

# Általános szerződési feltételek a ViaSale Travel SL által szervezett külföldi utazásokra

Érvényes: 2025. február 18-tól visszavonásig

**ViaSale Travel SL** utazásszervező, székhely: Cl. Extremadura nr. 9., 38660 Adeje, Tenerife, Spain, telefon: +36 1 445 4455, e-mail: foglalas@viasaletravel.hu, adószám: B76630144, engedélyszám: I-AV-0002994.2, BFKH nyilvántartási szám: TO-000114, bankszámlaszám: IBAN ES23 2100 1525 3602 0012 2874, honlap: www.viasaletravel.hu, vagyoni biztosíték: Axia Seguros Ge-nerales S.A. A ViaSale Travel SL (a továbbiakban ViaSale Travel SL, Iroda vagy Utazásszervező) által szervezett utazásokra a mindenkor hatályos jogszabályi előírások az irányadóak. Az utazási szerződésre többek között az Utazásszervező által közzé-tett leírás, tájékoztatás, az Utazásszervező által kiállított más okiratok, honlapon szereplő információk, valamint a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő tartalommal foglaltak az irányadóak.

## 1. Az utazási szerződés létrejötte

1.1 Az Utazásszervező fenntartja a jogát arra, hogy az utazási szerződés megkötéséig a közzétett tájékoztatásban szereplő bármely körülményt módosíthasson.

1.2 Az utazási szerződés a megrendelő(k) (a továbbiakban megrendelő vagy Utazó) és a ViaSale Travel SL között az utazási szerződés megkötésével, a megrendelő megrendelésével, annak ViaSale Travel SL által elektronikus úton történő visszaigazolásával és a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített előleg ViaSale Travel SL vagy közvetítője részére történt befizetésével, a befizetés napján jön létre az alábbiak figyelembevételével:

A megrendelő utazását lefoglalhatja közvetlenül az Irodánál, vagy bármely, vele szerződésben álló utazásközvetítői irodánál. A foglalás kezdeményezése a megrendelőlapnak az utazásközvetítő vagy az Utazó által közvetlenül az Iroda részére történő megküldésével történik. Az Iroda a tájékoztató alapján beérkező megrendelésre 48 órán belül, egyedi programcsomag megrendelésére 72 órán belül válaszol. Ha az Iroda visszaigazolja a megrendelést, az egyben a programcsomag és annak elemei, valamint a kapcsolódó egyéb megrendelt szolgáltatások befoglalását is jelenti. Abban az esetben, ha a megrendelt program valamely elemét nem áll módjában teljesíteni, helyette annak minőségben és árban megfelelő alternatíváját ajánlja fel, de ez nem jelenti, hogy a program befoglalásra is került. A befoglalás csak a megküldött módosított Megrendelőlap visszaigazolásával történik meg. A szerződés érvényességének, létrejöttének további feltétele az előleg, illetve teljes díj fizetésének esetében a teljes összeg ViaSale Travel SL vagy közvetítőjének számláján történő jóváírás.

1.3 Ha a megrendelő több személy nevében jár el, a megrendelő ezt köteles elektronikus úton a ViaSale Travel SL-nek vagy közvetítőjének bejelenteni. A megrendelő ebben az esetben utastársai nevében is eljár. A ViaSale Travel SL kizárja a felelősséget arra az esetre, ha a megrendelő utastársai vonatkozásban hibás, esetleg megtévesztő adatok ad. A ViaSale Travel SL nem vizsgálja, hogy a megrendelő kinek a nevében jár el. A szerződés – abban az esetben is, ha a megrendelő mások nevében jár el a ViaSale Travel SL és a megrendelő között jön létre. Az így eljáró személy az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó – a ViaSale Travel SL-t ért, illetve annak oldalán felmerülő – károkért és költségekért teljes anyagi és büntetőjogi felelősséggel tartozik. A megrendelő felel az általa megadott adatokért, így különösen azért, hogy az Utazó úti okmányában szereplő teljes neve pontosan kerüljön rögzítésre az utazási szerződésben. Amennyiben ezek tévesen vagy nem teljes körűen kerülnek megadásra, az

Utazó tudomásul veszi, hogy az ebből eredő kárért, az utazás esetleges meghiúsulásáért az Utazásszervező nem felel. Amennyiben a repülőtéri check-in (indulás vagy hazaindulás) alkalmával derül ki, hogy a megadott név nem egyezik meg teljes körűen az úti okmányban szereplővel, és a légitársaság ezért felszámolja a névváltoztatás költségét, ebben az esetben minden felelősség, fizetési kötelezettség az Utazót terheli.

1.4 A ViaSale Travel SL minden esetben fenntartja a jogot, hogy a jelentkezést helyhiány vagy más ok ideértve különösen, a járvány miatti vis maior helyzetet is tekintettel kifejezetten elutasítsa, azt követően is, hogy az előleget a megrendelő befizette.

1.5 Megrendelő kifejezetten tudomásul veszi, és elfogadja, hogyha megrendelését a járvány ideje alatt teszi meg, a ViaSale Travel SL-től nem követelhet semmilyen kártérítést, abban az esetben sem, ha akár a ViaSale Travel SL, akár a megrendelő az utazási szerződéstől a járvány ideje alatt el kíván állni, azt bármilyen más okból meg kívánja szüntetni. Ebben az esetben a felek kötelesek úgy elszámolni egymással, hogy a ViaSale Travel SL jogosult beszámítani minden olyan költséget, díjat, mely a megrendelő utazásával kapcsolatban a ViaSale Travel SL részéről az utazással kapcsolatban felmerült vagy felmerül.

1.6 A fakultatív programokra vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

1.7 Amennyiben az Utazó utazásközvetítőt keresztül köti az utazási szerződést, az iratok és okmányok hibás kitöltéséből, a hiányos adatszolgáltatásból, a helytelen részvételi díj-beszedésből, a díjnak az Iroda részére történő késedelmes vagy hibás megküldéséből, téves vagy késedelmes információadásból eredő hibákért, károkért az Utazásközvetítő felel. Az Utazásközvetítő teljes kártérítési felelősséggel tartozik a jelen pontban meghatározottak megszegése miatt az Iroda felé.

## 2. Az utazási szerződés tartalma

2.1 A megrendelő által megkötött utazási szerződés része a következőkben meghatározottak is: ViaSale Travel SL, továbbá - ha az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést utazásközvetítő útján kötik meg - az utazásközvetítő, valamint - ha rendelkezik ilyennel - a ViaSale Travel SL helyi képviselőjének nevét, székhelyét, telefonszámát, e-mail-címét, a társaságok nyilvántartásba vételi számán kívül,

a) annak megjelölése, hogy az utazási szerződés létrejöttében közreműködő vállalkozó utazásszervezőként vagy utazásközvetítőként jár el,

- b) a megrendelő családi és utóneve és lakcíme, továbbá - amennyiben szükséges - elektronikus levelezési címe,
  - c) a megrendelő által megrendelt szolgáltatás,
  - d) a szolgáltatás igénybevételének ideje, helye,
  - e) a szolgáltatást nyújtó megjelölése, székhelye, adószáma, cégjegyzékszám, kapcsolattartó személy neve, elérhetősége,
  - f) tekintettel az Iroda székhelye szerinti alkalmazandó jogra a fizetendő teljes díj euróban meghatározott összege, továbbá megfizetésének feltétele, módja, díj módosításnak lehetősége, számítási módjára vonatkozó tájékoztatás, azzal, hogy az euróban feltüntetett díj mellett forintban feltüntetett díjak az euró Budapest Bank deviza eladási árfolyama alapján kalkuláltak
  - g) a szolgáltatásnak a szervezési díjat is magában foglaló díja
  - h) a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek összege, valamint annak esetleges megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket a megrendelőnek kell fizetnie,
  - i) annak a biztosítónak vagy pénzügyi intézménynek a megnevezése, elérhetősége, címe, amellyel ViaSale Travel SL, az előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött,
  - j) figyelemfelhívás arra, hogy a megrendelő az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos kifogását köteles haladéktalanul közölni az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval, valamint
  - k) ha a ViaSale Travel SL közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, az erre vonatkozó tájékoztatás, a vonatkozó nemzetközi egyezményt kihirdető jogszabály megjelölésével.
- ## 2.2 Utazási szolgáltatások és díjak:
- a) a részvételi díjon felül fizetendő költségeket a ViaSale Travel SL külön feltünteti,
  - b) a prospektusban, katalógusban, tájékoztatóban, webes felületen feltüntetett szálláshelyek kategóriába sorolásánál, amennyiben eltér az adott ország kategóriába sorolása a Magyarországitól, a komfortfokozat magyarországi besorolás szerinti megfelelője is feltüntetésre kerül,
  - c) a ViaSale Travel SL a szállodaváltoztatás jogát azonos vagy hasonló kategórián belül fenntartja, ezt a megrendelő az utazás megrendelésével, jelen ÁSZF aláírásával kifejezetten tudomásul veszi,
  - d) a megrendelő szállodai elhelyezésére a szálláshelyet biztosító szállodai vállalkozás Üzletszabályzata az irányadó. Az árak a lefoglalt éjszakák száma alapján lettek kiszámítva, nem az üdülöhelyen töltött napok száma alapján. Az első és az utolsó nap gyakran az utazással telik, és nem számítanak nyaralási napnak,
  - e) a szállodai gyakorlat alapján a szobákat az érkezés napján 14:00 órától lehet elfoglalni és
  - f) az indulás napján 10:00 óráig kell elhagyni. A háromágyas szobákban a harmadik ágy, családi szobákban a negyedik ágy a legtöbb esetben pótágy, kinyitható fotelágy, családi szobákban kinyitható kanapé. A pótágyak mérete nem egyenértékű a normál fekhelyekkel és azok igénybevételekor a szobák szabad területe jelentősen csökken.

g) ellátás: függ a megrendeléstől és a szálloda mindenkor rendelkezésre álló kínálatától. Az érkezés és az elutazás napján a repülőgép érkezési-indulási időpontja miatt előfordulhat, hogy egyes szolgáltatások nem vehetők igénybe, emiatt a megrendelő hibás teljesítésre nem hivatkozhat.

h) repülőgép: az utazás minden esetben turistaosztályon történik. Egyes repülőjáratokon lehetőség van felár fizetése ellenében magasabb osztályú helyfoglalásra. A repülőjáratok menetrendjét a légitársaságok határozzák meg. A légitársaságok a menetrend és az útvonal változtatás jogát fenntartják. A ViaSale Travel SL-t nem terheli semmilyen felelősség, kártalanítási, kártérítési kötelezettsége egyetlen esetben sem, ha az adott repülőgép, késik, törlik az utat és/vagy egyéb okból kifolyólag a légi járat nem közlekedik vagy a megrendelő hibájából a megrendelő lekési a járatot. Az utazás első és utolsó napja utazási napnak számít, nem lehet teljes nyaralási napnak tekinteni.

i) programok, városnézések, stb.: A megrendelő saját költségére igénybe veheti a ViaSale Travel SL által szervezett egyéb programokat, kirándulásokat, bármilyen ilyen jellegű szolgáltatást az adott célállomáson.

### 3. Úti és egyéb okmányok beszerzése

A kiutazáshoz érvényes világtűvel beszerzéséről a megrendelő gondoskodik. Az ennek hiányából eredő összes kárért és költségért a ViaSale Travel SL felelősséget nem vállal. Amennyiben a ViaSale Travel SL az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat a ViaSale Travel SL szerzi be, tájékoztatja a megrendelőt, az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért a megrendelő tartozik felelősséggel. Amennyiben az utazáshoz egyéb igazolásokat kell beszerezni (pl. oltási igazolás, tesz, QR kód stb.) azok beszerzése az Utazót terheli.

### 4. Biztosítás

Az utazási ajánlat szerinti részvételi díj nem tartalmazza az Utazó baleset, betegség és poggyászbiztosítását, illetve az útlemondási biztosítását. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a díj azt feltételezve lett megállapítva, hogy az Utazó rendelkezik, illetve rendelkezni fog ezekkel a biztosításokkal. Megrendelő kérésére az Iroda megköti a biztosítási szerződést. Ebben esetben az Utazó kijelenti, hogy a biztosítási szerződés megkötése előtt annak szerződési feltételeit és a biztosítási termékismertetőt megismerte, egyértelmű, részletes és teljes körű tájékoztatást kapott. Amennyiben az Utazó az utazás ideje alatt nem rendelkezik baleset, betegség és poggyászbiztosítással, az ezek hiányából következő, az Utazásszervezőnél jelentkező többletterhek és költségek megtérítésére kötelezettséget vállal, amennyiben ilyen felmerül. Az Utazó tudomásul veszi, hogy amennyiben nem rendelkezik biztosítással az ebből eredő valamennyi következményt vállalja, az Utazó semmilyen követeléssel nem léphet fel az Irodával szemben.

### 5. A megrendelő által fizetendő teljes díj befizetésének határideje

5.1 Az Utazó az utazási szerződés megrendelésekor, illetve annak visszaigazolásokor a visszaigazolásban írtak szerint részvételi díj előleget köteles fizetni. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díjának

befizetése - az utazási szerződés teljesítésében közreműködővel kötött eltérő szerződési kikötés hiányában - az utazás megkezdése előtt 30 nappal esedékes, kivéve ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

5.2 Az utazási szerződés megkötésekor az Utazó - az utazási szerződés teljesítésében közreműködővel kötött szerződés eltérő rendelkezése hiányában - előlegként a részvételi díj 40%-át köteles megfizetni, vagy az úgynevezett „last-minute” utak vonatkozásában a teljes részvételi díjat befizetni. Amennyiben a közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre, az utazásszervező eltérhet ezen rendelkezéstől.

5.3 A teljes részvételi díj megfizetési határidejének elmulasztása esetén a visszaigazolás hatályát veszti, és az Utazó bánatpénz fizetésére kötelezett.

A megrendelő ez esetben köteles a ViaSale Travel SL-nek a jelen Általános Szerződési Feltételek szerint rögzített bánatpénzt a ViaSale Travel SL írásbeli felhívására 8 napon belül megfizetni.

## **6. A megrendelő által fizetendő bánatpénz**

Az Utazó az utazás megkezdése előtt bánatpénz fizetési kötelezettséggel bármikor felmondhatja az utazási szerződést, ideértve az utazási csomagra vonatkozó és jelen feltételek 13. pontjában meghatározottak esetében is. Ha a megrendelő az utazás megkezdése előtti az utazását lemondja, vagy egyéb nem a ViaSale Travel SL-nek felróható okból nem vesz részt az utazáson, vagy nem fizeti meg határidőben a teljes részvételi díjat – a továbbiakban lemondás – az alábbi bánatpénzt tartozik megfizetni:

61. napig: a részvételi díj 10%-a;

60-31 nap: a részvételi díj 40%-a;

30-8 nap esetén: a részvételi díj 75%-a;

7-0 napon belüli lemondás esetén, illetve lemondás nem közlése, meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100%-a.

A ViaSale Travel SL jogosult az őt megillető fenti összegeknek a megrendelő által bármilyen jogcímen megfizetett pénzeszemből történő levonásra és megtartásra. Amennyiben a megrendelő által befizetett összeg nagyobb, mint a ViaSale Travel SL-t megillető bánatpénz, úgy az összeg a megrendelőnek visszajár. Amennyiben a megrendelő által befizetett összeg nem fedezi a ViaSale Travel SL-t megillető összeget, úgy ezt a különbözetet a megrendelő a lemondás közlésétől, illetve a közlés elmaradása esetén az igénybe nem vett utazás megkezdésének időpontjától számított 8 napon belül köteles megfizetni.

Ha a megrendelő (többi utastársra) saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt a megrendelőnek (utastársnak) ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa, gyermeke, szülője, vagy testvére nem tud részt venni az utazáson, a megrendelő ezen okból is a rögzített bánatpénzt tartozik megfizetni, kivéve, ha a felek ettől eltérő feltételekben állapodnak meg.

## **7. A megrendelő által fizetendő teljes díj módosítása**

ViaSale Travel SL az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal a részvételi díjat egyoldalúan felemelheti az alábbi okokból:

a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt

b) 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), vagy

c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt kerülhet sor. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és amennyiben ez felmerül meg kell határozni a módosított díj számításának módját. A díjemelés indokát az utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg írásban közölni kell világos és közérthető módon.

## **8. A szerződés módosításának kezdeményezése**

8.1 Ha a ViaSale Travel SL az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani - különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja - köteles erről a megrendelőt haladéktalanul tájékoztatni.

8.2 A megrendelő választása szerint:

a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, vagy

b) ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a felek módosítják az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést.

A megrendelő a döntéséről köteles ViaSale Travel SL-t haladéktalanul tájékoztatni.

8.3 Ha ViaSale Travel SL nem a megrendelő 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) a megrendelő az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy

b) ha ViaSale Travel SL az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy a megrendelő a felkínált helyettesítő szolgáltatást megfelelő, tényszerű indokkal nem fogadja el, ViaSale Travel SL köteles a teljes befizetett díj visszafizetésére.

Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, ViaSale Travel SL köteles a díjkülönbözetet a megrendelőnek megtéríteni.

8.4 Ha a megrendelő az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, a megrendelő köteles a ViaSale Travel SL módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit, de minimum 5000 Ft-ot a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. Az utazási szerződés lényeges elemeinek – mint úti cél, időpont, utasok létszámának csökkenése – módosítására a megrendelő részéről tett kezdeményezést – függetlenül a megrendelő által használt elnevezéstől – ViaSale Travel SL az eredeti szerződéstől való elállásnak tekint. ViaSale Travel SL a megrendelő által szándékolt új

szerződést csak a jelen Általános Szerződési Feltételek felmondásra vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével, és mint új szerződést köti meg.

8.5 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 az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében. Ebben az esetben a visszatérítés előtt az Iroda jogosult felajánlani utazási utalványt az Utazónak, melynek felhasználásának feltételeiről az Utazó és az Iroda közösen állapodhatnak meg.

8.6 Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elálljon az utazási szerződéstől, ha az útra nála jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevő-számot, melyet a honlapon tesz közzé.

8.7 ViaSale Travel SL legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal írásban tett nyilatkozattal mondhatja fel az utazási szerződést, kivéve, ha ennek oka a járvány, illetve egyéb vis maior okból kerül sor, ebben az esetben rövidebb határidőn belül is megteheti ezt, és az Utazó nem jogosult semmilyen kártérítésre.

## 9. Engedményezés

Az Utazó az Utazásszervező előzetes, az utazási szolgáltatás megkezdését legalább hét nappal megelőző, tartós adathorizonton történő értesítése mellett, és a felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot, az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházhatja, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel. Az Utazó a többletköltségek összegéről az Utazásszervezővel az értesítést megelőzően köteles egyeztetni. Annak elmaradása az ő kockázatába tartozik.

Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további díjak, költségek megfizetéséért.

## 10. Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítése

10.1 Ha a szerződés teljesítése az utazás során ellehetetlenül, az Iroda köteles az Utazó érdekében szükséges intézkedéseket megtenni.

10.2 Az utazás során az Utazónak felróható okból bekövetkezett, a szerződéstől eltérő teljesítés esetén az Utazó kárigényével nem léphet fel.

10.3 Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért ViaSale Travel SL felel. Ha ViaSale Travel SL a vállalt szolgáltatást nem az utazási szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles kártérítést nyújtani az Utazónak, amennyiben az Utazó bizonyítja, hogy nem a szerződésben meghatározott szolgáltatásokat nyújtotta az Utazásszervező. ViaSale Travel SL kártérítési kötelezettség nem terheli, ha a megrendelő az utazási szolgáltatást, vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe.

Az Utazó tudomásul veszi, hogy a szálláshely besorolása és az Utazó esetleges csillagozás szerinti szubjektív elvárása eltérhet egymástól. Erre vonatkozóan az Utazó tudomásul veszi,

hogy igénnyel nem jogosult fellépni az Utazásszervezővel szemben, A szálláshelyről, környezetről, tengerről készített képek csak tájékoztatásul szolgálnak, nem tükrözhetik teljes körűen a valóságot.

10.4 A megrendelő az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását a ViaSale Travel SL-nek, az utazásközvetítőnek, illetve a helyszíni szolgáltatónak egyaránt bejelenteni figyelemmel a jelen ÁSZF 14. pontjában is leírtakra.

10.5 Az Utazásszervező lehetőségeihez képest segítséget nyújt az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

10.6 Az Iroda a repülőjárat célállomásra érkezésének függvényében igyekszik a reggelit és a szálláshely minél korábbi elfoglalását biztosítani, de ezeket garantálni nem tudja. Az Irodának nem áll módjában a szállodától függő vagy feláras, nem szerződött igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba).

## 11. Légi járat

11.1 A részvételi díj repülőjegyre kifizetett összegének visszafizetésére mindig az adott légitársaság útlemondási szabályzata az irányadó, különös tekintettel arra, hogy egyes légitársaságok elállás esetén egyáltalán nem térítenek vissza semmilyen pénzüsszeget. Ilyen esetekben az Utazónak visszajáró részvételi díj összege automatikusan csökken a repülőjegy árával, azzal a megszorítással, hogy jelen pont alkalmazása nem keletkeztethet az Utazónak plusz befizetéssel járó kötelezettséget.

11.2 A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és így az Utazásszervező fenntartja magának a repülőgép indulási időpontjának és/vagy helyének, útirányának, átszállási lehetőségeinek, a légitársaság, a repülőgép típus változásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek, a változtatás nem minősül a szerződés lényeges módosításának. A változásból eredő kellemetlenségekért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az esetleges módosításokat – a lehetőségekhez mérten – az Utazásszervező minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.

11.3 Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik, vagy elvesznek, a tényt rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér „Lost and Found” osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése, a légitársasággal utólagos tárgyalások érdekében. Az elveszett, megsérült, kifosztott poggyásért az Utazásszervezőt felelősség nem terheli, a kárigényeket a légitársasághoz kell benyújtani.

11.4 Az Utazó repülőgéppel történő szállítására a légi személyfuvarozásra vonatkozó szabályok az irányadók

## 12. Kárfelelősség

A ViaSale Travel SL fenntartja jogát és a megrendelő kifejezetten megállapodnak abban, és a megrendelő a jelen Általános Szerződési Feltételek aláírásával tudomásul veszi, hogy ViaSale Travel SL-nek az utazási szerződés nem teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége a szolgáltatás díja (a részvételi díj) összegének háromszorosában maximált. A korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal okozott kárra.

Ha a megrendelő az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó a károsultnak közvetlenül tartozik felelősséggel. Az Utazó poggyászána őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az Utazó gondoskodik, hacsak azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az Utazásszervező át nem vette.

### **13. Az utazási csomag igénybevételére irányuló utazási szerződéssel kapcsolatos külön rendelkezések, és a COVID 19 okozta egészségügyi válsággal szembeni Spanyolországi rendelkezések**

13.1 A ViaSale Travel SL által értékesített utazásra, csomagra, a részvételi díjra és az utazási szerződés feltételeire vonatkozóan a megrendelő rendelkezésére bocsátott különösen a szállásra, egyéb szolgáltatáshoz kapcsolódó tájékoztató (ideértve az elektronikus úton, telefonon, írásban, faxon, adathordozón tett tájékoztatást, és jelen szerződési feltételekben is rögzítettek) egyértelműen és pontosan tartalmazza az utazási szerződés lényeges elemein kívül túlmenően az alábbiakat is. A megrendelő ezt a szerződési nyilatkozatának megtevételekor már elismeri, hogy megismerte azokat, és hogy ezek birtokában, ismeretében kíván szerződést kötni a ViaSale Travel SL-el:

- a) az utazási szolgáltatások lényeges elemei, így különösen
  - aa) az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama időpontokkal megjelölve, valamint, ha a szállás is az utazási csomag részét képezi, a csomagba tartozó éjszakák számának a megjelölésével,
  - ab) a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje,
  - ac) ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,
  - ad) a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelölésével és lehetőség szerint a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolása,
  - ae) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás,
  - af) a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások,
  - ag) ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint, ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,
  - ah) ha a megrendelő szóbeli kommunikáció útján vehet igénybe egyéb turisztikai szolgáltatásokat, annak megjelölése, hogy mely nyelven nyújtják az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat,
  - ai) annak megjelölése, hogy az utazás vagy üdülés alkalmas-e mozgásában korlátozott személyek számára, illetve a megrendelő kérésére tájékoztatás arról, hogy az ő egyéni igényeit figyelembe véve alkalmas-e számára az utazás vagy üdülés,
  - b) a ViaSale Travel SL, illetve az utazási csomag utazásközvetítőn keresztül történő nyújtásának esetén az utazásközvetítő neve, címe, telefonszáma, valamint - ha rendelkezik ilyennel - e-mail- címe, valamint arra vonatkozó tájékoztatás, hogy a megrendelővel szerződő fél utazásszervezői vagy utazásközvetítői minőségben jár-e el,
  - c) az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek

ésszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket a megrendelőnek kell viselnie,

- d) a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését,
- e) az a minimális utaslétszám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt a ViaSale Travel SL - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális utaslétszám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja – mely információk az Iroda honlapján kerülnek meghatározásra,
- f) tájékoztatás az utazással érintett országok úti okmány- és vízumelőírásairól, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást,
- g) tájékoztatás a megrendelő felmondása esetén fennálló költségekről, illetve baleset, betegség vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetéről szolgáló fakultatív vagy kötelező biztosításról,
- h) az arra vonatkozó információ, hogy a megrendelő az utazási csomag megkezdése előtt a ViaSale Travel SL részéről felszámított költség, bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést,
- i) a megrendelő külön kéréseit, melyeket az utazási szerződés megkötése előtt közölt a ViaSale Travel SL-vel, amennyiben azokat ez utóbbi visszaigazolta.

13.2 A ViaSale Travel SL az utazási csomagként értékesített utazás megkezdése előtt legalább hét nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor – köteles a megrendelőt (a, b pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét) írásban tájékoztatni a következőkről:

- a) a ViaSale Travel SL-nek a megrendelő célállomásán található, magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselője (illetve ha ViaSale Travel SL ilyet biztosít, a célország nyelvét vagy a célországban általánosan használt idegen nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult utaskísérői feladatokat ellátó személy) nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi a megrendelő számára a ViaSale Travel SL-vel történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazásszervezőről, amelyhez a Megrendelő szükség esetén segítségért fordulhat,
- b) kiskorú külföldi utazása esetén a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről,
- c) a megrendelő által igénybe vehető biztosításokról, ha azokat nem tette közzé,

13.3 ViaSale Travel SL fenntartja a jogát, hogy a katalógusai-ban, egyéb kiadványaiban, online felületein található tartalmaktól eltérjen, és a szerződés módosítását kezdeményezze.

13.4 Az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően a megrendelő által fizetendő teljes részvételi díj egyoldalúan nem emelhető, kivéve, ha a díj emelésére az alábbiak miatt kerül sor:

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,
- b) az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, a helyszínen fizetendő adók és illetékek), vagy
- c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása következik be.

Ha a díjemelést a megrendelő által fizetendő teljes díj nyolc százalékát meghaladja, az utazási csomag elemének jelentős megváltoztatására, nem teljesítésére vonatkozó rendelkezések az irányadóak.

A díj emelésére - annak mértékétől függetlenül - kizárólag akkor kerülhet sor, ha ViaSale Travel SL erről legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti a megrendelőt. A díjemeléssel ViaSale Travel SL tartós adathordozón, a díjemelést indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével világos és közérthető módon tájékoztatja a megrendelőt.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés díjemeléséről rendelkezik, a megrendelő díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely az a) - c) pontjaiban foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered.

Díjengedmény esetén ViaSale Travel SL jogosult a megrendelőnek visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült költségeket.

ViaSale Travel SL az utazási csomag megkezdése előtt - a díjmódosítás kivételével - csak akkor módosíthatja egyoldalúan az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, ha a változás nem jelentős, és ViaSale Travel SL a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az utast.

13.5 Ha az utazási csomag megkezdése előtt ViaSale Travel SL jelentősen megváltoztatja valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, illetve az utazási csomag teljes díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, a megrendelő - ViaSale Travel SL által megadott ésszerű határidőn belül – jogosult:

- a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy
- b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Ha a megrendelő felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és ViaSale Travel SL másik utazási csomagot ajánl fel, elsősorban azonos utazási csomagot kell felajánlani. ViaSale Travel SL indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja a megrendelőt

- a) a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjára gyakorolt hatásáról,
- b) arról az ésszerű határidőről, amelyen belül a megrendelőnek tájékoztatnia kell ViaSale Travel SL-t a döntéséről,
- c) arról, hogy ha a megrendelő nem ad választ a megadott határidőn belül, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik, valamint
- d) a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést érintő módosítás vagy ViaSale Travel SL által felajánlott másik utazási cso-

mag alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomagot eredményez, a megrendelő megfelelő díjengedményre jogosult.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződést a megrendelő felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, ViaSale Travel SL haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti a megrendelőnek az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

13.6 Megrendelő az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Ha a megrendelő e bekezdés szerint felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzített bánatpénzt, díjat köteles megfizetni.

13.7 Az utazási csomag megkezdését megelőzően az utas bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják a megrendelő célállomásra való szállítását.

13.8 ViaSale Travel SL kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni a megrendelőnek az utazási csomag ellenértékéért befizetett díjat – kivéve, ha a spanyol jogszabályok másként rendelkeznek, ha

- a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot és ViaSale Travel SL a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti a megrendelőt:

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) ViaSale Travel SL-t elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti a megrendelőt a szerződés felmondásáról.

13.9 Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része, azaz a szállás az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, ViaSale Travel SL köteles a megrendelő részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani.

Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, ViaSale Travel SL köteles a megrendelőnek megfelelő díjengedményt biztosítani.

Ha a szerződésszegés az utazási csomagra vonatkozó szerződés lényeges tartalmát - mely legfőképp a szállásra vonatkozik - érinti, és ViaSale Travel SL a megrendelő által megszabott

ésszerű határidőn belül azt nem orvosolja, a megrendelő bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani, valamint díjengedményt kérni, a légi járatra vonatkozó bármely nem szerződészerű teljesítés esetén pedig a megrendelő tudomásul veszi jelen ÁSZ légi járatra vonatkozó rendelkezéseit.

Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt elutasítja, a megrendelő akkor is jogosult díjengedményre. 13.10 Ha az utazási csomag a megrendelő szállítását is magában foglalja, ViaSale Travel SL haladéktalanul, a megrendelőt terhelő többletköltség nélkül köteles az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni a megrendelő hazaszállításáról.

Az utas tudomásul veszi, hogy a repülőtéren történő le- és felszállás a légi szolgáltató döntésétől függ. Az utas a le- és felszállás meghiúsulásából, késedelméből eredő igényét a légitársasággal szemben érvényesítheti. Az utas az utazásszervező felé ezzel kapcsolatos igénnyel nem jogosult fellépni.

#### **14. Vagyonbi biztosíték, adatvédelem, vitarendezés**

Ha ViaSale Travel SL az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné és a megrendelők utaztatási költsége (charter- és menetrend szerinti járatok) a csomag részét képezi, a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős Axa Seguros Generales S.A. de Seguros y Reaseguros (Cl. Emilio Vargas 6, 28043 Madrid, Spanyolország, e-mail: [aperturas.empresas@axa.es](mailto:aperturas.empresas@axa.es), telefonszám +34 91 111 9544) gondoskodik az utazók hazaszállításáról.

Az Utazó a megrendelés Utazásszervezőhöz való eljuttatásával hozzájárul személyes adatainak a szerződés megkötésével és teljesítésével összefüggő kezeléséhez, feldolgozásához, továbbításához. Az Utazó az Utazásszervező részletes adatkezelési tájékoztatóját megismerheti a <https://viasaletravel.hu/adatkezesesi-tajekoztato> felületen.

A ViaSale Travel SL mindent megtesz annak érdekében, ha vita merül felül a felek között, azt peren kívül rendezze. Az Utazó köteles - különösen szálláshely szolgáltatás igénybevételekor - bármilyen panaszáról, kifogásáról a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni és igényét szálláshely szolgáltatás igénybevétele esetén a szállodának is bizonyítható módon jelezni. Ennek hiányában az Utazó tudomásul veszi, hogy panaszának orvoslására utólag nincs lehetőség, mivel a szállodák kizárják felelősségüket abban az esetben, ha a panaszról, az esetleges hibás teljesítésről nem szereznek az

utazás ideje alatt tudomást. Az Utazásszervező a helyszínen felvett írásos jegyzőkönyv alapján köteles a jogszabályoknak megfelelően eljárni. A panaszügyintézés magyarul is elérhető elektronikus elérhetősége: [panasz@viasaletravel.hu](mailto:panasz@viasaletravel.hu).

Abban az esetben, ha helyszínen jegyzőkönyv felvételére - ide értve szálláshely szolgáltatáson kívül a fakultatív szolgáltatásra vonatkozó panaszt is - nem kerül sor, csak abban az esetben köteles az Utazásszervező a panaszt érdemben vizsgálni, ha a jegyzőkönyv felvétel hiánya elháríthatatlan okra vezethető vissza.

Az utazó az illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezése az Utazásszervezőnél nem vezetett eredményre. A békéltető testületekről a <http://www.fogyasztovedelem.kormany.hu> oldalon található tájékoztatás. Az Utazásszervező által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésre törekednek.

Ennek hiányában a jelen szerződés és mellékleteinek értelmezésénél a magyar nyelvű változat az irányadó. A felek a Tanács 44/2001/EK rendelete (2000. december 22.) a polgári és kereskedelmi ügyekben a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról elnevezésű jogszabály és az Európai Parlament és a Tanács 593/2008/EK rendelete (2008. június 17.) a szerződéses kötelezettségekre alkalmazandó jogról (Róma I.) szülő jogi norma alapján kikötik az Utazásszervező székhelye szerinti bíróság kizárólagos illetékességét, a rendeletben meghatározott keretek közt, és a felek közötti szerződésre irányadó jog tekintetében a ViaSale Travel SL székhelye szerinti állam jogát kötik ki, mint alkalmazandó jogot.

Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) 14. cikkben foglaltaknak megfelelően az Iroda honlapján a fogyasztók tájékoztatása céljából, mint az Unióban letelepedett, online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőnek meg kell jelenítenie a honlapon az online vitarendezési platformra mutató elektronikus linket. (online vitarendezés: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>) az e-mail címüket is. Ezek az információk a <https://viasaletravel.hu> honlapon találhatóak.

## Egyéb nyilatkozatok

Alulírott \_\_\_\_\_ megrendelő (utastársaim nevében is) kijelentem, hogy az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet 14. § (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást - illetve a Korm. rendelet 1,2. sz. mellékletben meghatározottakat teljeskörűen megismertem - megkaptam.

Kijelentem, hogy a ViaSale Travel SL általános szerződési feltételeit megkaptam, azt átolvastam, értelmeztem és magamra (illetve utastársaimra) nézve kötelezően elfogadom. Kijelentem, hogy az utazási szerződés tartalmát illetően és a kárfelelősségre vonatkozóan külön is figyelemfelhívó tájékoztatásban részesültem és ezt követően azt kifejezetten elfogadom.

Tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik, a ViaSale Travel SL adatkezelési tájékoztatója szerint.

Az Utazásszervező kijelenti, hogy a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679. számú EU Rendelet (továbbiakban: GDPR) rendelkezéseit magára nézve kötelezőnek ismeri el.

Az Utazó tudomásul veszi és hozzájárul, hogy az Utazásszervező az Utazó személyes adatainak gyűjtését kizárólag az utazási szerződés teljesítése céljából kezelje, és marketing célokból azokat a jövőbeli utazási ajánlat érdekében felhasználhassa.

Dátum: \_\_\_\_\_

Megrendelő aláírása: \_\_\_\_\_