban mindenképpen tájékoztatnia kell az ügyfelet direkt vagy a közvetítőn keresztül közlési kötelezettségéről. Az ügyfelet időben kell tájékoztatni arról is, hogy a közlés elmulasztása nem érinti jótállási igényeit, de csökkentheti kárpótlási igényeit.

Adott esetben ajánlatos helyi képviselő híján vagy a mindenkori szolgáltatót (pl. hotel, repülőtársaság), vagy közvetlenül az utazásszervezőt értesíteni a hiányról és kérni annak kijavítását.

5.4. A felelősség különleges törvényi szabályozása

A repülőutak szervezőjének felelősségét többek között a Varsói Egyezmény, a Montreal-i Egyezmény és ezek kiegészítő egyezményei szabályozzák, vasút- és buszutak esetén a vasúti- és gépjárműfelelősség mérvadó.

6. A fellépő igények érvényre juttatása

A fellépő igények érvényre juttatását megkönnyítendő, az ügyfélnek ajánlatos a szolgáltatások nem- vagy hiányos teljesítéséről írásos igazolást beszerezni illetve számlákat, bizonyítékokat, tanúkat gyűjteni.

Jótállási igényeket két éven belül lehet érvényre juttatni.

Kártérítési igények három év után évülnek el.

Az utas érdekében ajánlatos az igényeket az utazásról való visszaérkezés után azonnal közvetlenül a szervezőnél vagy a közvetítő utazási irodán keresztül érvényesíteni, mivel az idő

múltával bizonyítási nehézségek léphetnek fel.

7. A szerződéstől való elállás

7.1. Az ügyfél visszalépése az utazás megkezdése előtt

a) Visszalépés stornódíj (kötbér) nélkül

A törvényben meghatározott visszalépési eseteken kívül az ügyfélnek a következő esetekben van joga a szolgáltatás kezdete előtti visszalépésre anélkül, hogy a szolgáltató igényekkel léphetne fel vele szemben:

Ha a szerződés lényegi részei – ezekhez tartozik az utazás ára is – jelentősen megváltoznak.

Az utazási rendezvény karakterének illetve céljának megghiúsulása, illetve a meghatározott utazási díj 8.1 bekezdése szerinti, több mint 10%-kal történő megemelése minden esetben szerződésmódosulásnak minősül.

A szervezőnek kötelessége közvetlenül vagy a közvetítő utazási irodán keresztül haladéktalanul tájékoztatni az ügyfelet a szerződés módosulásáról és felajánlani a módosulás elfogadását vagy a szerződéstől való visszalépést, valamint felvilágosítani az ügyfelet, hogy haladéktalanul választania kell.

Amennyiben a szervező hibás az ügyfelet visszalépésre készítő esemény bekövetkeztében, úgy a szervező az ügyféllel szemben kártérítésre köteles.

b) Pótszolgáltatás igénylése

Az ügyfél, amennyiben a lit. a) pontban említett visszalépési lehetőséggel nem él és az utazásszervező az ügyfél hibáján kívül lemondja az utat, a szerződés teljesítése helyett követelhet egy másik, egyenértékű utazást, amennyiben az utazásszervező ennek teljesítésére képes.

A választási jogra szóló igény mellett az ügyfélnek joga van kártérítési igényre is, amennyiben nem a 7.2-es pontban részletezett esetek merülnek fel.

c) Visszalépés stornódíj (kötbér) ellenében

A stornódíj százalékos arányban áll az utazás árával, és mértékét a visszalépés időpontja, valamint az utazás fajtája határozza meg. Az utazás ára alatt a szerződésben meghatározott szolgáltatás teljes árát kell érteni.

Az ügyfélnek minden, a lit. a) ponton kívüleső esetben joga van stornódíj fizetése ellenében visszalépni a szerződéstől. A stornódíj aránytalansága esetén bíróság dönthet annak mérsékléséről.

Az utazás fajtájának megfelelően személyenként a következő stornódíjak szabhatók ki:

1. Különgépek (charter), csoport-IT (csoportos csomagutak menetrend szerinti járatokkal), autóbuszutak (több napos utak)

múltával bizonyítási nehézségek léphetnek fel.

7. A szerződéstől való elállás

7.1. Az ügyfél visszalépése az utazás megkezdése előtt

a) Visszalépés stornódíj (kötbér) nélkül

A törvényben meghatározott visszalépési eseteken kívül az ügyfélnek a következő esetekben van joga a szolgáltatás kezdete előtti visszalépésre anélkül, hogy a szolgáltató igényekkel léphetne fel vele szemben:

Ha a szerződés lényegi részei – ezekhez tartozik az utazás ára is – jelentősen megváltoznak.

Az utazási rendezvény karakterének illetve céljának megghiúsulása, illetve a meghatározott utazási díj 8.1 bekezdése szerinti, több mint 10%-kal történő megemelése minden esetben szerződésmódosulásnak minősül.

A szervezőnek kötelessége közvetlenül vagy a közvetítő utazási irodán keresztül haladéktalanul tájékoztatni az ügyfelet a szerződés módosulásáról és felajánlani a módosulás elfogadását vagy a szerződéstől való visszalépést, valamint felvilágosítani az ügyfelet, hogy haladéktalanul választania kell.

Amennyiben a szervező súlyos hanyagság vagy szándékosság miatt vétkes az ügyfelet visszalépésre készítő esemény bekövetkeztében, úgy a szervező az ügyféllel szemben kártérítésre köteles.

b) Pótszolgáltatás igénylése

Az ügyfél, amennyiben a lit. a) pontban említett visszalépési lehetőséggel nem él és az utazásszervező az ügyfél hibáján kívül lemondja az utat, a szerződés teljesítése helyett követelhet egy másik, egyenértékű utazást, amennyiben az utazásszervező ennek teljesítésére képes.

A választási jogra szóló igény mellett az ügyfélnek joga van súlyos hanyagság vagy a szerződés szándékos nemteljesítése esetén kártérítési igényre is, amennyiben nem a 7.2-es pontban részletezett esetek merülnek fel.

c) Visszalépés stornódíj (kötbér) ellenében

A stornódíj százalékos arányban áll az utazás árával, és mértékét a visszalépés időpontja, valamint az utazás fajtája határozza meg. Az utazás ára alatt a szerződésben meghatározott szolgáltatás teljes árát kell érteni.

Az ügyfélnek minden, a lit. a) ponton kívüleső esetben joga van stornódíj fizetése ellenében visszalépni a szerződéstől. A stornódíj aránytalansága esetén bíróság dönthet annak mérsékléséről.

Az utazás fajtájának megfelelően személyenként a következő stornódíjak szabhatók ki:

1. Különgépek (charter), csoport-IT (csoportos csomagutak menetrend szerinti járatokkal), autóbuszutak (több napos utak)

30 vagy több nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának10%-a

29-20 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának25%-a

19-10 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának50%-a

9-4 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának...
.....65%-a

3 nappal (72 óra) az utazás megkezdése előtt az utazás árának85%-a.

2. Egyéni-IT (egyéni csomagutak menetrend szerinti járatokkal),
vasúti utak (kivéve különvonatok)

30 vagy több nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának10%-a

29-20 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának15%-a

19-10 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának20%-a

9-4 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának30%-a

3 nappal (72 óra) az utazás megkezdése előtt az utazás árának45%-a.

Különleges díjszabású hotelszállások, hajóutak, buszos egynapos utak, különvonatok és menetrend szerinti repülőjáratok esetében különleges feltételek érvényesek. Ezeket a részletes programban fel kell tüntetni.

Visszalépési nyilatkozat

A szerződéstől való visszalépéskor a következőket kell figyelembe venni:

Az ügyfél (megbízó) bármikor közölheti az utazási irodával, amelyben az utazást lefoglalta, hogy visszalép a szerződéstől. Sztornírozás esetében ajánlatos ezt

- vagy ajánlott levéllel

- vagy személyesen, egyidejű írásbeli nyilatkozattal

megtenni.

d) No-show

No-show-ról akkor beszélünk, ha az ügyfél nem jelenik meg az utazáson, mert nincs kedve részt venni vagy az indulást saját gondatlansága vagy egy véletlen esemény bekövetkezése miatt elmulasztja. Amennyiben kiderül, hogy az ügyfél az utazás hátralévő szolgáltatásait sem kívánja igénybe venni, a lit. c1.) pont szerinti utaknál (különgépek, stb.) az utazási ár 85%-át, a lit. c2) pont szerinti utaknál (egyéni utak, stb.) az utazási ár 45%-át kell fizetnie.

30 vagy több nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának10%-a

29-20 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának25%-a

19-10 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának50%-a

9-4 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának...
.....65%-a

3 nappal (72 óra) az utazás megkezdése előtt az utazás árának 85%-a.Az ügyfélnek ezen kívül minden esetben ki kell egyenlítenie az általa megrendelt belépőjegyek árát.

2. Egyéni-IT (egyéni csomagutak menetrend szerinti járatokkal),
vasúti utak (kivéve különvonatok)

30 vagy több nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának10%-a

29-20 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának15%-a

19-10 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának20%-a

9-4 nappal az utazás megkezdése előtt az utazás árának30%-a

3 nappal (72 óra) az utazás megkezdése előtt az utazás árának45%-a.

Az ügyfélnek ezen kívül minden esetben ki kell egyenlítenie az általa megrendelt belépőjegyek árát.

Különleges díjszabású hotelszállások, hajóutak, buszos egynapos utak, különvonatok és menetrend szerinti repülőjáratok esetében különleges feltételek érvényesek. Ezeket a részletes programban fel kell tüntetni.

Visszalépési nyilatkozat

A szerződéstől való visszalépéskor a következőket kell figyelembe venni:

Az ügyfél (megbízó) bármikor közölheti az utazási irodával, amelyben az utazást lefoglalta, hogy visszalép a szerződéstől. Sztornírozás esetében ajánlatos ezt

- vagy ajánlott levéllel

- vagy személyesen, egyidejű írásbeli nyilatkozattal

megtenni.

d) No-show

No-show-ról akkor beszélünk, ha az ügyfél nem jelenik meg az utazáson, mert nincs kedve részt venni vagy az indulást saját gondatlansága vagy egy véletlen esemény bekövetkezése miatt elmulasztja. Amennyiben kiderül, hogy az ügyfél az utazás hátralévő szolgáltatásait sem kívánja igénybe venni, a lit. c1.) pont szerinti utaknál (különgépek, stb.) az utazási ár 85%-át, a lit. c2) pont szerinti utaknál (egyéni utak, stb.) az utazási ár 45%-át kell fizetnie,

A stornódíj aránytalansága esetén bíróság dönthet annak mérsékléséről.

7.2. A szervező visszalépése az utazás megkezdése előtt

a) A szervező mentesül a szerződés teljesítésétől, ha a résztvevők száma nem éri el az előre meghatározott minimum résztvevői számot és a sztorinózásról az ügyfelet az utazás leírásában meghatározott vagy a következő határidőkön belül tájékoztatják:

- legalább 20 nappal az utazás megkezdése előtt a 6 napnál hosszabb utak esetében,
- legalább 7 nappal az utazás megkezdése előtt a 2-6 napos utak esetében
- legalább 48 órával az utazás megkezdése előtt egynapos utak esetében.

Amennyiben a szervezőt az enyhe gondatlanságon túlmenő vétkesség terheli abban, hogy a minimum résztvevőszám nem jön létre, az ügyfél kártérítést követelhet, amely legfeljebb a stornóösszeg nagyságának felel meg.

Az ezen összeget túllépő kártérítés nincs kizárva.

b) A sztorinózás vis maior, azaz szokatlan és előre nem látható események következtében történik, amelyek bekövetkezése az erre hivatkozó nem bír befolyással és amelyek következményeit semmilyen körülmények között nem lehetett volna kivédeni. Nem tartozik ide az átfoglalás, de ide tartoznak az állami rendeletek, sztrájkok, háború vagy háborúhoz hasonlatos állapotok, járványok, természeti katasztrófák, stb.

c) Az a) és b) esetekben az ügyfél visszakapja a befizetett összeget. A választáshoz a 7.1.b pont 1. bekezdése szerint joga van.

7.3. A szervező visszalépése az utazás megkezdése után

A szervező akkor mentesül a szerződés teljesítésétől, ha az ügyfél csoportos utazás során durva magatartásával, figyelmeztetés ellenére is tartósan zavarja az utasokat.

Ebben az esetben az utas köteles – amennyiben vétkessége róható fel neki – a szervezővel szemben a kár megtérítésére.

8. A szerződés módosításai

8.1. Ármódosítások

A szervező fenntartja magának a jogot a foglalásban rögzített ár emelésére olyan tényezők bekövetkeztekor, amelyek a szervező szándékától függetlenek, amennyiben az utazás a szerződés megkötése után több mint két hónappal zajlik. Ilyen tényezők kizárólag a szállítási költségek – például az üzemanyagköltségek – változásai, illetékváltozások, a leszállási díj változása, be- és kihajózási illetékek változása kikötőkben vagy a megfelelő illetékek változása repülőtereken, valamint árfolyamváltozások.

de minden esetben legalább az általa megrendelt jegy(ek) árát.

A stornódíj aránytalansága esetén bíróság dönthet annak mérsékléséről.

7.2. A szervező visszalépése az utazás megkezdése előtt

a) A szervező mentesül a szerződés teljesítésétől, ha a résztvevők száma nem éri el az előre meghatározott minimum résztvevői számot és a sztorinózásról az ügyfelet az utazás leírásában meghatározott vagy a következő határidőkön belül tájékoztatják:

- legalább 20 nappal az utazás megkezdése előtt a 6 napnál hosszabb utak esetében,
- legalább 7 nappal az utazás megkezdése előtt a 2-6 napos utak esetében
- legalább 48 órával az utazás megkezdése előtt egynapos utak esetében.

Amennyiben a szervezőt az enyhe gondatlanságon túlmenő vétkesség terheli abban, hogy a minimum résztvevőszám nem jön létre, az ügyfél kártérítést követelhet, amely legfeljebb a stornóösszeg nagyságának felel meg.

Az ezen összeget túllépő kártérítés nincs kizárva.

b) A sztorinózás vis maior, azaz szokatlan és előre nem látható események következtében történik, amelyek bekövetkezése az erre hivatkozó nem bír befolyással és amelyek következményeit semmilyen körülmények között nem lehetett volna kivédeni. Nem tartozik ide az átfoglalás, de ide tartoznak az állami rendeletek, sztrájkok, háború vagy háborúhoz hasonlatos állapotok, járványok, természeti katasztrófák, stb.

A rendezvény lemondása vis maior esemény.

c) Az a) és b) esetekben az ügyfél visszakapja a befizetett összeget. A választáshoz a 7.1.b pont 1. bekezdése szerint joga van.

7.3. A szervező visszalépése az utazás megkezdése után

A szervező akkor mentesül a szerződés teljesítésétől, ha az ügyfél csoportos utazás során durva magatartásával, figyelmeztetés ellenére is tartósan zavarja az utasokat.

Ebben az esetben az utas köteles – amennyiben vétkessége róható fel neki – a szervezővel szemben a kár megtérítésére.

8. A szerződés módosításai

8.1. Ármódosítások

A szervező fenntartja magának a jogot a foglalásban rögzített ár emelésére olyan tényezők bekövetkeztekor, amelyek a szervező szándékától függetlenek, amennyiben az utazás a szerződés megkötése után több mint két hónappal zajlik. Ilyen tényezők kizárólag a szállítási költségek – például az üzemanyagköltségek – változásai, illetékváltozások, a leszállási díj változása, be- és kihajózási illetékek változása kikötőkben vagy a megfelelő illetékek változása repülőtereken, valamint árfolyamváltozások.

Az ezen okokból bekövetkezett árcsökkenéseket is tovább kell hátrítani az utasra.

A két hónapos határidőn belül csak akkor emelhetők az árak, ha ennek okait illetően a foglalás során megállapodás született és ez a foglalási bizonylaton megjelenik.

Az utazás megkezdése előtti 20. naptól az árakat nem lehet módosítani.

Ármódosítás csak akkor megengedhető, ha a megállapodott feltételek teljesülésén túl az új ár kiszámolásának pontos megadása is előíranyozott.

Az ügyféllel az árváltozásokat és ennek körülményeit haladéktalanul közölni kell.

A 10%-ot meghaladó árváltozások esetében az ügyfél visszalépése a szerződéstől mindenképpen lehetséges (lásd 7.1.a pont).

8.2. A szolgáltatás módosítása az utazás megkezdése után

Azon változások esetében, amelyekért a szervező felel, azok a szabályozások érvényesek, amelyek az 5. szakaszban (jogállás hiányos teljesítés esetén) tárgyalásra kerültek.

Ha az utazás megkezdése után úgy adódik, hogy a szerződésben rögzített szolgáltatások jelentős része nem teljesül vagy nem teljesíthető, úgy a szervezőnek kötelessége külön díjazás nélkül intézkedéseket foganatosítani annak érdekében, hogy az utazás folytatható legyen. Amennyiben ilyen intézkedéseket nem lehet foganatosítani vagy az utas indokoltan nem fogadja ez ezeket, úgy a szervezőnek külön díjazás nélkül azonos értékű lehetőséget kell biztosítania, amellyel az ügyfél a megállapodott úticélhoz vagy egyéb, általa jóváhagyott úticélhoz eljut. Egyébként a szervezőnek kötelessége a szerződés nem- vagy hiányos teljesítésekor az ügyfélnek a nehézségek áthidalása érdekében lehetőség szerint segítséget nyújtania.

9. Felvilágosítás harmadik fél felé

Az utazás résztvevőinek nevérol és az utasok tartózkodási helyéről sürgős esetben sem adható felvilágosítás harmadik félnek, kivéve, ha az utas kifejezetten hozzájárul ehhez. A sürgős üzenetek átadásakor keletkező költségek az utast terhelik. Ajánlatos tehát, hogy az utasok hozzátartozóiknak pontosan megadják az úticél elérhetőségét.

10. Egyéb

A B pont alatt feltüntetett 7.1. lit. c pont, azelőtt lit.b (visszalépés), 7.1. lit d, azelőtt lit. c (No-show) valamint a 8.1. (ármódosítások) a szövetség nem kötelező jellegű ajánlásai 1 Kt 718/91-3 szám alatt és mint ilyenek a 25 Kt 793/96-3 szám alatt található a kartellregiszterben.

Az ezen okokból bekövetkezett árcsökkenéseket is tovább kell hátrítani az utasra.

A két hónapos határidőn belül csak akkor emelhetők az árak, ha ennek okait illetően a foglalás során megállapodás született és ez a foglalási bizonylaton megjelenik.

Az utazás megkezdése előtti 20. naptól az árakat nem lehet módosítani.

Ármódosítás csak akkor megengedhető, ha a megállapodott feltételek teljesülésén túl az új ár kiszámolásának pontos megadása is előíranyozott.

Az ügyféllel az árváltozásokat és ennek körülményeit haladéktalanul közölni kell.

A 10%-ot meghaladó árváltozások esetében az ügyfél visszalépése a szerződéstől mindenképpen lehetséges (lásd 7.1.a pont).

8.2. A szolgáltatás módosítása az utazás megkezdése után

Azon változások esetében, amelyekért a szervező felel, azok a szabályozások érvényesek, amelyek az 5. szakaszban (jogállás hiányos teljesítés esetén) tárgyalásra kerültek.

Ha az utazás megkezdése után úgy adódik, hogy a szerződésben rögzített szolgáltatások jelentős része nem teljesül vagy nem teljesíthető, úgy a szervezőnek kötelessége külön díjazás nélkül intézkedéseket foganatosítani annak érdekében, hogy az utazás folytatható legyen. Amennyiben ilyen intézkedéseket nem lehet foganatosítani vagy az utas indokoltan nem fogadja ez ezeket, úgy a szervezőnek külön díjazás nélkül azonos értékű lehetőséget kell biztosítania, amellyel az ügyfél a megállapodott úticélhoz vagy egyéb, általa jóváhagyott úticélhoz eljut. Egyébként a szervezőnek kötelessége a szerződés nem- vagy hiányos teljesítésekor az ügyfélnek a nehézségek áthidalása érdekében lehetőség szerint segítséget nyújtania.

9. Felvilágosítás harmadik fél felé

Az utazás résztvevőinek nevérol és az utasok tartózkodási helyéről sürgős esetben sem adható felvilágosítás harmadik félnek, kivéve, ha az utas kifejezetten hozzájárul ehhez. A sürgős üzenetek átadásakor keletkező költségek az utast terhelik. Ajánlatos tehát, hogy az utasok hozzátartozóiknak pontosan megadják az úticél elérhetőségét.

10. Egyéb

A B pont alatt feltüntetett 7.1. lit. c pont, azelőtt lit.b (visszalépés), 7.1. lit d, azelőtt lit. c (No-show) valamint a 8.1. (ármódosítások) a szövetség nem kötelező jellegű ajánlásai 1 Kt 718/91-3 szám alatt és mint ilyenek a 25 Kt 793/96-3 szám alatt található a kartellregiszterben.

C. AZ UTAZÁSI IRODA MINT JEGYÉRTÉKESÍTŐ ÜGYNÖKSÉG**a) Foglálás**

Az ügyfél a www.hungaroinfo.com/formel1 ("weboldal") oldalon keresztül, írásban, szóban vagy telefonon rendelheti meg a kívánt számú jegyet a Grand Prix-re vagy egyéb rendezvényre. Az ügyfél megrendelése a jogi értelemben vett ajánlat. Az utazási iroda az ajánlatot a visszaigazolás vagy a jegyek 14 napon belül történő küldésével fogadja el.

b) Az ügyfél igényei az ülőhelyet illetően

Az utazási iroda szolgáltatása kifejezetten egy belépőjegy eladására korlátozódik a választható kategóriákon belül. Az ügyfélnek jogában áll, hogy egy adott kategórián belül kinyilvánítsa konkrét helyigényét. Az utazási iroda törekszik ennek kielégítésére, de nem kötelessége a konkrét helyigény kielégítése.

c) Fizetés

A fizetést az elektronikus visszaigazoláson feltüntetett fizetési határidőn belül kell foganatosítani. Amennyiben az összeg a meghatározott határidőn belül nem érkezik meg az utazási iroda számlájára, az utazási irodának jogában áll újabb határidő állítása nélkül elállni a szerződéstől és a jegyeket harmadik félnek eladni. Minden, ezzel kapcsolatos költséget az ügyfélnek kell állnia. Amennyiben az utazási irodának erőfeszítései ellenére sem sikerül értékesíteni a jegyeket, a törvényi szabályozás szerint kártérítés illeti meg.

A már kifizetett jegyek cseréje nem lehetséges.

A lit. a szerint foglalt jegyek csak a fizetés beérkezése után kerülnek küldésre.

d) Visszalépés

A KschG (Osztrák Fogyasztóvédelmi Törvény) 5f Z 7 §-a szerint a jegyek vásárlásától való visszalépés nem lehetséges, mivel az ilyen irányú szabadidős szolgáltatások nem tartoznak a visszalépési jog hatálya alá.

e) Postai úton történő küldés

A kifizetett jegyeket legkésőbb a Nagydíj előtt három héttel, az ügyfél kockázatára küldik egy szállítópartnerrel vagy futárral. A küldemény az áru értékéig a szokásos szállítási kockázatokra van biztosítva. Az ügyfél egyetért a szállítópartnerrel vagy futárral történő szállítással.

D. ÁLTALÁNOS

Minden, a szerződés megszűnésével, létrejöttével vagy hatályosságával kapcsolatos vitás ügy esetében az utazási iroda és az ügyfél között a Bécs Belvárosi Bíróság illetékes. Az osztrák fogyasztóvédelmi törvény értelmében vett fogyasztók esetében csak akkor érvényes ez a megállapodás, amennyiben sem bejelentett lakóhelyük, sem általános tartózkodásuk nincs Ausztriában, és nem is foglalkoztatottak az országban.

Az utazási iroda és az ügyfél közötti minden szerződés esetében az osztrák jog és az ENSZ vételi joga a mérvadó. Az ügyfél székhelyén érvényes esetleges kényszerítő fogyasztóvédelmi előírások ettől függetlenek.

Az utazási iroda elismeri az Internet-ombudsmann-t (www.ombudsmann.at) mint a bíróságon kívüli vitás ügyek elrendezőjének intézményét.