

Utazási szerződés

Az utazási szerződés a **Neverland Tours Kft** utazási iroda által szervezett 2018. évi ajánlataira érvényes. Utazási szerződés létrejött a NEVERLAND TOURS KFT. *Tel: 06-70/7783072 / email: info@neverlandtours.hu • Eng.sz. U-001789 • Adósz.: 25935071-2-06* és a szerződést aláíró utas (megbízó) között az alábbi pontok szerint:

1. A Neverland Tours által szervezett utazásokra az alábbi kormányrendeletek az irányadóak: P.T.K. 2013. évi V. törvény 6:254 §-a, 213/96 és az utazási szerződésekről szóló 281/2008 Kormányrendelet és annak utólagos kiegészítései valamint a 90/314 EGK irányelvek.

2. Az utazási szerződés akkor jön létre és válik véglegessé, amikor az utazást megrendelő (utas vagy képviselője) az utat megrendelte, az előleget befizette, utazási szerződést aláírta, és a jelentkezését a Neverland Tours elfogadta, írásban (e-mail, fax, postai levél) visszaigazolta, nyilvántartásba vette. Esetleges jogosulatlan megbízás esetén minden felmerülő kárért az eljáró személy felelős. Amennyiben nem maga az utas a megrendelő, úgy a szerződést elfogadót és aláíró (megbízottat) terhel minden felelősség. Jogi személy esetén, a Neverland Tours ajánlatát követő, írásos megrendelés átadásával (e-mail esetén is) egyidejűleg jön létre az utazási szerződés. Amennyiben a Neverland Tours a jelentkezést helyhiány vagy más okból csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Neverland Tours az utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését az utazási iroda bármikor visszamondhatja és a befizetett előleget visszafizeti. A jelentkezéssel egy időben az utasnak vagy képviselőjének nyilatkozatot kell tennie, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára (azaz utasként) veszi igénybe.

3. Az utazások időtartamát, az egyes szolgáltatások jellegét, minőségét, módját és a részvételi díjat, fakultatív programokat, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeit valamint azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat a Neverland Tours által kiadott utazási katalógus, ajánlat rögzít. További információt az adott út leírásában és az utastájékoztatóban leírt feltételek tartalmazzák.

4. A részvételi díj tartalmazza a meghirdetett utazásban szereplő szolgáltatások árát, az utazási iroda szervezési díját, valamint az ÁFA-t. A részvételi díjban nem szereplő, de külön felszámításra kerülő díjakat (útlemelési biztosítás, vízum, biztosítás, reptéri illeték, üdülőhelyi díj...) az iroda a jelentkezéskor kitöltendő adatlapra vagy az utazási tájékoztatóban, írásban közli. A részvételi díj nem tartalmazza az utas érdekkörében felmerült módosításokat, melynek mértéke 5000 Ft / módosítás.

5. Jelentkezéskor – ha speciális utazási feltétel (mely esetekben a speciális feltételeket mindenkor írásban közli az iroda a megrendelővel) másként nem rendelkezik –, a részvételi díj (esetlegesen egyedi megrendelés esetén az irányár) 40%-a a befizetendő előleg. A Neverland Tours hozzájárulásával, egyedi esetekben, a 40%-tól eltérő (esetlegesen kisebb) összeg befizetésével is létrejöhethet a szerződés. A hátralék fizetés befizetési időpontja, legkésőbb az utazás kezdete előtti 30. nap. Erről külön értesítést az utazási iroda nem küld megrendelőnek. Ha a befizetési határidőt az utas nem teljesíti, a Neverland Tours a megrendelést lemondottnak tekintheti, még akkor is, ha azt már visszaigazolta. Az utas ez esetben köteles a Neverland Tours a szerződés 13. pontjában közölt költségeit – az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás megkezdése előtti 19. nap, illetve a szerződés-kiegészítés szerinti napon történő lemondásra vonatkozó előírások figyelembe vételével – megtéríteni. Amennyiben a teljes részvételi díj a 30.000 Ft-ot nem éri el, vagy a jelentkezés az út indulása előtt 30 napon belül történik, akkor a teljes részvételi díj fizetendő.

6. Bel- vagy külföldi hatósági árváltozások, fuvardíj-, ÁFA változás, valamint valutaárfolyam változás esetén az utazási iroda az utazás árát az utazás megkezdése előtti 20. napig felemelheti. Az iroda az árváltozásról írásban tájékoztatja az utast. Ha a díjemelés a 8 %-ot meghaladja, az utas elállhat a megrendeléstől. Abban az esetben is költségmentesen elállhat az utas az utazástól, amennyiben az iroda a megrendelt út meghirdetett programját lényegesen megváltoztatta. Ebben az esetben a befizetett összeg felül az adott időre eső jegybanki kamatra is igényt tarthat.

7. A meghirdetett fakultatív programok árát a jelentkezéskor, de legkésőbb a hátralék rendezésekor kell kifizetni. Amennyiben az utas az út során meghirdetett, a helyszínen befizethető fakultatív programra jelentkezik, annak a programnak az árát, valamint a belépődíjak árát is az adott ország valutájában az iroda képviselőjének a helyszínen kell kifizetni. Ha az utas az utazás során a programban nem szereplő szolgáltatást vesz igénybe, annak árát köteles a helyszínen ország pénznemében rendezni. Amennyiben az utas az utazás során valamely megrendelt és befizetett szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okokból nem vesz igénybe, úgy az utas más szolgáltatást vagy visszatérítést nem követelhet. Ha az utas az utazás előtt elmulasztott olyan, a katalógusban meghirdetett fakultatív programra jelentkezni, melynél a jelentkezést csak előzetesen, még

Magyarországon tudjuk elfogadni, az utaskísérő nem köteles elfogadni jelentkezőt a helyszínen.

8. Csoportos útjainkhoz irodánk a vízumügyintéztést csak magyar állampolgárok részére vállalhatja, azonban az utasok vízumukat önállóan is intézhetik. Ebben az esetben, minden, a vízumhoz szükséges iratot önállóan kell beszereznie, és az esetleges elutasításokor az útlemondás, csak az útlemondási feltételek szerint lehetséges (lásd 13. pont). Csoportos ügyintézésünk után történő vízumügyintéztést irodánk nem, vagy csak felár ellenében vállalja. A Neverland Tours csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél- és tranzit országok útlevél-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást. Amennyiben a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, kártérítésre nem tarthat igényt.

9. Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor útlevel, vám-, devizajogszabályokat betartani. A kiutazáshoz szükséges érvényes útlevel vagy egyéb iratok beszerzéséről az utas gondoskodik. Ennek hiányából eredő összes kárért és költségért a Neverland Tours felelősséget nem vállal. Ha az utast saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják vagy bármely okból az utat megszakítja, a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt. Ugyanez vonatkozik arra az esetre is, ha az utas nem jelenik meg a társasút indulásakor. A jelentkezés alkalmával egy olyan telefonszámot kell megadnia az utasnak, melyen az út indulásának napján el lehet érni, a kapcsolattartás biztonságának érdekében. Ezeket a telefonszámokat az utazási iroda bizalmasan kezeli, azt harmadik félnek nem adja ki. Az utasra a megbeszélte indulási időpont után autóbuszaink maximum 15 percet várnak. Az utas köteles elfogadni és betartani a csoportos utazásokon elvárható, általános etikai és utazási szokásokat. Valamint az utas köteles a fogadó ország törvényeit, tradícióit betartani illetve tiszteletben tartani. Amennyiben ezeket az út során több alkalommal megsérti, úgy hogy az utastársaira és a csoportkísérőre is bántóan hat, akkor a csoportkísérő az utas utazását megszakíthatja (Pl. részegség, agresszív magatartás...). Ebben az esetben hazautazásáról az utas saját maga köteles gondoskodni és annak költségeit viselni. Az iroda felé kártérítési igényt nem nyújthat be.

10. A Neverland Tours amennyiben a meghirdetett útra jelentkezők létszáma nem éri el az utazáshoz szükséges legkisebb létszámot, a Neverland Tours elállhat a szerződéstől az utazás megkezdése előtti 20 napig. Ebben az esetben az utasok által befizetett teljes összeget visszafizeti. Amennyiben a meghirdetett fakultatív program szintén nem elegendő létszám miatt elmarad, úgy annak árát a hazaérkezés után az utasnak az iroda maradéktalanul visszafizeti.

11. Amennyiben a Neverland Tours kompetenciáján kívülálló ok, előre nem várt esemény (pl. sztrájk, háború, természeti csapás, időjárási anomáliák stb.) vagy katasztrófa, azaz vis major miatt az utazás meghiúsul, esetleg csak részben valósul meg, a Neverland Tours felelősség nem terheli. Az iroda ilyen esetekben – amennyiben módjában áll – segítséget nyújt, olyat, ami az adott helyzetben maximálisan lehetséges. A vis major miatt meghiúsuló utazás esetében a Neverland Tours nem felelős az addig kifizetett szolgáltatások, repülőjegyek értékének elvesztéséért, így az utas az irodától annak visszatérítését nem követelheti. Amennyiben az iroda a fent említett okok miatt áll el az úttól, akkor – az utas kérése, döntése szerint – vagy visszafizeti a teljes befizetett részvételi díjat vagy az eredetivel lehetőség szerint azonos értékű szolgáltatást ajánl fel. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet az Utast terheli, ha alacsonyabb, a különbözetet a Neverland Tours visszatéríti. Az utas érdekkörében felmerült ok esetén történő program-meghiúsulás/ módosulás esetén a Neverland Tours felelősség nem terheli. Nem minősül az utas érdekkörében felmerülő okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja.

12. Az utazás megkezdése előtt kb. egy héttel (a teljes részvételi díj befizetése esetén) az utazási iroda vouchert és utastájékoztatót ad ki minden utasának. Ez a tájékoztató tartalmazza az úttal kapcsolatos összes fontos információt (találkozási hely és időpont, részletes program, célország speciális sajátosságai, kulturális szokások, egészségügyi és egyéb esetleges speciális előírásokat...). Amennyiben a közölt információkon kívül további kérdés lenne, forduljon irodánk munkatársaihoz. Amennyiben ezt elmulasztotta, utólagosan az információ hiánya miatti panaszt, reklamációt nem áll módunkban elfogadni.

13. Az utasnak jogában áll az utazást lemondani. Lemondását minden esetben írásban kell eljuttatni az irodához. Az irodának csak az írásban beérkezett lemondásokat áll módjában elfogadni. Lemondás esetén a megrendelt alap részvételi díjból személyenként az alábbi költségek fizetendők:

60–36. nap: 10% • 35–20. nap: 50% • 19–8. nap: 80% • 7. napon belüli lemondás vagy meg nem jelenés esetén 100% lesz a kötbér mértéke. A

lemondás napjának az számít, amikor a lemondás írásban irodánkba beérkezett. A lemondáskor az időintervallum megállapításánál a naptári napokat vesszük alapul. Amennyiben valamely szolgáltató partner eltérő (szigorúbb) lemondási feltételeket ad az adott úthoz/programhoz, azt a Neverland Tours külön szerződés kiegészítésben tájékoztatja az utasokat.

14. Ha az utas az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa, élettársa, gyermeke, szülője, vagy testvére is lemond, a lemondás miatt a 13. pont szerinti átalánykártalanítást tartoznak megfizetni. Az utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvételi jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésről köteles írásban a Neverland Tourst tájékoztatni és az igazolt többletköltséget viselni. Az utas csak olyan személyre engedményezheti az utazásban való részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben leírt feltételeknek, és az abban foglaltak tudomásul vételéről írásban nyilatkozik.

15. Amennyiben az utas a 13. pontban megjelölt terminuson belül átjelentkezik egy másik utazásra vagy másik időpontra, az eredeti megrendelés lemondásának, és egyidejűleg új megrendelésnek számít, és a lemondásra vonatkozó feltételek lépnek életbe. Kivételt képez, ha a Neverland Tours ajánlja fel a változtatás jogát.

16. Az utas az általa okozott kárért közvetlenül felelős a szolgáltatóval vagy más természetes személlyel, ill. hatósággal szemben.

17. Az utazási irodák és a szállodák közötti IH&RA/UFTAA nemzetközi szerződés szerint felel a Neverland Tours a szálláshely szolgáltatásokért. A Neverland Tours garantálja, hogy a szálloda az adott országban a programban meghirdetett kategóriának megfelelő besorolású. Azonban nem vállal felelősséget azért, hogy az adott ország helyi besorolású szállodája esetlegesen eltér a magyarországi azonos besorolási kategória sajátosságaitól.

18. Egyedi esetekben a Neverland Tours fenntartja a jogot változtatásokra: szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos vagy magasabb értékű programokkal történő felcserélésére. A magasabb értékű programcsere esetén az utazási iroda többletköltséget nem kérhet az utastól. Ebben az esetben az utas nem tarthat igényt kártalanítási összegre. Továbbá az iroda nem tartozik utólagos kártalanítási kötelezettséggel a busz ülérendjének megváltoztatása esetén. Ebben az esetben az iroda köteles az utasok számára lehető legkedvezőbb, legkisebb módosítást végrehajtani. Az iroda nem tartozik felelősséggel a repülőgép menetrendjének változtatásáért és az esetleges késésekért, még akkor sem, ha az a program lebonyolítását is befolyásolja. Mindennemű menetrendbeli módosulásért az adott légitársaság a felelős, az ebből eredő kártérítési igényt a légitársasághoz kell benyújtani. Az utasnak önállóan kell tájékozódnia az adott légitársaság speciális szabályzatairól (pl. feladott csomagok súlykorlátozásai). A tájékozódás hiánya az utast nem mentesíti az esetleg többletköltségektől.

19. A szerződés hibás teljesítése esetén az utas visszatérítési kérelmet nyújthat be a Neverland Tours-nál a hazaérkezést követő 15 napon belül. A kérelmet ajánlott levélben kell eljuttatni az irodához. Az utast – az utazásszervező hibás teljesítése esetén is –, együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. Panaszbenyújtásának alapja, hogy az utas már a helyszínen jelezte problémáját az utaskísérőnek és a szállodának egyaránt. Hazaérkezést követően az írásos bejelentéshez csatolni kell a kifogásra okot adó cselekmény jegyzőkönyvét (1 példányt), melyet a helyszínen az utaskísérő vagy a helyi szolgáltató vagy több utastárs rögzített. (214-es tv. 12§/5) Amennyiben az utas a kárigényt a meghatározott határidőn kívül, vagy a nem megfelelő dokumentumokkal nyújtja be, úgy az iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. A felek elfogadják, hogy a kártérítés összege (vagyoni és nem vagyoni jellegű) összesen semmilyen esetben sem haladhatja meg az utazási irodához befizetett részvételi díj összegét. A benyújtott kárigény megválaszolási határideje: 30 nap.

20. A Neverland Tours nem köteles a részvételi díjat leszállítani, kártérítést fizetni, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekköréből felmerült okból nem vett igénybe. Amennyiben az utazást nagyobb erőhatalom, háborús események, sztrájkok vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják a szolgáltatás ezen okokból történő elmaradásáért, módosulásáért a Neverland Tours felelősséget nem tud vállalni, így ezen okból jelentkező többletköltségek az utast terhelik.

21. A prospektusban megjelölt utak részvételi díjai nem tartalmazza a baleset-, betegség, poggyászbiztosítás díját. A biztosítás megkötéséről az utas gondoskodik egyénileg. A Neverland Tours természetesen biztosít lehetőséget, hogy irodánkon keresztül az út megrendelésekor (legkésőbb a hátralék befizetésének alkalmával) az irodával szerződésben álló biztosító társaság biztosítását megkösse. Amennyiben az utas nem köt biztosítást,

ennek hiányából eredő betegségéből, balesetéből fakadó összes költség és felelősség az utast terheli.

22. Poggyásznak őrzéséről, felügyeletéről az utas maga gondoskodik. Az autóbuszban hagyott tárgyakért a Neverland Tours nem vállal felelősséget.

23. Programfizetünkben meghirdetett utak részvételi díja nem tartalmazza a stornó biztosítást. A stornó biztosítás megkötése a saját szervezésű utakhoz kötelező, melynek mértéke az adott út részvételi díjának 1,5%-a. Amennyiben az utas vagy gyermeke, szülője, házastársa hatósági orvos vagy kórház által igazolt utazásképtelenséggel járó betegsége, elhalálása miatt nem vehet részt az utazáson, akkor a biztosító az önrész (kb. 20 %) levonása után, az alap részvételi díjat a probléma kivizsgálása és jogossága után visszatéríti. Amennyiben az utas a megrendeléssel egy időben megköti baleset-, betegség-, poggyászbiztosítását, az útlemondási biztosítás önrészes lesz. A részletes szabályzat megtekinthető irodánkban. Az utas köteles az igazolt utazásképtelenség bekövetkezésének napjától számított 2 munkanapon belül az útlemondási szándékát az utazási irodánál és az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt-nél bejelenteni. Az önrész a fakultatív programok esetére is érvényes. A repülőtéren illetve a visszatérítése a légitársaságok szabályzatai alapján történik.

24. Utazásközvetítői szerződés alapján a Neverland Tours az utas megbízásából más utazási iroda, szolgáltató árualapját, szolgáltatásait is lekötheti, megrendelheti az utazásközvetítő szerződés alapján. Ebben az esetben az utazást, szolgáltatást szervező iroda utazási feltételei érvényesek. Ilyen esetben a Neverland Tours a szolgáltatást teljesítő magartartásáért csak akkor felel, ha az utas felé történő megfelelő tájékoztatás átadásában mulasztás terheli.

25. A Neverland Tours az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron (last minute) értékesítheti. Ebben az esetben a korábban teljes árát fizető Utasoknak semmiféle visszafizetés nem jár. Az értékesítés folyamán időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és felvett utasok részére nem biztosíthatók. A Neverland Tours által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatók össze.

26. További hasznos információkat, tudnivalókat a www.neverlandtours.hu oldalon talál. Az utakkal kapcsolatos fogalmakat elolvasta, megértette és tudomásul vette.

27. Vitás esetek a felek mindenkor a megegyezésre törekednek, amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy az utasa a következő hivatalos szervekhez fordulhat: Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a területileg illetékes járási hivatalhoz (www.jarasinfo.gov.hu) és a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (1011 Budapest, Fő u. 44-50.) fordulhat. Jogviták esetén a Szeged Városi Bíróság (6720 Szeged, Széchenyi tér 4.) a kizárólagosan illetékes. Előzetesen panasszal élhet a Békéltető Testületek valamelyikénél. (pl.: Csongrád Megyei Békéltető Testület – 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.) A szerződést minden pontját ismerem és elfogadom, az útlemondási biztosítási szabályzatot megismertem, az azzal kapcsolatos tájékoztatást megkaptam. Tudomásul veszem, hogy az e-mailben történő jelentkezés alkalmával az szerződést egyenértékben tudomásul veszem és elfogadom.

Az e-mailben történő jelentkezés esetén a szerződés elfogadásának megjelölése egyenértékű a szerződés személyes aláírásával.

28. Autóbuszos utazás esetén poggyászkorlátozás: Az új közlekedési rendeletek (36/2017 és 1102/2016) értelmében a járművek maximális tengelysúlyát szabályozzák, mely érinti az általunk használt turistabuszokat is. Az új szabályozás miatt limitálnunk szükséges utasaink poggyászsúlyát. Autóbuszos utazásainknál a poggyász megengedett össztömege (csomagterben elhelyezett és az utastérbe felengedett kézipoggyász – mely elhelyezhető az utas ülés alatt vagy a kalaptartóban - összesen) nem haladhatja meg a maximum 20 kg/fő értéket. Együtt utazók, családok a fejenkénti össztömeget összevonhatják. A poggyászsabályok be nem tartásáért a fuvarozó cég többlet díjat szabhat ki az utasra (1.000 Ft/kg a 20 kg felüli csomagtomegért), melyet az utas megtéríteni köteles.

29. 2011. január 01-től hatályos többször módosított ÁFA-törvény 206 §-a alapján nyilatkozom, hogy az utazásszervező által nyújtott szolgáltatást

- o nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (utasként),
- o adóalanyként saját nevemben és javamra (utasként),
- o adóalanyként saját nevemben, de más névre (nem utasként) veszem igénybe.

30. Az Utas az aláírásával igazolja, hogy a Neverland Tours

- adatvédelmi szabályzatát

- utazási csomagra vonatkozó tájékoztatóját

- útlemondási szabályzatát

- BBP termékismertetőjét

- csoportos kalkulált útlemondási biztosítás termékismertetőjét

megismertem és elfogadta

Dátum: 2018

.....

utas ill. képviselője