

Általános Utazási Feltételek & A GTA-SKY-WAYS Utazásszervező Kft. Utazási feltételei

Az alábbi feltételek képezik azon szerződés – a továbbiakban: Utazási szerződés – alapját, amelyet megrendelők (utazás)szervezővel közvetlenül vagy közvetítő igénybevételével kötnek. A közvetlen szerződéskötés esetén a szervezőre a közvetítői kötelezettségek értelemszerűen vonatkoznak. A szervező alapvetően elfogadja az ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEK tárgyi feltételeit, az ettől való eltérésekről minden részletes reklámanyagában a végrehajtási/működési előírások 6. §¹-ának megfelelően tájékoztat. Ezek az utazási feltételek az 1992-es Általános Utazási Feltételeken (ARB 1992) alapszanak; az azoktól való eltérésekre utalás történik.

1. Foglалás/Szerződéskötés

Az utazási szerződés a megrendelő és a szervező között akkor jön létre, ha közöttük a szerződés lényeges részei vonatkozásában (ár, szolgáltatás és időpont) egyetértés áll fenn. Ebből jogok és köteleességek keletkeznek az ügyfél számára.

2. Változás az utazó személyében

Az utazó személyében akkor történhet változás, ha a belépő személy a részvétel valamennyi feltételét teljesíti. Ez kétféle módon következhet be.

2.1. Az utazási szolgáltatás jogától való elállás

A megrendelőnek az utazási szerződésből adódó kötelezettségei akkor is fennállnak, ha ő a szerződésből keletkező jogait részben vagy teljesen harmadik személyre átruházza. A megrendelő ebben az esetben viseli az ebből eredő többletköltségeket.

2.2. Az utazási szolgáltatás engedményezése

Ha az ügyfél akadályozva van abban, hogy megkezdje az utazást, akkor a szerződéses viszonyt más személy részére engedményezheti. Az engedményezés/átruházás tényét a szervezővel közvetlenül vagy közvetítő útján az elutazás időpontja előtt megfelelő határidőn belül közölni kell. Az utazásszervező előre megszabhat erre vonatkozóan határidőt. Az engedményező és az engedményes a még kiegyenlített költségekért és adott esetben az átruházásból adódó többletköltségekért egyetemlegesen szavatolnak.

3. A szerződés tartalma, tájékoztatás és egyéb kapcsolódó szolgáltatások

A közvetítőt is érintő tájékoztatási kötelességen (úgy mint útlevél-, víza-, deviza-, vám és egészségügyrendészeti beutazási előírások) túl a szervező köteles kielégítő módon az általa nyújtott szolgáltatásról tájékoztatni. A foglalás időpontjában érvényes programfüzetben/katalógusban, illetve prospektusban szereplő szolgáltatások, valamint az

azokban található további információk az utazási szerződés tárgyát képezik, kivéve, ha a foglaláskor ezektől eltérő megállapodás születik. Feltétlenül javasolt azonban az ilyen megállapodásokat írásban is rögzíteni.

4. Különös kockázatú utazások

Különös kockázatú (pl. felfedező jellegű) utak esetében a szervező nem felelős azokért a következményekért, amelyek a kockázatok felmerülése során keletkeznek, ha ez az ő kötelezettségi körén kívül történik. Az utazásszervező felelőssége azonban az utazás gondos előkészítése és az egyes utazási szolgáltatások nyújtásával megbízott személyek és szolgáltatók/vállalkozók gondos kiválasztása.

5. Jogalapok hibás teljesítés esetén

5.1. Szavatosság

Az ügyfél a szolgáltatás elmaradása vagy hiányos szolgáltatás esetén érvényesítheti szavatossági igényét. Az ügyfél elfogadja, hogy az árcsökkentésre vagy a szolgáltatás helyettesítésére való joga helyett a szervező méltányos határidőn belül hibátlan szolgáltatást nyújtson számára vagy a hiányos szolgáltatást kijavítsa. Ez úgy történhet, hogy a szervező a hiányosságot megszünteti vagy olyan azonos-, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújt, amelyhez az ügyfél is kifejezett hozzájárulását adja.

5.2. Kártérítés

Amennyiben a szervező vagy az általa a szolgáltatás nyújtásához igénybe vett személyek vétkesek a szerződésből a szervezőt terhelő köteleességek megsértésében, a szervező köteles az ügyfél abból keletkező kárának megtérítésére. Amennyiben az utazásszervező az alkalmazottain kívül más személyekért jótállni tartozik, csak akkor tartozik felelősséggel – a személyi sérülések kivételével –, ha nem bizonyítja, hogy azokat szándékosság vagy súlyos gondatlanság terheli. Szándékosság és súlyos gondatlanság esetének kivételével az utazásszervező nem felel olyan tárgyakért, amelyeket általában az ember nem visz magával, kivéve, ha ezeket a körülmények ismeretében megőrzésre átvette. Ezért az ügyfelet figyelmeztetni kell arra, hogy ne vigyen magával különösen értékes tárgyakat. Továbbá figyelmeztetni kell arra is, hogy a magával vitt tárgyakat megfelelően tárolja és őrizze.

Hajós utazások esetén – amennyiben a fedélzeten arra lehetőség van – pénzt vagy más értéktárgyakat megfelelően lezárt széfekben a kabinban és/vagy a kapitány által felhatalmazott személyzetnél vagy megbízottaknál lehet letétbe helyezni; a szervező felel a mindenkori károkért az előző bekezdésnek megfelelően. Megjegyzés: A hajós utakat érintő utolsó bekezdést az ARB nem tartalmazza.

5.3. Tájékoztatás a hiányos teljesítésről

Az ügyfélnek a szerződés teljesítésével kapcsolatos minden hiányosságot, amelyeket az út során tapasztal, haladéktalanul közölnie kell a szervező képviselőjével. Ennek feltétele, hogy az ügyfél tudja, ki számít annak, és hogy ő a helyszínen különösebb erőfeszítés nélkül elérhető legyen. Ezen tájékoztatás elmulasztása nem érinti semmilyen módon az ügyfélnek az 5.1. pontban ismertetett szavatossági igényét. Az ügyfél ezen mulasztása azonban károsulti közrehatásként róható fel, és ennyiben esetleges kártérítési igénye mérséklődik. A szervező azonban köteles ügyfelet írásban közvetlenül vagy a közvetítő útján ezen tájékoztatási köteletségére felhívni. Ezzel azonos módon ügyfél tudomására kell hozni, hogy a tájékoztatás elmulasztása nem érinti semmilyen módon szavatossági igényét, az azonban károsulti közrehatásként róható fel számára. Adott esetben javasolt, amennyiben helyi képviselő nem

áll rendelkezésre, vagy a mindenkori szolgáltatásnyújtót (pl. hotel, repülőtársaság) vagy közvetlenül a szervezőt a hiányosságokról tájékoztatni és a hiányok megszüntetését kérni.

5.4. Speciális felelősségjogi törvények

A szervező felelősséget visel repülőutak esetén többek között a Varsói Egyezmény¹ és annak pótegyezménye alapján, vonat- és autóbuszutak esetén a vonat- és gépjármű szavatossági felelősségi törvény alapján.

6. Esetleges követelések érvényesítése

A követelések érvényesítésének megkönnyítése érdekében javasoljuk az ügyfeleknek, hogy a szolgáltatások elmaradásáról vagy hibás nyújtásáról írásos igazolásokat állíttassanak ki, illetve gondoskodjanak bizonylatokról, bizonyítékokról, tanúkról.

A felhasználók szavatossági igényei 2 éven belül érvényesíthetők. A kártérítési igények 3 év alatt évülnek el. Az utasok érdekében javasoljuk, hogy a követeléseket az utazásról visszatérve haladéktalanul érvényesítsék közvetlenül az utazásszervezőnél vagy a közvetítő utazási iroda útján, mivel hosszabb késlekedés esetén bizonyítási nehézségekkel kell számolni.

7. Elállás a szerződéstől

7.1. Az ügyfél elállása az utazás kezdete előtt

a) Elállás lemondási díj nélkül

A törvényileg biztosított elállási jogoktól eltekintve az ügyfél az alábbi, a szolgáltatás megkezdése előtt bekövetkező esetekben állhat el a szerződéstől anélkül, hogy az utazásszervező követelésekkel léphetne fel vele szemben: Ha a szerződés lényeges elemei, beleértve az utazás árát is, jelentősen módosulnak. A szervezett utazás feltett céljának, illetve jellegének a megghiúsulása, valamint a rögzített utazási ár 8.1. pont szerint végrehajtott több mint 8%-os emelése minden esetben ilyen szerződésmódosítást jelent. Az utazásszervező haladéktalanul köteles a szerződésmódosítást közvetlenül vagy a közvetítő utazási iroda útján az ügyfél tudomására juttatni, és egyúttal felvilágosítást adni a fennálló választási lehetőségről: miszerint az ügyfél vagy elfogadja a szerződésmódosítást, vagy eláll a szerződéstől; az ügyfélnek pedig haladéktalanul gyakorolnia kell a választási jogát. Amennyiben az utazásszervező vétkes az ügyfelet elállásra feljogosító esemény bekövetkezésében, kártérítést köteles számára fizetni.

b) Helyettesítő szolgáltatás iránti igény

Ha az utazásszervező az ügyfél kötelezettségzegése nélkül mondja le az utazást, és az ügyfél nem él az a) pont szerinti elállási lehetőségekkel, akkor az ügyfél kérheti, hogy a szerződés megszüntetése helyett az utazásszervező azt oly módon teljesítse, hogy az ügyfél egy másik, egyenértékű szervezett utazáson vehessen részt, amennyiben a szervező képes nyújtani ilyen szolgáltatást. A választás jogának igényén túl a szerződés nem teljesítése miatt az ügyfelet kártérítés is megilleti, kivéve, ha a 7.2. pont alatti esetek állnak fent.

c) Elállás lemondási díjjal

A lemondási díj az utazás árának bizonyos százaléka, mértéke az elállási nyilatkozat időpontjától és az utazás típusától függ. Az utazás ára alatt, illetve csomagár (általányár) alatt a szerződésben rögzített szolgáltatás teljes ára értendő. Az a) pont alatt felsorolt esetek kivételével az ügyfél a lemondási díj megfizetése ellenében jogosult elállni a szerződéstől. Az utazás típusától függően a személyenkénti lemondási díjak az utazás árának %-ában az alábbiak:

1. Bérelt/külön repülőjáratok (charter), csoportos utazási csomagok (IT) (menetrend szerinti járatokkal) és autóbuszos társasutazások (többnapos utak) esetén:

- az utazás megkezdése előtti 30. napig: 10%
- az utazás megkezdése előtti 29.-től a 20. napig: 25%
- az utazás megkezdése előtti 19.-től a 10. napig: 50%
- az utazás megkezdése előtti 9.-től a 4. napig: 65%
- az utazás megkezdése előtti 3. naptól (72 órától): 85%

2. Folyami hajóutak esetén

- az utazás megkezdése előtti 60. napig: 25%
- az utazás megkezdése előtti 59.-től a 40. napig: 50%
- az utazás megkezdése előtti 39.-től a 20. napig: 75%
- az utazás megkezdése előtti 19. naptól: 100%

3. Egyéni utazási csomagok (IT) (menetrendszerinti egyéni utazási csomagok), vonatos társasutak

- az utazás megkezdése előtti 30. napig: 10%
- az utazás megkezdése előtti 29.-től a 20. napig: 15%
- az utazás megkezdése előtti 19.-től a 10. napig: 20%
- az utazás megkezdése előtti 9.-től a 4. napig: 30%
- az utazás megkezdése előtti 3. naptól (72 órától): 45%

A szállodai szobafoglalásokra, üdülőkre, hajóutakra, egynapos autóbuszutakra, különvonatokra és speciális árú menetrend szerinti repülőgépes utazásokra speciális feltételek vonatkoznak. Ezek adott esetben a részletes programban szerepelnek.

Elállási nyilatkozat

A szerződéstől való elállás esetén a következőket figyelembe kell venni: Az ügyfél (megbízó) bármikor közölheti az utazási irodával, ahol az utazást lefoglalták, hogy a szerződéstől eláll. A lemondást javasolt ajánlott levélben vagy személyesen írásbeli nyilatkozat egyidejű átadásával közölni.

d) No-show

No-show esete forog fenn, ha az ügyfél távol marad az elutazástól, mert nem szándékozik utazni, vagy mert az elutazást a saját gondatlansága vagy egy általa elszenvedett véletlen miatt elmulasztja. Ha tisztázódik továbbá, hogy az ügyfél már nem tudja, vagy nem akarja igénybe venni a fennmaradó utazási szolgáltatást, a c) 1. pont szerinti utazási típusok (bérelt repülőjáratok, stb.) esetén meg kell fizetnie az utazási ár 85%-át, a c) 2.² pont szerinti (egyéni utazási csomagok, stb.) esetén pedig a 45%-át. A fent nevezett tételek méltánytalansága esetén a bíróság egyes esetekben mérséklést állapíthat meg.

7.2. Az utazásszervező elállása az utazás kezdete előtt:

a) Az utazásszervező mentesül a szerződés teljesítése alól, ha az ajánlatban előre meghatározott legkisebb résztvevői létszám nem gyűlik össze, és a lemondást az ügyféllel a szervezett utazás leírásában megadott határidőn belül vagy az alábbi határidőkön belül írásban közli:

6 napnál hosszabb utak esetében az indulás előtti 20. napig

2 és 6 nap közötti utazások esetén az indulás előtti 7. napig,

egynapos utak esetén az indulás előtt 48 óráig.

Amennyiben az utazásszervező az enyhe gondatlanságot meghaladóan vétkes abban, hogy nem gyűlt össze a legkisebb résztvevői létszám, az ügyfél kártérítést követelhet; ennek mértéke legfeljebb a lemondási díj összegét érheti el. Ezt az összeget meghaladó mértékű kár érvényesítése sem kizárt.

² Szerintem elírás: helyesen: c) 3.

b) A lemondás vis maior miatt történik, azaz olyan szokatlan és előre nem látható események miatt, amelyekre a vis maiorra hivatkozó félnek nincs semmilyen befolyása, és amelyek következményeit az elvárt gondosság alkalmazása ellenére sem tudta volna elkerülni. Nem tartozik ide a túlfoglalás, idetartoznak viszont a hatósági rendeletek, sztrájkok, háborúk vagy háborús állapotok, járványok, természeti katasztrófák stb.

c) Az a) és b) esetben az ügyfél visszakapja a befizetett összeget, és megilleti a 7.1. b) pont első bekezdése szerinti választási lehetőség.

7.3. Az utazásszervező elállása az utazás kezdete után

Az utazásszervező akkor mentesül a szerződés teljesítése alól, ha az ügyfél csoportos utazás keretében az utazás lebonyolítását durván illetlen viselkedésével figyelmeztetés ellenére is tartósan zavarja. Ebben az esetben, amennyiben vétkesnek találják, az ügyfél köteles az utazásszervezőt ért kárt megtéríteni.

8. Szerződésmódosítások

8.1. Árváltozás

Amennyiben az utazás időpontja több mint két hónappal a szerződéskötés után van, az utazásszervező fenntartja magának a jogot, hogy a foglalással rögzített részvételi díjat akarától független okokból megemelje. Ilyen okok kizárólag a következők lehetnek: szállítási költségek – pl. üzemanyagköltségek – változása, bizonyos szolgáltatások díjainak, mint például a reptéri illetékek, kikötők ki- és behajózási díjai és a repterek megfelelő díjainak, vagy az érintett szervezett utazásra alkalmazandó átváltási árfolyamoknak a változása.

Az ezen okokból bekövetkező árcsökkenést az utasok felé érvényesíteni kell.

A kéthónapos határidőn belül csak akkor lehet árat emelni, ha annak az okait foglaláskor részletesen egyeztették, és a foglalási úrlapon feltüntették.

Az indulás időpontját megelőző 20. naptól nincs árváltoztatás.

Az árváltoztatás csak akkor megengedett, ha az egyeztetett előfeltételek mellett pontos adatok is rendelkezésre állnak az új ár kiszámításához. Az árváltoztatásokról és azok körülményeiről haladéktalanul tájékoztatni kell az ügyfelet. A részvételi díj (az utazási ár) több mint 8%-os változása esetén az ügyfél minden esetben elállhat a szerződéstől lemondási díj nélkül (lásd 7.1. a) pont).

Amennyiben az utazási szerződés megkötésekor az utazásszervezőt terhelő érvényes adók/illetékek pl. kikötői vagy reptéri díjak, forgalmi adó vagy egyéb díjak emelkednek, akkor a részvételi díj (az utazási ár) az ezekből a megemelkedett költségekből adódó összeggel az ügyféllel szemben emelhető.

Amennyiben az utazási szerződés megkötése után változnak a kalkuláció során figyelembe vett átváltási árfolyamok, az utazásszervező az abból adódó többletköltségeket tovább háríthatja az ügyfélre. Átváltási árfolyamváltozásokat a résztvevők száma, a szálláshelyek

egységeinek száma, az utazási szolgáltatás kapacitása és értékaránya alapján lehet áthárítani/elosztani.

Az ebből az okokból adódó árcsökkenést az utas irányában érvényesíteni kell. Az új (csökkentett) ár, illetve az árcsökkenés kiszámítása értelemszerűen, illetve a fenti rendelkezések analógiájára történik.

Fenntartjuk magunknak a jogot, hogy a katalógusárakat a szerződéskötést megelőzően módosítsuk, ha a költségek és illetékek megnövekednek.

8.2. Szolgáltatásváltozás az utazás megkezdése után

Azokra a változásokra, amelyekért az utazásszervező felel, az 5. bekezdés (Jogalapok hibás teljesítés esetén) szerinti szabályok vonatkoznak. Amennyiben az utazás elindulása után a szerződésben rögzített szolgáltatások jelentős része nem valósul meg, vagy nem valósulhat meg, akkor az utazásszervező köteles külön díj nélkül megfelelő intézkedéseket tenni annak érdekében, hogy a szervezett utazás megvalósulhasson. Amennyiben ilyen intézkedések nem lehetségesek vagy azokat az ügyfél alapos okkal nem fogadja el, akkor az utazásszervező adott esetben külön díj nélkül köteles gondoskodni olyan azonosértékű lehetőségéről, amelynek keretében az ügyfelet az utazás helyszínére vagy egy másik olyan helyszínre szállítja, amelyről vele megállapodott. Egyébként az utazásszervező köteles a szerződés nem teljesítése vagy hiányos teljesítése esetén az ügyfélnek a nehézségek megoldásában lehetőségei szerint segítséget nyújtani.

Folyami hajóutak

A hajózási társaság fenntartja magának az út lefolyásának és az utazási program változtatásának jogát. Kérjük figyelembe venni, hogy alacsony/magas vízállásnál a zsilipeknél előre nem látott várakozási időre kerülhet sor, vagy adott időjárási viszonyok esetén, valamint a repülés időtartamának változása esetén késésekre és ezért az utazás programjának vagy esetleg a ki- és beszállás helyének változására kerülhet sor. Ugyancsak fenntartja magának jogot a hajózási társaság, hogy különösen alacsony/magas vízállásnál vagy a hajó meghibásodása esetén a vendégek szállításáról és elhelyezéséről alternatív módon gondoskodjon (pl. autóbusszal és hotelban) vagy legjobb esetben az útvonalat módosíthassa. Adott esetben másik hajóra való átszállás is szükségessé válhat. A kikötők sorrendjének esetleges módosításának jogát is fenntartjuk. Biztonsági okokból a hidak alatt való áthaladás idején a napozó fedélzet részlegesen zárva maradhat.

9. Felvilágosítás nyújtása harmadik személyeknek

Az utazás résztvevőinek nevével és az utasok tartózkodási helyéről még sürgős esetben sem adunk felvilágosítást harmadik személyeknek, kivéve, ha az utas kifejezetten kérte a felvilágosítás megadását. A sürgős üzenetek továbbítása révén keletkezett költségek az ügyfelet terhelik. Ezért javasoljuk az utazás résztvevőinek, hogy a hozzátartozóiknak adják meg az utazás alatti pontos címüket.

Ár- és programváltozás joga fenntartva. Díjtételek: 2018. 08. 23-án. Minden út esetében meghatározott a legkisebb résztvevői létszám. Legkisebb résztvevői létszámok: MS Nestroy hajó: 220 fő, MS Strawinski II hajó: 180 fő, MS Gustav Klimt hajó: 142 fő.

GTA-SKY-WAYS Utazásszervező Kft., Bejegyzési szám: 2003/0014. Az utazási irodákra vonatkozó biztosítási rendelet (RSV) értelmében ezen utazásszervező ügyfelei által befizetett részvételi díjak csomagáras/általányáras utak esetén az alábbi feltételekkel vannak biztosítva: Az előleg fizetése legkorábban 11 hónappal az út szerződés szerinti vége előtt történik és a részvételi ár 10%-a. A fennmaradó díj fizetése legkorábban két héttel az utazás megkezdése előtt történik – az utazási dokumentumok utasnak történő átadása ellenében. Ezt meghaladó vagy előbb teljesített előleg- és fennmaradó részvételi díj-befizetéseket nem szabad követelni és azok nincsenek is biztosítva. Fontos információk a fizetésekre vonatkozó biztosításhoz: Ne fizessen az utazási ár 10%-ánál nagyobb összegű előleget, a fennmaradó utazási árat pedig ne fizesse ki az utazás kezdete előtt korábban mint 20 nappal. A GTA-SKY-WAYS Reiseveranstaltungs GesmbH (Utazásszervező Kft.) minden utasát a „Zürich Insurance plc Niederlassung für Deutschland” (DE-60252 Frankfurt am Main) biztosítónál az osztrák utazási irodákra vonatkozó biztosítási rendelet (RSV) szerint a 701.013.681.021 garanciaszám alatt biztosította.

A GSW Touristik AG (GSW Touristik Rt.) minden utasát a „tpa Travel Professional Association” biztosítónál (place de la Gare 4, CH-1096 Cully) biztosította, elérhető: secretariat@tpassociation.ch. Az egyes utas közvetlen igényét mindenkor a biztosító lent felsorolt illetékes bonyolítójának kell bejelenteni. A biztosító felelőssége az ügyféllel szemben az általa fizetett utazási ár/részvételi díjra korlátozódik és káresetben maximum a teljes biztosítási összegre rúghat. Amennyiben a biztosítási összeg nem lenne elégséges valamennyi igény kielégítésére, az ügyfelek követeléseit az aliquot résszel teljesítik. Fizetésekre vonatkozó esetében valamennyi igényt nyolc héten belül közvetlenül az illetékes bonyolítónál email-ben kell bejelenteni. A GTA-SKY-WAYS Utazásszervező Kft. esetében a „Cover-Direct, Versicherungsmakler Ges.m.b.H., Fasangartengasse 14/8, 1130 Wien” az illetékes bonyolító, elérhető az: office@cover-direct.com alatt. A GSW Touristik AG (Rt.) által szervezett utak esetében a GSW Touristik AG maga az illetékes bonyolító.

A GSW Touristik AG szervezett útjaira osztrák ügyfelek/megrendelők esetében analóg módon a GTA-SKY-WAYS Reiseveranstaltungs GesmbH (Utazásszervező Kft.) utazási feltételei érvényesek.

Az Ön foglalásának kezelése érdekében a szerződés teljesítéséhez adatait az Adatvédelmi alaprendelet 6 cikkelyének 1. bekezdés b) pontja szerint (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) feldolgozzuk, és szerződéses partnereinknek továbbadjuk. Az EU-n kívüli utazások esetében az adatok továbbadása olyan harmadik országokra is vonatkozik, amelyekben nincs megfelelő adatvédelem. A direkt marketing céljából (jogos érdek) az Ön adatait felhasználjuk, hogy az Ön számára információkat juttassunk el útjainkról. Az Ön adatait könyvelési okokból 7 évig tároljuk. Önnek joga van az adatokkal kapcsolatban felvilágosítást, helyesbítést, törlést, korlátozást, tiltakozást, átruházást bejelenteni, valamint panasz tenni a DSB-nél. Részletek megtalálhatók: <https://www.gta-sky-ways.at/info/rechtliche-hinweise/datenschutz>.

Gépelési hibákért felelősséget nem vállalunk. Állapot: 2018. 08. 23.

Minden ár forintban és személyenként értendő.