

Általános szerződési feltételek

A jelen Általános Szerződési Feltételek Delta Reisen s.r.o. (székhelye: Bartošova 5532, 760 01 Zlín, azonosító szám: 04706820, bejegyezve a brnói regionális bíróság cégjegyzékében a C 91518 Cg. szám alatt), mint határon átnyúló tevékenységet folytató utazásszervező (a továbbiakban „Delta UI”) által szervezett külföldi utazásra érvényes és az egyedi utazási csomagra vonatkozó Utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezi. Az Általános Szerződési Feltételek az utazási szerződés megkötése során alkalmazandók, kivéve abban az esetben, amennyiben azoktól a Delta UI által írásban elfogadott Utazási szerződésben foglalt feltételek eltérnek. Ilyen eltérés vagy ellentmondás esetén az Utazási szerződésben foglalt feltételek az irányadók a felek közötti utazási szerződésre.

A jelen Általános Szerződési Feltételek a Delta UI weboldalán a <https://www.deltareisen.hu> közzétett és/vagy az utazásra jogosító okmányokban közölt utazási feltételek/leírások és információk, valamint az Utazási szerződés együttesen alkotják az utazási szerződést és határozzák meg az Utazó és a Delta UI jogait és kötelezettségeit.

A Delta UI fő tevékenysége saját utazásszervezés és egyéb utazási szolgáltatások közvetlen értékesítése, valamint más utazásszervezők termékeinek értékesítése és közvetítése.

Jelen általános szerződési feltételek nem alkalmazandóak, amennyiben a DELTA UI az utazási szerződésben más utazásszervező utazásközvetítőjeként jár el, ugyanis ezesetben az adott utazási szerződésben utazásszervezőként eljáró utazásszervező általános szerződési feltételei irányadók.

A jelen általános szerződési feltételek 2025.10.01.-től érvényesek.

1. Az utazási szerződés létrejötte

1.1. Az Utazási szerződés az utazás megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, és visszaigazolásával, az utazási szerződés utazó általi aláírásával, az utazó által aláírt utazási szerződés Delta UI általi visszaigazolásával jön létre az utazó és a Delta UI között. Utazásközvetítő közreműködésével kötött utazási szerződés esetén a részvételi díj Delta UI bankszámláján történő jóváírás napjával minősül beérkezettnek.

A megrendelés és az utazási szerződés csak írásban érvényes. A megrendelés során az Utazó által feltüntetett adatok valóságáért és helyességéért az Utazó felel, a hibásan megadott adatok miatt bekövetkező esetleges joghátrányokért a Delta UI nem vállal felelősséget.

Delta UI felhívja az Utazó figyelmét, hogy az utazási szerződés csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával, a jelen Szerződési Feltételek elfogadásával és a részvételi díj Delta UI bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével áll be a Delta UI elutaztatási kötelezettsége.

1.2. Az utazási szerződésben rögzítik a Delta UI - mint utazásszervező - nevét, székhelyét, telefonszámát és nyilvántartásba vételi számát, az Utazó útlevélben (vagy az utazás során használt személyazonosító igazolványban) megjelölt teljes nevét és lakcímét, az utazás kezdetének és befejezésének helyét és időpontját, adott esetben a személyszállítás eszközét és a célállomást, az Utazó által megrendelt szolgáltatásokat, a részvételi díj fizetési ütemezését, a fizetési határidőt és módot, a részvételi díjat adókkal együtt (forintban meghatározva) és minden további díjat, illetéket és egyéb költséget, illetve ha ezek a költségek ésszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölését, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie. Az utazási szerződés tartalmazza továbbá a jelen Általános Szerződési Feltételeknek, és a mindenkorai utazási feltételeknek a megismerését és elfogadását rögzítő Utazó által megtett nyilatkozatot is.

1.3. Ha az Utazó nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) a Delta UI az Utazó és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, vagy nyilatkozik arról, hogy meghatalmazással rendelkezik, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (az utas) válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utasnak) haladéktalanul átadni. Az átadás elmaradásából keletkezett károkért a Delta UI semmilyen felelősség nem terheli. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, vagy arról nem nyilatkozik, az esetleges jogosulatlan megbízás vagy a megbízás nélküli ügyviteléből, eljárásából fakadó a Delta UI-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

1.4. A Delta UI rögzíti, hogy az egyes utazások részletes leírásai a <https://www.deltareisen.hu> honlapján elérhetőek. A honlapon közzétett leírást a felek írásbeli tájékoztatásnak tekintik.

1.5. A felek közötti kapcsolattartás elektronikus levelezés útján is történhet, azonban az nem jelenti az utazási szerződés elektronikus úton történő megkötését. A Delta UI az utazási szerződést és az ahhoz kapcsolódó okiratokat elektronikus formában tárolja oly módon, hogy azok utóbb is hozzáférhetőek.

1.6. A Delta UI nem terheli szerződéskötési kötelezettség. A Delta UI fenntartja magának a jogot, hogy az Utazóval történő szerződéskötést bármikor, indokolás nélkül elutasíthatja.

1.7. A Delta UI az utazási csomagban forgalmazott utazás megkezdése előtt legalább 8 nappal - ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor - írásban tájékoztatja az Utazót az utazás célállomásán található idegenvezető vagy egyéb személy nevééről és telefonszámáról.

2. Részvételi díj / Fizetési feltételek

2.1. Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén az Utazó az alábbiak szerint köteles fizetési kötelezettségét teljesíteni az utazási szerződésben rögzített határidőben és eltérő megállapodás hiányában:

a) amennyiben az utazás lefoglalása több, mint 40 nappal az indulás előtt történik, az Utazó a szerződés megkötésével egyidejűleg haladéktalanul megfizeti az utazás teljes árának legalább 50%-át. Az utazás teljes árának a hátralékát az Utazó – eltérő megállapodás hiányában további külön figyelmeztetés nélkül - köteles befizetni legkésőbb 30 nappal az indulás előtt.

b) amennyiben az utazás lefoglalása az indulás előtti 39 napon belül történik, az Utazó köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg haladéktalanul az utazás teljes árát megfizetni.

Abban az esetben, ha az Utazó egyedi utazási szolgáltatásokat (például csak repülőjegyet), vagy ezek utazási csomagot nem képező kombinációját rendeli meg, az Utazó köteles a szerződés megkötésével egyidejűleg haladéktalanul a megrendelt szolgáltatás teljes árát megfizetni. Amennyiben az Utazó repülőjegyet rendel meg, úgy az Utazó köteles a megrendelt szolgáltatás teljes árát befizetni a szerződéskötést követő 5 naptári napon belül.

Ezen rendelkezésektől a Delta UI eltérhet, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ír elő.

2.2. Amennyiben az Utazó a díj, az előleg vagy bármely hátralék megfizetését határidőre nem teljesíti, a Delta UI ezt az utazó általi felmondásnak tekinti azzal, hogy az elmulasztott határidő napja az utas általi felmondás napja és ennek megfelelően az Általános szerződési feltételek 7.3. pont szerinti bánatpénz megfizetésére köteles az Utazó.

2.3. Az Utazó az utazás árát befizetheti bankkártyával vagy hitelkártyával, banki átutalással, készpénzzel a Delta UI irodájában vagy a Delta UI utazási szerződésben megjelölt bankszámlájára való átutalással. Az Utazó az utalásnál köteles feltüntetni a szerződéstervezetben szereplő azonosító számot. Az utazás ára befizetésének a fizetési módszertől függően az az időpont számít, amikor a Delta UI bankszámláján jóváíródik a megfizetett összeg vagy a megfizetett összeg az Utazó számláján zárolásra kerül; amennyiben pedig készpénzben teljesít az utazó, úgy a Delta UI általi kézhezvételének napja.

Utazásközvetítő közreműködésével kötött utazási szerződés esetén a részvételi díj Delta UI bankszámláján történő jóváírás napjával minősül beérkezettnek.

Amennyiben az Utazó egyedi ajánlatot kér, dinamikus utazási csomagot választ, úgy az egyedi ajánlatban szereplő fizetési és lemondási feltételek az irányadók, melyek jelen általános szerződési feltételektől eltérhetnek.

2.4. A részvételi díj az Utazó által megrendelt utazási csomag ellenértéke, amely valamennyi kötelezően fizetendő költséget tartalmaz. A részvételi díj nem tartalmazza az úti okmány/vízum beszerzésének költségét, a költőpénzt, a fakultatív programok díját, felárakat, a borraivalókat, illetve a biztosítás díját. A teljes díj tartalmazza a részvételi díjat, valamint a részvételi díjon felül fizetendő további, az Utazó által megrendelt szolgáltatások díjait és költségeit.

2.5. A Delta UI a befizetés igazolásaként az alábbi bizonylatokat ismeri el:

- a.) bank által kiállított pénztári befizetési bizonylat,
- b.) bank által kiállított igazolás banki utalás esetén és
- c.) közvetítő bank által kiadott igazolás hitel- vagy bankkártyával történő fizetés esetén.

3. Szerződésmódosítások, szerződésátruházás

3.1. A Delta UI az utazási csomag megkezdése előtt - a díjmódosítás kivételével - csak akkor módosíthatja egyoldalúan az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, ha a változás nem jelentős, és a Delta UI a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az Utazót.

3.2. Amennyiben a Delta UI az utazási csomag megkezdése előtt jelentős mértékben megváltoztatja az utazási szerződésben rögzített valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy azt nem tudja teljesíteni, úgy az Utazó az erről szóló értesítésben meghatározott ésszerű időn belül:

- jogosult a változtatást elfogadni és ez esetben a változtatásnak megfelelően módosul az utazási szerződés, vagy
- jogosult az utazási szerződést bánatpénz megfizetése nélkül felmondani.

Amennyiben az Utazó bármilyen ok miatt elmulasztja az értesítésben meghatározott válaszadási határidőt, úgy az utazási szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik.

Ha az Utazó elfogadja a változást, melyre tekintettel a részvételi díj csökken, akkor a Delta UI a díjkülönbözetet 14 napon belül visszafizeti. Díjengedmény esetén a Delta UI jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket, melyet kérésre igazolnia kell.

Amennyiben az Utazó elfogadja a változást, melyre tekintettel a részvételi díj nő, akkor az Utazó a díjkülönbözetet az értesítésben meghatározott határidőig köteles a Delta UI részére megfizetni.

Ha az utazó a változásra tekintettel felmondja az utazási szerződést, akkor a Delta UI azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot ajánlhat fel, amennyiben erre módja van.

Ha az Utazó az utazási szerződést a változásra tekintettel felmondja és a felajánlott másik utazási csomagot nem fogadja el, akkor a Delta UI az Utazó által vagy nevében befizetett díjat az utas elutasító

nyilatkozatától számított 14 napon belül visszafizeti és az Utazó szerződés megszűnéséből eredő igazolt kárát megtéríti a kormányrendelet 27.§ (2)-(3) bekezdései figyelembevételével.

3.3. A szerződés megkötését követően az Utazó által fizetendő teljes részvételi díjat a Delta UI egyoldalúan, legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig a változásokkal arányosan emelheti, ha

- a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei változnak,
- az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) változnak, vagy
- a szerződéskötés napján érvényes MNB középárfolyamhoz képest emelkedik az EUR árfolyama.

Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, akkor az Utazó az értesítés elküldésétől számítottan a 8 naptári napon belül írásban elállhat a szerződéstől, és a Delta UI a befizetett összeget visszafizeti. A részvételi díj csökkentése esetén a Delta UI a csökkentés összegét költségeinek levonása után 8 napon belül visszafizeti az Utazónak.

3.4. Ha az Utazó valamely lekötött utazási szolgáltatást saját elhatározásából illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a Delta UI erre tekintettel nem köteles a részvételi díjat leszállítani illetve a részvételi díj arányos részét visszatéríteni.

3.5. Az utazási szerződés kizárólag írásban módosítható. Az utazó köteles a módosítás során a Delta UI-val együttműködni.

3.6. Bármilyen, az Utazó által kérelmezett szerződés módosítást a Delta UI-nak jóvá kell hagynia. Az Utazó tudomásul veszi, hogy az módosítással kapcsolatosan módosítási díj merül fel a Delta UI és az adott utazási szolgáltató (pl légitársaság szabályzata szerint). A Delta UI beleegyezésének feltétele, hogy a felmerült költségek az Utazót terhelik. Amennyiben a Delta UI hozzájárul a módosításokhoz, az Utazó köteles haladéktalanul visszaküldeni minden már kiállított utazási okmányt és dokumentumot. A változtatással kapcsolatosan az Utazó módosítási díjat köteles fizetni, mely nem visszatéríthető és összege 10.000 HUF /fő.

Az Utazó tudomásul veszi, hogy abban az esetben, ha az Utazó nem küldi vissza az említett dokumentumokat -, főként a repülőjegyet, hajójegyet, szállókártyát - a Delta UI a kért módosításokat nem tudja végrehajtani.

4. A szerződés átruházása

4.1. Az Utazó legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit teljes bizonyító erejű magánokiratban átruházhatja olyan személyre, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített valamennyi feltételnek, továbbá az adott úti cél országa által és a légi fuvarozó szabályzata szerinti feltételeknek. A szerződésből kilépő és belépő fél egyetemlegesen felelnek a részvételi díj, valamint az átruházásból eredő további adók, illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Amennyiben az Utazó változtatásának velejárója az utazási szolgáltatás árának növekedése (általában repülőjegy esetében), akkor az eredeti és az új Utazó ezt a megnövekedett díjat köteles megfizetni. Az szerződés átruházásról szóló értesítés a Delta UI részére történő kézbesítéssel hatályosul a Delta UI-ra nézve.

5. Úti okmányok, engedélyek beszerzése, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

5.1. Az utazáshoz érvényes útleveél, vagy az utazásra vonatkozó hatályos utazási jogszabályokban előírt szabályok betartásáról, vagy más úti okmány beszerzéséről az Utazó gondoskodik. Az ennek hiányából eredő károkért és költségekért a Delta UI nem vállal felelősséget.

5.2. Az utazók a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen. A Delta UI felhívja az Utazót, hogy a konzuli szolgálat weboldalán országonként

tájékoztatást nyújt az Utazók számára az adott ország be és kiutazási szabályairól és egyéb fontos információkról. A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az ebből eredő költségek az utazót terhelik.

5.3. A vám-, deviza- és egészségügyi jogszabályok rendelkezéseinek betartásáért az Utazó felel. Az utazó köteles teljesíteni a védőoltásokra vonatkozó vagy egyéb egészségügyi követelményeket az olyan országba való utazás során, ahol azt a nemzetközi egészségügyi előírások megkövetelik. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az Utazót terhelik.

5.4. Ha előbb hivatkozott szabályok be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg. Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő a felmondás időpontjának, a felmondás jogkövetkezményeiként az Utazó a 7.3 szerinti bánatpénz megfizetésére köteles.

6. A Delta UI felmondási joga

6.1. A Delta UI az utazási csomag megkezdése előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől.

6.2. A Delta UI kártérítési kötelezettség nélkül, az Utazó indokolatlan késedelem nélküli értesítésével egy időben, az utazási csomag megkezdése előtt jogosult az utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Delta UI-t az utazási szerződés teljesítésében rendkívüli és elháríthatatlan körülmények gátolják, illetve amennyiben az utazók egészségét és biztonságát közvetlenül vagy közvetve veszély fenyegeti. Az ezen pontban említett esetekben a Delta UI az Utazó által az utazási csomag ellenértékéért befizetett összeget a felmondás napjától számított 14 napon belül visszafizeti.

6.3. Ha az Utazó jogszabálysértő, vagy szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti, vagy sérti utastársai nyugalmát, egészségét vagy biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés és program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a Delta UI jogosult azonnali hatállyal kizárni az Utazót az utazásból, jogosult felmondani a szerződést és az Utazó a hazautazásáról saját költségén maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a Delta UI jogosult kárainak megtérítését követelni az Utazótól.

6.4. Ha az Utazó a saját hibájából az utazáshoz szükséges utazási okmányok, hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az Utazónak ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa/élettársa, közvetlen családtagja is lemond, az Utazó a felmondás miatt 7.3. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni.

7. Utazó felmondási joga

7.1. Az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést a Delta UI-hoz intézett írásbeli nyilatkozattal bármikor felmondhatja. A felmondási nyilatkozat akkor válik hatályossá a Delta UI szemben, amikor arról a Delta UI tudomást szerzett.

7.2. Az Utazó felmondásának minősül az is, ha az Utazó nem kezdi meg utazását vagy nem jelenik meg az indulás pontos helyén és időpontjában. Ilyen esetben az utazás megkezdésének időpontja tekintendő a felmondás időpontjának, az Utazó 7.3. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni, mely az utazás teljes díja 100 %-ának felel meg.

7.3. Ha az Utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést felmondja vagy egyéb, a Delta UI-nak nem felróható okból nem vesz részt az utazáson, úgy az alábbi átalány összegű bánatpénzt köteles fizetni:

- az utazási szerződés megkötésének napjától az utazás megkezdését megelőző 60. napig a teljes díj 25 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 59. naptól és a 30. napig a teljes díj 30 %-a

- az utazás megkezdését megelőző 29. naptól és a 21. napig a teljes díj 50 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 20. naptól és a 15. napig a teljes díj 70 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 14. naptól és a 7. napig a teljes díj 80 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 6. naptól és a 3. napig a teljes díj 90 %-a
- az utazás megkezdését megelőző 2. naptól és az utazás megkezdéséig a teljes díj 100%-a.

A bánatpénz megfizetése a felmondás közlésével egyidejűleg esedékes. Az Utazót terhelő bánatpénz összegét a Delta UI a már részben vagy egészben bármilyen jogcímen megfizetett összegbe beszámítja, és csak a pozitív különbözetet fizeti vissza az Utazó részére.

Amennyiben az Utazó által befizetett összeg nem fedezi a Delta UI-t előbbieket szerint megillető összeget, úgy a különbözetet az Utazó köteles a felmondás közlésétől, illetve a közlés elmaradása esetén az igénybe nem vett utazás megkezdésének időpontjától számított 10 naptári napon belül megfizetni.

7.4. A 7.3. pont szerinti bánatpénz illeti meg a Delta UI-t abban az esetben is, ha a teljesítés olyan okból vált lehetetlenné, amelyért az Utazó felelős. A bánatpénz számításának napja a lehetetlenné válás napja.

7.5. Abban az esetben, ha az utazás két vagy több személyre szól közös szállással (több ágyas szoba) és az egyik személy az utazást lemondja a helyébe pedig nem lép helyettes, a Delta UI jogában áll a megmaradt utazót a lehetőségek és a szálloda aktuális foglaltságától függően elszállásolni. A Delta UI az utazás árának a különbözetét az utazónak visszafizeti.

8. Hibás teljesítésért való felelősség

8.1. A Delta UI az utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatások teljesítéséért felel, még abban az esetben is, ha azok teljesítésére más utazási szolgáltató köteles.

A szerződésszegést a Delta UI ésszerű határidőn belül orvosolja, amennyiben azt az Utazó a Delta UI-nak a meghatározott hivatalos elérhetőségeinek valamelyikén bejelentette, és a szerződésszegés orvoslása nem lehetetlen, vagy nem jár aránytalanul nagy költségekkel figyelemmel a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás értékére és a szerződésszegés súlyára. Az ésszerű határidő megállapításánál többek között figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.

Amennyiben a Delta UI a megállapított ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó jogosult maga orvosolni a hibát. Ebben az esetben a Delta UI legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az Utazó igazolt költségeit megtéríteni.

8.2. A Delta UI nem szerződésszerű teljesítése esetén a nem szerződésszerű teljesítés időtartamára díjengedmény illetheti meg az Utazót. Nem illeti meg a díjengedmény az Utazót, ha a Delta UI bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak felróható, vagy a szerződésszegés olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, továbbá amennyiben a szerződésszegés elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

8.3. Amennyiben a Delta UI az utazási csomag lényeges részét nem tudja az utazási szerződésben meghatározott módon teljesíteni az utazás megkezdését követően, akkor többletköltség felszámolása nélkül, lehetőleg a szerződésben meghatározottal azonos minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel, amennyiben erre lehetősége van. Amennyiben a felajánlott helyettesítő szolgáltatás értéke az utazási szerződésben meghatározottnál kevesebb, akkor a Delta UI a különbözetet díjcsökkentés jogcímen visszafizeti az Utazónak.

Az Utazó ez esetben a felajánlott helyettesítő szolgáltatást kizárólag akkor utasíthatja el, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól.

Amennyiben a Delta UI szerződésszegése az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti és azt ésszerű határidőn belül nem orvosolja, akkor az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést és díjengedményt, illetve a felmondásból eredő kárainak megtérítését követelheti. Ebben az esetben a Delta UI többletköltség felszámítása nélkül gondoskodik az Utazó utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel való hazaszállításáról.

8.4. A szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles a kifogását közölni a Delta UI-val. Amennyiben jegyzőkönyv készítésére sor került, úgy annak egy példányát az Utazótól át kell venni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős. Amennyiben a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az Utazó a Delta UI-t köteles haladéktalanul tájékoztatni. A közlés késedelve esetén az ebből eredő kárért, valamint a hibás teljesítés későbbi bizonyításának a közlés késedelméből eredő nehézségeiért vagy lehetetlenüléseért az Utazó felelős. A Delta UI az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően a panaszt/kifogást kivizsgálja, és álláspontjáról az Utazót írásban értesíteni. A helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utazó panaszának/kifogásának rögzítésére szolgál, de nem jelenti annak Delta UI részéről történő elismerését, és nem tartalmazza a Delta UI panasszal/kifogással kapcsolatos álláspontját.

8.5. A Delta UI felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés/jogsértés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az Utazó magatartására vezethetők vissza, ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a Delta UI ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy elháríthatatlan, rendkívüli körülmény (vis maior esete) következett be.

Vis maiornak minősül a Delta UI által nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre, például terrorizmus, úti cél helyén kialakuló természeti katasztrófa.

Az előbbi bekezdésekben foglaltak bekövetkezte esetén a Delta UI segítséget nyújt az Utazónak, amennyiben nehézségei támadnak.

A Delta UI segítségnyújtási kötelezettsége az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról, a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatást, illetve a távközlési eszközzel való kommunikációt és a helyettesítő utazási megoldás megtalálásának lehetőségét foglalja magában.

8.6. Ha az Utazó az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az utazásszervező köteles utazónként - szükség szerint - legfeljebb 3 éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni, kivéve ha Európai Unió közvetlenül alkalmazandó rendelete ennél hosszabb időtartamot ír elő.

8.7. A Delta UI jogosult az előző pontban említett segítségnyújtás költségét a nehéz helyzetbe jutott utazónak felszámítani, amennyiben azt az Utazó szándékos vagy gondatlan magatartása okozta.

8.8. A Delta UI az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a teljes részvételi díj háromszorosának megfelelő összegben korlátozza azzal, hogy ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

A Delta UI tájékoztatja az Utazót, hogy egyebek között a vasúti személyszállítást igénybe vevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, az autóbusszal közlekedő utasok jogairól 181/2011/EU rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett 1999. évi montreali egyezmény,

a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, a légi személyszállításról szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-el kihirdetett berni (COTIF) egyezmény, az 1936. évi XXVIII. Törvénnyel kihirdetett varsói nemzetközi egyezmény korlátozza az utazásszervező és a közreműködőjeként eljáró fuvarozó felelősségét, illetve a kártalanítási kötelezettségét. A Delta UI szerződésszegése esetén a szerződésszegés miatt megállapított vagy megállapodott kártérítés Utazónak járó összegéből a jelen pontban megnevezett jogszabályok szerinti kártérítések, illetve kártalanítások összegét levonja.

8.9. Az Utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért a Delta UI nem felel.

9. Biztosítások

9.1. A Delta UI azt javasolja ügyfeleinek, hogy az útlemondással kapcsolatos költségek (szturnó biztosítás) vagy a poggyással kapcsolatos károk esetére, baleset-betegség esetére és halál esetén a hazaszállítással kapcsolatos költségek fedezésére megfelelő biztosítást kössön (utazási biztosítás).

Ha nincs másképp meghatározva, az utazás ára nem tartalmaz utazási biztosítást.

10. Adatkezelés

10.1. Az utazási szerződés aláírásával az Utazó hozzájárul ahhoz, hogy az utazási szerződés teljesítése kapcsán a Delta UI-nak átadott személyes adatait a Delta UI tárolja, kezelje. A Delta UI, mint adatkezelő tájékoztatja az Utazót, hogy a szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímen kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek a Delta UI ügyfélszolgálattal kapcsolatos, könyvelési, adózási és számítástechnikai feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A Delta UI tájékoztatja az Utazót, hogy az Utazó személyes adatait a szolgáltatás nyújtásában közreműködőnek, adott esetben harmadik országba továbbítja. Az érintett személy jogairól információk a Delta UI honlapján (<https://www.deltareisen.hu/> weboldalon Adatvédelmi nyilatkozat menüpontban) elérhető Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban olvashatók.

11. Vegyes rendelkezések

11.1. A Delta UI a Česká podnikatelská pojišť'ovna, a. s. biztosítónál (Vienna Insurance Group) rendelkezik a külön jogszabályban előírt vagyoni biztosítékkal. (Székhelye: Pobrežní 665/23, 186 00 Praha 8, IČ 63998530, Tel: +420 266 799 779, email: dispecink@1220.cz).

11.2. Az utazó személyszállítást is magában foglaló utazási szerződés esetén az adott fuvarozó fuvarozási feltételeit magára nézve kötelezőnek elfogadja.

Az utazási szerződésben nem szabályozott kérdésekben a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény rendelkezései, valamint a hatályos magyar jogszabályok megfelelően alkalmazandók.

11.3. Amennyiben a jelen Szerződési Feltételek egy vagy több kikötése jogszabályváltozás következtében teljesen vagy részben megvalósíthatatlanná vagy érvénytelenné válik, vagy törvényi rendelkezést sért, ez a jelen Szerződési Feltételek többi részét nem érinti. A Felek kötelesek az érvénytelen vagy megvalósíthatatlan kikötést olyan érvényes és megvalósítható kikötéssel felváltani, amely a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelel.

11.4. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, tájékoztatók, elektronikus ismertetőik, amelyeket nem a Delta UI adott ki, továbbá az utazás időtartama alatt az Utazó és a Delta UI közreműködője között bármilyen formában és okból, a Delta UI írásbeli hozzájárulása nélkül létrejött

szerződés az utazási szerződés teljesítése és a Delta UI kötelezettségei szempontjából érvénytelenek. Ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem a Delta UI-n, sem annak közreműködőin; azokért a Delta UI nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

11.5. A weboldalon szereplő tájékoztatókban lévő képek illusztrációk.

11.6. A felek között az utazási szerződéshez kapcsolódó mindennemű kommunikáció írásban történik, amely történhet elektronikus levél, postai levelezés. A Delta UI az Utazóval elektronikus levél útján tartja a kapcsolatot, mindennemű tájékoztatót ilyen módon kézbesít, ekként az Utazó köteles az utazási jogviszony fennállása alatt az indulás időpontjáig elektronikus levelezését folyamatosan figyelemmel kísérni és azt olyan állapotban tartani, hogy oda a küldemények kézbesíthetők legyenek. A Delta UI nem felel azon károkért, amely a jelen pontban foglaltak figyelmen kívül hagyásából származnak.

11.7. A túlzott vagy nem szokványos poggyász és állatok szállítása esetén az Utazó köteles a foglaláskor tájékoztatni a Delta UI-t. A poggyászok szállítására az adott személyszállító társaság szerződési feltételei az irányadóak.

Saját poggyászának, kézicsomagjának őrizetéről az utazás során az Utazó maga köteles gondoskodni, kivéve, ha továbbszállítás, vagy megőrzés céljából a szállító, vagy szolgáltató felelős képviselője elismervény ellenében átvette. Személyszállító járművön, szálláshelyen hagyott tárgyakért a Delta UI felelősséget nem vállal.

A Delta UI tájékoztatja az Utazót, hogy abban az esetben, ha a repülés során a poggyász elveszik vagy megsérül, az Utazó köteles a landolás után a szállítást végző légitársaságnál kárbejelentő lapot (P.I.R.) kitölteni és megindítani a kárrendezést. A légitársaságok szállítási feltételei szerint a kárbejelentő kitöltése nélkül nem kerülhet sor kárrendezésre.

11.8. Az Utazó kötelezi magát, hogy az utazáson kizárólag akkor vesz részt, ha általa ismert egészségi állapota ezt lehetővé teszi, illetve amennyiben nem szenved olyan betegségben, amelyre tekintettel az utazási szolgáltatás valamely részének igénybevétele számára a megszokottnál nagyobb kockázatot jelent. Az Utazó az utazáson saját felelősségére vesz részt, illetve az egyes utazási szolgáltatások igénybevételéről saját felelősségére dönt.

11.9. Az Utazó köteles ételérzékenységet vagy intoleranciáját a szerződéskötést megelőzően megfelelő módon közölni a Delta UI-val és amennyiben a Delta UI ezt a közlés visszaigazolja, úgy vállalja egyfajta menü vagy étel biztosítását az Utazó ételérzékenységének / ételintoleranciájának megfelelően.

11.10. Az Utazó köteles együttműködni a Delta UI-val olyan mértékben, amely szükséges a szolgáltatások teljes mértékű végrehajtásához és helyesen megadni a Delta UI által a szerződésben kért adatokat, beleértve ezen adatok változásának bejelentését is.

Az Utazó köteles a kiskorú utasok részére kíséretet és felügyeletet biztosítani, továbbá ezt biztosítani azon személyek részére, akik egészségi állapota ezt igényli. A kiskorú utasok csak felnőtt személy felügyeletével és kíséretével vehetnek részt az utazáson.

Az Utazó köteles átvenni a Delta UI-tól az utazási szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányokat (repülőjegyek, voucherek, utastájékoztatók), ezeket rendszeren ellenőrizni és ezek szerint eljárni.

Az Utazó köteles a meghatározott időben a meghatározott helyen lenni, minden utazáshoz szükséges okmánnyal az utastájékoztató alapján.

Az Utazó köteles tartózkodni minden olyan viselkedéstől, amely veszélyeztetheti, korlátozhatja és károsíthatja a többi utast vagy a Delta UI jó hírnevét.

Az Utazó köteles betartani az utastájékoztatóban szereplő és a Delta UI képviselőjének szóbeli utasításait.

11.11. Az Utazó az utazási szerződés aláírásával tanúsítja, hogy állampolgársága szerinti országának jogszabályai alapján cselekvőképes, önállóan jogosult az utazási szerződés aláírására.

11.12. A Delta UI rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

11.13. Az Utazó a jelen Szerződési Feltételek aláírásával nyilatkozik, hogy megkapta a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 14. § (1) bekezdés szerinti utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó szerződéskötés előtti általános tájékoztatást.

11.14. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az Utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez (www.bekeltetes.hu) fordulhat, ha panaszügyének rendezését a Delta UI-nál igazolhatóan megkísérelte postai (1119, Budapest, Fehérvári út 79. címen) vagy email (info@deltareisen.hu) útján, de az nem vezetett eredményre.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utazó a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, mely elsősorban a területileg illetékes járási hivatalok útján (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) jár el a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

Az Utazó jogosult a jogvita peren kívüli rendezése érdekében a Cseh Kereskedelmi Felügyelethez is fordulni. A peren kívüli vitarendezésre vonatkozó részletes információk a <https://coi.gov.cz/en/> weboldalon megtalálhatóak.

Az Utazó a feltételek fennállása esetén vita esetén használhatja az online vitarendezési platformot, a részletes információkat az https://consumer-redress.ec.europa.eu/index_hu oldalon talál.

Alulírott Utazó aláírásommal kijelentem, hogy Delta UI jelen Általános Szerződési Feltételeit megkaptam, azt átolvastam, értelmeztem és magamra, valamint a velem együtt utazókra/utastársakra egyaránt kötelezően elfogadom.

Alulírott Utazó tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik a Delta UI adatkezelési tájékoztatója szerint. Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy a Delta UI, mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Dátum: _____

Utazás megnevezése: _____

Utazás ideje: _____

Utazó neve: _____

Utazó címe: _____

Utazó aláírása: _____