

UTAZÁSI SZERZŐDÉS

az ANNA TOURIST által szervezett utazásokra

amely létrejött **egyrésztől** az ANNA TOURIST Utazási Iroda
8200 Veszprém, Rákóczi u. 5.
Telefon: 88/412-392, tel./fax: 88/327-125
Engedélyszám: U-000505
Adószám: 13287735-2-19

mint utazásszervező (a továbbiakban: Anna Tourist)
másrésztől megrendelő(k) (a továbbiakban: Utazó(k)) között az alábbi feltételekkel.

I. Az utazási szerződés általános feltételei

Ezek az általános szerződési feltételek az Anna Tourist által szervezett belföldi és külföldi utazásokra érvényesek, részét képezik az általunk kötött utazási szerződésnek. Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254 paragrafusára, valamint az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Korm.rend.) szerint kell eljárni. Az Anna Tourist által átadott programfüzet, az általános tájékoztató, program ismertetés a jelen szerződés mellékletét képezi, amely a szerződés elválaszthatatlan része, és a benne foglalt feltételek az irányadóak minden szolgáltatásra.

II. Az utazási szerződés tárgya, tartalma

1. Az Anna Tourist és az Utazó(k) közötti jogviszony, vagyis az utazási szerződés megkötése akkor jön létre, amikor az Utazó az utazást megrendelte, az Anna Tourist a jelentkezését elfogadta, írásban visszaigazolta, nyilvántartásba vette, valamint az előleg igazoltan megérkezett a számlájára, vagy készpénzzel befizetésre került. Interneten vagy e-mailben történt megrendelés esetén abban az esetben is létrejött az utazási szerződés a felek között, amennyiben az Utazó a szerződésben meghatározott díjat az Anna Touristnak kifizette, de magát az utazási szerződést nem küldte vissza aláírva.
2. A szerződő felek rögzítik, hogy amennyiben a megrendelő Utazó több személy nevében jár el, úgy a jelen utazási feltételeknek a megrendelő Utazó által történő aláírása a többi megrendelő aláírásának tekintendő. Az aláíró köteles erről az általa képviselteteket tájékoztatni és amennyiben a kötelezettség teljesítését elmulasztotta, úgy kártérítési igény esetén felelősséggel tartozik.
3. Az Anna Tourist minden általa szervezett utazásról részletes utazási ajánlatot (a továbbiakban: programfüzet) tesz közzé, amely tartalmazza az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, a részvételi díjat és a megfizetésének módját. A megrendelésre szervezett utazások esetében mindezeket az Anna Tourist írásos visszaigazolása, illetve a jelen szerződés mellékletei tartalmazzák.
4. Az Utazó kijelenti, hogy az Anna Tourist utazási szerződésében, programfüzetében, tájékoztatójában és bármely más, e szerződéshez csatolt mellékletében foglalt, számára átadott utazási feltételeket megismerte, a benne foglaltakat a szerződés aláírásával elfogadja.
5. Az Anna Tourist utazásaira történő jelentkezés feltétele a szerződés (jelentkezési lap kitöltése) aláírása és az Utazónak történő átadása, valamint az előleg befizetése.
6. Jelen utazási feltételek 2018. július 1-jén léptek hatályba és visszavonásig érvényesek.

III. Részvételi díj, fizetési feltételek

1. A részvételi díj a programfüzetben meghirdetett szolgáltatások árát, szervezési költségét és az általános forgalmi adó (a továbbiakban: ÁFA) összegét tartalmazza.
2. A részvételi díjban nem szereplő külön felszámításra kerülő díjakat (felárak, biztosítás, fakultatív programok, belépődíjak) az Anna Tourist a jelentkezéskor kitöltendő adatlapon, utazási szerződésen, vagy az utazási tájékoztatóban írásban közli.
3. Ha személyesen nem az Utazó, hanem harmadik személy javára foglalja le, és fizeti ki az utat, az Anna Tourist nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót. Az utazási szerződés az utazásszervező és az utazási szerződést aláíró között jön létre, tehát a kötelezettségek az aláíróra terhelik, viszont a jogok a harmadik személyt illetik meg.
4. Amennyiben az Utazó utazását az Anna Touristtal szerződésben álló bármely partner utazási irodánál foglalta le, abban az esetben is a szerződés létrejöttére, az utazási feltételekre jelen szerződésben foglaltak (melyet a szerződéses partner utazási irodának megküldtünk) az érvényesek. Ilyen esetben az Utazó megbízottja alatt az utazásközvetítő értendő.

5. Az általános forgalmi adóról szóló többször módosított 2007. évi CXXVII. törvény 206.§ (2) bekezdése alapján 2011. január 1-jétől az utazásszervező köteles ügyfelét a teljesítést megelőzően nyilatkozattételre felhívni, és annak keretében nyilatkoztatni arról, hogy a szolgáltatást Utasként, vagy nem Utasként kívánja igénybe venni.
6. Az Utazó jelen szerződés aláírásával egyidejűleg előleget köteles fizetni, amelynek összege, a részvételi díj (egyedi megrendelésnél az irányár) 40 %-a.
7. A részvételi díjhátralék és a díjban nem szereplő külön szolgáltatások díjának megfizetése az utazás megkezdése előtt 30 nappal külön értesítés nélkül esedékes. Amennyiben a jelentkezés az utazás előtt 30 napon belül történik, akkor a teljes részvételi díj, valamint a külön szolgáltatások díja egy összegben fizetendő.
8. Ha a befizetési határidőt az Utazó nem teljesíti, az Anna Tourist az utazási szerződést érvénytelennek tekinti, - akkor is ha visszaigazolta - tehát jogában áll a férőhelyet más utasnak értékesíteni, vagy a megrendelt szolgáltatásokat haladéktalanul visszamondani, és kérheti a lefoglalással kapcsolatos költségeinek visszatérítését. Ez vonatkozik a közvetítő útján történő szerződéskötésre is.
9. Az útlevel beszerzéséről és érvényességéről az Utazó maga gondoskodik, a vízum beszerzését meghatározott feltételek megléte esetén az Anna Tourist vállalja. Érvényes útlevel, vagy úti okmány hiányából megghiúsult utazásért az Anna Tourist felelősséget nem vállal. Amennyiben jelentkezéskor az Utazó nem az úti okmányban szerepeltetett adatokat adja meg, vagy az indulás napjáig módosul bármilyen adata és azt nem jelenti az utazási iroda felé, úgy az ebből eredő károkért (pl. az utazás megghiúsulása) az Utazó a felelős.
10. Az Anna Tourist kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – az Utazó rendelkezésére bocsátja az utazással kapcsolatos legfontosabb információkat, úti okmányokat (részvételi jegy vagy voucher, utastájékoztató, ügyeleti telefonszámok, egyéni utazás esetén: képviselő, szolgáltató neve, címe, telefonszáma ahova az Utazó szükség esetén segítségért fordulhat).
11. Az Utazó megkapja a kapcsolattartó elérhetőségét (közvetítő), sürgős esetekre használhatja a sürgősségi telefonszámot.
12. Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkor útlevel-, vízum-, vám- és devizajogszabályokat betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az Utazót terhelik. Az úti okmányok határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utazó haladéktalanul köteles az utazási irodába bejelenteni.
13. Az Anna Tourist fenntartja a jogot, hogy kivételes esetben a szálláshelyet kategórián belül megváltoztassa, a programok sorrendjét felcserélje, illetve azokat más, a meghirdetettel azonos jellegűre, értékűre cserélje.
14. Ha vis maior (előre nem látható külső körülmények), háború, természeti csapás, járvány, sztrájk az utazást befolyásolják vagy megghiúsítják, ezért és a szolgáltatások elmaradásáért az Anna Tourist felelősséget nem vállal. A fenti okokból jelentkező többletköltségek az Utazót terhelik, illetve a bekövetkezett változásokért az Anna Tourist kártérítési felelősséggel nem tartozik, de a befizetett részvételi díj arányos részét visszatéríti. Az Anna Tourist az adott helyzetben a lehetőséghez képest minden segítséget megad az Utazóknak, de a továbbiakra vonatkozóan az illetékes hivatalos szervek által kiadott állásfoglalás az irányadó.
15. Az Anna Tourist a vele megkötött szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha azt közreműködő útján teljesíti. Mentésül az Anna Tourist a kártérítési felelősség alól, ha a hibátlan teljesítés érdekében bizonyíthatóan úgy járt el, ahogy az adott helyzetben elvárható.
16. Az Anna Tourist nem vállal felelősséget olyan szolgáltatások elmaradásáért, melyek menetrend szerinti közlekedési eszközök késése illetve menetrendváltozás vagy járatok törlése miatt következnek be. Repülő utazások esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek.
17. Az Anna Tourist az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal a szerződéstől elállhat:
 - ha a jelentkezők száma nem éri el a minimális (35 fő) utaslétszámot,
 - ha az utazás az utasok egészségét és biztonságát közvetve vagy közvetlenül veszélyeztetné.Ez esetben az Anna Tourist a teljes részvételi díjat 10 napon belül visszafizeti.
18. Az Anna Tourist az Utazónak minden ésszerű segítséget megad az utazási csomag megkezdését követően, amennyiben az Utazó nehéz helyzetbe kerül. Amennyiben ez a helyzet az Utazó gondatlan és szándékos magatartása miatt következett be, az Anna Tourist jogosult a segítségnyújtás során felmerülő esetleges költségeit az Utazónak felszámítani.
19. Ha az Utazó magatartásával sérti a többi utazó nyugalma, veszélyezteti azok testi és vagyoni biztonságát, életét, egészségét, ill. nem elvárt viselkedésével veszélyezteti az utazás és a programok lebonyolítását, az Anna Tourist helyi képviselőjének/idegenvezetőjének jogában áll – figyelmeztetés után – az Utazót a programokból, ill. az utazásból kizárni. A hazautazásáról az Utazó köteles gondoskodni. Ebben az esetben az Anna Tourist jogosult kárainak megtérítését követelni az Utazótól.

20. A szállítási és szolgáltatási költségek, ÁFA változás, valutaárfolyam változás esetén az Anna Tourist az utazás árát annak megkezdése előtti 20. napig felemelheti, amelyről köteles az Utazót írásban tájékoztatni. Ha a díjemeléssel meghaladja a 8 %-ot, az Utazó az erről kapott értesítéstől számított 3 napon belül írásban a szerződéstől elállhat, és a befizetett részvételi díj részére teljes összegben visszafizetésre kerül.

IV. Biztosítás

1. Az Anna Tourist, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utas az utazás megrendelésével egyidejűleg a jelen szerződés elfogadásával csatlakozik. Az útlemondási biztosításra vonatkozó EUB2020-17BST/szerződésszám: 8661 jelű szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a <https://annatourist.hu> internetes oldalakon, illetve az értékesítő utazási irodákban. Az útlemondási biztosítás díját a részvételi díj tartalmazza.
2. A részvételi díj viszont nem tartalmazza a kötelező Baleset-, Betegség-, és Pogyásbiztosítást (a továbbiakban: BBP), amelynek megkötése az utazás feltétele, kivétel, ha az Utazó írásban nyilatkozik arról, hogy már rendelkezik érvényes biztosítással. Amennyiben az Utazó önhibájából nem rendelkezik érvényes biztosítással, akkor a betegségből, balesetből, poggyász elvesztéséből, illetve eltulajdonításából eredő minden felelősség és költség őt terheli.

V. Felmondási feltételek

1. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést az V. fejezetben meghatározott szabályok alapján.
2. Azt az Utazót, aki az utazási csomag megkezdésekor vagy ez után (az utazás folyamán) mondja fel az utazási szerződést, semmilyen visszatérítés nem illeti meg.
3. Az utazás megkezdése előtti 60 napon túli felmondás esetén csak egyszeri 3.000.-Ft/fő ügyintézési költség kerül felszámításra.
4. Ha az Utazó az utazás tervezett megkezdése előtti 60 napon belül az utazását felmondja:
 - a) 60-36 napig a teljes részvételi díj 10 %-át
 - b) 35-21 napig a teljes részvételi díj 40 %-át
 - c) 20-11 napig a teljes részvételi díj 60 %-át
 - d) 10-5 napig a teljes részvételi díj 80 %-át
 - e) 4 napon belüli felmondás és az utazáson meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díjat kell bánatpénzként megfizetnie.
5. Felmondási időpontnak kell tekinteni, amikor az Utazó elállási szándékát írásban bejelenti és arról az utazási iroda tudomást szerez.
6. Az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatja az utazási szerződést, de csak abban az esetben, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme megváltozott. Amennyiben az utazási szerződés megkötése után az utazási szerződésben megnevezett célország(ok) a külügyekért felelős minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” kategóriába felvételre kerülnek, akkor az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést, ha a felsorolásba való közzétételtől számított 7 munkanapon belül írásban tájékoztatja az Anna Touristot a felmondásról.
7. Egyes esetekben a bánatpénz összegének megállapításához szükséges határidők a fentiekől eltérhetnek, ez esetben a konkrét szálláshelyre vonatkozó eltérő feltételeket az utazási szerződés tartalmazza.
8. Az Utazó köteles az indulások dátumát, helyét, óráját, valamint az utazás alatt a helybeli idegenvezetőkkel való találkozás idejét betartani. Várakozási idő maximum 15 perc.
9. Az utazási szerződés feltételeit az Anna Tourist indokolt esetben egyoldalúan módosíthatja. Az Utazót a módosításról az Anna Tourist írásban tájékoztatja. Amennyiben az Anna Tourist 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 értesítésben meghatározott időn belül:
 - a) jogosult a változtatást elfogadni (ez esetben a változtatásnak megfelelően módosul az utazási szerződés)
 - b) jogosult az utazási szerződést felmondani (ebben az esetben az Anna Tourist 14 napon belül visszafizeti a befizetett összeget)
10. Amennyiben az Anna Tourist az utazási csomag lényeges részét nem tudja az utazási szerződésben meghatározott módon teljesíteni, akkor többletköltség felszámolása nélkül, lehetőleg a szerződésben meghatározottal azonos minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel, amennyiben erre lehetősége van. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás értéke az utazási szerződésben meghatározottnál kevesebb, akkor az Anna Tourist a különbözetet díjcsökkentés jogcímén visszafizeti az Utazónak.

11. Az Utazó átruházhatja az utazási szerződéséből eredő jogait és kötelezettségeit – legkésőbb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig - olyan ismerősére, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített összes feltételnek (repülős utazás esetén a repülőjegy átírható a nevére), valamint vállalja az átruházásból adódó esetleges többletköltségeket.

VI. Hibás teljesítés, kifogás

1. Az Utazó a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásait köteles az idegenvezetővel, ha idegenvezető nincs, közvetlenül a helyszíni szolgáltatóval haladéktalanul közölni, jegyzőkönyv felvételével írásba foglalni és azt a szolgáltató felelős képviselőjével aláírni. A jegyzőkönyv egy példányát az Utazónak át kell adni.
2. Az Utazó a nem szerződésszerű (hibás, hiányos) teljesítésből származó igényeit, a hazaérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles írásban a jegyzőkönyv csatolásával bejelenteni. A késedelmes bejelentésből származó kárért az Utazó felelős.
3. Amennyiben az Utazó kárigényét késve, vagy nem az utazási szerződésben foglaltak alapján nyújtja be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. A benyújtott kárigény válaszadási határideje 30 nap.
4. Ha a szerződéstől eltérő teljesítés az Utazónak felróható okból következik be, az Utazó kártérítési igényt nem érvényesíthet.
5. Ha az Utazó valamely utazási szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okok miatt nem vett igénybe, akkor az Anna Tourist nem köteles a díjat visszatéríteni.
6. Az utazás során az Utazó által 3. személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.
7. Saját poggyásának, kézicsomagjának őrizetéről az utazás során az Utazó maga köteles gondoskodni, kivéve, ha továbbszállítás, vagy megőrzés céljából a szállító, vagy szolgáltató felelős képviselője átvette.
8. Az adatkezelést irodánk a NAIH 99928/2016 sz. engedélye alapján végzi.
9. Az Anna Tourist a számára előírt vagyoni biztosítékra az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (1132 Budapest Váci út 36-38.) kötött szerződést. Ez a vagyoni biztosíték a befizetett díjak visszafizetésére fordítható az Anna Tourist esetleges fizetésképtelensége esetén. Az Anna Tourist az Utazó javára szóló speciális biztosítást köt, amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Ez az Utazó javára szóló biztosítás az Utazó hazaszállítására és kényszerű kint tartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az Anna Tourist fizetésképtelenné válna. Az utazásszervezői tevékenységhez szükséges vagyoni biztosítékra vonatkozóan hatáskörrel rendelkező hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (Cím: 1121, Budapest, Németvölgyi út 37-39. Levélcím: 1535 Budapest, Pf. 919/1, Telefonszám: 061-458-5544, Faxszám: 061-458-5847, E-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, Honlap: <http://www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest>)
10. Az utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatások teljesítéséért az Anna Tourist vállalja a felelősséget.
11. Az Anna Tourist a szerződéskötéshez szükséges személyes adatokat kizárólag a törvényi előírásoknak és jogszabályoknak, valamint a foglалáshoz kapcsolódó partnerek elvárásainak megfelelően továbbítja és őrzi meg.
12. Az Utazó a szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy megkapta az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztatót az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt.
13. Az Utazó a szerződés aláírásával nyilatkozik, hogy megismerte és elfogadja az Anna Tourist adatkezelési tájékoztatóját, valamint hozzájárul, hogy az Anna Tourist a szerződés teljesítése érdekében adatait a közreműködők (pl. szállodák, közlekedési társaságok, stb.) részére továbbítsa. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek az Anna Tourist ügyfélkiszolgálással kapcsolatos, könyvelési, adózási és IT feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. Az adatkezeléssel és adatvédelemmel kapcsolatban bővebben az „Adatkezelési tájékoztatóban” olvashatnak.
14. Az Anna Tourist által szervezett utazásokkal kapcsolatos vitás kérdésekben a felek megegyezésre törekednek. Megegyezés hiányában panasszal fordulhat a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testülethez. A Békéltető Testületek címei, elérhetőségei megtalálhatók a következő weboldalon: <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579> Amennyiben a felek közötti vitát peren kívüli úton nem sikerült rendezni, a felek a pertárgy értékétől függően a Veszprém megyei Kormányhivatal Veszprémi Járási Hivatalához (8200 Veszprém Mindszenty u. 3-5. Tel: 88/550 507, 88/ 550 508) fordulhatnak, illetve a Veszprémi Járásbíróság (8200 Veszprém Bajcsy-Zs. u. 11. Tel: 88/590 220), valamint a Veszprémi Törvényszék (8200 Veszprém Vár u. 19. Tel: 88/577 500) kizárólagos illetékességét kötik ki. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak, miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján megszűnt.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium.
Felügyeleti szervek: MKEH helyett BFKH.

15. A jogszabály(ok) időközbeni változása miatt általános feltételeink is a jogszabálynak megfelelően módosulnak.