

A Pannonia Program- és Utazási Iroda utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződése

A Pannonia Humana Kft. (továbbiakban Pannonia Program- és Utazási Iroda)

Székhely: 2097 Pilisborosjenő, Kavics utca 12.

Iroda és levelezési cím: 1033 Budapest, Polgár u. 8-10. (Flórián udvar)

Tel.: +36 30 592-6107, e-mail cím: info@pannoniatravel.hu

Cégjegyzék száma: 13-09-188374

Adószám: 23006382-2-13

Engedélyszám: U001537

A Pannonia Program- és Utazási Iroda vagyoni biztosítéka a kiutaztatási tevékenység kapcsán 9.000.000 Ft, az utazók hazaszállítására vonatkozó biztosítási összege pedig 900.000 Ft, a belföldi utaztatás kapcsán a vagyoni biztosításra vonatkozó biztosítási összege 500.000 Ft, az utazók hazaszállítására vonatkozó biztosítási összege 100.000 Ft, melyeket az EUB Európai Utazási Biztosító Zrt. garantál (címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) a 2018.07.01.-2018.12.31. kockázatviselés időszakban.

Az Utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala 1056 Budapest, Váci utca 62-64., telefon: 06-1-328-5862, e-mail: budapest@bfkh.gov.hu), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

Az ÁSZF az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés részét képezi.

A Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254. §-ának (továbbiakban Ptk.), továbbá a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről, a 2009. évi LXXVI. törvény és a 210/2009. (IX.29.) Kormányrendelet a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló rendelkezései, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltak az irányadóak

1. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés létrejön, ha az Utazó az utat írásban vagy szóban megrendelte, ezzel egyidejűleg az utazási feltételeket, és utazási csomag díjában foglalt szolgáltatásokat megismerte és elfogadta, valamint az előleget befizette. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés a távollévők között csak akkor jön létre, ha az Utazó szándékát a jelentkezési lap aláírásával vagy szóban / telefonon egyértelműen közli és azt a Pannonia Program- és Utazási Iroda nyilvántartásba vételt követően írásban visszaigazolja, és az Utazó az utazási csomag díjának előlegét befizeti. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az Utazó harmadik személy javára rendeli

meg, illetve, hogy az Utazó harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal, a Pannonia Program- és Utazási Iroda és az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést aláíró személy között jön létre. A kötelezettségek az aláírót terhelik és a jogok a harmadik személyt illetik meg. Jogi személyek esetében az utazás írásos megrendelésének átadásával egyidejűleg jön létre az utazási szerződés. Abban az esetben, ha a Pannonia Program- és Utazási Iroda a jelentkezést helyhiány vagy bármely más ok miatt csak feltételesen fogadta el, az utazási szerződés a jelentkezés feltétel nélküli elfogadásának írásbeli értesítésével jön létre.

2. Az utazási csomag díja, ill. az előleg befizethető az Utazási irodában személyesen vagy bankátutalással, valamint készpénzes befizetéssel a Raiffeisen bank fiókjában az egész ország területén: 12076910-01434992-00100007 számlaszámra. Az ÁFÁ-s számlára vonatkozó igényüket (név, cím, adószám) lehetőleg már az útra történő bejelentkezéskor, az előleg befizetése előtt szíveskedjenek megadni. Banki kiegyenlítés esetén az Utazó nevét, a vele utazók számát és a program nevét is fel kell tüntetni. A hátralék banki kiegyenlítése is azonos módon történik. Az utazási csomag díja /előleg átutalását kizárólag előzetes egyeztetés alapján fogadunk el. Abban az esetben, ha előzetes egyeztetés nélkül történik meg a utazási csomag díj, ill. előleg utalás, bankfiókban történő befizetés, úgy az ebből adódó kellemetlenségekért a Pannonia Program- és Utazási Iroda nem vonható felelősségre. Többletfizetés esetén a tranzakciós és adminisztrációs költségek levonását követően kerül visszautalásra a díjkülönbözet, melynek minimum összege 500 Ft.

3. Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkori jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám-, deviza jogszabályok, egészségügyi előírások, stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezek megszegéséből, elmulasztásából eredő károk, költségek az Utazót terhelik. Érvényes útlevélről illetve útiokmányról az Utazónak kell gondoskodnia. Amennyiben az utazáshoz vízum szükséges, annak összegét az alap utazási csomag díja nem tartalmazza. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az előzetesen megigénylendő vízumok beszerzését a hivatalos díjon felül ügyintézési díj felszámítása ellenében vállalja, az USA-ba készülő utasoknál az ESTA engedély beszerzésére is. Amennyiben a vízum beszerzése kizárólag egyénileg oldható meg, azt külön jelezzük.

4. Az utazási csomag díja a meghirdetett programokban szereplő szolgáltatások árát, az eljárási díjat, illetve szervezési költséget, valamint az ÁFÁ-t tartalmazza. A részvételi díjban nem szereplő, de külön felszámításra kerülő díjak (pl. vízumdíj, repülőtéri illeték, biztosítás, belépő stb.) az utazás tájékoztatójában kerülnek feltüntetésre.

5. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötésekor előleg fizethető, amely csoportos utazásoknál a mindenkori részvételi díj összegének 40 %-a, kerekített összegben. Ez esetben az utazási csomag díja fennmaradó része az utazás megkezdése előtt 30 naptári nappal fizetendő. A Pannonia Program- és Utazási Iroda a hátralék befizetéséről az Utazót külön nem értesíti. A hátralék befizetés

elmulasztása esetén a Pannonia Program- és Utazási Iroda a megrendelést lemondottnak tekintheti és jogában áll a 11. pontban feltüntetett lemondási költségátalányt felszámolni az Utazónak. (Viszonteladó útján történő értékesítés esetén is.)

6. Az utazási csomag díja (közlekedési költségek, szállásköltségek, egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték stb.), egyágyas felár, félpanziós felár stb. a 315Ft=1€ devizaárfolyamon kerültek megállapításra. Az devizaárfolyam az utazás időpontjára jelentős mértékben eltérhet (csökkenhet, emelkedhet).

7. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az utazási csomag díját megemelhethi bizonyos költségek, úgy mint az üzemanyagárak vagy egyéb energiaforrás költségei, szállásköltsége, harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (pl. idegenforgalmi adó, repülőtéri illeték) és az irányadó devizaárfolyamok növekedése miatt, legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Az Utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

8. Amennyiben árváltozás következne be, úgy a Pannonia Program- és Utazási Iroda értesíti Utazóit. Amennyiben a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az Utazó három napon belül felmondhatja a szerződést és a szerződéstől díjtalanul elállhat, ebben az esetben a befizetett utazási csomag díját, ill. előleget a Pannonia Program- és Utazási Iroda teljes egészében visszatéríti. Az Utazó részéről egyéb kártérítési igény nem követelhető ebben az esetben.

9. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az utazáshoz szükséges legkisebb, 35 fős létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig a szerződéstől elállhat. Ez esetben:

- az Utazó választhat másik utazási csomagot vagy
- a Pannonia Program- és Utazási Iroda visszatéríti a utazási csomag díját, ill. előleget 8 munkanapon belül vagy
- az adott út kisebb létszámmal történő indításához kapcsolódó felárat megtéríti az Utazó.

Amennyiben a fakultatív program kellő számú jelentkező hiányában elmarad, az előre befizetett díjat a

Pannonia Program- és Utazási Iroda visszafizeti, de emiatt az Utazó részéről egyéb kártérítési igény nem követelhető.

10. A Pannonia Program- és Utazási Iroda fenntartja a jogot, hogy előre nem látható okok miatt, indokolt esetben a szállodai elhelyezést azonos kategórián belül megváltoztassa, s a programok sorrendjét felcserélje.

11. Ha az Utazó az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződéstől eláll (lemondja az utazási csomagot, azt indulás előtt 46. napig bármiféle indokkal történő lemondás esetén az Utazónak 8% (maximum 10.000 Ft/fő) költségátalány és az esetlegesen az ügyfélszerzésben közreműködő értékesítő partner 10-15% mértékű jutalékának levonásán kívül a befizetett összeg visszajár autóbuzszos utazások esetén. Ha az Utazó az utazás előtti 45. napon belül mondja le az utazási csomagot, a teljes utazási csomag díjára vetítve az alábbi költségek terhelik az értékesítő partner (partnerenként változó, 10-15%) mértékű jutalékán felül:

- 45-36 napon belüli lemondás esetén 15 %
- 35-26 napon belüli lemondás esetén 25 %
- 25-16 napon belüli lemondás esetén 50 %
- 15-9 napon belüli lemondás esetén 70 %
- 8 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén 100 %

Amennyiben légitársaságokkal, külföldi szolgáltatókkal, belföldi értékesítő partnerekkel kötött szerződések 45 napnál korábbi teljesítést írnak elő a Pannonia Program- és Utazási Irodának, abban az esetben egyedi útlemondási költségátalányok kerülnek megállapításra. Az esetenkénti eltérésekről a „Visszaigazolás” –ban ad pontos tájékoztatást a Pannonia Program- és Utazási Iroda.

A Pannonia Program- és Utazási Iroda szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető az utazási irodában. Ezen felül a Pannonia Program- és Utazási Iroda, mint szerződő az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: „útlemondási biztosítás”) vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az Utazó két- és többnapos utazási csomag esetében az utazási csomag megrendelésével egyidejűleg a jelen szerződés elfogadásával csatlakozik. Az útlemondási biztosításra vonatkozó EUB2017-07BST jelű szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a www.pannoniatravel.hu internetes oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát az utazási csomag díja nem tartalmazza.

Lemondási időpontot azt kell érteni, amikor az Utazó elállási szándékát írásban bejelenti és arról a Pannonia Program- és Utazási Iroda tudomást szerez. Abban az esetben, ha az Utazó útlemondási biztosítást kötött és ún. biztosítási esemény, vagyis baleset, betegség, haláleset az útlemondás oka, a biztosító társaság nem a bejelentés, hanem az esemény időpontját tekinti a kártérítés alapjául. Ilyen esetben a bejelentést 24 órán belül meg kell tenni. A biztosítási szolgáltatás 20% önrészesedést tartalmaz.

12. Az Utazó részéről történő módosítás kezelési költsége foglalásonként 3.000 Ft. Repülő utazási csomag foglalásánál a repülőjegy név- és járatmódosításnak a fenti összeg felül további jelentős költségvonzata is van, amely a légitársaságok aktuális díjszabásának felel meg. Az utazási csomag, időpont módosítása lemondásnak minősül, ezekben az esetekben a 11. pontban leírtak az irányadók. Az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülő utazási csomag esetében repülőjegy és repülőtéri illeték összege stb.) az Utazónak meg kell fizetnie. Repülő utak esetében az utazási szerződés megkötését követően pl. a poggyászváltó díja útirányonként további 1.000 Ft, ezért mindenképpen javasoljuk, hogy az Utazók a szerződéskötés előtt véglegesítsék az esetleges feladott poggyász, elsőbbségi beszállókártya igényüket.

13. Az Utazó jogosult az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben lekötött részvételi jogát harmadik személyre engedményezni az alábbi feltételek alapján:

- az engedményezés csak olyan személyre lehetséges, aki megfelel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott utazási feltételeknek
- aki az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit aláírásával elfogadja
- az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülő utazási csomag esetében új jegykiállítás, névmódosítási költség, repülőjegy stb.) megfizeti.

Az engedményezés kizárólag írásban, a Pannonia Program- és Utazási Iroda beleegyezésével lehetséges.

14. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből (jogos kifogás esetén) az Utazót ért károk vonatkozásában felelősségét az utazási csomag díjának összegében korlátozza.

15. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatásokat közreműködő partnerei útján teljesíti, de mentesül a felelősség alól, ha bizonyítható, hogy úgy járt el, ahogy ez az adott esetben tőle elvárható volt.

16. Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás-, útviszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért irodánkat felelősség nem terheli. A Pannonia Program- és Utazási Iroda kötelessége - a lehetőségek figyelembevételével - intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokról az iroda az útvonal és programváltoztatás jogát fenntartja. Autóbuszos utazás során az Utazó tudomásul veszi, hogy az autóbusznál jelentkezni legkésőbb az indulás előtt 15 perccel kell. Amennyiben az Utazó elkésik, az autóbusz a kijelölt indulási időponton túl maximum 10 percet vár és maximum 15 perc múlva jegyzőkönyv felvételt követően elindul. Amennyiben hajóindulást kell elérni, ott nincs lehetőség várakozásra, maximum 5 perc múlva elindul a busz. Az Utazót terhel minden ebből eredő kár és költség, ezzel kapcsolatban kárigényt nem terjeszthet elő a Pannonia Program- és Utazási Iroda felé.

17. Repülővel történő utazási csomagok esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek. Az esetleges visszautasított beszállásért, a járatok törléséért vagy késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus-, vagy légitársaság változásért, poggyászkárokért és poggyászkésésekért a Pannonia Program- és Utazási Iroda-t felelősség nem terheli. A késedelmes repülőindulásból adódóan elmaradt utazási csomag részét képező programok miatt sem terheli felelősség a Pannonia Program- és Utazási Irodát.

18. Az utazási szolgáltatással szembeni kifogásokat, mindig a helyszínen az Utaskísérőnek kell jelezni, aki köteles a kifogást jegyzőkönyvbe foglalni és annak egy példányát az Utazónak átadni. Az Utaskísérő a felmerült problémákról, kifogásokról a Pannonia Program- és Utazási Iroda-t tájékoztatja és megteszi a szükséges intézkedéseket. Az esetleges kárigényt, a hazaérkezést követő 3 munkanapon belül a Pannonia Program- és Utazási Irodának írásban jelenteni kell, mellékelve ehhez a helyszínen felvett jegyzőkönyv eredeti példányát. A Pannonia Program- és Utazási

Iroda a kárigény jogosultságát felülvizsgálja és álláspontjáról 30 napon belül tájékoztatja az Utazót. Amennyiben az Utazó a kifogást nem közölte a helyszínen - orvoslás vagy jegyzőkönyvbe vétel céljából - illetve kárigényét késedelmesen jelentette be, a Pannonia Program- és Utazási Iroda mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól.

19. Az Utazó poggyászának őrzéséről maga gondoskodik.

20. Az Utazó által megfizetett, de saját elhatározásából az utazási csomag során igénybe nem vett programok és szolgáltatások után kártérítés nem igényelhető, és az egyéni kezdeményezés nem zavarhatja az utazási csomag menetét, programjait.

21. Az utazási csomag során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért közvetlenül az Utazó a felelős.

22. A Pannonia Program- és Utazási Iroda haladéktalanul felbontja az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést az Utazóval, ha az Utazó nem tartja magát az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltakhoz, illetve magatartásával figyelmeztetés ellenére is zavarja az utazási csomag programjának menetét vagy Utazótársai nyugalalmát. Ilyen esetben az igénybe nem vett utazási csomag szolgáltatásai után kártérítés nem igényelhető, valamint a korábban történő hazautazásból eredő többletköltség az Utazót terheli (pl. repülőjegy módosítás, új repülőjegy kiállítás, stb.).

23. A Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett utazási csomagokkal kapcsolatban felmerülő vitás kérdésekben a felek előnyben részesítik a közös megegyezésre való törekvést. A Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett Utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos perben a felek elfogadják az utazásszervező székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét.

24. Természeti csapás, szélsőséges időjárási viszonyok, háború, politikai konfliktus, sztrájk, járvány, nemzetközi események, hosszas várakozás a határátkelőkön, hivatalos politikai látogatások stb. (azaz vis maior), valamint légitársaságok által egyoldalúan kötött és érvényes felelősségi korlátozások miatt elmaradt, megghiúsult szolgáltatások, olyan események, amelyek miatt egyik felet sem terheli felelősség, mivel saját akaratuktól függetlenül jöttek létre.

A jogszabályok időközbeni változása miatt az általános feltételek is a jogszabálynak megfelelően módosulnak.

Az utazási csomag díjának befizetésével, elutalásával elismerem, hogy jelen utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés feltételeit az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés aláírását megelőzően elolvastam, a magam és utazótársaim nevében elismerem, hogy tudomásul vettem és elfogadom.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek



elkészítéskor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>)

Felügyeleti szervek: MKEH helyett BFKH: **Budapest Főváros Kormányhivatala** Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919

Ezen utazási feltételek a 2018. július 1-től, valamennyi Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett társasutazásra érvényesek.

Budapest, 2018. szeptember 6.

Pannonia Program- és Utazási Iroda



PANNONIA PROGRAM- ÉS UTAZÁSI IRODA

Engedélyszám: U001537

📍 1033 Budapest, Polgár u. 8-10., Flórián udvar „E” épület, I. emelet

☎ +36-30/592-6107 📧 info@pannoniatravel.hu 🌐 www.pannoniatravel.hu 📘 [pannonia travel](https://www.facebook.com/pannoniatravel)