

ELŐZETES ÁLTALÁNOS UTASTÁJÉKOZTATÓ

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítását az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag. Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a Last Call Travel Kft. társaság felelős. A Last Call Travel Kft. társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzeszközöket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra 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 szerződésszerű 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 az utazásszervező észszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő 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 díjának 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 bántópenz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagról felelős vállalkozó 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 bántópenz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bántópenz 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 helyettesítést kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bántópenz 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.
 - Az utazásszervező tájékoztatja az Utast, hogy bármely utazási csomag részét képező repülővel történő személyszállítás nyújtásának feltétele a minimálisan 60 %-os telítettség elérése, ennek el nemérése esetén az utazásszervező a szerződést legkésőbb az utazás megkezdését megelőző 20. napig, 2-6 nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb az utazás megkezdését megelőző 7. napig felmondhatja.
 - Az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, valamint az egészségügyi előírásokról az alábbi honlapon tájékozódhat: <http://www.konzuizszoalat.kormany.hu/utazasi-tanacs>
 - Tájékoztatjuk, hogy az utazás során bekövetkező baleset-, betegség vagy halál esetére szóló segítségnyújtásra vonatkozó biztosítást köthet, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezését. Ennek részletes feltételeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: <https://www.eub.hu>.
 - Az Utas az utazás megkezdése előtt a szerződést bármikor felmondhatja, ebben az esetben az alábbi mértékű bántópenzt köteles megfizetni:
 - ha a felmondás az utazás megkezdése előtti 61. napig történik: a teljes díj 10 %-át;
 - 60-36. nap közötti felmondás: a teljes díj 20 %-át;
 - 35-20. nap közötti felmondás: a teljes díj 40 %-át;
 - 19-8. nap közötti felmondás: a teljes díj 80 %-át;
 - 7 napon belüli felmondás esetén, illetve ha az Utas nem jelenik meg az indulásnál, ez esetben a teljes díj 100%-át köteles az Utas megfizetni bántópenz jogcímén.
 - Ha az utazásszervező fizetése képtelenné válik, a megfizetett pénzeszközöket 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 Last Call Travel Kft. társaság az a fizetése képtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a társaság az IVASS által vezetett Olasz Biztosítói Csoport Nyilvántartásába 26. számon bejegyzett Generali Csoport tagja.) A Biztosító elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 36-38., Telefon: +36-1-452 3580, e-mail: ugyfelszolgalat@eub.hu, www.eub.hu) szervezet 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, Címe: 1124 Budapest, Némethölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKKP Pf. 919/1 – Telefon: +36 (1) 4585-800 – Fax: +36 (1) 4585-847, e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, weboldal: www.mke.gov.hu), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják.

Céltérületenként az utazásszervező helyi képviseleti irodájának neve, székhelye, telefonszáma, e-mail címe annak érdekében, hogyha az utazó nehéz helyzetbe kerül, illetve az utazási csomaggal kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni:

TÖRÖKORSZÁG

LIBERO TOUR

Székhely: İnonü Caddesi No:56/A İçmeler
Marmaris/ Törökország
Telefonszám: +90 252 455 22 26
E-mail cím: contact@liberotours.net

BULGÁRIA

CLUB MAGELLAN

Székhely: San Stefano 16, 9000, Varna
Telefonszám: + 359 52 663 663
E-mail cím: reservations@clubmagellan.com

EGYPTOM

SUN INTERNATIONAL

Székhely: 26 Attia El Sawahy 8th District Naser city,
Cairo
Telefonszám: +2 069 360 2500
E-mail cím: info@suneqvpt.com

ÉSZAK-CIPRUS

TOURPLUS

Székhely: Dursun Ozsarac St. No. 19
Telefonszám: + 90 392 4440364
E-mail cím: info@tourpluscyprus.com

PUZZLE TRAVEL

Székhely: Gülsüren Yolu Cahit Sıtkı Tarancı Sokak No:23 Karakol Bölgesi Gazimağusa / K.K.T.C
Telefonszám: +90 392 630 62 00
E-mail cím: info@puzzletravel.com

GÖRÖGORSZÁG

CRETAN HOLIDAYS

Kréta

Székhely: 74 Miltiadi Karatzí St. Nea Alikarnassos,
71601 Iraklion, Crete, Greece P.O. Box 117
Telefonszám: + 30 2810 331420
E-mail cím: contact@cretanholidays.gr

Rodosz

Székhely: 7th km Rhodes – Lindos Av., 85100
Telefonszám: +30 22410 60095
E-mail cím: contact@cretanholidays.gr

Zakynthos

Székhely: 3 km Zakynthou – Keri, 29100
Telefonszám: +30 26950 33136
E-mail cím: contact@cretanholidays.gr

EGYÉB ESETBEN:

LAST CALL TRAVEL KFT.

Székhely: 1138 Budapest Meder u. 8/D. fszt.
Telefonszám: + 36 70 601 8920
E-mail cím: info@lastcall.hu

FOGLALÁS DÁTUMA

UTAS ALÁÍRÁSA

UTAZÁSI IRODA

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Érvényes: 2026. január 1-től visszavonásig

Last Call Travel Kft.

Székhely: 1138 Budapest, Meder u. 8/D. fszt. BFKH- engedélyszám: U-001601. Adószám: 25013724-2-41, EU-s adószám: HU 25013724. A cég a Fővárosi Bíróság, mint Törvényszék által megjelölt cégjegyzékszám alatt van nyilvántartva. Cégjegyzékszám: 01-09-194784. Cím: 1138 Budapest, Meder u. 8/D fszt. Levelezési cím: 1138 Budapest, Meder u. 8/D fszt. Telefon: +36-1-555-4050, +36-70-601-8920 E-mail cím: info@lastcall.hu Weboldal: www.lastcall.hu, www.lastcall.travel, www.lastcallcruise.hu A Last Call Travel Kft. (továbbiakban: Utazásszervező) a számára előírt utazásszervezői vagyoni biztosíték biztosítását és a fizetésképtelenséggel szembeni védelem biztosítását az Európai Utazási Biztosító ZRT társasággal kötötte. A vagyoni biztosíték hatálya: nemzetközi utazásszervezés (belföldről külföldre), belföldi utazásszervezés (belföldről belföldre). Az Európai Utazási Biztosító, az Utazásszervezők Vagyonai Biztosíték Biztosítása szabályzatban foglalt rendelkezések szerint átvállalja az Utazásszervező és Utazásközvetítő kártérítési kötelezettségéből adódó károk megtérítését. A Biztosító elérhetősége: 1132 Budapest, Váci út 36-38., Telefon: +36-1-452 3580, e-mail: ugyfelszolgalat@eub.hu, www.eub.hu. Engedélyező és hatósági nyilvántartást vezető hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala, Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály. Címe: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKPP Pf. 919/1 Telefon: +36 (1) 4585-800 – Fax: +36 (1) 4585-847, e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, weboldal: www.mke.gov.hu A Last Call Travel Kft. (a továbbiakban: „Utazásszervező”) által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:254. §-ának, továbbá az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló 2009. évi LXXVI. törvény és a kereskedelmi tevékenységek végzésének feltételeiről szóló 210/2009. (IX. 29.) Kormányrendeletnek a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól szóló rendelkezései, illetve az általános szerződési feltételekben foglaltak az irányadóak.

I. UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS

1. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés (továbbiakban: utazási szerződés) az utazó (továbbiakban: utas) és az Utazásszervező között az utazási szolgáltatások megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az utazási szerződés aláírásával, az Utazásszervező visszaigazolásával, valamint az előleg, avagy a jelen szerződésben meghatározott esetekben a teljes összeg befizetésével jön létre. Partnerirodánál (utazásközvetítő) történő megrendelés esetén az Utazásszervezővel kötött szerződés a partnernek írásban történő visszaigazolásával és a megrendelt szolgáltatás előlegének, 30 napon belül indulás esetén teljes összegének befizetésével lép hatályba. A szerződés a felek - valamennyi kikötésével együtt írásban, két példányban írják alá, melynek egyik példányát a jelentkezéskor az Utazásszervező vagy megbízottja az utasnak átadja. Ha az Utazásszervező vagy a partneriroda a jelentkezést helyhiány, vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor lép hatályba, ha az Utazásszervező az utast a jelentkezés feltétel nélküli elfogadásáról értesítette és az utazási szerződést visszaigazolta. Az utazási szerződés részét képezi az előzetes általános utastájékoztató.

2. Amennyiben az Utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazásszervező nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az utast, illetve, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az utazási szerződés szerint az utast terhelő kötelezettségek az Utas javára szerződő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, melyek természetüknél fogva személyesen csak az utast érinthetik (pl. Védőtöltés). Az eljáró személy köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos – birtokba jutott – okiratot, tájékoztató utastársainak haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből fakadó károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik. A felek rögzítik, hogy az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az Utazásszervezőt arról az utazási csomag megkezdése előtt legalább 7 nappal, tartós adathordozón (írásban, papíron vagy az Utazásszervező elektronikus elérhetőségén) értesíti. A felek rögzítik továbbá, hogy a jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő kielőző és a harmadik belépő személy egyetemlegesen állnak helyt. Amennyiben az utazási szerződés aláírása után névcsere történik, a külön kötött útlemondási biztosítás biztosítottja is az új Utas lesz.

3. Az utazási időtartamát, az utazási szolgáltatások lényeges elemeinek meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, a részvételi díj, illetve a teljes díj összegét és annak tartalmát, a fizetési feltételeket, illetve az egyéb, felszámításra kerülő költségeket az Utazásszervező által közzétett tájékoztató (prospektus és weboldal) tartalmazza, továbbá az Utazásszervező által előírt fontos információkat („tudnivalók A-Z”) megismerte, azokat elfogadja, és az utazási szerződés aláírásával annak elfogadását igazolja. Az Utazásszervező által nyújtott hiteles információk figyelmen kívül hagyásából eredő költségek és károk az utast terhelik. Mindazok a leírások, prospektusok, tájékoztatók, nyomtatott és elektronikus ismertetők, amelyeket nem az Utazásszervező ad ki, az utazási szerződés teljesítése szempontjából érvénytelenek, ezek tartalmát sem az Utazásszervező, sem annak közreműködői felelősséget nem vállalnak.

4. Az úti okmányok (útlevél, esetlegesen vízum) beszerzése az Utas kötelessége és felelőssége. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. Útlevél-, ideiglenes útlevél, vám-, deviza-jogszabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) Betartani; az ezek megszegéséből, be nem tartásából eredő többletköltségek és károk az utast terhelik. Ideiglenes útlevéllel történő utazás esetén a légítársaság megtagadhatja a check-in esetén az utasfelvételt, az ebből eredő károk az utast terhelik. Amennyiben az Utazásszervező az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az iroda szerzi be, egyidejűleg tájékoztatja az utast az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló

II. DÍJFIZETÉS FELTÉTELEI

1. Utazásszervező a szerződés visszaigazolásában tájékoztatja utasait a létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegéről. A teljes díj magában foglalja az Utazásszervező által nyújtott szolgáltatásoknak a szervezési díjat is magában foglaló díjat, (a továbbiakban: részvételi díj), valamint a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) forintban meghatározott összegét. A részvételi díj az utazás meghirdetett – az utazási csomagon szereplő - szolgáltatásainak ellenértékét, az Utazásszervező eljárás díját és szervezési költségeit, valamint az áfa összegét tartalmazza. A teljes díjban szereplő, és az utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, illetve üzemeltető egyoldalú rendelkezése alapján változhat. Az Utazásszervező fenntartja magának a jogot az üresen maradt férőhelyek kedvezményes áron történő értékesítésére. A részvételi díj ily módon történő csökkentése a már megkötött szerződésekre nem vonatkozik.

1. Az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg értekezletet fizet. A megfizetett előleg garantálja, hogy az ily módon lefoglalt helyeket az Utazásszervező más utasnak nem értekezlet. Az Utazásszervező által közzétett előleg (mely 40 %-a a teljes díjnak, eltérő megállapodás hiányában) a jelentkezéskor, a teljes díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell megfizetni, kivéve, ha valamelyik külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján korábbi befizetési határidő indokolt. Az Utas tudomásul veszi, hogy a hátralék megfizetésének időpontjáról az Utazásszervező külön értesítést nem küld. Felek kifejezetten megállapodnak, hogy a határidő be nem tartását az Utas

utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az Utas tartozik felelősséggel. A nem európai uniós állampolgárságú utasok a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen, vagy kérjék utazási irodájuk segítségét. Az Utazásszervező a teljes díj kiegyenlítését követően adja ki az utasoknak az úti okmányokat (repülőjegy/tjáratinformációt, voucher, részvételi jegyet, stb.). Az Utazásszervező az Utas részére az iratot, az úti okmányt (repülőjegy, voucher, részvételi jegy), illetve a külön kötött útlemondási biztosítási ügyféléltájékoztatót legkésőbb az indulás napját megelőző 8. napig, és – amennyiben van ilyen – a biztosítási kötvényt, biztosítási feltételeket és a biztosítási termékismertetőt (a továbbiakban együtt: dokumentumok) a biztosítás megkötésével egyidőben az Utas által a foglaláskor megadott, vagy az Utazásszervező tudomására hozott e-mail címre történő megküldéssel is jogosult teljesíteni. Az Utas a jelen pontban írtakra tekintettel vállalja, hogy olyan e-mail címet ad meg, amelynek rendszere a részére beérkező elektronikus üzenetekre automatikus válaszüzenetet küld, amely a dokumentumok Utas részére történő beérkezését kétséget kizáróan igazolja (olvasási visszaigazolás). Amennyiben az Utas e-mail levelezőrendszere olvasási visszaigazolás küldésére nem alkalmas, úgy az Utas köteles a beérkezést követően haladéktalanul válaszüzenet formájában nyugtáznai a dokumentumok részére történt beérkezését. Az Utas a dokumentumok általa megadott e-mail címre történő megküldését joghatályosnak ismeri el és tudomásul veszi, hogy az e-mail cím pontos megadása és a későbbiekben történő működése vonatkozásában kizárólagosan őt terheli felelősség. Az Utas a részére bármilyen módon elbújtatott dokumentumokat köteles kinyomtatni és azokat az utazás során mindvégig magánál tartani, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a repülőjegyet, részvételi jegyet, voucher és biztosítási kötvényt. Az Utas tudomásul veszi továbbá, hogy a foglalás során megadott adatok helyességét kizárólagos felelősség terhel, ezért az Utazásszervező felhívja az Utas figyelmét a személyes adatok pontos megadására. Amennyiben az Utas foglaláskor megadott e-mail címére legkésőbb az indulás napját megelőző 7. Napig nem érkeztek meg a dokumentumok, úgy az Utas köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot az Utazásszervezővel a probléma megoldása érdekében. Amennyiben az Utas a foglaláskor nem ad meg e-mail címet, lehetőség van átvételi elismervény ellenében a dokumentumok személyes átvételére előzetes konzultációt követően a foglalást készítő utazási irodában legkorábban 7 nappal az utazás indulása előtt, továbbá az Utazásszervező jogosult postai úton is megküldeni a dokumentumokat az Utas részére. Az Utazásszervező kijelenti, hogy amennyiben az Utas baleset, betegség- és poggyászbiztosítást kötött és a biztosítással kapcsolatos dokumentációt személyesen kívánja átvenni, az Utazásszervező azt díjmentesen a rendelkezésére bocsátja.

5. Az Utazásszervező egyes célszágokban az utazás helyszínén magyarul beszélő helyi képviselőt biztosít, aki kapcsolatot tart az utasok és a helyi szolgáltatók között és információkkal segíti az utasokat. Az Utazásszervező felelősséggel tartozik a helyi képviselő munkájáért. Az Utazásszervező egyértelműen közzétett nyomatott anyagokban és weboldalon, hogy mely régiókban biztosít magyar nyelvű képviselőt. Azokban a régiókban, ahol nem dolgozik magyar nyelvű képviselő, az Utazásszervező helyi szerződéses partnere valamely általánosan használt idegen nyelven biztosítja az utasok számára a helyi képviselőt. Nem tartozik az Utazásszervező felelősséggel az Utas által nem az utazási csomag részeként megrendelt, helyi szolgáltatók által a helyszínen bonyolított szolgáltatásokért, így a helyi kirándulásokért sem. Az Utazásszervező, illetve az utazásközvetítő legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor köteles az utast írásban tájékoztatni az Utazásszervezőnek az utazás célállomásán található, magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselője (illetve ha az Utazásszervező ilyet biztosít, a csoport mellett a célszág nyelvét vagy a célszágban általánosan használt idegen nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult utaskísérő feladatokat ellátó személy) nevéről, címéről, e-mail címéről és telefonszámáról amely lehetővé teszi az Utas számára az Utazásszervezővel történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi Utazásszervezőről (a fenti adatok megadásával), amelyhez az Utas szükség esetén segítségért vagy panasszal fordulhat.

6. Utazásszervező felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint az Utazásszervező köteles segítséget nyújtani az Utas számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

részéről az utazási szerződéstől történő elállásnak tekintik, amely a szerződést felbontja, és az Utas ez esetben köteles az Utazásszervezőnek a szerződés IV/1. Pontjában meghatározott bántópenzt az ott szabályozott módon és mértékben, legkésőbb az elutazási időpontja előtt 8 nappal megfizetni, illetve Utazásszervező jogosult azt beszámítással rendezni.

2. Ha a jelentkezés az utazás megkezdése előtti 30. Napon belül történik, a teljes díj teljes összegét a jelentkezéssel egyidejűleg kell megfizetni. Opciók foglaláskor a teljes díj határidőre történő megfizetésének elmulasztása esetén a megrendelés automatikusan törésre kerül, így nem jön létre az utazási szerződés. Bármely kedvezményre való jogosultságot az utasnak a megrendelésekor kell bejelentenie és igazolni. Az utólagos bejelentéseket az Utazásszervező nem fogadja el.

3. Egyes, az Utazásszervező által értékesített utazási csomag menetrend szerinti repülőjegyet tartalmaz, amelyet az utazási program jelez. A menetrend szerinti repülőjegy árát a légítársaság mindenkor díjszámla határozza meg, ezért a meghirdetett teljes díj a foglalás időpontjáig változhat. A repülőjegy értékesítés közvetített szolgáltatás, amelyre a légítársaság üzletszabályzata is vonatkozik. Menetrend szerinti repülőjegyek vásárlása esetén a jogszabályok szerint minden esetben a légítársaság és az Utas között szerződés jön létre, így a menetjegy kiállításának, kifizetésének és az utazási szolgáltatás lemondásának feltételeit az adott légítársaság üzletszabályzata tartalmazza.

4. Az Utazásszervező által meghirdetett szobalipusok esetében az egy személyre eső részvételi díjak az adott foglalásban szereplő szobakihasználatnál esetén érvényesek. A szobában lakók létszámának módosulásával a

részvételi díj személyenkénti ára is megváltozik, pl. Amennyiben valamely Utas (több utas) az utazást lemondja, és ennek következtében az adott szobatisz kihasználtsága csökken, abban az esetben – a szoba típusától, kapacitásától és az utat lemondó személyek számától függően – az eredeti foglalásban szereplő személyek számára az eredeti foglalástól eltérően magasabb összegű egy főre eső részvételi díj kerül megállapításra.

5. Az Utas az utazás során a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatás(oka)t csak akkor veheti igénybe, ha a helyszínen a szolgáltatás teljes részvételi díját kifizeti az Utazásszervező képviselőjének közlése szerinti pénznemben. Az Utazásszervezőt e szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkért felelősség nem terheli.

6. A közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági árának megváltozása, továbbá az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, üzemanyagár, valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza – az Utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának időközti változása miatt az Utazásszervező a részvételi díjat (teljes díjat) az utazás megkezdése előtt legkésőbb 21. Napig felelheti. A díjemelés indokát és mértékét, annak számítási módjával együtt, az Utazásszervező az utasnak írásban közli. A díjemelés mértéke a költségek emelkedésének mértékével arányos, az Utazásszervező a részvételi díjat a költségnövekedés forintban számított összegével emeli meg. Az Utas a fenti tényezőkben történő változások esetén, a fentiekkel egyező módon számított díjengedményre jogosult, amennyiben a költségek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt csökkennek.

III. SZERZŐDÉS MEGSZÜNÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

1. A) az Utazásszervező a legkisebb tervezett utaslétszám hiányában az utazási szerződést annak megkezdését megelőző 20 nappal, 2-6 nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb az utazás megkezdését megelőző 7 nappal felmondhatja.

1. B) a szerződés megszűnik a IV/3. és VI/9. Pontban szabályozott esetben.

1. C) az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

1.D) az 1. A)-1. C) pontban rögzített esetekben az Utazásszervező legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizen-négy napon belül visszafizeti az utasnak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

2. Amennyiben az utazást vis maior, háború, járvány, terrorizmusveszély, sztrájk, vagy elháríthatatlan természeti jelenség, technikai akadályok befolyásolják, vagy meghiúsítják, a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett el- maradásáért az Utazásszervező felelősséget nem vállal, az ezen okból jelentkező többletköltségek az utast terhelik. Az ilyen okból bekövetkezett változásokért az Utazásszervező kártérítési felelősséggel nem tartozik.

IV. LEMONDÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI FELTÉTELEK

1.1 Ha az Utas az utazás megkezdése előtt a szerződést felmondja – a IV/3. Pontban foglalt okból történő felmondás kivételével -, avagy hatósági elutasítás miatt (pl.: útlevél, vízum) nem vehet részt az utazáson, az alábbi mértékű bántópenzt köteles megfizetni. A felmondás napjának az számít, amikor az az Utazásszervező vagy az utazásközvetítő (akitől az Utas az utazási csomagot vásárolt) irodájába beérkezett. A felmondás napja beleszámít, az utazás napja nem számít bele a bántópenz megállapításába.

- Ha a felmondás az utazás megkezdése előtti 61. Napig történik: a teljes díj 10 %-át;
- 60-36. Nap közötti felmondás: a teljes díj 20 %-át;
- 35-20. Nap közötti felmondás: a teljes díj 40 %-át;
- 19-8. Nap közötti felmondás: a teljes díj 80 %-át;
- 7 napon belül felmondás esetén, illetve ha az Utas nem jelenik meg az indulásnál (no show), ez esetben a teljes díj 100%-át köteles az Utas megfizetni bántópenz jogcímén. No show esetén a bántópenz a részvételi díj + járulékos költségek, adók és illetékek 100 %-a.

1.2. A bántópenz összege az utazási szolgáltatások értékesítésének lehetetlenülése, a más módon való felhasználásból eredő költségmegtakarítás és bevétel elmaradása esetén, az utazási szolgáltatások teljesítéséhez Utazásszervező által már felhasznált összeg, amennyiben az magasabb a fentebb, 1.1 pont alatt foglaltakat szintén számított összegnél.

1.3 A fizetendő bántópenzt az Utazásszervező jogosult levonni az utasnak visszajáró részvételi díj (teljes díj) összegéből. Amennyiben az Utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező által igényelt bántópenzt, úgy az Utas köteles azt (vagy a különbözetet) a felmondás időpontjától (illetve a felmondás közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni. A postai úton közölt felmondás időpontját a felmondási nyilatkozatnak az Utazásszervezőhöz vagy az utazásközvetítőhöz történő beérkezési ideje határozza meg.

2. Utazásszervező fenntartja a jogát, hogy az utazási szerződés feltételeit egyoldalúan módosítsa, amennyiben a változás nem

jelentős – erről az utast írásban értesíti. Ha az Utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívülálló okból kívánja jelentősen módosítani, továbbá, ha az Utas által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó, az Utazásszervező által korábban elfogadott különleges igényeket nem tudja teljesíteni, vagy a részvételi díj emelkedése a 8%-ot meghaladja, az Utazásszervező az utast haladéktalanul tájékoztatja a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjának ezzel összefüggő esetleges csökkenéséről. Az Utas a tájékoztatás alapján jogosult a változtatást elfogadni vagy a szerződést bántópenz megfizetése nélkül felmondani, amely döntését haladéktalanul, de legkésőbb a tájékoztatás kézhezvételétől számított 3 naptári napon belül köteles az Utazásszervezővel írásban közölni. Amennyiben ezen határidőn belül az Utas nem ad választ, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik. Ha az utazási szerződést a fentiek szerint az Utas felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, az Utazásszervező haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti az utasnak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

3. A fentiekől eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az Utas bántópenz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a közlekedésként feladott miniszterium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszövegeket és térségeket megjelölő felsorolásba felvétele került olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az Utas a teljes részvételi díj (teljes díj) visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

4. Ha az Utas az utazás feltételein az utazás megkezdése előtt módosítani kíván (utasnév, születési dátum, lakcím, szállásfoglalás kiegészítő szolgáltatásainak módosítása vagy törlése, számla adatainak megváltoztatása stb.), köteles az Utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit megfizetni az alábbiak szerint:

- 35. Napig bejelentett módosítások miatt személyenként 5.000,- Ft/fő/módosítás;
- 35 napon belül bejelentett módosítások miatt személyenként 10.000,- Ft/fő/módosítás;

- Számla adatainak módosítása foglalásonként 5.000,- Ft/foglalás.

A fenti névmódosítási díjak az utazás megkezdéséhez viszonyított 1 héten belüli módosítás esetén ettől eltérhetnek a kinti szolgáltató (szálláshely) díjazása szerint.

Névmódosításnak minősül az Utas nevének nem pontos megadásából adódó javítás, mint betűellírás a névben, vagy több név esetén az egyik név lejegyzése (pl. Kovácsné Horváth Zsuzsanna helyett Horváth Zsuzsanna). Azonos szobában lakó utasok esetében névmódosítás címén legfeljebb egy nevet lehet kicserélni, a második név vagy ennél több név cseréje már a foglalás lemondásának (felmondásának) minősül, egyégyes szoba foglalása esetén névmódosítás nem lehetséges. Bizonyos légitársaságok és szállodák a név nem megfelelő (pl. Nem útlevél szerinti) megadása miatt a fentiekől eltérő névmódosítási díjat számolhatnak fel az adott légitársaság, illetve szálloda mindenkor üzletszabályzata alapján. Előfoglalási időszakra vonatkozó speciális módosítási feltételek: az adott előfoglalási időszak végéig lehet a foglalásban módosításokat végezni a fentebb megadott feltételek szerint. Ezen időpontot követően a fenti kedvezményes feltételek módosításának teljesíthetőségét az Utazásszervező nem garantálja. Amennyiben az Utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező jelen pontban megállapított költségeit, az Utas köteles azt (ill. a különbözetet) a módosítás időpontjától számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni. Indulás előtt 48 órával szálloda vagy szobatisz, valamint névmódosítás vagy névcseré nem lehetséges!

5. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálloda, utazók létszámának csökkenése) módosítására az Utas részéről csak a IV/1. Pontban meghatározott bántópenz megfizetése mellett és új foglalás keretei között van lehetőség.

6. Menetrend szerinti járatok esetében a jegykiállítását követően a repülőjegy módosítási és lemondási feltételei megegyeznek a légitársaság feltételeivel a légi személyszállítási törvény (1995. Évi XCVII. Törvény) szabályozása szerint.

7. Bizonyos esetekben a szállodák a jelen ÁSZF-ben feltüntetettekhez képest eltérő – az utasra nézve hátrányos – lemondási feltételeket határozhatnak meg, amely feltételeket az utassal megkötött egyedi szerződés rendelkezései tartalmazzák.

V. BIZTOSÍTÁS

A Last Call Travel mint Szerződő az Európai Utazási Biztosító utélmondásra és útmegszakításra vonatkozó csoportos biztosítást (Továbbiakban: Utélmondási biztosítás) kötött az Utas javára, amiért külön díjat nem számít fel. Az Utas hozzájárul, hogy az utazási szerződésben foglalt személyes adatait az utazási iroda az Európai Utazási Biztosító részére átadja. Az Utélmondási biztosítás feltételeit a jelen szerződés részét képező ügyféltájékoztató tartalmazza, amit az Utazásszervező a foglalással egyidejűleg az Utas részére átadott, aki annak átvételét jelen szerződés aláírásával elismerte. Ezen dokumentum megtekinthető az értékesítő utazási irodákban. Az utélmondási biztosítás hatálya nem terjed ki az olyan lemondásokra, illetve módosításokra, amelyek az Utas saját érdekkörében felmerültek ok miatt következtek be. A biztosítási szabályzatban meghatározott esetekben a biztosító – az Utazásszervező igazolása alapján – a felmerült lemondási költséget (kötér) – 20 % önrészesedés megtartása mellett – visszafizetheti az Utas részére. Az utazásképtelenséget a biztosító köteles annak bekövetkeztétől számított 2 napon belül az Utazásszervezőnek írásban bejelenteni. Ezen bejelentési kötelezettség nem, avagy késedelmes teljesítése miatt keletkező bármely kárt a biztosított köteles viselni.

Az Utazásszervező tájékoztatta az Utast arról, hogy a részvételi díj (teljes díj) önmagában, külön foglalás hiányában nem foglalja magában a baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást, amelyre tekintettel az Utazásszervező javasolja, hogy az utazók saját biztonságuk érdekében érvényes és az utazásnak megfelelő feltételeket tartalmazó baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás birtokában keljenek útra.

Az Utazásszervező a fenti eseményekre kiterjedően arra biztosít lehetőséget, hogy az Utasbiztosítást kössön az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg. A baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás az Utazásszervező által ajánlott biztosítási csomaggént az utazási csomaghoz hozzáfoglalható. A biztosítások feltételeinek részletei a www.lastcall.hu weboldalon olvashatók, vagy az Utazásszervező megbízott partnereinél megtekinthetők.

VI. GYERMEKVÉDELMI RENDELKEZÉSEK

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.

VII. DINAMIKUS UTAZÁSI CSOMAG

1. Az Utazási Iroda az Utassal olyan Utazási szerződést is köthet, amelynek tárgya olyan utazás, amely nem szerepel az Utazási Iroda szokásos, a honlapján elérhető kínálatában. Az ilyen szerződés az egyes önálló turisztikai szolgáltatások – különösen a repülőjegy és a szállás – aktuális, időben változó ajánlatai alapján jön létre. Ezek az ajánlatok az Utazási Iroda kibővített szolgáltatási portfóliójához tartoznak, és az adott időpontban érvényes feltételek szerint dinamikus utazásnak változhatnak. Az ilyen módon összeállított utazás ún. dinamikus utazási csomag, amelyet az Utazási Iroda az Utas igényei alapján, az adott pillanatban elérhető legkedvezőbb repülő- és szálláskombináció kiválasztásával állít össze az Utas által megjelölt időpontra.

2. A dinamikus csomaghoz tartozó utazások elérhetőségét, árát és egyéb feltételeit az Utazási Iroda az adott szolgáltatónál az Utas igényének megadása után ellenőrzi. Ezek az adatok elérhetnek az Utazási Iroda előzetes, bevezető ajánlataiban vagy honlapján feltüntetett információktól.

3. A dinamikus csomagra vonatkozó Utazási szerződés feltételei minden egyes turisztikai szolgáltatás tekintetében egyedileg kerülnek meghatározásra, a szolgáltatást nyújtó fél – különösen a légitársaság vagy a szállásadó – által előírt feltételek alapján.

4. A jelen cikk szerinti, dinamikus csomagra vonatkozó Utazási szerződés feltételei eltérhetnek a jelen Általános Szerződési Feltételekben rögzítettektől, különösen a szerződés módosításának lehetősége, az Utas általi elállás esetén fizetendő lemondási díjak, valamint más szerződéses feltételek tekintetében. Amennyiben eltérő szerződéses feltételek érvényesülnek, az Általános Szerződési Feltételek vonatkozó rendelkezései nem alkalmazandók.

5. A turisztikai szolgáltatást nyújtó partnerek – különösen a szállásadók és a légitársaságok – által meghatározott egyedi szerződéses feltételek a dinamikus csomagra vonatkozó Utazási szerződés szerves részét képezik. Az Utazási Iroda köteles az Utast e feltételek tartalmáról az Utazási szerződés aláírását megelőzően tájékoztatni. Az Utas az Utazási szerződés aláírásával igazolja, hogy az Utazási szerződés tervezetével együtt átvette és megismerte a dinamikus csomagban szereplő szolgáltatók egyedi szerződéses feltételeit.

VIII. TOVÁBBI FELTÉTELEK

1. Az Utas tudomásul veszi, hogy az Utazásszervező számára szükséges megadni foglalásonként legalább egy

lakcímet a számlázáshoz, egy e-mail címet (ha rendelkezésre áll) a kapcsolattartás miatt, illetve egy mobiltelefonszámot, amelyen az utasok az utazás előtt és alatt elérhetők, hogy az esetlegesen fellépő változásokról az Utazásszervező az utasokat értesíteni tudja. A telefonszám nem megadásából, vagy helytelen megadásából keletkező károkért az Utazásszervező vállalja ugyanakkor, hogy a megadott telefonszámot kizárólag az utazással kapcsolatos információadásra használja, azt bizalmasan kezeli az adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint. Az erre vonatkozó részletes szabályozást az Utazásszervező adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

2. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat visszatéríteni, ha az Utas valamelyik kifizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

3. Az utazás első és utolsó napja az utazási cél megközelítéséhez szükséges utazással telik el, ezek a napok beszámítanak az utazási ajánlatban megjelölt és a teljes utazásra vonatkoztatott napok számába. Repülőgéppel történő indulásnál az utasoknak az indulás előtt 2 – meghatározott esetekben 3 - órával jelen kell lenniük a repülőtéren. A nyaralás helyszínére vonatkozóan megadott transzfer idő ezen felül számítandó, amely a szálloda és a repülőtér közötti távolság arányában változik. Mivel az utasok társasutazáson vesznek részt, ennek következtében a transzfer idő akár 2-3 óra is lehet az utasok több szállodából való le- és felszállítása, illetve az esetlegesen előre nem látható technikai okok miatt. A nemzetközi gyakorlat értelmében a szálloda a szobákat az érkezés napján 14 vagy 15 órától (országonként változó), a távozás napján 12 óráig biztosítja, függetlenül a repülőgép menetrendjétől. Egyes szállodai szolgáltatások a hivatalos bejelentkezés és kijelentkezés időpontja között vehetők csak igénybe.

4. Az Utas az utazás során az általa más személynek okozott kárt közvetlen felelősséggel tartozik. Az Utas a céltérületen okozott kárért (transzfer út, szállodai tartózkodás stb.) Közvetlen felelősséggel tartozik.

5. Az Utazásszervező a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásáért, az időjárás megváltozásából, illetve természeti okokból eredő kellemetlenségeikért vagy károkat felelősséget nem vállal.

6. A) az utazás során felmerülhet, hogy a repülőgép indulása/érkezése, a fakultatív programok lebonyolítása, illetve a transzfer időpontja megváltozik, ezekről az Utazásszervező az érintett utasait tájékoztatja, amint a módosításról tudomást szerez. Repülőgéppel történő utazás esetén a légítársaságok a menetrendben vagy egyéb kiadványokban szereplő időpontoktól bármennyiszor és bármikor, akár közvetlenül az utazás előtt is eltérhetnek. Szükség esetén előre nem látható közbülső leszállásra, a repülőgéptípus, repülő társaság és a járat cseréjére sor kerülhet.

B) mind a menetrend szerinti, mind a charterjáratokon a poggyász súlykorlátot az adott légítársaság üzletszabályzata határozza meg. A repülőjáraton általában bizonyos súlyhatár (a légítársaság határozza meg) a feladott poggyász szállítása díjtalan, azonban a légítársaság üzletszabályzata ettől eltérhet. A többletsúlyért fizetni kell, amely az utast terheli. A feladható poggyászok súlyhatárai az Utazásszervező az utastájékoztatóban ad tájékoztatást.

C) egyes repülőjáratokon rendelkezésre áll fedélzeti ellátás, függetlenül attól, hogy a járat charterjáratként vagy menetrend szerinti járatként üzemel. Az Utazásszervező az adott járat fedélzeti ellátására vonatkozó információt az utastájékoztatóban tünteti fel.

D) a charter légítársaságok esetében extra szolgáltatások foglalására (poggyásztűlsúly, prémium ülés, normál ülés, stb.) Indulás előtt 48 órával belül nincs lehetőség.

E) a 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet alapján az Utazásszervező és az Utas között megkötött utazási szerződéstől függetlenül légi személyszállítási szerződés jön létre az Utas és a légítársaság között. A légi személyszállítási szerződés teljesítésére a Ptk., a 2005. évi VII. Törvény, a 261/2004/EK rendelet és a 25/1999. (II.12.) Kormányrendelet rendelkezései, valamint a 2002/2004/EK rendelet alapján az Utasnak tartózkodnia kell. A varsói, a berni és a montreali egyezmények korlátozzák a közreműködőként való felelősséget, az ezekben szabályozott korlátozások alkalmazandók az Utazásszervezőre is. A varsói egyezmény az 1964. évi 19. Sz. Tvr., a berni egyezményt az 1986. évi 2. Sz. Tvr., a montreali egyezményt a 2005. évi VII. Tvr. Hirdette ki.

7. A repülőút során felmerült csomagok esetében az Utas még a repülőtéren köteles a problémát haladéktalanul a „lost and found” pultrán jelezni, és erről a helyszínen jegyzőkönyvet felvetetni. Amennyiben az Utas okirattal bizonyította, hogy a helyszíni szolgáltató ajogos, és igazolt kárát nem orvoslta, úgy köteles azt 15 napon belül elbírálás végett bejelenteni az Utazásszervezőnek. A légi utazással kapcsolatos károk megtérítésére a tanács 1997. Október 9-i 2027/97/EK rendelet vonatkozik, mely a légi fuvarozók, utasok és poggyászok légi szállítása tekintetében fennálló felelősségről rendelkezik.

8. Az Utas kártérítésre jogosult az Utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az utast a szolgáltatások nem szerződészerű teljesítése miatt éri, amennyiben bizonyítani tudja kártérítési jogalapját és összecszerülését, amelyet indoklatlan késedelem nélkül meg kell fizetni. Az Utas nem jogosult kártérítésre, ha az Utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés i) az utazónak róható fel, ii) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elvárhatatlan volt, vagy iii) elvárhatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. Amennyiben nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, a kártérítés mértékére a Ptk. Szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók, azzal, hogy az Utazásszervező a teljes részvételi díj összegének háromszorosát meghaladó része tekintetében kizárja kártérítési felelősségét, amely kizárás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

9. Ha a szerződésszegés az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti, és az Utazásszervező az Utas által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utas bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet. Az Utas e bekezdésben foglalt nyilatkozatait írásban, igazolható módon köteles megtenni, elsősorban Utazásszervező képviselőjének, vagy a közreműködő partneriroda képviselőjének.

10. Az utazási szerződés nem megfelelő teljesítése esetén a panaszra okot adó esemény helyszínén az Utas köteles kárenyhítő magatartást tanúsítani és ennek érdekében megfelelően eljárni. Így az utasnak az Utazásszervező képviselőjével, vagy a közreműködő partneriroda képviselőjével haladéktalanul közölnie kell a kifogásokat, az esetlegesen észlelt szerződésszegést. Az Utazásszervező-, illetőleg a partneriroda képviselője köteles az Utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének a tényét az Utas kérésére jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. A helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utas panaszának rögzítésére szolgál: sem az, sem a helyszíni intézkedés nem jelentik azt, hogy az Utazásszervező a panaszt jogosnak fogadná el, avagy felelősséget alulismerné. A panaszt az utazás tényleges befejezését követően lehetőség szerint 8 napon belül a jegyzőkönyvvel együtt írásban, postai úton vagy személyesen kell tudomásra hozni az Utazásszervezőnél, illetőleg annál a partnerirodánál (közvetítő), amelynél az Utas az utazást bonyolította. A jegyzőkönyv rögzítésének az Utas

részére felrható elmulasztásából, valamint a közlések Utas érdekkörében felmerült késedeleméből eredő károkért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, ezek az utast terhelik. Az Utazásszervező köteles a bejelentést részletesen kivizsgálni és álláspontjáról a panasz bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast. Utazásszervező tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1138 Budapest, Meder utca 8/d. Fsz. Alatti székhelye, mely egyben az Utazásszervező levelezési címe is. Az esetleges panaszok benyújthatók továbbá elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: info@lastcall.hu, szóban az Utazásszervező székhelyén megtalálható ügyfélszolgálati irodájában, továbbá telefonon a +36-1-555 40 50 telefonszámon. A szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy az Utas részéről felmerülő panasz esetén a vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, tárgyalások, illetve levelezések formájában kísérel meg rendezni. Mindaddig, ameddig az egyeztetés eredményre vezethet, egyik fél sem fordulhat sem a nyomtatott, sem az elektronikus médiához. E kötelezettséget megsértő fél megterítendő tartozik a másik fél részére az okozott kárt.

11. Amennyiben az Utas az Utazásszervező panaszkezelésével, vagy az Utazásszervező panaszra adott válaszával nem ért egyet, panaszával a lakó/tartózkodási helye szerint illetékes járási hivatalhoz, mint a fogyasztóvédelmi panaszok kivizsgálására hatáskörrel rendelkező hatósághoz fordulhat. A Járási Hivatalok elérhetőségei megtekinthetők a www.jarasinfo.gov.hu honlapon. Az utas, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testületnél eljárás kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését az Utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Békéltető Testületek elérhetőségei megtekinthetők a <https://bekteltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon. Szerződő felek a fentiek túl megállapodnak abban, hogy a jelen szerződés teljesítése során az egymás tudomására hozott adatok, tények, jognyilatkozatok és az egymás közti levelezés tartalmát titoktartás alá esőnek minősítik és egyben kötelezettséget vállalnak arra, hogy azt harmadik személy részére nem adják ki, az elektronikus és nyomtatott sajtóban nem jelentetik meg, a közösségi platformokon nem teszik közzé, valamint más egyéb módon sem fordulnak a nyilvánossághoz. Felek rögzítik, hogy a jelen bekezdésben szabályozott titoktartási kötelezettség nem terheli a feleket az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, békéltető testület, bíróság, valamint bármely más hatóság előtt megindult eljárásban, valamint azon tények, adatok, információk vonatkozásában, amelyeket a fent körülírt szervek határozatukkal jogerősen elbíráltak.

12. Előre nem látható akadályok (a szálloda túltöltése vagy műszaki okok) esetén az Utazásszervező jogosult, hogy kártérítési felelősség nélkül a lefoglalt szálláshellyel megegyező vagy magasabb kategóriájú másik szállást biztosítson többletköltség felszámítása nélkül. Alacsonyabb kategóriájú szálloda esetén – amennyiben az Utas által az elfogadásra kerül – az Utazásszervező a változásból adódó árkülönbséget az Utas részére visszatéríti (díjengedmény). Felek rögzítik, hogy a jelen pontban írtak alapján felkínált helyettesítő szolgáltatás Utas által történő elfogadásának minősül, amennyiben az Utas a helyettesítő szolgáltatást bármely módon – ideértve a ráutaló magatartást is – elfogadja. Az Utas kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az Utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő. Ebben az esetben, illetve amennyiben helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, az Utas díjengedményre és kártérítésre jogosult.

13. A sajátos igényű utasok kötelesek (különösen ideértve mozgásában korlátozott személyek és kisérik, várandós nők, kiséző nélkül utazó kiskorúak, speciális orvosi segítségre szoruló személyek) a sajátos igényeikről kötelesek a foglalás rögzítésekor tájékoztatni Utazásszervezőt.

14. A katalógusban, illetve a weboldalon található fakultatív programok leírása és azok árai tájékoztató jellegűek. Ahelyi képviselő a helyszínen ad aktuális tájékoztatást ezekről, illetve a megrendelésére is az utazás helyszínén van lehetőség. A fakultatív programok nem képezik az utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj (teljes díj) nem tartalmazza. A fakultatív programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül az utas, és a fakultatív program szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése, és/vagy a fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése az Utazásszervező helyi képviselőjének közreműködésével történik. Ezen szolgáltatások a helyi szolgáltató csak akkor biztosítja, ha a fakultatív szolgáltatás teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. Az adott programhoz megfelelő idő, jelentkezők megfelelő száma, stb.), és az Utas a részvételi díjat az iroda képviselője által jelzett időpontig maradéktalanul megfizeti. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Az elmaradó fakultatív program befizetett díj visszafizetésre kerül. Az Utas a megrendelt kirándulást a helyi szervezők lemondási feltételei szerint mondhatja le, amelyről a helyi képviselő a helyszínen ad tájékoztatást. A lemondást a helyszínen kell intézni, illetve az esetleges panaszt a helyszínen kell benyújtani.

15. A poggyász őrzéséről és felügyeletéről az utazás során az Utas köteles gondoskodni. A repülőn, transzferbuszon, valamint a szállodában elvesztett csomagokért az Utazásszervező felelősséget nem vállal. Ilyen esetben azonnal a helyszínen az érintett társasághoz kell fordulni a problémával. A szállodában kihelyezett széfékért, és az abban elhelyezett tárgyakért kizárólag az adott szálloda vállal felelősséget, az Utazásszervező ezen szolgáltatásokra nincs befolyással.

16. Az utazási szerződésben vállalt utazási szolgáltatás teljesítéséért az Utazásszervező felel, akkor is, ha az utazási szolgáltatások teljesítésére más utazási szolgáltató köteles, a jelen szerződésben és a jogszabályokban meghatározott kivételekkel.

17. A szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a Last Call Travel KFT. által szervezett utazások esetében az utazással kapcsolatos vitás kérdéseiket elsődlegesen megegyezés útján rendezik, egyúttal kijelentik, hogy ennek sikertelensége esetén elsődlegesen a 11. Pontban körülírt eljárásokat veszik igénybe. Felek az egymás közötti bírósági eljárás megindulása esetére a Budakörnyéki Járásbíróság illetékességében állapodnak meg azzal, hogy felek által kikötött Budakörnyéki Járásbíróság illetékességét nem tekintik kizárólagosnak. Jogvita esetén a szerződés megkötésekor hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

18. Az Utazásszervező kijelenti, hogy a katalógusban/online katalógusban esetlegesen megjelent tartalmi és nyomdai hibákért felelősséget nem vállal. A mindenkor érvényes és aktuális információk a www.lastcall.hu weboldalon találhatóak és olvashatók. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy a weboldalunkon található minden információ, különösképpen a gyártói tanácsok, valamint az információk az üdülőhelyekről, az általános szerződési feltételek részét képezik.

A jelentkező elfogadott nyilatkozatot átvettém, a fenti utazási szerződést és a katalógusban, valamint a www.lastcall.hu weboldalon szereplő, az utazással kapcsolatban közzétett információkat, az előzetes általános utastájékoztatót, valamint a „tudnivalók a-z” cím alatt található általános tudnivalókat megismertem, azokat elfogadom, és a velem együtt utazókra nézve is kötelező érvényűnek tekintem.