

## UTAZÁSI FELTÉTELEK

**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

**Vagyonbiztosítéka:** 7.800.000,- Ft, melyet az **EUB Európai Utazási Biztosító Zrt. garantál** (címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) az általa szervezett utazásokra, általa nyújtott szolgáltatásokra.

### **Az ÁSZF az utazási szerződés részét képezi.**

A Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett utazásokra a polgári törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény 415. és 416.§-ai (továbbiakban Ptk), a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény; az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet, az utazásszervező- és közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet az irányadók.

1. Az utazási szerződés létrejön, ha az Utas az utat írásban vagy szóban megrendelte, ezzel egyidejűleg az utazási feltételeket, s a részvételi díjban foglalt szolgáltatásokat megismerte és elfogadta, valamint az előleget befizette. Az utazási szerződés a távollévők között csak akkor jön létre, ha az Utas 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 Utas a részvételi díj előleget befizeti. Az utazási szerződés függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az Utas harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az Utas harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal, a Pannonia Program- és Utazási Iroda és az utazási szerződést aláíró személy között jön létre. A kötelezettségek az aláíró 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 előleg, ill. a részvételi díj 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) már az előleg befizetésekor szíveskedjenek megadni. Banki kiegyenlítés esetén az utas nevét, a vele utazók számát (elég egy személynév az együtt utazók közül) és a PROGRAM NEVÉT is fel kell tüntetni. A hátralék banki kiegyenlítése is azonos módon történik! Részvételi díj / előleg átutalását kizárólag előzetes egyeztetés alapján fogadjuk el! Abban az esetben, ha előzetes férőhely, részvételi díj, egyeztetés nélkül történik az utalás, bankfiókban történő befizetés, úgy az ebből adódó kellemetlenségekért a Pannonia Program- és Utazási Iroda nem vonható felelősségre!

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

4. A részvételi díj 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 szerződés megkötésekor előleg fizethető 10.000 Ft/fő feletti foglalás esetén, amely csoportos utazásoknál a mindenkorai részvételi díj összegének 40 %-a, kerekített összegben. Ez esetben a részvételi díj fennmaradó része legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 naptári nappal fizetendő. A Pannonia Program- és Utazási Iroda a hátralék befizetéséről az Utast 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 Utasnak. (Viszonteladó útján történő értékesítés esetén is!)

6. Árfolyam korrekció: részvételi díj (közlekedési költségek, egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték stb.), egyágyas felár, félpanziós felár stb. a 315Ft=1€ valutaárfolyamon kerültek megállapításra. Ez az utazás időpontjára jelentős mértékben eltérhet (csökkenhet, emelkedhet).

7. A szállítási költségekkel, az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték (pl. repülőtéri illeték, kerozin díj stb.) időközbeni változása miatt a Pannonia Program- és Utazási Iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal a díjat felemelheti. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével.

8. Amennyiben árváltozás következne be, úgy a Pannonia Program- és Utazási Iroda értesíti Utasait. Ha az áremelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, az Utas 3 napon belül a szerződéstől díjtalanul elállhat, és a befizetett előleget (részvételi díjat) a Pannonia Program- és Utazási Iroda teljes egészében visszatéríti. Az Utas(ok) részéről egyéb kártérítési igény nem követelhető ebben az esetben.

9. A Pannonia Program- és Utazási Iroda az utazáshoz szükséges legkisebb, 33 fős létszám hiányában az utazás megkezdése előtti 20. napig a szerződéstől elállhat. Ez esetben:

- az Utas választhat másik programot vagy
- a Pannonia Program- és Utazási Iroda visszatéríti a részvételi díjat 8 munkanapon belül vagy
- az adott út kisebb létszámmal történő indításához kapcsolódó felárat megtéríti az Utas.

Amennyiben a fakultatív program kellő számú jelentkező hiányában elmarad, az előre befizetett díjat a Pannonia Program- és Utazási Iroda visszafizeti, de emiatt az Utas 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 valaki az utazási szerződéstől eláll (lemondja az utazást), azt indulás előtt 46. napig bármiféle indokkal történő lemondás esetén az Utasnak 8% (maximum 10.000 Ft/fő) költségátalány és az esetlegesen az ügyfélszerzésben közreműködő értékesítő partner 10-20% mértékű jutalékának levonásán kívül a befizetett összeg visszajár autóbuzsós utazások esetén. Ha az Utas az utazás előtti 45. napon belül mondja le az utat, a teljes útiköltségre vetítve az alábbi költségek terhelik az értékesítő partner (partnerenként változó, 10-20%) 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, illetve 60 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 utas **két- és többnapos utak esetében** az utazás megrendelésével egyidejűleg a jelen szerződés elfogadásával csatlakozik. Az útlemondási biztosításra vonatkozó EUB2017-07BST jelű szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők a [www.pannoniatravel.hu](http://www.pannoniatravel.hu) internetes oldalakon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

Lemondási időpontot azt kell érteni, amikor az Utas elállási szándékát írásban bejelenti és arról a Pannonia Program- és Utazási Iroda tudomást szerez. Abban az esetben, ha az utas 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 Utas részéről történő módosítás kezelési költsége foglalásonként 3.000,- Ft. Repülős út foglalásánál a névmódosításnak külön költségvonzata van (pl. úti okmánytól eltérő név módosítása)! A program, időpont módosítása lemondásnak minősül, ezekben az esetekben a 11. pontban leírtak az irányadók! Az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülős utak esetében repülőjegy és repülőtéri illeték összege stb.) meg kell fizetnie.

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

- az engedményezés csak olyan személyre lehetséges, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek

- aki az utazási szerződés feltételeit aláírásával elfogadja

- az esetlegesen felmerülő többletköltségeket (pl. repülős utak 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 szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből (jogos kifogás esetén) az Utast ért károk vonatkozásában felelősségét a részvételi díj összegében korlátozza.

15. A Pannonia Program- és Utazási Iroda a 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 megfontolásokból az iroda az útvonal és programváltoztatás jogát fenntartja.

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

18. A szolgáltatással szembeni kifogásokat, mindig a helyszínen az Utaskísérőnek kell jelezni, aki köteles a kifogást jegyzőkönyvbe foglalni és annak egy példányát az Utasnak 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 Utast. Amennyiben az Utas 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 Utas poggyászának őrzéséről maga gondoskodik.

20. Az Utas által megfizetett, de saját elhatározásából az utazás során igénybe nem vett programok és szolgáltatások után kártérítés nem igényelhető, és az egyéni kezdeményezés nem zavarhatja a társasutazás menetét, programjait.

21. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért közvetlenül az Utas a felelős.

22. A Pannonia Program- és Utazási Iroda haladéktalanul felbontja a szerződést az Utassal, ha az Utas nem tartja magát a szerződésben foglaltakhoz, illetve magatartásával figyelmeztetés ellenére is zavarja a program menetét vagy Utastársai nyugalmát. Ilyen esetben az igénybe nem vett szolgáltatások után kártérítés nem igényelhető, valamint a korábban történő hazautazásból eredő többletköltség az Utast terheli (pl. repülőjegy módosítás, új repülőjegy kiállítás, stb.).

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

24. Természeti csapás, szélsőséges időjárás viszonyok, háború, politikai konfliktus, sztrájk, járvány, nemzetközi események, hivatalos politikai látogatások stb. (azaz vis maior), valamint légitársaságok által egyoldalúan kötött és érvényes felelősségi korlátozások miatt elmaradt, meghiúsult 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. A részvételi díj befizetésével, elutalásával elismerem, hogy jelen feltételeket a szerződés aláírását megelőzően elolvastam, a magam és utastársaim 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 elkészítésekor: 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. május 4-től, valamennyi Pannonia Program- és Utazási Iroda által szervezett társasutazásra érvényesek.**