

## ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

**Érvényes: 2025.01.01-től megkötött utazási szerződésekre**

Az ITAKA HUNGARY Utazási Iroda Kft. [székhelye és levelezési címe: 1093 Budapest Közraktár utca 32.; telefon: +36 1 700-3390 e-mail: info@itaka.hu; telephelye: 1093 Budapest Közraktár utca 32., telefon: +36 1 700-3390; a nyilvántartását vezető bíróság: Budapest Környéki Törvényszék Cégbírósága; cégjegyzékszáma: 01-09-436493; adószáma: 27825095-2-43; az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti nyilvántartásba vételi száma: U-001969; engedélyező hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala Idegenforgalmi Osztály, 1124 Budapest Németvölgyi út 37-39.; a vagyoni biztosítékra vonatkozó szerződése szerinti biztosító megnevezése: az Európai Utazási Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársasággal (1132, Budapest, Váci út 36-38) kötött biztosítást (kötvényszám: KT-KE-2140-20241015).mint vállalkozó (a továbbiakban: Utazásszervező) az általa szervezett utazásokra – figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:77-6:85. §-ában és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28) Kormányrendeletben (a továbbiakban: Korm. r.) foglaltakra is – az alábbi általános szerződési feltételekkel köt szerződést a megrendelővel (a továbbiakban: Utazó): (az Utazó és az Utazásszervező együtt a továbbiakban: Felek)

### AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSEK KÖZÖS SZABÁLYAI

1.1. Utazási szerződés alapján az Utazásszervező az Utazó által megrendelt utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, az Utazó a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles.

1.2. Utazási szerződés akkor jön létre, ha az utazási szolgáltatást az Utazó személyesen és írásban vagy elektronikus úton megrendelte, és az Utazásszervező a megrendelést írásban, illetve elektronikus úton visszaigazolta. Az Utazó kifejezetten elfogadja, hogy e feltételek bármelyikének elmaradása esetén utazási szerződés nem jön létre. A szerződés létrejöttének elmaradásaért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.

1.3. A részvételi díj tartalmazza az utazási szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díját forintban meghatározva, nem tartalmazza viszont az EUB Utazási Biztosító *EUB Top vagy Extra Utasbiztosítását* az utazási csomag időtartamára, az útlemondási biztosítást, *valamint a* külön felszámításra kerülő helyi adó, illeték és egyéb kötelező terhek, helyszínen fizetendő díjait (így különösen az üdülőhelyi-, foglalási díj, vízum, belépési illeték, stb.), valamint azoknak a többletköltségeknek az összegét, amelyeket az Utazónak kell fizetnie.

1.4. Az Utazó a szerződés megkötésekor – előleg címén a részvételi díj negyven százalékát (40 %) köteles befizetni. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre.

1.5. A szerződés alapján fizetendő teljes díj – a részvételi díj, valamint a Korm. r. 4. § (1) bekezdés j) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, repülőtéri illeték) – összegét az Utazónak az utazás megkezdése előtt harminc (30) nappal – külön felhívás nélkül is – meg kell fizetnie, kivéve, ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Ha a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között kevesebb mint harminc (30) nap van, akkor a szerződés szerinti teljes díj megfizetése a szerződés megkötésekor esedékes.

1.6. A Felek kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy ha az Utazó az 1.4-1.5. pontok szerinti bármely fizetési kötelezettségét nem teljesíti az ott meghatározott határidőben, akkor az Utazónak ezt a mulasztását a szerződés felmondására irányuló jognyilatkozatának tekintik, amiért az Utazót bánatpénz fizetési kötelezettség terheli.

1.7. Az Utazó az utazási szerződésben feltüntetett adataiban, elérhetőségeiben esetlegesen bekövetkező változásról haladéktalanul köteles az Utazásszervezőt értesíteni, aminek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért az Utazó felelősséget vállal. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szerződés megkötésekor úti okmányainak pontos adatait köteles megadni, és az adatok pontatlan közléséből eredő hibák javításáért személyenként tizenötezer forint (15.000,- Ft/fő, alkalmanként, módosításonként) összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni az indulást megelőző 14. naptól. Az Utazásszervező külön is felhívja az Utazó figyelmét, hogy az Utazó a szerződéskötéskor a saját kockázatára nyilatkozik a vele együtt utazó kiskorú személy(ek) helyes, a valóságnak megfelelő születési dátumáról, amely alapján az esetleges gyermekkedvezmények igénybe vehetők; az Utazó ennek alapján a valótlan adatközléséből eredő többletköltségekért kizárólagos és teljes körű felelősséget vállal, abban az esetben is, ha azokat a szálláson kell kifizetni.

1.8. Az Utazó megrendelése módosítására vonatkozó kérelmét az Utazásszervező – ha erre lehetősége van – az indulás előtti 35. napig díjmentesen teljesíti. Az indulás előtti 35. napon belüli módosítás, (mely az utazás időpontjára, a szálláshelyre, vagy a szobatispura vonatkozik), az utazási szerződés felmondásának minősül, melyre a bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, és a módosítás új megrendelésnek tekintendő.

1.9. Az Utazásszervező által nyújtott utazási szolgáltatások részvételi díjának irányadó devizaárfolyama (K&H Bank deviza eladási árfolyam): 420 Ft/EUR, 400 Ft/USD. Amennyiben a deviza árfolyama eléri vagy tartósan meghaladja az irányadó árfolyamot az utazásszervező változás mértékével jogosult a részvételi díjat megemelni.

1.10. Az Utazó az utazási szerződés szerinti utazási szolgáltatást csak a teljes díj megfizetése esetén veheti igénybe. Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy az Utazásszervező az előre be nem fizetett szolgáltatások nyújtásáért (pl. fakultatív program, étkezés, közlekedés, belépőjegyek stb.), azok díjainak esetleges változásáért nem tartozik felelősséggel. Az

Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utazó a saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból bármely általa megrendelt utazási szolgáltatást vagy annak egy részét nem veszi igénybe.

1.11. Ha az utazási ajánlat szerint fakultatív program megrendelésére is lehetőség van, akkor ezt az Utazásszervező – a közreműködője útján – csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív program teljesítési helyén a teljesítés előre meghatározott feltételei (pl.: minimális jelentkezők létszáma, stb.) bekövetkeznek. A fakultatív programnak a feltételek be nem következése miatt történő elmaradásáért az Utazásszervező nem felel.

1.12. Repülővel történő utazás esetén a légitársaságok által biztosított repülőjegyek módosítására, lemondására az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak. Az Utazásszervező nem felel a közlekedési vállalatok menetrend-változtatásaiért, járatainak késéseiért, szolgáltatásának elmaradásáért, illetve ezek miatt további szolgáltatások elmaradásáért. A poggyásznak a légitársaság által engedélyezett súlyát meghaladó többletsúlyáért fizetendő többletköltséget az Utazó viseli.

1.13. Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

1.14. A jelen általános szerződési feltételek és az egyedi utazási szerződés közötti eltérés esetén az egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

## AZ UTAZÁSI CSOMAGNAK ÉS UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSEGYÜTTESNEK NEM MINŐSÜLŐ UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS SZABÁLYAI

2.1. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az Utazó által fizetendő teljes díj egyoldalú emelésére. A díj emelésére kizárólag a Korm. r. 6. §-ában meghatározott okokból és az ott meghatározottak szerint kerülhet sor.

2.2. Ha az Utazásszervező a szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani – különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot (8 %) meghaladja – köteles erről az Utazót haladéktalanul tájékoztatni. Ebben az esetben az Utazó

a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja a szerződést, vagy

b) ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a Felek módosítják a szerződést.

Az Utazó a fenti a-b) pont szerinti döntéséről köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni.

2.3. A Korm. r. 8. § (1) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve a Felek az Utazó felmondása esetére bánatpénzt kötnék ki, melynek mértéke – az Utazó írásbeli felmondása közlésének időpontjától függően – a következő (a részvételi díj százalékában meghatározva):

- legkésőbb az utazás megkezdése előtt hatvanegy (61.) napig történő felmondás esetén 10 % (tíz százalék)

- 60-31. nap közötti felmondás esetén 40 % (negyven százalék),

- 30-15. nap közötti felmondás esetén 70 % (hetven százalék),

- 14. napon belüli felmondás esetén 100 % (száz százalék).

(a felmondás kizárólag írásban érvényes).

## AZ UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉSEK SZABÁLYAI

3.1. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az Utazó által fizetendő teljes részvételi díj egyoldalú emelésére. A díj emelésére kizárólag a Korm. r. 18. §-ában meghatározott okokból és az ott meghatározottak szerint kerülhet sor.

3.2. Tekintettel a díjemelés lehetőségére (3.1. pont), az Utazó díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a Korm. r. 18. § (1) bekezdése a)–c) pontjában foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered. Díjengedmény esetén az Utazásszervező jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket.

3.3. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeknek az utazási csomag megkezdése előtti egyoldalú módosítására, ha a változás nem jelentős, és az Utazásszervező a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tájékoztatja az Utazót.

3.4. Ha az **Utazó** az utazási csomag megkezdése előtt a Korm. r. 21. § (1) bekezdése szerint **felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést**, akkor **bánatpénzt köteles** fizetni. A bánatpénz mértéke megegyezik a 2.3. pontban foglaltakkal.

3.5. Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az Utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az Utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét a Felek az utazási csomag teljes részvételi díjának maximum háromszorosában korlátozzák azzal, hogy ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

3.6. Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha

a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot és az Utazásszervező a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:

- aa) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,
- ab) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
- ac) negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén, vagy
- b) az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.

#### EGYÉB RENDELKEZÉSEK

4.1. Az Utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását a Korm. r. 10. § (2) bekezdésben foglaltak szerint "Az utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt vagy utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről".

4.2. Az Utazó köteles kifogását haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, melyet az utaskísérő köteles jegyzőkönyvbe foglalni az utazó kérésére. Utaskísérő hiányában, és/vagy ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utazó a kárenyhítés érdekében köteles haladéktalanul felhívni a utazásszervező, hétvégén is üzemelő, magyar nyelvű központi ügyeleti számát, mely az úti okmányon és utazási tájékoztatón is szerepel, vagy az utazásközvetítőt (ennek igénybevétele esetén). A panaszt az utazásszervező az Utazó egyetértésével orvosolja, melyben az Utazó köteles közreműködni. Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Amennyiben az Utazó a helyettesítő szolgáltatást megfelelő indok nélkül nem fogadja el, úgy kártérítésre nem jogosult. Az Utazó az utazás tényleges befejezését követő 8 (nyolc) napon belül köteles kifogásait írásban az utazásszervező tudomására hozni, melyet az utazásszervező a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja. Utazásszervező abban az esetben vizsgálja ki és bírálja el jogosságát, ha azt az Utazó a helyszínen tartózkodásakor, az észleléskor már bejelentette. Amennyiben az Utazó kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása és/vagy megtérítésének kötelezettsége alól.

4.3. Az Utazó rendelkezésére álló panaszkezelési vagy vitarendezési eljárások: A panaszügyintézés helye a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A.§ alapján az Utazásszervező székhelye. Ha a panasz rendezését az Utazásszervező megkísérelte, de az nem járt eredménnyel, akkor az Utazó eljárást kezdeményezhet a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél vagy az utazásszervező székhelye szerint illetékes Békéltető Testületnél (lev.cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.). Az utazó a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság a Kormányhivatal. Elérhetőségeik:

<https://kormanyhivatalok.hu/kormanyhivatalok>

4.4. Az Utazásszervezőnél – külön díj ellenében – magasabb értékű kárbiztosítást nyújtó betegség-, baleset-, és poggyászbiztosítás (együtt: EUB TOP EXTRA Utasbiztosítás) és a részvételi díj 2,5 %-ának megfelelő díjért útlemondási biztosítás köthető, mely lemondás esetén nem visszatéríthető. Az utazási csomagban foglalt EUB TOP Utasbiztosítás és a magasabb értékű EUB TOP EXTRA Utasbiztosítás közötti különbözetet köteles megfizetni. Az ITAKA HUNGARY Utazási Iroda Kft., 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 csatlakozhat. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a [https://www.itaka.hu/hasznos\\_dokumentumok/](https://www.itaka.hu/hasznos_dokumentumok/) internetes oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az útlemondási biztosítás árát a részvételi díj nem tartalmazza.

Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy autóbusszos utazás esetén a teljes időtartamra az utasbiztosítás megkötése a szerződéskötés elengedhetetlen feltétele. Ez alól kivétel, ha az Utazó írásban úgy nyilatkozik, hogy rendelkezik utasbiztosítással az utazás teljes időtartamára. Biztosítási káresemény esetén az Utazó igényével közvetlenül a biztosítóhoz fordulhat.

Az utazó tudomásul veszi, hogy igazolt **utazásképtelenség esetén**, annak **bekövetkeztétől számított 2 (kettő) munkanapon belül köteles** útlemondását az **utazásszervező felé írásban bejelenteni**, a kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítóhoz továbbítani. Az aktuális bánatpénz 15%-ának megfelelő mértékű önrész levonása után a biztosító a bánatpénzt visszatéríti.

4.5. Az Utazó az utazási szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező (utazásközvetítő, helyi képviselő) a tudomására jutott személyes adatait az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben kezelje, a jogszabályban meghatározottak szerint megőrizze, azokat a szolgáltatásnyújtásban résztvevők részére továbbítsa.

4.6. Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és Korm. r. rendelkezései az irányadók.

4.7. A Felek – figyelemmel a Ptk. 6:58. §-ában foglaltakra is – nyilatkoznak, hogy

- az utazási szerződés akaratuknak kölcsönös és egybehangzó kifejezésével, ill. annak okiratba foglalásával jött létre, és nem maradt olyan lényeges vagy bármelyikük által lényegesnek minősített kérdés, amiben nem állapodtak meg, így a szerződésben foglaltak megfelelnek az akaratuknak,

- nincs tudomásuk olyan tényről vagy körülményről, amely a utazási szerződés semmisségét vagy megtámadhatóságát eredményezné.

4.8. Az utazási prospektusban (tájékoztatóban, weboldalon stb.) esetlegesen előforduló nyomdahibákért, a weboldal esetleges rendszerhibáiért az Utazásszervező nem vállal felelősséget!

#### AZ UTAZÓ NYILATKOZATA

Aláírással igazolom, hogy

- az Itaka Hungary Kft., mint utazásszervező **általános szerződési feltételeit** (a megrendelt utazási szolgáltatással és az **utazásszervezőnek az arra vonatkozó tájékoztatásával**, így különösen a programfüzetében és **a honlapján található információk, hasznos tudnivalók, valamint az adott országra vonatkozó információkkal együtt**) a szerződéskötést megelőzően megismertem, illetve az utazásszervező lehetővé tette, hogy világos, közérthető, kifejezett és olvasható módon megismerjem, és e feltételeket **fenntartás nélkül elfogadom**, így tudomásul veszem, hogy azok az utazási szerződés létrejöttékor a szerződés részévé válnak,

- **Biztosítási díj megfizetése esetén: a biztosítási feltételeket is megismertem**, a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot átvettem és tudomásul vettem.

Az ÁFA tv. 206. § (l) bekezdés c) pontja alapján ezúton nyilatkozom továbbá, hogy az utazási szolgáltatást

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségében, azaz utazóként veszem igénybe, (magánszemélyként) vagy
- adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe (cégnévre való számlázás)
- adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként veszem igénybe (cégnévre való számlázás a teljes szolgáltatást 27% ÁFA terheli).

A jelen okirat aláírásával hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Az utazásszervező mint adatkezelő az Utazónak az utazási szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait a szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek az utazásszervező ügyfélszolgálat munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A személyes adatok tárolásának időtartama a szerződés megszűnését követően a törvény által előírt időtartam. Az adatfeldolgozói információk az utazásszervező honlapján találhatóak az adatkezelési tájékoztatóban.

- Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező részemre, az alábbi megadott e-mail címre, címzett marketing üzenetet

küldjön :                      ne küldjön :

E-mail cím:

Nyilatkozom, hogy az útlemondásra és útmegszakításra vonatkozó biztosításhoz csatlakozom, melyet megelőzően a vonatkozó Biztosítási termékismertetőt, valamint az EUB2022-11BST jelű biztosítási feltételeket és az ügyféltájékoztatót megismertem és az abban foglaltakat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

Külön felhívjuk figyelmét, hogy a biztosító a biztosítási feltételekben és az ügyféltájékoztatóban külön fejezetekben foglalta össze a Polgári törvénykönyvtől, illetve a korábbi általános szerződési feltételtől lényegesen eltérő rendelkezéseket.

Nyilatkozom, hogy ezen eltérő rendelkezéseket megismertem és azokat magamra és az utazási szerződésben feltüntetett utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadom el.

Dátum:

Név és aláírás,