

UTAZÁSI SZERZŐDÉS

Általános Szerződési Feltételek

Festival Travel International Kft. által szervezett valamennyi utazásra érvényes

(Festival Travel Utazási Iroda -1095 Budapest Soroksári út 48., nyilvántartási szám: U-001407; adószám: 24125262-2-43; cégjegyzékszám: Cg.01-09-99162; adatkezelés nyilvántartási száma: NAIH-73690/2014.; tevékenységet felügyelő, nyilvántartást vezető hatóság: MKEH 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. tel.:0036-70-339-6339 e-mail: utazas@meex.hu)

A Festival Travel Utazási Iroda (továbbiakban: **FT**) által szervezett utazásokra a Polgári Törvénykönyv 6:254. §, az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban: **R**) rendelkezései, a jelen Általános Szerződési Feltételek (**ÁSZF**), és az egyedi utazási szerződésben, megrendelésben, visszaigazolásban, bármely átadott, vagy on-line között katalógusban (**web**), tájékoztatóban foglaltak az irányadók. A **FT** on-line katalógusában található információk, a lefoglalt szolgáltatások leírása, az on-line megrendelés tartalma, valamint a jelen ÁSZF, minden, az egyedi szerződéskötés során átadott, vagy on-line visszaigazolt információ az utazási szerződés tartalmát képezik.

I. A szerződés létrejötte, módosítása

1. Az utazási szerződés akkor jön létre, amikor az Utas az utazást megrendelte, a részvételi díjelőleget, vagy a teljes részvételi díjat befizette, a **FT** a jelentkezést nyilvántartásba vette, erről az Utast írásban, a szerződés egy példányának átadásával, vagy on-line megküldésével értesítette. Ha az utas a szerződést aláírva nem juttatta vissza **FT** számára, de ráutaló magatartással azt elfogadta (előleg, részvételi díj befizetése), a szerződés létrejönnek minősül.

Ha az Utas (megbízó) nem személyesen jár el, akkor erre megbíztítja is jogosult, ez esetben is az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává az Utas (megbízó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos, birtokába jutott okiratot, információt haladéktalanul átadni a megbízónak. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, a **FT** nem köteles vizsgálni, hogy jogszerűen képviseli-e az Utast, s az esetleges megbízás nélküli ügyvitelből származó, a **FT**-t ért, illetve annak érdekkörében felmerült károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

Ha az utas a jelentkezéskor hibás adatokat ad meg (telefonszám, email cím, születési dátum), az abból eredő károkért a **FT**-t felelősség nem terheli.

2. Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, kategóriáját, minőségét, a teljesítés módját, a részvételi díjat, valamint egyéb feltételeket és fontos információkat a **FT** által közzétett on-line katalógus, ill. a megrendelés visszaigazolása tartalmazza. A szerződéses adatokban bekövetkezett esetleges változásokról a **FT** haladéktalanul értesíti az Utast.

3. A **FT** a szerződésben foglalt szolgáltatások: szállás, étkezés, közlekedés, programok megváltoztatásának, az árak költség-, illetve árfolyamváltozással arányos módosításának jogát ésszerű keretek között, illetve szolgáltatási kategórián belül fenntartja. A változtatás tényét és okát az Utassal haladéktalanul, írásban közli. Amennyiben az Utas a változtatást 3 napon belül, illetve a helyszínen, haladéktalanul írásban nem kifogásolja, úgy kell tekinteni, hogy a szerződés módosítást elfogadta.

4. Az Utas a különleges kéréseit és igényeit a **FT**-vel megosztja, aki lehetőség szerint igyekszik azokat teljesíteni, de garantálni nem tudja.

II. A részvételi díj, fizetési feltételek

1. A részvételi díj a programban, on-line katalógusban megjelölt szolgáltatások díját foglalja magában. A biztosítási díjak, szervezési díjak, az esetleges vízumdíjak, reptéri illeték, helyben fizetendő fakultatív programok ellenértéke, kaució, üdülőhelyi díj, oktatás, a weboldalon meghatározottnál nagyobb méretű bőrönd szállítása miatt külön felszámításra kerülő szolgáltatások ellenértéke a részvételi díjban nem szerepel.

2. A **FT** az on-line katalógusban szereplő árakat euróban állapította meg. Forintos áraink tájékoztató jellegűek. Forintos fizetés esetén az adott napi OTP valuta eladási árfolyam az irányadó! Az általános kalkulációs elveket, az ezzel kapcsolatos kedvezményeket, határidőket az on-line katalógus, illetve az egyes utazásokra vonatkozó tájékoztatók tartalmazzák. Ha a **FT** a részvételi díjat 8%-ot meghaladó mértékben változtatja meg, az Utas az erről szóló értesítés kézhezvételét követő 3 napon belül elállhat a szerződéstől, melyet írásban kell jeleznie. Ebben az esetben a **FT** a befizetett összeget teljes egészében visszatéríti.

3. A **FT** által közölt részvételi díjból a jelentkezéskor előleget kell fizetni, ami a mindenkori részvételi díj 40%-a, amennyiben a **FT** előzetesen más feltételeket nem határoz meg. A hátralékot - a teljes részvételi díjat - legkésőbb 35 nappal az indulást megelőzően kell az Utasnak befizetnie külön felszólítás nélkül. Ennek elmaradása esetén az Utazási Szerződés megszűnik, és bánatpénz kerül felszámításra a III/3. pont szerint.

Amennyiben az utazási szerződés az utazás megkezdésétől számított 35 napon belül kerül megkötésre, úgy a teljes részvételi díj a megrendelés visszaigazolásától számított 3 munkanapon belül esedékes.

4. Ha az Utas az utazás során a **FT** programjában nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást vesz igénybe, köteles annak árát a helyszínen a megadott pénzben befizetni. Ezen szolgáltatásokért (étkezés, közlekedés, programok, egyéb) a **FT**

felelősséget nem vállal. Esetleges további, helyben fizetendő költségekről (üdülőhelyi díj, kaució, stb.) a **FT** előzetesen tájékoztatást ad. Ezek árában bekövetkezett változásért a **FT** felelősséget nem vállal.

5. Az érvényes rend függvényében, a **FT** által meghatározott fizetési mód irodai készpénzben vagy online bankkártyás fizetés lehet. Amennyiben az utas az itt közölt fizetési módoktól eltérő fizetési módot alkalmaz, annak a költsége teljes mértékben őt terheli. Ennek mértéke: deviza utalásnál 5 euro; valuta befizetésnél a befizetendő összeg 0,5%-a, de minimum 3,41 euro.

6. Minden olyan esetben, amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a **FT** bankszámláján megtörtént.

7. Az esetleges kedvezményre való jogosultságot az Utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. A szerződés megkötését követő utólagos bejelentéseket a **FT** nem veszi figyelembe.

8. Amennyiben az utasnak bármilyen tartozása van **FT** felé, addig nem jogosult a szállást átvenni, amíg azt a helyszínen nem rendezi.

9. **FT** jogosult speciális csomagot diákoknak összeállítani, melynek igénybevételére csak aktív hallgatói jogviszonnyal rendelkező diákok jogosultak. Ezen csomagok felhasználási jogosultságát **FT** mind a jelentkezés folyamán, mind az utazás kezdetekor jogosult ellenőrizni. Érvényes diákigazolvány/iskolaiátogatási igazolás hiányában az utas köteles a meghatározott felárat megfizetni. Ellenkező esetben a **FT** a teljesítést megtagadhatja.

III. A szerződés megszűnése és jogi következményei (lemondási feltételek)

1. A **FT** legkésőbb az utazás tervezett megkezdése előtt 5 nappal, írásban tett nyilatkozással elállhat az Utazási Szerződéstől. Erre különösen, de nem kizárólag akkor kerülhet sor, ha:

- az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható külső (emberi életet, egészséget, vagyontárgyat, stb. veszélyeztető, un. vis maior) körülmény áll elő, amely az utazás lebonyolítását lehetetlenné teszi, vagy

- a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb utaslétszámot nem éri el. Amennyiben a buszos utazásra jelentkezők száma nem éri el a **FT** által meghatározott minimális létszámot, úgy a buszindítás lehetőségétől a **FT** szintén az utazás tervezett megkezdése előtt 5 nappal, írásban tett nyilatkozással elállhat. Ezen esetben a buszos utazás árát visszatéríti. Az utazás módjának ezen okból történt módosulása miatt az utas az utazástól nem állhat el.

Amennyiben a **FT** a minimum buszos létszám el nem érése ellenére buszt indít egy turára, jogosult felárat felszámítani, melynek összege maximum a buszos utazás rendes összegének a fele lehet. Ez esetben az utas eldöntheti, hogy kifizeti a felárat vagy eláll a szerződéstől.

2. Ha a **FT** nem az Utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, az Utas az eredetivel legalább azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra is igényt tarthat, ha ennek biztosítására a **FT**-nek lehetősége van. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, a **FT** köteles a díjkülönbözetet az Utasnak megtéríteni. Az Utas abban az esetben, ha a **FT** megfelelő helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését, illetve a díj után a **R** 9. § (2) bekezdés b) pontja alapján meghatározott mértékű kamat megfizetésére tarthat igényt.

3. Az utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt írásban, személyesen – vagy írásban meghatalmazott személy által – aláírt nyilatkozással bármikor elállhat. Az elállás akkor válik hatályossá, ha az elállásról szóló nyilatkozat a **FT**-hez igazoltan megérkezik. Elállásnak minősül az is, ha az utas előzetes nyilatkozat nélkül nem kezdi meg az utazást, ebben az esetben az utazás megkezdésének időpontja tekintendő elállási időpontnak. Ha az utas az utazási szerződéstől nem az **R** 8. § (2) vagy (6) bekezdésben meghatározott okból áll el, a **FT** bánatpénzt igényel, amelynek mértéke az elállás időpontjától függ, az alábbiak szerint:

Az utazás kezdőnapját megelőző:

- 60 napon túli lemondás esetén 35 €/fő,

- 60 - 45. nap között a teljes részvételi díj 10%-a, de olyan szerződés esetén, amelyben a részvételi díj euro pénznemben kerül megállapításra, minimum 80 €/fő,
- 44 - 35. nap között a teljes részvételi díj 50%-a,
- 34 - 15. nap között a teljes részvételi díj 90%-a,
- 14 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100%-a.

Az Utas kifejezetten hozzájárul ahhoz is, hogy a FT a bánatpénzt a befizetett előlegből, illetve részvételi díjból levonja.

4. Ha az Utas azért áll el a szerződéstől, mert a FT az Utazási Szerződésben foglaltakat, a meghirdetett programokat kívánja lényegesen módosítani, az Utast a III/2. pontban meghatározott jogosítványok illetik meg.

5. Ha az Utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabály megsértése miatt kizárják az utazásból, vagy más okból önmagát zárja ki, vagy ha bármely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a részvételi díj arányos részének – beleértve a FT szervezési díját is - visszatérítését nem követelheti.

A FT semmiféle felelősséget nem vállal olyan esetben, melyben az Utas az utazásból a vonatkozó törvények, jogszabályok megsértéséből eredően kimarad. A FT nem kötelezhető közbiztonságra a helyi hatóságoknál. Amennyiben az FT képviselője közvetítőként eljár, ez költségként az utas számára felszámolásra kerül.

6. A megrendelt szolgáltatások módosítása esetén 13 €/alkalom módosítási díjat kell megfizetni. A 60. napon belüli időpont, vagy szálláshely változtatás esetén a III/3. pontban foglaltak kerülnek alkalmazásra. Amennyiben a módosítás a rendezvény kezdetétől számított 7 naptári napon belül történik, úgy a megrendelt szolgáltatások módosítása esetén 20 €/alkalom módosítási díjat kell megfizetni.

IV. Útlevél, vízum, engedélyezés, biztosítás

1. Az Utas köteles érvényes útlevélről, vízumról gondoskodni, a mindenkorú útlevél, vám, vízum, deviza, egészségügyi stb. szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából vagy megszegéséből eredő felelősség, költségek és károk az utast terhelik akkor is, ha nem felróhatóan járt el (pl. útlevélét ellopták). Az ezekkel kapcsolatos előírásokról a célország külképviselete, vagy a Külügyminisztérium tájékoztatást tud adni. Az útvonalról, a cél és tranzit országokról való tájékozódásért és az ennek elmulasztásából származó esetleges kötelezettségekért az utas felelős.

2. Az Utas legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig az Utazási Szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan személyre, aki megfelel az Utazási Szerződésben rögzített valamennyi feltételnek. A szerződésből kilépő és belépő fél egyetemlegesen felelnek a részvételi díj (teljes részvételi díj), valamint az átruházásból eredő további adók, illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Ennek a módosításnak a díja 13 €/fő. Amennyiben a módosítás a rendezvény kezdetétől számított 7 naptári napon belül történik, és a FT tudja vállalni a módosítást, úgy 20 €/fő módosítási díjat kell megfizetni. Az utazás megkezdésének napján történő módosítás díja, ha FT tudja vállalni a módosítást, 30 €/fő.

3. A részvételi díj nem tartalmazza a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, valamint az útlemondási biztosítást, melyek a FT Utazási Irodában, illetve ügynökségeknél az aktuális biztosítási ajánlatok alapján megkötethetők. A baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás (BBP) díja a részvételi díjon felül fizetendő. A megkötés elmulasztásából eredő kár megtérítésére a FT semmilyen körülmények között nem kötelezhető. Baleset, betegség, illetve egyéb kár esetén az Utas vállalja az abból eredő költségek helyszíni kifizetését, erre a FT vagy képviselője nem kötelezhető. Az Utasok kárigényüket a biztosító felé kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód. Útlemondási biztosítás legkésőbb az előleg befizetésével egyidejűleg köthető.

4. A FT felhívja az utas figyelmét, hogy bizonyos sportok (sielés, snowboard, wakeboard) üzése esetén speciális utasbiztosítást kell kötni.

5. A FT felhívja az utas figyelmét, hogy alkohol vagy kábítószer fogyasztása után a sportolás (pl. sielés, snowboardozás, vízi, wakeboard) különösen balesetveszélyes, és a biztosító mentesülését is eredményezheti.

6. Az utas az FT-hez intézett kifejezett kérelme alapján, az FT közvetlenül és az utas egyéb közreműködési kötelezettsége nélkül, a felek között létrejött Utazási Szerződésben foglaltak és az utas kérése szerint - az utas szerződésben megadott és a biztosítás megkötéséhez feltétlenül szükséges személyes adatainak továbbításával - az utasra igény szerint baleset-, betegség- és/vagy poggyászbiztosítást, valamint az útlemondási biztosítást köt az Európai Utazási Biztosító Zrt.-nél, mint biztosító partnerénél, melynek az elérhetőségei az alábbiak:

- Biztosítási Cégcsoportok Jegyzékében szereplő, Generali Csoportozó tartozó Társaság
- Biztosító címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.
- Biztosító tevékenységi engedély száma: 373/1996
- Biztosító adószáma: 12185960-4-44
- Biztosító cégjegyzék száma: 01-10-043228

- Biztosító számlaszáma: 12001008-00178056-00100004

- Weboldal: <http://eub.hu/>

- Ügyfélszolgálat / Kárrendezés elérhetőségei: <http://eub.hu/kapcsolat/ugyfelszolgalat/>

- EUB-Assistance (EUB-Segítségnyújtás - éjjel-nappal) telefonszám: +36 1 465 3666

V. Hibás teljesítés, felelősség

1. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas tartozik felelősséggel.

2. Ha a szerződéstől eltérő teljesítés vagy az utast ért kár az utas magatartására visszavezethető okból következik be, igényt a FT-lel szemben nem érvényesíthet.

3. A FT felhívja az utas figyelmét, hogy a Magyar Köztársaság és a célország jogszabályait az utazás során be kell tartania. Ennek megfelelően tilos a kábítószer birtoklása és fogyasztása az utazás során. A FT fenntartja a jogot, hogy ezen rendelkezés betartását ellenőrizze. A rendelkezés megszegése, vagy az ellenőrzés akadályozása esetén a FT fenntartja a jogot az Utas utazásból való kizárására. Ebben az esetben az Utas a részvételi díját nem követelheti vissza és kártérítési igényt sem támaszthat a FT-lel szemben.

4. A FT szolgáltatásai teljesítéséért akkor is felel, ha a teljesítéshez közreműködőket vesz igénybe. A szerződésszegéssel okozott kárt köteles megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a megfelelő teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az általában elvárható. A FT az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő kárért való felelősségét a kárnak a részvételi díj kétszeresét meghaladó része tekintetében kizárja.

5. Ha a FT a szolgáltatást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, az Utassal történt megállapodás alapján köteles a díjat arányosan leszállítani, vagy az Utast más módon kártalanítani.

6. A FT köteles segítséget nyújtani az Utasnak, ha nehézségei támadnak amiatt, hogy:

- az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a FT kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy,
- vis maior esete következett be.

A segítségnyújtás során felmerült költségeket az Utas köteles 14 naptári napon belül megtéríteni. Ennek elmaradása esetén a FT az ügyet jogi útra tereli.

7. A szálláshelyeken fizetett kauciók kezelése, őrzése, visszaadása (bankkártyával történt rendezés esetén annak feloldása) nem a FT feladata, az esetleges kaució levonásról minden esetben a helyi személyzet dönt, arra a FT ráhatással nem rendelkezik.

8. Amennyiben az Utas speciális eszközzel szeretne 1 adott sípályát használni, annak engedélyeztetése az Utas saját felelőssége. Az ebből eredő károkért a FT felelősséggel nem tartozik.

VI. Autóbusz járatok

1. A FT illetve szerződött partnere egyes úti céljaira autóbuszjáratokat biztosít utasai részére. Az autóbuszok forgatókönyv szerint előre megtervezett útvonalon haladnak (mely az on-line katalógusban megekinthető), ill. tartanak megállókat. Fel- és leszállásra csak az előre megtervezett helyeken van lehetőség. A nagy távolságok és az előre nem látható, váratlan események, időjárási körülmények az autóbusz meghibásodása miatt a járatok megtervezett menetideje, esetleg útvonala megváltozhat. Az ebből eredő késésekről a FT-t felelősség nem terheli. A FT kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba, akadály elhárításáról. Célszerűségi megfontolásból a FT az útvonal megváltoztatásának jogát fenntartja.

Tumusváltások napján a szálláshelyek elfoglalása, ill. elhagyása általában nem esik egybe az autóbuszok menetrendjével, emiatt a szálláshely elfoglalásánál/elhagyásánál több óras várakozás is előfordulhat.

2. Egyes utazások, túrák (pl. sítúra) jellegéből adódóan - az időjárási viszonyok alakulásával, a nem megfelelő hóviszonyokkal összefüggésben – a tervezett programok időpontjának változásáért, vagy adott program elmaradásáért a FT felelősséggel nem tartozik, és ezek a körülmények az elállás szabályain nem változtatnak. Az útvonal előre nem látható esemény (pl. baleset, hóakadály) miatt történő megváltoztatásából eredő többletköltséget az utas viseli.

VII. Légi szállítás

1. A FT légi fuvarozó közreműködőjének felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza, amelyet a Montreálban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló Egyezmény kihirdetéséről szóló 2005. évi VII. törvény hirdetett ki. A FT felelőssége a légi fuvarozó felelősségéig korlátozott. A FT tájékoztatja az utast, hogy az Európai Parlament és a Tanács 2004. február 11-i 261/2004/EK rendelete értelmében a repülőgép késése, a repülőjárat törlése és a repülőgépre történő beszállás visszautasítása esetén az utas jogosult a légi fuvarozótól bizonyos szolgáltatásokat igényelni, továbbá egyes esetekben a légi fuvarozótól kártalanításra tarthat igényt. Az utas az ilyen igényével a probléma felmerülésekor azonnal, közvetlenül a légitársasághoz fordulhat.

2. A FT repülőgép értékesítéssel nem foglalkozik.

3. Olyan utazásoknál, ahol van lehetőség repülőtéri transzfer igényelni, a FT fenntartja a jogot arra, hogy minimális létszám hiányában a buszos transzfer lemondja (minimum 40 fő), legkésőbb az utazás megkezdése előtt 15 nappal. Ez esetben a repülőjegy árának visszatérítése a FT-től nem követelhető.

4. Ha az utas a VII/3 pont alapján igénybe veszi a repülőtéri transzfer, és a menetjegyet a repülőre magának vásárolta, a FT VI/1 pontban részletezett esetekben a repülő lekesésért felelősséget nem tartozik.

VIII. Szállodák, szálláshelyek

1. A FT a szerződésben biztosított szállodák, szálláshelyek típusát, főbb jellemzőinek meghatározását a fogadó ország szabályainak megfelelő besorolását, komfort fokozatát az on-line katalógusában, illetve az egyedi utazási szerződésben (megrendelés – visszaigazolás) írásban közli. A szálláshely kategória megjelölése minden esetben a helyi besorolási előírásoknak megfelelő, és nem feltétlenül egyezik meg a magyarországi osztályba sorolási szabályokkal. Részletesebb tájékoztatást az on-line katalógus tartalmaz.

2. A szálláshelyeket (szobabelsők, egyéb részletek) és környezetüket ismertető képanyagok tájékoztató, informatív jellegűek. A közzétett képek alapján mindenben megegyező, tökéletesen azonos szállodai szoba nem garantált és nem követelhető.

3. A FT az általánostól eltérő szállodai elhelyezést (egyágyas, tengerre/pályára néző, különleges felszereltségű szoba stb.) csak akkor garantálja, ha azt az Utas előzetes megrendelése alapján – a felár megfizetése mellett – írásban visszaigazolta.

4. A FT a szálloda, szálláshely azonos áron és kategórián belüli változtatásának, cseréjének jogát fenntartja.

5. Szálláshely egyszeri elfogadása esetén nincs lehetőség további csere szálláshely igénylésére.

6. A szálláshelyeken (apartmanok és szobák) bevett, hogy 2 ágy az étkezőben található, a kihúzható kanapén, melyek átlagos mérete kisebb, mint egy normál franciaágy. Esetlegesen előfordulhat, hogy egy légtérben 2-5 ágy is található.

IX. Kifogás, panasz, felügyeleti szerv

1. Az Utas bármely szolgáltatással kapcsolatos kifogásait haladéktalanul köteles a helyszíni szolgáltatónak és az utaskísérőnek bejelenteni, aki jegyzőkönyvet vesz fel, és ennek egyik példányát az Utasnak átadja. A késedelmes közlésből eredő kárért az Utas felelős. A jegyzőkönyvre rá kell vezetni, hogy a panasz, kifogás érdemi elbírálása a szolgáltató felelős vezetője részéről megtörtént-e, a kifogás jogosságát elismerték-e, vagy elutasították, tettek-e a helyszíni orvoslásra bármilyen intézkedést, az Utas az intézkedést elfogadta-e, vagy kifogását egészen, vagy részben fenntartja. Az idegenvezető a személyesen tett intézkedéseket, és azok eredményét is köteles a jegyzőkönyvben rögzíteni. A jegyzőkönyvet elegendő a 2 félnek aláírnia. A helyszíni jegyzőkönyv a FT helyi képviselője általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését.

2. Amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, és nincs idegenvezető, az Utas azt az utazási irodát, vagy szolgáltatót köteles haladéktalanul tájékoztatni és intézkedését kérni, amelyet a FT az általa kiadott részvételi jegyen megjelölt.

3. Amennyiben a helyszíni kifogás, az Utas számára elfogadhatóan nem kerülne elintézésre, az Utas köteles a FT Utazási Irodát az általános email címen: utazas@meex.hu haladéktalanul értesíteni, intézkedést kérni. Az e-mail elküldése nem pótolja a jegyzőkönyv kötelező felvételét.

4. Az Utas a helyszínen nem orvosolt, illetve fenntartott kifogásait az utazás tényleges befejezését követő (hazaérkezés napját követő naptól számított) **5 napon belül** köteles a közvetítő ügynökség, illetve a FT tudomására hozni, és bejelentéséhez csatolni a jegyzőkönyvet és a történetekkel kapcsolatos dokumentumokat. A bejelentést a FT köteles a beérkezés napjától számított 30 napon belül kivizsgálni, a panasz benyújtásával megegyező módon válaszolni. Az utastól kapott válaszevelekre 30 napon belül köteles válaszolni.

5. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében az FT tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1095 Budapest, Soroksári út 48-54 szám alatti székhelye, melynek levelezési címe: 1095 Budapest, Soroksári út 48-54. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikusan levélben is az alábbi e-mail címen: utazas@festivaltravel.hu.

6. Ha az utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti; az utas ezeken túl csak a szerződéskötéssel kapcsolatos jognyilatkozatait teheti meg az utazásközvetítőnél. A FT tájékoztatja az utast, hogy az utazásközvetítő csak a szerződés megkötése során jár el a FT megbízottjaként.

7. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszukkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak, miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31-én 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.).

8. Felügyeleti szerv: 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

X. Pogyász

Az Utas köteles gondoskodni pogyásza őrzéséről, kivéve, ha szállítás vagy megőrzés céljából a FT vagy közreműködője átvette és azt írásos leltárral/csomagjeggyel igazolja. A közlekedési eszközökön, szálláshelyeken, programok helyszínein, érkezéskor a kipakolást követően elhagyott/felügyelet nélkül hagyott tárgyakért a FT felelősséget nem vállal. Az utas a FT, illetve szerződött partnere által biztosított buszra legfeljebb 1 bőröndöt (ennek méretét és súlyát a FT a weboldalon meghatározza és annak túllépése esetén felárat számít fel, melynek összege 30 €) és 1 kisméretű kézipogyászt vihet fel. Téli utazások esetén 1 sí vagy snowboard felszerelést szállítható még a buszban (síléc + bot vagy snowboard + kötés és sí/snowboard bakancs), budapesti utasok esetén ezek szállítása külön felszerelést szállító kamionnal történik. A felszerelések zsákjaiba a felszerelésen kívül mást tenni nem lehet. Amennyiben az utas ezekben mást is elhelyez, azok épségéért/meglétéért a FT semmilyen felelősséget nem vállal. Az utazásokra fel nem fért csomagok szállítása külön járművekkel történik. Ezeknek az átvétele ruhatári biléta rendszerrel működik. A csomagok mennyiségi korlátozása semmilyen esetben sem léphető át. Repülővel történő utazásnál a légitársaság szabályzata az irányadó.

XI. Felelősségbiztosítás, kizárólagos illetékesség

1. A FT a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel áll szerződésben (elérhetősége: 1132 Budapest Váci út 36-38. Tel: +36-1-452-3313). Amennyiben a FT nem tenne eleget elutasítási, hazaszállítási, illetve díj visszafizetési kötelezettségének, az Utas közvetlenül is fordulhat a biztosító társasághoz.

2. A FT által szervezett utazásokkal kapcsolatban felmerült esetleges vitás kérdésekben a Felek megegyezésre törekednek. Megegyezés hiányában minden perben alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetve hatáskörtől függően a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességének.

Az általános szerződési feltételek a kibocsátás napjától visszavonásig érvényesek, az érvényességi időn belül kötött utazási szerződések részévé válnak.

XII. Egyéb

1. A Látogató tudomásul veszi, hogy a rendezvényekről hang- és képfelvételt készíthetnek a FT, valamint a FT-től engedélyben részesülő szerződéses partnerek, közreműködők, sajtómunkatársak (a rájuk vonatkozó külön szerződés rendelkezései szerint), más Látogatók, illetve egyéb harmadik személyek. Ennek megfelelően a Látogató a Rendezvényeken történő részvétellel kifejezetten hozzájárul arcának, megjelenésének, megnyilvánulásainak rögzítéséhez és közléséhez, azzal, hogy kizárólag kifejezett beleegyezésével nevesíthető. Amennyiben a Látogató közszereplőnek minősül, úgy a beleegyezése nélkül is nevesíthető. Az előzők szerinti megjelenéseken annak készítője a Látogató tekintetében térben, időben, és felhasználási módban korlátlan, átruházható, és kizárólagos felhasználási jogosultságot szerez. A FT, valamint a FT-től engedélyben részesülő személyek a Látogató relációjában korlátozás nélkül jogosultak a megjelenítés hasznosítására, felhasználására (különösen a Rendezvények népszerűsítésére), többszörözésére, közzétételére, átdolgozására, nyilvánosságra hozatalára, nyilvánossághoz közvetítésére és forgalmazására, anélkül, hogy a Látogató részére ezért bármilyen módon ellenszolgáltatást kellene nyújtaniuk.

2. A Rendezvények területén a FT megfelelő szakképesítéssel és engedéllyel bíró közreműködői biztosítják a magatartási és biztonsági szabályok érvényesülését.

3. A kábítószer fogyasztása – a hatályos törvények szerint – a rendezvények területén is tilos!

4. A Rendezvények területén a szervezők írásbeli engedélye nélkül tilos bármiféle kereskedelmi vagy reklámtevékenységet folytatni!

5. A büfékben 18 éven aluliakat és ittas személyeket szeszes itallal nem szolgálnak ki!

6. A FT tekintettel a rendezvények nagy létszámára, az utasoknak az indulás hetén utazásra jogosító vouchert és 1 nagy közös információs levelet küld. Ezen információs levelek a weben szabadon elérhetőek, csatlományai a következők lehetnek: szoba beosztás (csapatnév és utazás módja), busz beosztás (legalább név és telefonszám), biztosítási listák (legalább név és születési dátum), oktatási és bérlési listák (legalább nevek).

A FT fenntartja a jogot arra, hogy indokolt esetben a neten közzétett beosztásokat (szoba beosztás, busz beosztás) módosítsa.

7. A FT felhívja a figyelmet a természeti értékek fokozott védelmére! A szervezők nem vállalnak felelősséget a személyekben, vagy anyagi értékekben esetlegesen keletkező károkról.

8. A FT a műsorváltoztatás jogát fenntartja.