

Utazási szerződés / Általános szerződési feltételek

A Ritalia Travel Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 7130 Tolna, Fém u. 22., cégjegyzékszám: 17-09-008935, engedélyszám: U001312, adószám: 23564815-2-17, Iroda: 7130 Tolna Kossuth Lajos u. 12/1., tel/fax: 74/440-486, non stop 30/849-5464, e-mail: info@ritaliatravel.hu, honlap: www.ritaliatravel.hu; bankszámlaszámaink: OTP Bank **11746108-26958776**; K&H Bank **10402238-50526667-49481009**, vagyoni biztosíték: EUB Utazási Biztosító Zrt., tevékenységért felelős személy: Frankovszkyné Komlósi Rita) a továbbiakban Utazási Iroda által szervezett külföldi és belföldi utazásokra vonatkozóan az alábbiak az irányadók:

- 1) 2013. évi V. Tv. a Polgári Törvénykönyvről
- 2) 2009. évi LXXVI. Tv. a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól.
- 3) 213/1996.(XII.23.) Korm. rendelet az utazásszervező és közvetítő tevékenységről
- 4) 472/2017.(XII.28.) Korm. rendelete az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről
- 5) 473/2017.(XII.28.) Korm. rendelete az utazásszervező és –közvetítő tevékenységről.

Az alábbi Általános Utazási Feltételek a Ritalia Travel Utazási Iroda (Utazásszervező) és az Utas/Utazó között létrejövő egyedi Utazási Szerződés részét képezik.

I. Az utazási szerződés létrejötte, megkötése

1. Az utazási szerződés az Utas(ok) és az Utazási Iroda között – a felek akaratának kölcsönös és egybehangzó kifejezésével – az utazási szerződés aláírásával jön létre. A szerződés megkötésével egyidejűleg az Utazási Iroda által közölt előleget – amely az utazási díj (továbbiakban: részvételi díj) 40%-a – be kell fizetni.
2. Ha az Utas nem személyesen jár el, akkor erre megbízottja is jogosult, ez esetben is az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává az Utas (megbízó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos, birtokába jutott okiratot, információt haladéktalanul átadni a megbízónak. A megbízott csak és kizárólag a megbízótól kapott, és általa aláírt írásos meghatalmazás birtokában képviselheti az Utast, melyet az utazási iroda dolgozójának köteles bemutatni. A szerződéses adatokban bekövetkezett esetleges változásokról a két fél egymást kölcsönösen, haladéktalanul értesíteni köteles.
3. Ha az Utazási Iroda a jelentkezést helyhiány vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az Utazási Iroda az Utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az Utas jelentkezését az Utazási Iroda bármikor visszavonhatja és a befizetett előleget visszafizeti.
4. A Ritalia Travel el szerződéskötési szabadságával, vagyis nincs szerződéskötési kötelezettsége minden utassal szemben. Kiskorú egyedül nem utazhat. Az utas jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az indulás előtti 7. napig másra átruházni, és erről irodánkat írásban értesíteni, amellyel egyidejűleg az utazási szerződést elfogadja többletköltségeket vállalja megfizetni (pl.: új repülőjegyek és biztosítások kiállítása, esetleges felárak, átirásból következő költségek). Kivételek képeznek az előre megvásárolt, nem módosítható, névre szóló belépő-, felvonó-, és hajójegyek.
5. Megrendeléskor az utazási okmányban szereplő pontos, teljes nevet kell megadni, amelyet irodánk nem köteles ellenőrizni. Pontatlan, hiányos adatmegadásból eredő költségek az utast terhelik.
6. Az utas és útistársai tudomásul veszik, és elfogadják, hogy ezek a szerződési feltételek elidegeníthetetlen részei: A honlapunkon található programleírás, az irodánk által kiállított jelentkezési lap, és az EUB biztosító feltétel rendszere. Minden egyéb prospektus, útleírás, nem irodánk által kiadott tájékoztatás ezen szerződés szempontjából érvénytelen.

II. Résztvételi díj, fizetési feltételek

1. A résztvételi díj: az utazás a honlapunkon (www.ritaliatravel.hu) meghirdetett programunkban szereplő szolgáltatások árát, az Utazási Iroda eljárási díját, a szervezési költséget, a foglalással kapcsolatos adminisztratív költséget és az Áfa (2025.01.01. állapot szerint) összegét foglalja magába. Az utazással kapcsolatos fontos, és hasznos tudnivalókat a fent említett honlapunkon található programajánlatunkban tesszük közzé. Ezek ismeretének hiánya nem képez reklamációalapot. A biztosítási díjak, az esetleges vízumdíjak, reptéri illetékek, helyben fizetendő fakultatív programok értéke, kaució, üdülőhelyi díj, egyéb külön felszámításra kerülő szolgáltatások ellenértéke a résztvételi díjban nem szerepel. A forintban meghirdetett fakultatív programokra való jelentkezés megrendeléskor lehetséges. A Ritalia Travel csak a jelentkezési lapon szereplő szolgáltatásokra vállal kötelezettséget. A programban levő helyszínen fizetendő egyéb költségek (pl. belépőjegyek) az adott ország valutájában fizetendők, és sok esetben külföldi szolgáltató közreműködésével kerül megszervezésre.
2. Az útlemondási biztosítást az ár nem tartalmazza, igény esetén jelentkezéskor köthető meg, amelynek díja módozattól függően a résztvételi díj 2,7 – 4 - 5% -a (EUB). Amennyiben a jelentkezés napján utasbiztosítással együtt köti meg az útlemondási biztosítását, úgy az útlemondási biztosítás a résztvételi díj 2,7%-a (EUB)! Az útlemondási biztosítás díja az utazás lemondása esetén nem téríthető vissza.
3. Az Utazási Iroda a résztvételi díjban szereplő árakat 420 Ft / euró árfolyamig garantálja (ettől eltérő árfolyamot a konkrét ajánlat tartalmazhat)!
4. Az Utazási Iroda által közölt előleget a jelentkezéskor kell befizetni, mely a megrendelés teljes összegének 40 %-a (ha speciális utazási feltétel másként nem rendelkezik). A Ritalia Travel hozzájárulásával kisebb összeg befizetésével is létrejöhet a szerződés. A résztvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtti 35. napig be kell fizetni. Kivéve, ha a külföldi közreműködő, vagy partner korábbi határidőt határoz meg. Amennyiben a szerződésben megadott határidő időpontjáig az Utas nem egyenlíti ki az utazás teljes, előre fizetendő összegének díját, az Utazási Iroda külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől, és azt tárgyalatlannak tekinti. Az Utas ebben az esetben köteles az Utazási Irodának a szerződés későbbiekben meghatározott költségeit megtéríteni (pl. előre lefoglalt szolgáltatások). A hátralékról az Utazási Iroda külön értesítést nem küld.

5. Ha az Utas az indulást megelőző 35. napon belül jelentkezik az utazásra, a részvételi díjat teljes egészében, egy összegben kell befizetnie.
6. Az Utazási Iroda az utazás teljes összegének befizetése ellenében a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt, részvételi jegyet (voucher) ad át az Utasnak az utazás megkezdése előtt kb. 7 nappal.

III. Az utazási szerződés módosítása, a szerződés megszűnése és jogi következményei (lemondási feltételek)

1. Az Utazási Iroda legkésőbb, a minimum 7 napos utaknál az utazás tervezett megkezdése előtt 20. napig, a 7 napnál rövidebb utazások esetén az utazás megkezdése előtti 7. napig írásban tett nyilatkozattal elállhat az Utazási Szerződéstől a befizetett teljes összeg visszatérítése mellett, ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható külső körülmény befolyásolja (politikai helyzet, természeti csapás), vagy a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb utaslétszámot nem éri el (a minimum létszámot az adott programleírás tartalmazza). Ha az utazás előre nem látható külső körülmény miatt elmarad, az utazásszervező kártalanítási felelősséggel nem tartozik, és a befizetett díjat 14 napon belül visszafizeti.
2. Ha az Utas az utazási szerződés egyes elemeinek módosítását kezdeményezi, az Utas köteles az Utazási Iroda módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megfizetni.
3. A kötbérezési határidőn belül történő változtatás csak meghatározott sztorió díjak megfizetése mellett lehetséges. 35 napon túli lemondás esetén a teljes ár 10%-a, de minimum 5.000 Ft/fő ügyintézői költség fizetendő. Lemondás esetén az alábbi kötbérek költségeket kell megfizetni:

indulás előtt 35. napig a részvételi díj 10 %-a

34 - 21. nap között a részvételi díj 40%-a

20 - 11. nap között a részvételi díj 75 %-a

10 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100 % -a.

Ettől eltérő speciális lemondási feltételeket ajánlataink tartalmazhatnak. Belföldi szálláshely és repülőjegy foglalása esetén a fenti feltételek nem érvényesek, a szálloda és a légitársaság lemondási feltételei az irányadóak. A lemondási határidőbe a lemondás napja beleszámít, de az indulás napja nem. A lemondás napjának az számít, amikor a lemondás igazoltan, írásban irodánkba megérkezik. Az Utas hozzájárul, hogy a bánatpénzt az utazási iroda az előlegből (részvételi díjból) levonhatja. Meg nem jelenés esetén az utazás teljes díja nem visszatéríthető. Amennyiben a felmondott szerződéssel kapcsolatban utalvány / kupon felhasználás történt korábban, a visszatérítés is utalvány / kupon formájában történik.

4. Ha az Utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabály megsértése miatt kizárják az utazásból, vagy más okból önmagát zárja ki, vagy ha bármely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült okból kifolyólag nem vesz igénybe, a részvételi díj arányos részének (beleértve az Utazási Iroda szervezési díját is) visszatérítését nem követelhet. „No Show” azaz nem megjelenés esetén az utasra való várakozási idő minden esetben max.15 perc.
5. Az utas köteles betartani a csoportos utazásokon elvárható általános etikai és utazási szokásokat. Az utazás megkezdését követően, ha az Utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, kényelmét, érdekeit, utazását vagy megsérti a hatályos jogszabályokat, úgy az Utazási Iroda jogosult azonnali hatállyal kizárni az Utast az utazásból, jogosult elállni az Utazási Szerződéstől, és az Utast annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre. Ebben az esetben az Utas a részvételi díjat nem követelheti vissza, és az Utazási Iroda jogosult a részvételi díjon felül felmerült kárának megtérítését az Utastól követelni. Az utas az általa okozott kárért (pl. autóbuszban, szállodában...) közvetlenül felelős. Poggyászának őrzéséről, felügyeletéről az utas maga gondoskodik. A közlekedési eszközön vagy szállodában hagyott tárgyakért, értékekért az utazásszervező nem vállal felelősséget.
6. Ha az Utas az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata vagy egyéb jogszabályi követelmény miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az Utasnak ugyanezen utazásra jelentkező hozzátartozója is lemond, a lemondás miatt a III/3.-as pontban meghatározott kötbér költségeket tartozik megfizetni. Amennyiben az Utas saját hibájából az utazáson részt venni nem tud, úgy a befizetett részvételi díj visszafizetésére nem tarthat igényt. Ha az Utas eláll a szerződéstől, az utazási irodának jogában áll a visszamondott helyeket újból értékesíteni. A szerződéstől való elállás az is, ha az Utas az utazáson nem jelenik meg.
7. Az autóbuszos utazások esetén a felszállási hely módosítása indulás előtt 10 napon belül nem lehetséges. Indulás előtt 14 nappal (illetve telítettségtől függően akár hamarabb is) az autóbusz várható menetrendjének és a transzferek miatt a felszállási helyeknek a korlátozása előfordulhat a bajai és a paksi felszállási igény esetén a transzferálás miatt. Kérjük bajai és paksi Utasaink megértését! Indulás előtt érdeklődhet az autóbusz pontos menetrendjéről. Igyekszünk a legkisebb kitérőkkel kivitelezni az utazást.
8. Autóbuszos kirándulásaink esetében ingyenes névmódosítási lehetőséget biztosítunk az utazó számára az utazás indulását megelőző napig, amennyiben erről a szerződő utas írásban tájékoztatást ad irodánkunknak. Az új utas az utasbiztosítást, és névmódosításból fakadó egyéb költségeket vállalja. Kivételt képez az ilyenkor már nem módosítható, előre megvásárolt szolgáltatási belépőjegyek és díjak. Az ebből következő károkért (pl. programból való kimaradás) felelősséget nem tudunk vállalni.
9. Az Utas tudomásul veszi, hogy a buszos utazások során a biztonsági öv rendeltetésszerű használata minden Utas számára kötelező. Amennyiben az Utas nem, vagy nem rendeltetésszerűen használja a biztonsági övet, a kft. az ebből származó esetleges, a gépjármű felelősségbiztosításból, utasbiztosításból meg nem térülő károk megtérítéséért való felelősségét kifejezetten kizárja.
10. Az autóbuszban tilos az alábbi tevékenységek folytatása: Dohányzás, kábítószer fogyasztása vagy birtoklása, randalírozás, testi sértés, belső-, vagy külső károkozás az autóbuszban. Az említettek bármelyike esetén az autóbuszvezetőnek felhatalmazása van arra, hogy az utazást szüneteltesse, illetőleg az érintett személy(ek) nem utazhatnak tovább a Ritalia Travel Kft. autóbuszaival. Az ebből eredő károkat (késést, programelmaradást stb. is) az utazó köteles megtéríteni a Ritalia Travel Kft.-nek. Egyéb esetben az autóbuszban az utazók által okozott kárért maga az utas, vagy a kiskorú esetén a

gondviselője felel. A károkozásról jegyzőkönyv készül, a károkozás költségéről a Ritalia Travel Kft vezetői adnak tájékoztatást.

11. Élőállat szállítása autóbuszainkon nem lehetséges.
12. A poggyászkért az utasok felelnek. A különjáraton szállítható poggyászok méretét és darabszámát tömegét nem korlátozza a cég, viszont figyelembe kell venni az autóbusz csomagterének méretét és terhelhetőségét. Javaslat: utasonként 1 bőrönd vagy sporttáska max 20 kg-ig a csomagterbe, és 1 darab kézipoggyász az utastérbe (normál hátizsák méret).
13. Az autóbuszvezetőnek meg kell tagadnia minden olyan utasítás végrehajtását, amelyek a hatályos foglalkoztatásra vonatkozó szabályozásokba és a közúti közlekedés szabályaiba ütköznek, vagy személy és vagyonbiztonságot veszélyeztetik.
14. Az autóbuszon fix ülőhely felára 1.500 Ft / fő-től (helytől függően) kérhető.
15. A körutazások repülővel utazásaink esetén az utazás első és utolsó napja az odautazás és a hazautazás napja. A légitársaságok a menetrendváltogatás jogát fenntartják, erre vonatkozólag lemondást vagy kártérítést irodánknak nem áll módjában elfogadni. A programleírásban található a menetrendek tájékoztató jellegűek!
16. A Ritalia Travel az utazási csomag megkezdése előtt egyoldalúan módosíthatja az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, amennyiben a változás nem jelentős, és a módosításról megfelelő módon tájékoztatja az utast.
17. A Ritalia Travel társasútjai mozgásában korlátozott személyeknek nem ajánlottak. Részletesebb tájékoztatás céljából egyeztessen a Ritalia Travel munkatársaival.

Árváltozások:

ÁFA-, valutaárfolyam-, szállítási költségek változása, energiaforrás költségeinek emelkedése, vagy harmadik fél által kivetett adó, illeték, kötelező teher miatti jelentős árváltozás esetén az utazási iroda az utazás árát annak megkezdése előtti 20. napig felemelheti. Erről köteles az Utast írásban tájékoztatni. Ha a díjemelés a 8 %-ot meghaladja, az Utas a megrendeléstől elállhat, de erről az irodát haladéktalanul értesítenie kell.

Az Utas költségmentesen elállhat a szerződéstől, ha az utazási iroda a programot lényegesen megváltoztatta.

Az Utasnak ilyen esetben a befizetett összeget vissza kell kapnia, és ezen felül az adott időre eső jegybanki alapkamatra is igényt tarthat.

IV. Útlevel, vízum, biztosítás, egyéb beutazási feltételek

1. Az Utas, saját állampolgárságának ismeretében, köteles érvényes útleveléről, vízumról gondoskodni, a mindenkor útlevel, vám, vízum stb. szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából vagy megszegéséből eredő felelősség, költségek és károk az Utast terhelik. Az útvonalról, a cél és tranzit országokról való tájékozódásért és az ennek elmulasztásából származó esetleges kötelezettségekért az Utas felelős.
2. Nem magyar állampolgárok utazása esetén – amelyet jelentkezéskor köteles az utas jelezni – a beutazási szabályokról az illetékes diplomáciai képviselőtől felvilágosítást.
3. A részvételi díj nem tartalmazza a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, valamint az útlemondási biztosítást, melyek az Utazási Irodában, illetve ügynökségeknél az aktuális biztosítási ajánlatok alapján megköthetők. Biztosítási feltételek megtalálhatóak: <https://eub.hu/aktualis-biztositasi-feltetelek/>, a meg nem ismerésből fakadó károkért az utazásszervező felelősséget nem vállal. Ezenkívül javasoljuk az EU országaiban érvényes Európai Egészségbiztosítási Kártya kiváltását. Utazásképtelenség esetén az utazó köteles haladéktalanul írásban jelezni, a biztosító és az utazásszervező részére a lemondási szándékát. A biztosító felé történő kárbejelentést kizárólag az utas intézheti.
4. Az Utasok kárigényüket a biztosító felé kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó stb.) benyújtásával érvényesíthetik. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód.
5. Útlemondási biztosítás kizárólag az előleg befizetésével egyidejűleg köthető. A megkötés elmulasztásából eredő kár megtérítésére az Utazási Iroda semmilyen körülmények között nem kötelezhető.
6. Amennyiben a szerződéskötést követően az utazás célállomása az illetékes minisztérium honlapján (<https://konzuliszolgalat.kormany.hu/europa-utazasi-tanacsok>) az „utazásra nem javasolt” célszágokat megjelölő felsorolásba kerül, az utazó a szerződéskötést követően a szerződéstől bánatpénz megfizetése nélkül elállhat. Viszont, ha az adott „utazásra nem javasolt” besorolás már a szerződéskötés időpontjában is fennállt, akkor az utazó csak bánatpénz megfizetésével állhat el a szerződéstől.
7. Saját szervezésű utazásainkon alapvetően részt vehet mindenki, viszont az utazást érintő összes ország be-, ill. átutazási és helyi szabályozásai (különös tekintettel az egészségügyi feltételekre), illetve a meglátogatni kívánt programok szolgáltatói rendelkezései a mérvadóak, így javasoljuk, hogy a szerződéskötés előtt minden kedves Utasunk tisztázza, hogy az adott utazáson milyen feltételekkel tud részt venni. Az ebből fakadó károkért (nem tud részt venni egy-egy programon, nem engedik át a határon stb.) irodánk felelősséget nem vállal. Az utast terheli a felelősség az egyes országokba való általános, és rendkívüli beutazási szabályok, rendelkezések, előírások betartásáért, beleértve az utazáson való részvételhez szükséges úti okmányokat, oltásokat, tesztek és azokhoz kötődő igazolásokat. Ezek be nem tartásából eredő károk és költségek az utast terhelik.

V. Gyermekevédelmi rendelkezések

Hiv. a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet VI/A fejezete alapján

1. Az utazások során biztosítani kell a gyermekek jólétéhez szükséges védelmet és gondoskodást. 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.

VI. Egyéb rendelkezések

1. Az Iroda a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda) útján teljesíti. Ha az Iroda az utazást nem a szerződésnek megfelelően tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű szolgáltatással pótolni, ennek elmaradása esetén az utazó kérheti a díj arányos leszállítását. Ha az Iroda a szerződést nem teljesíti, úgy az Utas kívánsága szerint vagy a díjat köteles visszafizetni, vagy az utazást más alkalommal teljesíteni.

Az utazásszervező felel az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés (pl. valamelyik program elmaradása, módosulása, vagy a napok, valamint az azon belüli programok felcserélése)

a) az Utazónak róható fel, vagy

b) olyan harmadik személy magatartására vagy vele kapcsolatos intézkedésre (pl. utastárs betegsége vagy balesete esetén történő kórházi intézkedés, és emiatti programváltozás) vezethető vissza, aki az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a szerződésszegést az utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt. Ide tartozik az az eset is, ha biztonsági, politikai, vagy közegészségügyi helyzet miatt útvonalat kell módosítani, még akkor is, ha ez a programot érinti, vagy

c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be (pl. rossz időjárási viszonyok, járványügyi vagy egészségügyi korlátozások, forgalmi akadályok, autóbusz műszaki problémája, kormányzati döntés, szabályozás) A fentebb említett (b) és c) pont esetén az utazásszervező, utazásközvetítő köteles az Utassal együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül. [472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 11.§] Az Utas kártérítésre jogosult az utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az Utast a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni. [472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 27.§ (2)]. Az utast – az utazásszervező hibás teljesítése esetén is – együttműködési és kárenyhítési kötelezettség terheli. Programmódosítás esetén az utazásszervező törekszik az utasok számára a lehető legkedvezőbb megoldást megtalálni.

A saját szervezésű utazások esetén a kártérítési összeg az utazási csomag teljes részvételi díjának a háromszorosa. Ezen korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra. Az iroda nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerülő okból nem vett igénybe. Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel. Az Iroda a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért felelősséget nem vállal.

Az Utas az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. [472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 10.§ (2)].

Az Utas az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását a fentebb említett 472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 10.§ (2) bekezdésben foglaltak figyelembevételével, az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Utas felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az Utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést megkötötte. 472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 10.§ (6)).

Ha az utazásszervező nem orvosolja a szerződésszegést az Utas által megállapított észszerű határidőn belül, az Utazó ezt maga is megteheti és kérheti a szükséges kiadásai megtérítését. Az Utas határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség. 472/2017. (XII.28.) Kormány rendelet 10.§ (7)

A panaszügyintézésének helyszíne a társaság irodája (7130 Tolna, Kossuth L. u. 12/1.), illetve a panasz benyújtható elektronikus úton is (info@ritaliatravel.hu). A benyújtott kárigény megválaszolási határideje 30 nap.

2. Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos, minden vitás kérdésben a felek mindenkor megegyezésre törekednek. Amennyiben ez nem vezet eredményre úgy az Utas panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz (<http://jarasinfo.gov.hu>) (Polgármesteri Hivatal Jegyző 7130 Tolna Hősök tere 1. Tel.: 74/540-800), Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal Kereskedelmi és Piacfelügyeleti Hatóság Idegenforgalmi Hatóság Iroda, Engedélyezési Osztály (1124 Budapest Németvölgyi út 37-39. Tel.: 1/4585-540, Tolna Megyei Kormányhivatal Szekszárdi Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály Fogyasztóvédelmi Osztály 7100 Szekszárd Kiskorzó tér 3. Tel.: 74/510 414 fogyasztovedelem@tolna.gov.hu, és a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (1011 Budapest Fő utca 44-50), illetve Tolna Megyei Békéltető Testület 7100 Szekszárd Arany J. u. 23-25. Tel.: 74/411-661. fordulhat. Jogviták esetén a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) szerint illetékes bíróság jár el. Az általános szerződési feltételek a kibocsátás napjától visszavonásig érvényesek, az érvényességi időn belül kötött utazási szerződések részévé válnak.
3. Az utazásszervező az utazási irodák és a szállások közötti IH&RA/UFTAA nemzetközi szerződés szerint felel a szálláshely szolgáltatásokért. A szálláshelyeknél a célország szabályai szerinti turisztikai osztályba sorolást alkalmazzuk. Nem vállalunk felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelelő-e. A Ritalia Travel fenntartja jogát a szálláshely kategórián belüli cseréjére, megváltoztatására, valamint a programok azonos, értékű programokkal történő módosítására, és a felek kis mértékű változásnak tekintik ezen módosításokat. Az utazásszervező nem köteles a szállodától függő különböző szállodai igényeket teljesíteni. Az autóbusz ülésrendjével kapcsolatban kártérítési igény nem nyújtható be, mivel a felek azonos minőségűnek ismernek el minden ülőhelyet.
4. Amennyiben ezen szerződés egy, vagy több pontja (pl. jogszabályváltozás miatt) jogsértővé válik, az nem befolyásolja a szerződés többi pontját.

Kelt:

Megrendelt utazás:

Megrendelő:

Tájékoztató az utazási csomagra vonatkozó szerződésről

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017.(XII.28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a Ritalia Travel Kft. (székhely: 7130 Tolna, Fém u. 22., cégjegyzékszám: 17-09-008935, engedélyszám: U001312, adószám: 23564815-2-17, Iroda: 7130 Tolna Kossuth Lajos u. 12/1., tel/fax: 74/440-486, non stop 30/849-5464) felelős.

Ezenkívül a Ritalia Travel Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzüsségeket visszatérítse, és amennyiben az Utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

- Az Utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az Utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az Utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az Utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az Utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az Utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az Utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az Utazók kivételes körülmények fennállása esetén – így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot – az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Ezenfelül az Utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az Utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az Utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az Utazó nehéz helyzetbe kerül.
- Ha az utazásszervező fizetése képtelenné válik, a befizetett pénzüsségeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az Utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az Utazók hazaszállításáról. A Ritalia Travel Kft. a fizetése képtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. (EUB Zrt.) révén gondoskodott a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről. Az Utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKKP Pf. 919/1; www.kormanyhivatal.hu, e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, Tel: +36-1-458-5800), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják.

Ritalia Travel Kft.

Az Utas elismeri, hogy a Ritalia Travel Kft. utazási szerződésében foglaltakat és az adatkezelési szabályzatát megismerte és elfogadja, valamint hozzájárul ahhoz, hogy a szerződéskötés során felvett személyes adatait a Ritalia Travel Kft. kezelje, felhasználja, őt az általa megadott elérhetőségeken (postai úton, telefonon, telefonüzenetben, illetve e-mailen) bármikor felkeresse.

Kijelentem, hogy az utazási csomag megrendelésével kapcsolatos általános jogaimról szóló a jogszabályozásnak megfelelő formanyomtatványt, illetve a Ritalia Travel utazási szerződését a hozzátartozó kiegészítőkkel együtt, az EUB Biztosító biztosítási szabályzatát, ügyféltájékoztatóját megkaptam, megismertem, magam és utazótársaim nevében kötelezőnek elfogadom.

Aláírás