

1. BEVEZETÉS

Az utazások értékesítésének üzleti feltételei

Szolgáltató neve: Akvamarin Travel Bt.

Szolgáltató székhelye: 2120 Dunakeszi, Fóti út 120.

Szolgáltató elérhetősége:

Telefonszám: +36 20 491 8828

Elektronikus levelezési cím: info@akvamarintravel.hu

Nyilvántartásba vevő bíróság: Fővárosi Törvényszék

Cégjegyzékszám 01-06-777210

Adószám: 22375375-2-42

Tárhelyszolgáltató adatai: Net-Tech Consulting Kft.

(a továbbiakban Akvamarin Travel)

Az Akvamarin Travel utazásszervezők engedélyezett értékesítője, amelyekkel érvényes utazásközvetítői szerződése van. Mindegyik Utazásszervező igazolta az Akvamarin Travel részére, hogy jogszerűen működik, továbbá rendelkezik a jogszabály által előírt mértékű vagyoni biztosítékkal.

A jelen Szerződés alapján tehát az Akvamarin Travel létrehozza az utazásszervező és az utazást megrendelő ügyfél, mint Utazó (a továbbiakban mint „Ügyfél”) közötti utazási szerződést, az Ügyfelek által igényelt szolgáltatásokra ügyelve. Az Akvamarin Travel e körben a megbízottra vonatkozó szabályok szerint jár el.

Az Akvamarin Travel által folytatott utazásközvetítői tevékenység regisztrációhoz kötött. A felügyeleti hatóság a Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály; 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.
Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919BFKH: U000873

2. MEGRENDELÉS

A kiválasztott utazást az Ügyfél- amennyiben betöltötte 18. életévét- megrendelheti és megvásárolhatja az Akvamarin Traveltől azon az áron, mint amelyen azt az utazásszervező kínálja.

A honlapon az Utazásszervezők honosságát tekintve hazai- és nemzetközi utazásszervezőket különböztetünk meg. A hazai utazási irodák a magyar hatóság által bejegyzett magyarországi címmel rendelkeznek, magyar nyelvű általános szerződési feltételeket biztosítanak.

Bizonyos utazási irodák külföldön bejegyzett székhellyel rendelkeznek és nincs magyar személyes ügyintézési fiókjuk. Ezenkívül nem rendelkeznek magyar nyelvű ügyfélszolgálattal, és személyzettel (idegenvezetővel). Ezek az utazási irodák az Akvamarin Travel honlapján "nemzetközi szervezőiroda"-ként szerepelnek, megkülönböztetve ezzel a Magyarországon bejegyzett utazási irodáktól.

Az Akvamarin Travel a részvételi díjakat, külön fizetendő díjakat, indulási időpontokat és más az utazásszervezők által feltöltött információkat, beleértve a szállásleírásokat, képeket csak tárolja, illetve az Ügyfelek részére elérhetővé teszi, ezért azokért felelősséggel nem tartozik. Ezek az információk nem teljeskörűek.

A weboldal minden látogatója korlátlan mennyiségű, ajánlatkérést és vagy megrendelést küldhet el az Akvamarin Travel részére. A megrendelés és ajánlatkérés folyamatát az Akvamarin Travel az alábbiak szerint kezeli.

2.1 Megrendelés online foglalással egybekötve:

A megrendelés során az Ügyfél köteles megadni a keresz- és vezetéknévét, születési dátumát, nemét, állampolgárságát, lakcímét, e-mail címét és telefonszámát. A kiválasztott utazás során a rendszer a megrendelési folyamat alatt 1-2 alkalommal újra ellenőrzi az árat, és ha árváltozás történt a megrendelési folyamat végén áreltérésként megjeleníti a megváltozott árat. A fizetési mód kiválasztása után az Ügyfél az üzleti feltételekkel és az utazási szerződés tervezetével egyetértek checkboxok (jelölőnégyzet) kijelölésével igazolja a jelen általános szerződési feltételek, és az utazási szerződés tervezetének megismerését és elfogadását. Az online foglalással egybekötött partnereink többsége, úgynevezett lekéréses technológiával rendelkeznek, az Akvamarin Travel honlapjával közvetlen összeköttetést biztosítanak. Az utazásoknál megjelent információk, úgymint az árak, kiegészítő díjak, elérhetőség folyamatosan aktualizálásra kerülnek, lehetővé téve azt, hogy befizetést követően, az utazásszervező rendszerében létrejöjjön a foglalás. A jelen általános szerződési feltételekben leírt bankkártyás vagy átutalásos fizetést követően az Ügyfél által megadott e-mail címre megkapja az utazási szerződést, a szervező iroda általános szerződési feltételeit és esetlegesen további, az utazással kapcsolatos elválaszthatatlan dokumentumokat, tájékoztatásokat. Az utazási szerződés ebben az esetben is az Utazásszervező írásos visszaigazolásával válik hatályossá.

2.2 Ajánlatkérés:

Ajánlatkérés során az Ügyfél köteles megadni az e-mail címét és telefonszámát. Az ajánlatkéréssel elérhető utazásokat az Akvamarin Travel honlapjára a vele partneri viszonyban álló utazásszervező zárt rendszeren keresztül, tölti fel. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Akvamarin Travelnek a megrendelés pillanatában nincs információja arról, hogy az adott utazás szabad-e, tehát értékesíthető-e az Ügyfél részére, ezért a megrendelés elküldésével nem jön létre utazási szerződés az Ügyféllel.

A honlapon elérhető szövegekben fellelhető esetleges helyesírási hibáiért, elütéseiért, az időközben aktualitását veszített árakért és akciókért, elfogyott helyekért, illetve az árkalkuláció hibájáért, felelősséget az Akvamarin Travel nem vállal.

A <https://www.akvamarintravel.hu> honlapon szereplő kalkuláció eredménye tájékoztató jellegű, amely az Akvamarin Travelt az utazási szerződés megkötésére nem kötelezi. Az Akvamarin Travel nem felelős az utazásszervezők ilyen módon közölt és az Akvamarin Travel által elérhetővé tett információk helytállóságáért.

Amennyiben az Akvamarin Travel honlapján elérhető utazási ajánlatok adatait az Akvamarin Travel tölti fel a honlapra, az Akvamarin Travel fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelés után is kijavíthassa az esetleges nyilvánvaló hibákat, melyek az utazások adatainak feltöltése során, adatbeviteli hibára visszavezethetően kerültek tévesen az Akvamarin Travel adatbázisában rögzítésre, ideértve különösen, de nem kizárólagosan az Akvamarin Travel honlapján elérhető „szálloda a térképen” funkcióval lekérhető adatokat is. A díjakat érintő hibák javítása nem minősül az utazási díj emelésének, azonban az Ügyfél jogosult az utazási szerződést aláírását visszautasítani vagy az utazási szerződéstől elállni, ha a javítással módosított szerződést nem fogadja el.

3. MEGRENDELÉSEK INTÉZÉSE

Az Akvamarin Travel az Ügyfelek részére az Ügyfél szerződési nyilatkozatának megtétele előtt 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletnek megfelelően tájékoztatást nyújt.

Az Akvamarin Travel fenntartja magának a jogot, hogy elutasítsa azokat a megrendeléseket, melyek ellentmondásosak, hiányosak vagy helytelen telefonszámot tartalmaznak. Az Akvamarin Travel a megrendelés sikertelenségéről lehetőség szerint értesíti az Ügyfelet, azonban tekintettel a leadható megrendelések korlátlanul nagy számára, erre nem vállal kötelezettséget.

3.1. Amennyiben a megrendelés leadás a weboldalon történik, a tervezett utazási szerződés és általános szerződési feltételek elfogadása, -amely a jelölődoboz/checkbox megjelölésével történik- valamint a befizetés sikerességét követően az Ügyfél számára egy tájékoztató emailben kerül csatolmányként megküldésre az elfogadott utazási szerződés, amelynek hitelesítését az Akvamarin Travel által biztosított IP cím alapú hitelesítési rendszer végzi el. Amikor az utazásszervező iroda visszaigazolja foglalást, az Akvamarin Travel e-mailben értesíti az Ügyfelet.

3.2. A megrendelés fogadása után bizonyos esetekben, lehetőség szerint az Akvamarin Travel opciós foglalással él az utazásra vonatkozóan az utazásszervezőnél, amely alapján az utazásszervező által biztosított foglalási rendszerben az Akvamarin Travel foglalást tesz, az elérhető és az utazásszervező által meghatározott időpontig, az elérhető szabad helyek függvényében.

Amennyiben az opciós foglalás nem lehetséges, abban az esetben az Akvamarin Travel kapcsolatba lép az Ügyféllel a megrendelés teljesítése, módosítása, vagy törlése érdekében.

Az utazás opciós foglalásának sikerességét követően, előzetesen egyeztetett módon, e-mailen az Akvamarin Travel elküldi az online, „papírmentes” utazási szerződést, valamint a szükséges utasításokkal ellátott tájékoztatót, amely tartalmazza az utazási díj kifizetésének módját és idejét is. A szerződést áttekintése után, egy SMS kód segítségével kerül az Ügyfél által hitelesítésre.

Amennyiben a megrendelés leadása az Akvamarin Travel irodájában személyesen történik, az Akvamarin Travel a sikeres opciós- amennyiben lehetséges- foglalást követően, az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az utazási szerződést.

Az Akvamarin Travel az utazási szerződés elküldésével együtt tájékoztatja az Ügyfelet, hogy milyen határidőig kell visszaküldenie az aláírt utazási szerződést vagy SMS kóddal hitelesítenie azt. Ha időközben az Ügyfél részére az Akvamarin Travel eltérő értesítést küld, úgy az utazási szerződés hatályát veszti. Ha az Ügyfél az aláírt utazási szerződést nem küldi el az Akvamarin Travel által megadott e-mail címre a tájékoztatóban megjelölt határidőn belül, a felek között utazási szerződés nem jön létre. Az Ügyfélnek az utazási szerződéstől való elállási jogára vonatkozó információkat a jelen Szerződés X. fejezete tartalmazza. Az utazás végleges lefoglalására az utazási szerződés létrejöttét és az Akvamarin Travel által a szerződéskötéssel egyidejűleg előírt előleg, illetve teljes utazási díj megfizetését követően kerül sor. Amennyiben az Ügyfél az előleg vagy bizonyos esetekben a teljes utazási díj megfizetésével késedelembe esik, az Akvamarin Travel nem vállalja az Ügyfél által megrendelt utazás végleges lefoglalását, valamint nem vállal felelősséget a késedelmes kifizetéssel járó egyéb jogkövetkezményekért.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az Akvamarin Travel által küldött utazási szerződés az Akvamarin Travel ajánlatának minősül. Az Ügyfél az ajánlatot az utazási szerződés hitelesítésével, vagy aláírásával fogadja el. Az utazási szerződés az Akvamarin Travel által küldött ajánlat elfogadásával és a kapcsolódó tájékoztatóban megjelölt határidőben történő visszaküldésével jön létre, azonban az utazásszervező visszaigazolásával válik hatályossá.

Az Ügyfél az Akvamarin Travel által küldött utazási szerződésben észlelt adatbeviteli hibákat köteles az Akvamarin Travel számára jelezni. Az adatbeviteli hibákat az Akvamarin Travel javítja és az utazási szerződést

ismét megküldi az Ügyfél részére hitelesítésre, vagy aláírásra. Az Ügyfél az adatbeviteli hibákat az Akvamarin Travellel történt egyeztetést követően, az Akvamarin Travel hozzájárulásával jogosult saját maga javítani a szerződés megkötése előtt. Ha az Ügyfél az utazási szerződés hatályba lépését követően kér módosítást, vagy javítást, az már csak az utazásszervező általános szerződési feltételeinek megfelelően vezethetőek át, ha a kért módosítás, vagy javítás egyáltalán lehetséges.

Bizonyos utazásszervezők esetében, az Ügyfél e-mail címe helyére az utazási szerződésen, az Akvamarin Travel által alkalmazott e-mail cím kerül rögzítésre, mely képzéséhez az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul. Az Ügyfél által megadott email cím az Akvamarin Travel értékesítési rendszerében kerül rögzítésre és tárolásra és az nem kerül ezen utazásszervező részére átadásra.

Amennyiben az Ügyfél az Akvamarin Travel által küldött ajánlatot- az azonosító adatok kitöltését vagy javítását ide nem értve – módosítja, az új ajánlatnak minősül és a módosítások Akvamarin Travel általi elfogadásáig az utazási szerződés abban az esetben sem jön létre, ha az Ügyfél a megrendelt utazáshoz kapcsolódó teljes utazási díjat vagy előleget megfizette. Amennyiben a felek között a szerződés nem jön létre, az Akvamarin Travel a megfizetett díjat vagy díjelőleget az Ügyfél részére visszafizeti.

Amennyiben az utazási szerződés létrejön, de (i) az utazási díj vagy díjelőleg megfizetésére a tájékoztatóban megjelölt határidőn belül nem kerül sor, vagy (ii) az Ügyfél az utazási szerződésben előírt egyéb feltételeket nem teljesíti, az Akvamarin Travel jogosult a létrejött utazási szerződéstől elállni. Az elállásról az Akvamarin Travel az Ügyfelet értesíti.

A fentiek szerint létrejött utazási szerződések írásba foglalt szerződésnek minősülnek, azokat az Akvamarin Travel iktatja. Az iktatott szerződésről az Ügyfél részére kérés esetén az Akvamarin Travel másolatot (elektronikus példányt) biztosít.

Minden Ügyfél minden egyes írásbeli megrendelése, amely tartalmazza az Ügyfél által igényelt utazási szolgáltatásokat, az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezi az adott Ügyfél adott megrendelése vonatkozásában.

Az utazási szerződés létrejöttével az utazási szerződés részévé válnak továbbá a jelen általános szerződési feltételek mellett az utazásszervező által közzétett általános szerződési feltételek és az általa rendelkezésre bocsátott rendelkezések is azok értelemszerű alkalmazásával, valamint az utazási szerződésre vonatkozó jelen általános szerződési feltételekben és az egyedi utazási szerződésben nem érintett rendelkezései. Az Akvamarin Travel az általános szerződési feltételnek elérhetőségéről az utazási szerződés megküldésével tájékoztatja az Ügyfeleket.

Az utazási szerződés nyelve magyar, de egyes esetekben, az utazási szerződés az utazásszervező által adott nyelven is létrejöhet. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a felek között létrejött utazási szerződés az utazásszervező részére küldött végleges lefoglalásra érkezett visszaigazolás Akvamarin Travelhez történő megérkezésével lép hatályba. Az utazási szerződés hatályba lépéséről az Akvamarin Travel 5 munkanapon belül tájékoztatja az Ügyfelet. A hatálytalan utazási szerződés alapján történő teljesítések az érvénytelen szerződés jogkövetkezményeit kell alkalmazni és az Akvamarin Travel köteles az Ügyfél által befizetett teljes utazási díjat vagy előleget az Ügyfél részére visszafizetni.

Az Ügyfél haladéktalanul köteles tájékoztatni Akvamarin Travelt arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházni kívánja.

4. FIZETÉS

Azoknál az utazásoknál, amelyek az utazás megkezdése előtt több mint egy hónappal kerültek megrendelésre, az Ügyfél a megrendelést követően az Akvamarin Travel által meghatározott időpontig fizeti be az Utazásszervező által meghatározott összeget, de legfeljebb a teljes ár 40%-át (előleg) Ez alól indokolt esetben tehetnek kivételt például, ha nem törölhető/módosítható a foglalásra kerülő repülőjegy. A teljes díj fennmaradó összegét az Ügyfél – az utazási szerződés eltérő rendelkezésének hiányában – legkésőbb általában az utazás megkezdése előtt harminc (30) nappal köteles megfizetni.

A last minute típusú és a kevesebb mint harminc (30) nappal az utazás megkezdése előtt megrendelt utazások árának teljes összegét – az utazási szerződés eltérő rendelkezésének hiányában- az Ügyfél egy összegben fizeti meg az Akvamarin Travel részére, az Akvamarin Travel által meghatározott időpontig. Az Akvamarin Travel az utazási szerződés megküldése előtt tájékoztatja az Ügyfelet a fizetési módokról és a megállapodásnak megfelelő fizetési módot megküldi, egyidejűleg a szerződéssel.

A 2.1. pont szerint foglalás esetén, ha az Ügyfél banki utalási módot választ, kötelező érvényű fizetési kötelezettsége keletkezik. Ha az Ügyfél ezen fizetési kötelezettségét nem teljesíti az Akvamarin Travel jogosult, az Ügyfélnek küldött fizetési felszólításban meghatározott fizetési határidő elmulasztása esetén a foglalás törlését kezdeményezni és az utazásszervező által felszámított díjakat, költségeket az Ügyfélre terhelni. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az utazásszervező, rendkívüli esetben nem igazolja vissza az utazás lefoglalását. Ilyen esetben a III. pont alatt ismertetett módon az utazási szerződés nem lép hatályba és az Ügyfél jogosult az összes általa az Akvamarin Travel részére megfizetett összeg visszatérítésére. A részvételi díj visszatérítéséhez az általunk küldött „Adategyeztető visszafizetéshez” kitöltése szükséges- ezen kerül feltüntetésre, milyen bankszámlaszámra igényli a visszafizetést. Az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért az utazásszervező felel. Amennyiben az Ügyfél

1. A banki átutalás, illetve befizetés költségeinek viselése: az Ügyfél által fizetett előleg és hátralék befizetése során a költség az Ügyfelet terheli, amelyet az Ügyfél a befizetéssel egyidejűleg köteles megfizetni a befizetés helye szerinti bank szabályzatának megfelelően;
2. az Akvamarin Travel számlájáról az utazásszervező számlájára történő előleg vagy hátralék befizetése esetén a költség az Akvamarin Travelt terheli;
3. az esetleges további fizetések esetén a költséget az a fél állja, amelynek betudható a további fizetés szükségessé válása /az Ügyfél vagy az Akvamarin Travel /;
4. a túlfizetéseknek az Ügyfél részére történő visszatérítése esetén a költséget minden esetben az Akvamarin Travel állja;
5. online fizetés esetén a kiválasztott utazás megrendelése után az Akvamarin Travel megküldi az online bankkártyás fizetéshez szükséges linket, vagy a weboldalon indított megrendelés esetén online bankkártyás fizetés választható ki. Az online bankkártyás fizetési csatornát az Akvamarin Travel szerződött fizetési szolgáltatója biztosítja, a fizetési technikai lépéseit és esetleges további azonosítási kötelezettségeket a fizetési szolgáltató határozza meg. A fizetési szolgáltató által meghatározott feltételekért, fizetési folyamatért, azonosításért, elfogadott bankkártyákról való tájékoztatásért, technikai elérhetőségért a fizetési szolgáltató felel, a fizetési folyamat során adott tájékoztatásért az Akvamarin Travel kizárja felelősségét; ;
6. külföldről bejövő és külföldre irányuló fizetésre minden esetben csak a felek közötti közös megegyezés esetén van lehetőség. Amennyiben felek külföldi bankszámlára történő kifizetésben állapodnak meg, vagy a visszafizetésre csak külföldi bankszámlára van lehetőség, a kifizetéssel felmerülő költségeket az Ügyfél köteles viselni, az Akvamarin Travel pedig jogosult a kifizetéssel felmerülő költséget a kiutalt összegből levonni;
7. a bankkártyával történő fizetés esetén forinttól eltérő devizában is benyújthatják terhelésüket. Az ebből eredő árfolyam különbözetért az Akvamarin Travel nem vállal felelősséget. Bankkártyával történő fizetés esetén a fizetés pénzneme minden esetben magyar forintban kerül elszámolásra. A kártyás fizetéssel

kapcsolatosan felmerülő ügyfélpanaszokért az Akvamarin Travel kizárja felelősségét;

8. bankkártyás befizetést készpénzben sajnos nem áll módunkban visszatéríteni.

9. Weboldalon keresztül történő vásárlás esetén (online megrendelés), lehetséges az Akvamarin Travel bankszámlájára átutalni a fizetendő összeget. Ebben az esetben kifejezetten és visszavonhatatlanul megrendelésre kerül a szolgáltatás az Ügyfél részéről. Az átutalással foglalás kezdeményezése történik, és az utalás elmaradása esetén az Akvamarin Travel kárát és költségei az Ügyfélnek kell megtérítenie.

10. Egyes, devizában (elsősorban EURO-ban) meghatározott utazásszervező partnerek által megállapított árakat az Akvamarin Travel a számlavezető bankja által alkalmazott árfolyamon számolja el.

11. Ha a részvételi díj több részletben kerül kiegyenlítésre, minden egyes részlet az első fizetéssel megegyező pénznemben kerülhet megfizetésre.

Az Ügyfél által befizetett összegek jogcímének meghatározása során minden esetben a megrendelt Utazásszervező általános szerződési feltétele az irányadó. Az Utazásszervező általános szerződési feltételeitől eltérő rendelkezésének hiányában az Ügyfél által előzetesen befizetett összeg előlegnek minősül. Abban az esetben, ha Utazásszervező általános szerződési feltételei szerint az Ügyfél által befizetett összeg foglalónak vagy bánatpénznek minősül, az utazási szerződéstől való elállásra, illetve az utazás megrendelése során befizetett összegekre a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény foglalóra vonatkozó 6:185. §- vagy a bánatpénzre vonatkozó 6.213. §-a irányadó.

5. LEKÉRÉSRE TÖRTÉNŐ FOGLALÁS

Egyes utazásokat először az Utazásszervező külföldi partnerétől szükséges lekérni. Ilyen esetben az Akvamarin Travel jogosult az Ügyféltől az adott Utazásszervező feltételei szerinti, a foglalást megelőzően lekérési díjat felszámítani, mely lekérési díj összege az utazás összegének 100%-a is lehet, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt előírja. Ez az összeg az Akvamarin Travel által visszaküldött utazási szerződésben meghatározott időpontban válik esedékessé. Sikertelen foglalás esetén az Ügyfél által megfizetett lekérési díj teljes összege visszatérítésre kerül az Ügyfél részére, amennyiben az Ügyfél nem választ az Akvamarin Travel kínálatából másik, legalább a megíúsult utazás lekérési díjának értékével azonos értékű utazást, azonban az Ügyfél az esetlegesen sikertelen foglalás, vagy megrendelés következtében semmilyen jogcímen nem jogosult kártérítésre.

6. UTAZÁSI DOKUMENTUMOK

Az utazáshoz szükséges dokumentumokat- voucher, repülőjegyek stb. az Ügyfél az Akvamarin Traveltól veszi át. Az átvétel az utazás időpontjától, valamint az Ügyfél által meghatározott célországtól függ. Az így kiállításra kerülő dokumentumok Utazásszervezőtől függően megközelítőleg 3-5 nappal, de akár egy (1) nappal is az indulás előtt kerülnek az Ügyfél részére elektronikus úton (e-mail útján) megküldésre, az Ügyfél által megadott e-mail címre, illetve kizárólag papír alapú dokumentumok esetén az Akvamarin Travel az Ügyfelet a dokumentumok átvételének lehetőségéről értesíti, amiket az értesítésben megjelölt helyen, nyitvatartási időben vehet át. Egyes dokumentumok (pl. a repülőjegy) átadására közvetlenül az utazás megkezdése előtt (pl. a repülőtéren) is sor kerülhet.

Az utazáshoz szükséges egyéb útiokmányok (útlevél, személyi igazolvány, esetlegesen vízum, oltási igazolás, oltási teszt) beszerzése az Ügyfél kötelessége és felelőssége. Az utazásban részt vevő gyermeknek és/vagy kiskorúnak életkortól függetlenül rendelkeznie kell az adott ország beutazási feltételeit teljesítő, érvényes útiokmánnyal, esetlegesen engedéllyel. Amennyiben a gyermek vagy fiatalokú utas nem a szüleivel/gyámjával utazik, úgy az utazáshoz a szülő vagy gyám nyilatkozata szükséges. Az Ügyfél köteles az utazásra vonatkozó mindenkori jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám-, devizajogszabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani; az ezek megszegéséből, be nem tartásából eredő

többletköltségek és károk az Ügyfelet terhelik. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Ügyfél az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást lemondta volna, illetve az utazástól elállt volna. Az utazástól való elállásra, annak okától függetlenül, az utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételei az irányadóak, különös tekintettel az elállás (lemondás) miatt visszatérítendő összegek vonatkozásában.

Az adott célország által előírt beutazási feltételekről az Ügyfél köteles tájékozódni. A magyar utazók számára, magyar nyelven tájékoztatás elérhető Magyarország konzuli szolgálatánál (<https://konzinfo.mfa.gov.hu>).

7. DÍJ MÓDOSÍTÁSA

Az utazási szerződés alapján fizetendő díj emelésére az utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételek alapján, a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti feltételekkel megegyezően van lehetőség, amely általános szerződési feltételek az utazási szerződés részét képezik és amelyet az Akvamarin Travel az utazási szerződéssel együtt bocsát az utazó rendelkezésére.

8. REKLAMÁCIÓ

Az Ügyfél az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Ügyfél a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Ügyfél bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Ügyfélnek átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervező haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Ügyfél a tájékoztatást írásban köteles elküldeni az Utazásszervező, illetve az Akvamarin Travel részére, amelyhez rendelkezésre állás esetén hozzá kell csatolni az utazás helyszínén készült, a reklamációt alátámasztó jegyzőkönyvet, az utazásszervező helyi megbízottjának igazolásával. Amennyiben az Ügyfél a kifogásával az Akvamarin Travelhez kíván fordulni az összes reklamációval kapcsolatos észrevételt és iratot az Akvamarin Travel következő e-mail címére lehet elküldeni: info@akvamarintravel.hu, vagy az Akvamarin Travel Bt. irodájának címére: 2120 Dunakeszi, Fóti út 120., vagy kifogásával jogosult az Akvamarin Travelt a +36 20 491 8828 telefonszámon megkeresni, illetve az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről tájékoztatást adni. Az Ügyfél az utazásszervező általános szerződési feltételeiben meghatározott határidőn belül jogosult a kifogást az utazást szervező utazási irodával vagy az Akvamarin Travellel közölni.

Az Akvamarin Travel a szóbeli reklamációt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A szerződő fél személyes adatainak bizalmas kezelése érdekében a szerződő félre és a szerződésre vonatkozó információkat csak legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás ellenében áll módunkban kiadni. Ha az Ügyfél a reklamáció kezelésével nem ért egyet, vagy a reklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az Akvamarin Travel a reklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadja,
 - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.
- A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamációt az Akvamarin Travel egyedi azonosító számmal látja el.

Az Akvamarin Travel az írásbeli panaszt- ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik- a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A reklamációt elutasító álláspontját az Akvamarin Travel indokolással látja el.

A reklamációról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- az Ügyfél neve, lakcíme,
- a reklamáció előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az Akvamarin Travel nyilatkozata az Ügyfél reklamációjával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a reklamáció azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció kivételével – az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció esetén a reklamáció egyedi azonosítószáma.

Az Akvamarin Travel a reklamációról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az Akvamarin Travel Bt., mint utazásközvetítő utazási ügynökség jár el, azonban az Ügyfél jogosult az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az Akvamarin Travelnél is bejelenteni. Az Akvamarin Travel, mint utazásközvetítő és mint tárhely-szolgáltató az Akvamarin Travel oldalon az Utazásszervezők által közzétett tartalomért, tájékoztatásért nem felel. Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, közzétett téves tájékoztatásért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A reklamáció átvétele után az Akvamarin Travel a reklamációt elküldi az utazás szervezőjének, amely köteles a reklamáció kapcsán a jogszabály által meghatározott legrövidebb határidőn belül arról nyilatkozni.

Amennyiben az Ügyfél panasa teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására megszabott harminc (30) napos határidő eredménytelenül eltelt, vagy bármilyen fogyasztói panaszt kíván az Ügyfél benyújtani, úgy a lakhelye szerinti, területileg illetékes járási kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetében az Ügyfél köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az utazást szervező Utazási Irodához vagy az Akvamarin Travelhez fordulni. Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 472/2017. évi kormányrendelet („Korm. rendelet”) szerint a szerződésnek 34. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el elsősorban a területileg illetékes járási hivatalok útján (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

A Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

Ha az Akvamarin Travel panaszkezelésével az Ügyfél nem elégedett, békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Az Akvamarin Travel székhelye szerinti illetékes békéltető testület: Pest Vármegyei Békéltető Testület; 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25.; levelezési cím: 1055 Budapest, Balassi Bálint u. 25. 4.em.2. (pmbekelteto@pmkik.hu) A békéltető testületi eljárásban Akvamarin Travelt együttműködési kötelezettség terheli; Akvamarin Travel azonban nem veti alá magát az eljáró békéltető testület ajánlásának.

Az Európai Parlament és a Tanács, a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelete, illetve az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvét is végrehajtó, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezéseinek megfelelően, az Ügyfél panaszát online – közvetlenül- is bejelentheti: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> felé.

Az online bejelentés feltétele, hogy a panasz olyan szolgáltatással legyen kapcsolatos, amelyet az Ügyfél nem ingyenesen, hanem ellenérték ellenében vett igénybe az Akvamarin Traveltől. További feltétel, hogy a bejelentő az Európai Unió területén lakó, olyan uniós polgár legyen, aki az Akvamarin Travel szolgáltatását nem Magyarország területéről veszi igénybe.

Fontos, hogy az online vitarendezési platform nyújtotta lehetőséggel az Ügyfél olyan szolgáltatással kapcsolatban éljen, amelynek igénybe vételét az Európai Unió területén kezdeményezte; panaszát az Európai Unió a magyarországi online vitarendezési kapcsolattartó ponthoz fogja továbbítani. A Békéltető Testület eljárásáról további tájékoztatás itt olvasható:

http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=tajekoztatas_az_eljaras_meneterol

A békéltető testületek elérhetőségei:

Baranya Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 7625 Pécs, Majorossy Imre u. 36.

Telefonszáma: (72) 507-154

E-mail cím: info@baranyabekeltetes.hu

Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 6000 Kecskemét, Árpád krt. 4.

Telefonszáma: (76) 501-525, (76) 501-532

E-mail cím: bekeltetes@bacsbekeltetes.hu

Békés Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 5600 Békéscsaba, Penza ltp. 5.

Telefonszáma: (66) 324-976

E-mail cím: bekeltetes@bmkik.hu

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület

Címe: 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

Telefonszáma: (46) 501-090, 501 871

E-mail cím: bekeltetes@bokik.hu

Budapesti Békéltető Testület

Címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.

Telefonszáma: (1) 488-2131

E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

Csongrád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 6721 Szeged, Párizsi krt. 8-12.
Telefonszáma: (62) 554-250-118
E-mail cím: bekelteto.testulet@csmkik.hu

Fejér Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8000 Székesfehérvár, Hosszúséta tér 4-6.
Telefonszáma: (22) 510-310
E-mail cím: bekeltetes@fmkik.hu

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 9021 Győr, Szent István út 10/a.
Telefonszáma: (96) 520-217
E-mail cím: bekelteto.testulet@gysmkik.hu

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-710
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

Heves Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 3300 Eger, Hadnagy utca 6. földszint
Telefonszáma: (36) 416-660/105 mellék
E-mail cím: bekeltetes@hkik.hu

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 5000 Szolnok, Versegly park 8.
Telefonszáma: (20) 373-2570
E-mail cím: bekeltetotestulet@iparkamaraszolnok.hu

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.
Telefonszáma: (34) 513-010
E-mail cím: bekeltetes@kemkik.hu

Nógrád Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 3100 Salgótarján, Mártírok útja 4. fsz 14.
Telefonszám: (32) 520-860
E-mail cím: nkik@nkik.hu

Pest Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 1055 Budapest Balassi Bálint utca 25. IV/2
Telefonszáma: (1)-792-7881
E-mail cím: pmbekelteto@pmkik.hu

Somogy Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 7400 Kaposvár, Anna utca 6.
Telefonszáma: (82) 501-000
E-mail cím: skik@skik.hu

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4400 Nyíregyháza, Széchenyi u. 2.
Telefonszáma: (42) 420-180
E-mail cím: bekelteto@szabkam.hu

Tolna Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 7100 Szekszárd, Arany J. u. 23-25.
Telefonszáma: (74) 411-661
E-mail cím: kamara@tmkik.hu Vas

Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 9700 Szombathely, Rákóczi Ferenc u. 23.
Telefonszáma: (94) 312-356
E-mail cím: bea@vmkik.hu

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8200 Veszprém, Radnóti tér 1.
Pf.: 220 Telefonszáma: (88) 814-121
E-mail cím: info@bekeltetesveszprem.hu

Zala Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 8900 Zalaegerszeg, Petőfi utca 24.
Telefonszáma: (92) 550-513
E-mail cím: zmbekelteto@zmkik.hu

Abban az esetben, ha az utazást szervező Iroda csődeljárás alá kerül, és az Ügyfélnek kártérítési igénye keletkezik, az Akvamarin Travel tájékoztatást nyújt a kárrendezés menetéről.

A poggyászkárra vonatkozóan a fuvarozó felelős az ellenőrzött poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálódása miatt bekövetkezett kárért. Amennyiben az utas észleli, hogy elveszett, megsemmisült vagy megrongálódott a poggyásza, akkor ezt haladéktalanul, a poggyász átvételekor írásban be kell jelenteni a fuvarozónak.

9. A SZERZŐDÉS ÜGYFÉL ÁLTALI MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI/SZTORNÓ FELTÉTELEK

Az Ügyfél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglaltaknak megfelelően, a szerződést bármikor felmondhatja. Az utazási szerződés felmondására vonatkozó részletszabályokat az utazási szerződés részét képező utazásszervező általános szerződési feltételei tartalmazzák.

Az utazási szerződésben módosítás történik, abban az esetben a módosítás dátumát és a változást fel kell tüntetni a megjegyzés rovatban.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben az utazási szerződés megszüntetésre az utazás végleges lefoglalását megelőzően, de az utazási szerződés létrejöttét és az Akvamarin Travel által a szerződéskötéssel egyidejűleg előírt előleg, illetve teljes utazási díj megfizetését követően kerül sor, az elállásra akkor is az utazási szerződéssel érintett utazásszervező általános szerződési feltételei az irányadók.

10. SZERZŐDÉS ÁTRUHÁZÁSA

Az Ügyfél jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel. Az utazási szerződés átruházására vonatkozó részletszabályokat az utazási szerződés részét képező utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételei tartalmazzák.

11. MEGRENDELÉS ELUTASÍTÁSA, ELÁLLÁS

Az Akvamarin Travel fenntartja magának a jogot az Ügyfél megrendelésének elutasítására az alábbi esetekben, ha az Ügyfél

- ismételten hiányos, vagy szándékosan helytelenül kitöltött megrendeléseket küld az Akvamarin Travel részére, vagy
- a megrendeléseket azzal a szándékkal küldi el, hogy az utazást ténylegesen nem rendeli meg és ez a szándék az Akvamarin Travel előtt ismert,
- az Akvamarin Travel felszólítása ellenére sem küldi vissza az aláírt utazási szerződést az Akvamarin Travel részére, vagy az utazási szerződést a felszólításban megadott határidőre sem teszi meg.
- nem teljesíti a fizetési kötelezettségét a fizetési e- mailben meghatározottak szerint

Az Akvamarin Travel elállhat az Ügyféllel létrejött utazási szerződéstől, ha az Ügyfél

- az utazás lefoglalása után nem fizeti meg az előleg-, illetve a teljes utazási ár összegét, vagy
- egyébként bármilyen fizetési kötelezettségével késedelembe esik vagy az utazási szerződésben meghatározott feltételt nem teljesíti, illetve
- az Akvamarin Travel felszólítása ellenére sem küldi vissza az aláírt utazási szerződést az Akvamarin Travel részére, vagy az utazási szerződést a felszólításban megadott határidőre sem teszi meg.

12. ÉLMÉNYBESZÁMOLÓK Az Akvamarin Travel e-mail útján felkéri minden Ügyfelét az Akvamarin Travel által közvetített útról való visszatérés után egy kérdőív kitöltésére, amelyben az Ügyfél összefoglalhatja és értékelheti utazását, annak egyes szolgáltatásait, az utazás szervezőjét, a szállást stb. Az értékelés önkéntes. Az élménybeszámoló bekérésének célja, hogy a kiválasztott értékelések az Akvamarin Travel honlapján megjelenhessenek, ezért elküldésével az Ügyfél kifejezett beleegyezését adja annak névvel együtt történő közzétételéhez az Akvamarin Travel utazási ügynökség által üzemeltetett weboldalakon, esetleg leányvállalatai által külföldön is. Az élménybeszámoló, mint az Ügyfél által adott értékelés és ahhoz kapcsolódó média (kép) minden esetben felhasználói tartalom, amelyet az Akvamarin Travel szerkesztés nélkül tesz közzé. A közzétett értékelésért, a feltöltött adatokért az Ügyfél felel. Az Akvamarin Travel az Ügyfél által közzétett tartalmat moderálhatja, törölheti, ha annak kifogásolható tartalmára felhívják figyelmét. Az Ügyfél által közzétett tartalmat az Akvamarin Travel továbbá kizárólag jogszabály, bírósági, vagy hatósági határozat, vagy az Ügyfél kifejezett hozzájárulása esetén távolíthat el.

13. LÉGITÁRSASÁGOK FEKETELISTÁJA

Az Európai Parlament 2005. november 16-án hozott határozata értelmében nyilvánosságra hozták az európai biztonsági szabályoknak nem megfelelő légitársaságok- fekete listáját. Az Európai Parlament határozata szerint az utasoknak joguk van tudni, hogy mely légitársaság üzemeltetésében lévő repülőgépen repülnek és az utazási ügynökség köteles tájékoztatni erről az utast. Az Ügyfél tudomásul veszi a jelen pont szerint tájékoztatást és azt, hogy a légitársaságok feketelistáját ezen az internetes címen találja meg: [/www.europarl.europa.eu/](http://www.europarl.europa.eu/).

14. EGYÉB RENDELKEZÉSEK, VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

A felek között megvalósuló elektronikus kommunikáció során az e-mailben, vagy faxon küldött értesítések és nyilatkozatok akkor tekinthetők az Akvamarin Travel részére az elküldés napján megérkezettnek, ha azok elküldésére az általános magyar munkarend szerinti munkanapokon nyitvatartási időben elküldésre kerülnek. A jelen Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 2013. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2009 évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2008 évi XLVII. törvény fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról,
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről,
- 1998 évi XII. törvény a külföldre utazásról,
- 213/1996. évi kormányrendelet az utazásszervező- és közvetítő tevékenységről,
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről,

15. AZ AKVAMARIN TRAVEL ÁLTAL KÖZVETÍTETT BIZTOSÍTÁS

Ha az Ügyfél az Akvamarin Travel által közvetített biztosítást köt, amennyiben a biztosítás tartalmaz útelmondási biztosítást, az Ügyfél lemondja az utazását, abban az esetben a biztosítás díja nem téríthető vissza. Az komplex biztosítás szerződéskötéssel egy időben lehetséges megkötni.

16. REPTÉRI PARKOLÁS

Amennyiben az Ügyfél igénybe veszi a „reptéri parkolás” szolgáltatásunkat, abban az esetben a fizetési feltételekben kap tájékoztatást a befizetendő összegről. A parkoláshoz szükséges megadni a következő adatokat a személygépjárműről: rendszám, márkája, típusa, színe.

17. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató az alábbi helyen érhető el „A vevők személyes adatainak védelme”.

Érvényes: 2023.08.07-től visszavonásig