ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

ELŐFOGLALÁS 2027 NYÁR

Foglalási időszak: érvényes a 2026.11.03-30. között megkötött és véglegesített utazási szerződésekre

A promócióban részt vevő úti célok: Törökország (Antalya, Dalaman régiók), Albánia (Tirana), Görögország (Zakynthos, Korfu, Rodosz, Kelet-Kréta, Thassos), Spanyolország (Mallorca, Costa Dorada, Costa Brava, Fuerteventura), Olaszország (Szardínia, Calabria), Egyiptom (Hurghada, Marsa Matruh), Tunézia (Djerba), a 2027.05.01–2027.10.31. között induló utazásokra, valamint körutazások és városlátogatások a 2027.05.01–2027.10.31. között induló időszakban**.**

Az ITAKA SMART dinamikus csomagajánlatokra a promóció nem vonatkozik.

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-2488-20251016)).mint vállalkozó (a továbbiakban: **Utazásszervező**) az általa szervezett utazásokra – figyelemmel a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) 6:77-6:85. §-aiban és az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28) Kormányrendeletben (a továbbiakban: **Korm. r.**) foglaltakra is – az alábbi általános szerződési feltételekkel (a továbbiakban: **ÁSZF**) köt szerződést a megrendelővel (a továbbiakban: **Utazó**): (az Utazó és az Utazásszervező együtt a továbbiakban: **Felek**).

1 Az ÁSZF CÉLJA ÉS TÁRGYI HATÁLYA

1.1 Jelen ÁSZF az Utazásszervező által szervezett utazási csomagokra és utazási szerződésekre (a továbbiakban együttesen: **Itaka Utazási Csomag**) terjed ki, de alkalmazandók (eltérő megállapodás hiányában) abban az esetben is, ha a szerződés tárgyát kizárólag szálláshelyszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb szolgáltatás képezi. Az ilyen típusú szolgáltatásokra a vagyoni biztosíték nem nyújt fedezetet.

1.2 Jelen ÁSZF célja, hogy szabályozza az Itaka Utazási Csomagokat igénybe vevő Utazók és az Utazásszervező közötti jogviszonyt

1.3 Jelen ÁSZF hatálya nem terjed ki az Utazásszervező ún. SMART csomagajánlataira.

2 AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉSEK TARTALMA, A FOGLALÁS MENETE

2.1 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. Az Utazásszervező nem tartozik felelősséggel az utazás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásából, a nem megfelelő időjárási körülményekből eredő kellemetlenségekért, így különösen a megrendelt programok elmaradásáért, módosításáért vagy károkért felelősséget nem vállal.

2.2 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 és kifejezetten elfogadta. Itaka Utazási Csomag esetén a foglalás az alábbiak szerint történik:

2.2.1 az Utazásszervező meghirdeti az Itaka Utazási Csomagokat a honlapján az ajánlat szerinti feltételekkel,

2.2.2 az Utazó jelzi az Itaka Utazási Csomagra való igényét, megadja az Utazó(k) adatait, kiválasztja a fizetési módot és megfizeti a részvételi díj első részletét.

2.3 Az Utazó kifejezetten elfogadja, hogy e feltételek bármelyikének elmaradása esetén utazási szerződés nem jön létre. A szerződés létrejöttének elmaradásáért a Feleket kártérítési kötelezettség nem terheli.

2.4 A részvételi díj tartalmazza az utazási szolgáltatásnak a szervezési díjat, az oda-vissza útra vonatkozó repülőjegy vagy más közlekedési eszköz árát az utazási csomag szerint, a transzferszolgáltatás árát, a szállás árát, az étkezés ellenértékét az utazási csomag szerint, valamint az utazási szerződésben feltüntetett programok díját forintban meghatározva, nem tartalmazza viszont 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, így különösen a poggyász súlyhatárának túllépéséből fakadó költségeket, a rendes poggyászon felüli csomagok szállítását. A kiegészítő fakultatív programokat helyi szolgáltató szervezi, a jelentkezés a szervezőnél lehetséges az Utazó saját döntése alapján a szolgáltatás ellenértékének devizában történő megfizetése mellett. Az Utazásszervező rögzíti, hogy a fakultatív programok szervezésében és lebonyolításában nem vesz részt, annak kapcsán a jogszabályok adta legszélesebb mértékben kizárja a felelősségét.

2.5 Az Utazó a szerződés megkötésekor a charterjáratokkal történő utazást tartalmazó utazási csomagokra – előleg címén az iutazási csomag teljes díjának **10%-át** köteles befizetni. A foglalástól számított **30 napon belül** a teljes foglalási érték **30%-át,** a fennmaradó összeget pedig legkésőbb az indulást megelőző 30. napig kell kiegyenlíteni. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre.

2.6 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.

2.7 A Felek kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy ha az Utazó a 2.3-2.6 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.

2.8 Az Utazásszervező a részvételi díj teljes megfizetését követően, de legkésőbb az utazás előtt legalább 5 nappal korábban személyesen vagy elektronikus úton e-mailben átadja az Utazónak az utazáshoz kapcsolódó valamennyi szükséges dokumentumot. Abban az esetben, amennyiben a közlekedési társaság vagy a transzfer szolgáltató nem tudja a fenti határidőben az Utazásszervező rendelkezésére bocsátani a fenti dokumentumokat, úgy az Utazásszervező az utazás megkezdését megelőző utolsó munkanapon, illetve a közlekedési társaság vagy transzferszolgáltató által meghatározott check in szabályok szerint személyesen vagy elektronikus úton e-mailben átadja az Utazónak az utazáshoz kapcsolódó valamennyi szükséges dokumentumot.

2.9 Az Utazó köteles gondoskodni, hogy az utazáshoz szükséges személyi igazolvány, útlevél, vízum az indulást megelőzően a rendelkezésére álljon. Az Utazó felelőssége a vonatkozó vám-, deviza- és közegészségügyi szabályok és elvárások megtartása. A jelen ponttal kapcsolatban az Utazásszervezőnek nem áll fenn felelőssége.

2.10 Az Utazásszervező a transzferszolgáltatást helyi alvállalkozón keresztül biztosítja. Az alvállalkozó egy transzfer kapcsán különböző járatokkal érkező utazókat is szállíthat, így a transzferszolgáltatás magasabb várakozási idővel járhat. A találkozási pontot az utazás előtt az Utazásszervező által e-mailben küldött utastájékoztató tartalmazza. A helyi vállalkozó minden esetben a célállomáshoz lehető legközelebbi pontra viszi az Utazót, azonban előfordulhat, hogy nem biztosított a szállás előtti parkolás.

2.11 Az Utazásszervező és alvállalkozói jogosultak a szolgáltatást megtagadni vagy a szolgáltatás igénybevételét korlátozni, amennyiben az Utazó magatartásával a többi utas testi épségét veszélyezteti, botrányosan viselkedik vagy egyéb magatartásával akadályozza a szolgáltatás teljesítését.

2.12 Az Utazó köteles az utazási szerződést szerződésszerűen teljesíteni, így különösen az indulás/visszaindulás dátumát, helyét, pontos időpontját, a transzfer találkozási helyét és időpontját, valamint az esetleges további találkozók helyét és idejét betartani.

Amennyiben az Utazó ezeket az időpontokat figyelmen kívül hagyja, elmulasztja, az ebből eredő károkat és költségeket az Utazó viseli.

2.13 A Felek kötelesek jóhiszeműen együttműködni az utazási szerződés szerződésszerű teljesítése érdekében. Az Utazásszervező kiemeli, hogy annak érdekében, hogy minél szélesebb körű információt biztosítson az Utazó részére egy adott utazás kapcsán, a honlapján közzéteszi, és közvetlenül elektronikusan, e-mail útján az Utazó rendelkezésére bocsátja az ún. „Hasznos tudnivalók utazás előtt" tájékoztatót. Az Utazó az utazást megelőzően minden esetben ellenőrizze ezen tájékoztató tartalmát.

2.14 Az Utazásszervező az utazási csomag összeállítása során kiemelten figyel az Utazó által jelzett igényekre, preferenciákra, így különösen a szállodai elhelyezésre (például tengerre néző szoba, egymás melletti szobák, bungaló, stb.), azonban – amennyiben külön díjat az adott szolgáltatásért az Utazó nem fizetett, úgy az Utazásszervező nem garantálja az igények teljesítését. Ezzel kapcsolatban az Utazásszervező kizárja a lehető legszélesebb mértékben a felelősségét.

3 A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1 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.

3.2 A fenti 3.1 ponti adminisztrációs díjon felül az Utazót terhel mind olyan költség, amely a már lefoglalt, illetőleg megvásárolt szálláshelyek és repülőjegyek módosításával jár. A módosítással kapcsolatban felmerülő költségek kapcsán az adott szálláshelyszolgáltató, illetőleg közlekedési társaság általános szerződési feltételei irányadóak. Az Utazásszervező rögzíti, hogy már megvásárolt repülőjegyek esetében a módosítás, így különösen az időpont, a desztináció, az Utazó adatainak módosítása sok esetben csak magas költségek mellet, akár a korábbi repülőjegy lemondásával és új repülőjegy vásárlásával lehetséges.

3.3 Az Utazásszervező az Utazó a 3.1 pont szerinti adataiban történő elírás, változás módosításán túl az Utazó megrendelése (az Előfoglalás 2027 Nyár promócióban részt vevő ajánlatok) módosítására vonatkozó kérelmét az Utazásszervező – ha erre lehetősége van – a fenti időszak alatt készült és véglegesített foglalások esetén

korlátlan alkalommal, díjmentesen engedélyezi (úticél, szálláshely, szobatípus és/vagy dátummódosítás engedélyezett) **az indulás előtti 30. napig** (módosítás esetén az új utazási csomag ára az eredeti utazási csomag *foglalásának napján érvényes áron* kerül átfoglalásra). A 30. napon belüli módosítás, (mely az utazás időpontjára, a szálláshelyre, vagy a szobatípusra vonatkozik), az utazási szerződés felmondásának minősülhet, melyre a bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, és a módosítás új megrendelésnek tekintendő

3.4 Az Utazásszervező által nyújtott utazási szolgáltatások részvételi díjának irányadó devizaárfolyama (K&H Bank deviza eladási árfolyam): 400 Ft/EUR, 350 Ft/USD. Amennyiben a deviza árfolyama eléri vagy tartósan meghaladja az irányadó árfolyamot az utazásszervező változás mértékével jogosult a részvételi díjat megemelni.

3.5 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.

3.6 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. Az Utazó köteles ilyen esetben megtéríteni az Utazásszervezőnél felmerülő kárt.

3.7 Ha a helyszínen 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.

3.8 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. Az Utazó a légitársasággal szemben fennálló esetleges igényét, így különösen a járatok késéséhez kapcsolódó, a 261/2004/EK rendelet alapján érvényesíthető igényét

3.9 Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az Utazó által fizetendő teljes díj egyoldalú emelésére. A díj emelésére kizárólag a Korm. r. 6. és 18. § szakaszaiban meghatározott okokból és az ott meghatározottak szerint kerülhet sor. Így az Utazásszervező jogosult a díjat egyoldalúan megemelni, ha változnak

- a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,

- az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy
- az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok.

Az Utazásszervező köteles a díjemelésről az Utazót haladéktalanul, de legkésőbb az utazást megelőző 20 nappal értesíteni.

Utazási csomag esetén amennyiben a jelen pont szerinti okok költségcsökkenést eredményeznek, úgy az Utazó díjengedményre is jogosul. Az Utazásszervező jogosult ilyen esetben a visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztrációs költségeit.

3.10 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. A késedelemből fakadó esetleges károkért az Utazó köteles helytállni.

3.11 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.

3.12 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.

4 FELMONDÁS

4.1 A Korm. r. 8. (1) és 21. § (1) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve a Felek az Utazó felmondása esetére bánatpénzt kötnek ki, melynek mértéke – az Utazó írásbeli felmondása közlésének időpontjától függően – a következő (a részvételi díj százalékában meghatározva):

– az utazási csomag lefoglalása és véglegesítése dátumától az utazás megkezdése előtti 61. nap közötti 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).

4.2 A fenti 4.1 ponton túl az Utazó a felmondása esetén köteles megtéríteni az Utazásszervezőnek az Itaka Utazási Csomag keretében már lefoglalt, illetőleg megvásárolt repülőjegy és szálláshely lemondásával az Utazásszervezőnél felmerülő tényleges költséget. A repülőjegy és a szálláshely lemondására a légitársaság és a szálláshelyszolgáltató általános szerződési feltételei és szabályzatai az irányadóak. Az Utazásszervező kiemeli, hogy – a légitársaság által alkalmazott általános szerződési feltételek eltérő rendelkezése hiányában - az Utazó lemondása esetén a menetrend szerint repülőjegyek ellenértéke nem térítendő vissza az Utazó részére.

4.3 Amennyiben az Utazó arra hivatkozással mondja fel a szerződést, hogy az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepel, és erről az Utazót az Utazásszervező az utazási szerződés megkötését megelőzően - akár a holnapján – tájékoztatta, úgy az Utazó köteles a jelen ÁSZF 4.1 pontja szerinti bánatpénz fizetésére.

4.4 A fenti 4.1 ponton túl az Utazó a felmondása esetén köteles megtéríteni az Utazásszervezőnek az Itaka Utazási Csomaghoz kapcsolódó, az Utazó által megrendelt kiegészítő szolgáltatások kapcsán az Utazásszervezőnél felmerülő költséget. Ilyen szolgáltatások különösen, de nem kizárólagosan a repülőjegyhez kapcsolódó többlet szolgáltatások, mint az előre foglalt ülőhely, a túlsúlyos poggyász, az extra poggyász. Az Itaka Utazási Csomag Utazó általi felmondása esetén az Utazásszervező ezen kiegészítő szolgáltatások ellenértékét nem téríti vissza az Utazó részére.

4.5 Ha az Utazásszervező nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

(a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

(b) ha ilyen szolgáltatást az Utazásszervező nem képes nyújtani vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást indokoltan nem fogadja el, az Utazásszervező köteles a teljes befizetett díjat haladéktalanul visszafizetni az Utazó részére. Amennyiben a felkínált helyettesítő szolgáltatás az eredetinél alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles megtéríteni a díjkülönbözetet az Utazónak.

4.6 Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az Utazónak az utazási csomag ellenértékeként 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:

(i) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,

(ii) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,

(iii) 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.

4.7 Az utazástól történő bármely fél elállása, illetőleg a szerződés felmondása esetén az Utazásszervező köteles a felmondást követő legkésőbb 14 napon belül átutalással, az Utazó által írásban megjelölt bankszámlára megfizetni a részvételi díjat, illetőleg annak visszajáró részét.

5 HELYI KÉPVISELET, ASSZISZTENCIA

5.1 Főszabályként az Itaka Utazási Csomagok esetében az Utazásszervező magyar nyelvű helyi képviseletet, asszisztenciát biztosít.

5.2 Amennyiben a helyszínen elérhető asszisztencia valemilyen okból nem érhető el, vagy az Utazó problémáját nem tudja orvosolni, sürgős probléma esetén az Utazó az Utazásszervező által üzemeltetett, 0-24 órás, magyar nyelvű telefonos asszisztencia szolgáltatást veheti igénybe. A vonatkozó telefonszámot az utazás előtt az Utazásszervező által e-mailben küldött utastájékoztató tartalmazza.

5.3 Amennyiben szükséges, a kapcsolatfelvételt követően az asszisztencia felveszi a kapcsolatot a helyi szolgáltatókkal és partnerekkel.

6 HIBÁS TELJESÍTÉS, PANASZKEZELÉS

6.1 Az Utazásszervező helytáll az utazási szerződés szerződésszerű teljesítéséért. Hibás teljesítés esetén az Utazó kellékszavatossági igényét érvényesítheti. Hibás teljesítés esetére a Ptk. és a Korm. r. irányadó.

6.2 Az Utazásszervező nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza.

6.3 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.

6.4 Az Utazó a Korm. r. 10. § (2) és 22. § (2) bekezdésben foglaltak szerint köteles az eset körülményeinek figyelembevételével haladéktalanul tájékoztatni az Utazásszervezőt vagy utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

6.5 Az Utazó köteles kifogását haladéktalanul közölni a helyszíni asszisztenciával vagy a helyszíni szolgáltatóval, melyet az asszisztencia vagy a szolgáltató köteles jegyzőkönyvbe foglalni akár angol nyelven, és annak egy példányát az Utazónak átadni. A jegyzőkönyv felvétele nem minősül a panaszban foglaltak elfogadásának, illetőleg elismerésének. Amennyiben a helyszíni asszisztencia vagy a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az Utazó a kárenyhítés érdekében köteles haladéktalanul felhívni az 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 határidők vonatkozásában az utazásközvetítő tájékoztatása úgy minősül, mintha az Utazó az Utazásszervezőt értesítette volna. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó tartozik felelősséggel.

6.6 A panaszt az Utazásszervező az Utazó egyetértésével orvosolja, melyben az Utazó köteles közreműködni.

6.7 Az Utazó az utazás tényleges befejezését követő 14 (tizennégy) napon belül köteles kifogásait írásban az Utazásszervező tudomására hozni, melyet az Utazásszervező a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgál. Az Utazásszervező kizárja a felelősségét az olyan károkért, amelyek a jegyzőkönyv helyszínen történő felvételének elmaradásból, valamint a panasz közlésének késedelméből erednek. Kártérítés körében az Utazót terheli annak bizonyítása, hogy őt az Utazásszervező szerződésszegésének következtében kár érte. Megfelelő bizonyíték hiányában az Utazásszervező mentesül a kárigény megtérítésének kötelezettsége alól. Az Utazásszervező kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat és kárigényeket vizsgálja ki.

6.8 Az utazás során az Utazó poggyászának megrongálásából, hátrahagyásából vagy elvesztéséből eredő kárért, valamint az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazásszervező nem tartozik felelősséggel.

6.9 Abban az esetben, amennyiben az Utazó nem tartja kielégítőnek az Utazásszervező panaszra adott válaszát a 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) alapján az alábbi panaszkezelési vagy vitarendezési eljárások állnak a rendelkezésére.

6.9.1 Az Utazásszervező a fogyasztói jogvita rendezése érdekében igénybe veszi a békéltető testületi eljárást, azonban általános alávetési nyilatkozatot nem tesz. Az eljárásra a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti békéltető testület illetékes. Az eljáró békéltetőtestület elérhetőségi adatait az alábbi weboldalon érheti el:

https://bekeltetes.hu/assets/documents/bekelteto%20terkep%20v12.pdf

6.9.2 A ÁSZF közzétételekor az alábbi elérhetőségeken érhetőek el az egyes békéltető testületek. Kérjük, hogy az aktuális elérhetőségi információk kapcsán minden esetben keresse fel a fent hivatkozott weboldalt.

Békéltető testület: BARANYA VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Baranya, Somogy, Tolna
Elérhetőség:
www.baranyabekeltetes.hu
Cím: 7625 Pécs, Majorossy I. u. 36.
Telefon: +36 (72) 507-154
E-mail: info@baranyabekeltetes.hu

Békéltető testület: BORSOD-ABAÚJ-ZEMPLÉN VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Borsod-Abaúj-Zemplén, Heves, Nógrád
Elérhetőség:
www.bekeltetes.borsodmegye.hu
Cím: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.
Levelezési cím: 3501 Miskolc, Pf. 376.
Telefon: +36 (46) 501-091 (új ügyek), 501-871 (folyamatban lévő ügyek)
E-mail: bekeltetes@bokik.hu

Békéltető testület: BUDAPESTI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Budapest
Elérhetőség:
www.bekeltet.bkik.hu
Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. I. em. 111.
Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf. 10.
Telefon: +36 (1) 488-2131
E-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

Békéltető testület: CSONGRÁD-CSANÁD VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Csongrád-Csanád, Bács-Kiskun, Békés
Elérhetőség:
https://www.bekeltetes-csongrad.hu/

Cím: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefon: +36 (62)549-392
E-mail: bekelteto.testulet@cskik.hu

Békéltető testület: FEJÉR MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Fejér, Komárom-Esztergom, Veszprém
Elérhetőség:
https://www.bekeltetesfejer.hu/
Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.
Telefon: +36 (22) 510-310
E-mail: bekeltetes@fmkik.hu

Békéltető testület: GYŐR-MOSON-SOPRON VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala
Elérhetőség:
https://bekeltetesgyor.hu/hu/
Cím: 9021 Győr, Szent István út 10/A
Telefon: +36 (96) 520-217
E-mail: bekelteto.testulet@gymsmkik.hu

Békéltető testület: HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Hajdú-Bihar, Jász-Nagykun-Szolnok, Szabolcs-Szatmár-Bereg
Elérhetőség:
https://www.hbmbekeltetes.hu/
Cím: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefon: +36 (52) 500-745, +36 (52) 500-7410
E-mail: bekelteto@hbkik.hu

Békéltető testület: PEST VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
Illetékesség: Pest vármegye
Elérhetőség:
https://panaszrendezes.hu/
Cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4. em. 2.
Telefon: +36 (1) 792-7881
Email: pmbekelteto@pmkik.hu

6.9.3 Az Utazó fogyasztói panasza esetén fordulhat a lakóhelye szerint illetékes Kormányhivatalhoz, melyek elérhetőségét az alábbi linken találhatja meg: http://fogyasztovedelem.kormany.hu/teruleti/.

Budapesti illetékesség esetén a Budapest Főváros Kormányhivatala – Fogyasztóvédelmi Főosztályhoz fordulhat az alábbi elérhetőségeken.

Cím: 1117 Budapest, Prielle Kornélia utca 4/b.
Telefon: (1) 450-2598
E-mail cím: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

6.9.4 Adatkezeléssel kapcsolatos panasz esetén az Utazó a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz is fordulhat az alábbi elérhetőségeken:

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
Telefon: +36 (1) 391-1400
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu

7 BIZTOSÍTÁS

7.1 Az Utazásszervezőnél – különdíj ellenében – kárbiztosítást nyújtó betegség-, baleset-, és poggyászbiztosítás (Air & Cruise TOP, Air & Cruise EXTRA Utasbiztosítás) és a részvételi díj 2,5 %-ának megfelelő díjért útlemondási biztosítás köthető, mely lemondás esetén nem visszatéríthető. Az Utazásszervező, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás") vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az Utazó az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Az útlemondási biztosításra vonatkozó szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a 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 autóbuszos 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 (online kitölthető: https://eub.hu/eub/) és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítóhoz továbbítani. Az aktuális bánatpénz 10%-ának megfelelő mértékű önrész levonása után (a biztosítási feltételekben szereplő kizárások kivételével) a biztosító a bánatpénzt visszatéríti.

8 VEGYES RENDELKEZÉSEK

8.1 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.

8.2 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.

8.3 A jelen ÁSZF és az egyedi utazási szerződés közötti eltérés esetén az egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

8.4 Az Utazásszervező fenntartja az ÁSZF módosításának jogát, erről köteles értesíteni az Utazót a már megrendelt, de még nem teljesített szerződések esetén.

8.5 Az ÁSZF-ben és az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. és Korm. r. rendelkezései az irányadók.

8.6 Az Utazásszervező adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatását az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

8.7 Az Utazásszervező jogosult az utazási szerződés teljesítése során közreműködőt igénybe venni. A közreműködő magatartásért, mint sajátjáért felel.

8.8 Ha a jelen ÁSZF bármely része érvénytelenné, jogtalanná vagy végrehajthatatlanná válik, az a fennmaradó részek érvényességét, jogszerűségét és végrehajthatóságát nem érinti.

8.9 Amennyiben az Utazásszervező az ÁSZF alapján megillető jogát nem gyakorolja, a joggyakorlás elmulasztása nem tekinthető az adott jogról való lemondásnak. Bármilyen jogról történő lemondás csak az erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.