

Általános Szerződési Feltételek

Amely létrejött egyrészről a **Qualitair Hungary Szolgáltató Kft.**, mint utazásszervező, a továbbiakban Qualitair Kft másrészről megrendelő(k), továbbiakban **Utazó(k)** között az alábbi feltételekkel.

1.Bevezetés

1.1. A Qualitair Kft. (székhelye: 1036 Budapest, Bécsi út 85., telefonszáma: +36-1/250-8090 nyilvántartásba vételi száma: U-1083, cégjegyzékszáma: 01-09-912838, adószáma: 14634233-2-41) (a továbbiakban: Qualitair) az alábbiakban közzéteszi a honlapjain (a továbbiakban: honlap), felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF (vagy általános utazási feltételek). A tájékoztatóhoz tartozó hasznos tudnivalókban rögzített információk, valamint a Qualitair részéről átadott e-mail útján megküldött tájékoztatás, egyedi tájékoztató, programismertetés, hibajegyzék a jelen ÁSZF, vagy az egyedi szerződési feltételek és a honlapunkon szereplő információk is a szerződés elidegeníthetetlen részét képezik.

1.2. Az utazási szerződésre a Qualitair honlapján, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ról szóló egyéb tájékoztatójában (hasznos tudnivalók) közzétett, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szabályait kell alkalmazni. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha az utazási szerződés tárgyát kizárólag szállásszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb egyedi szolgáltatás képezi, vagy más külföldi utazásszervezők által közzétett katalógusokban leírt utazási szolgáltatás(ok) belföldi értékesítése képezi. Kérjük, hogy helyfoglalás, megrendelés, az előleg befizetése, illetve aláírás előtt a fenti jogszabályokat a vonatkozó kormányrendelettel együtt alaposan tanulmányozza át! A 472/2017. (XII. 28.) kormányrendelet a megrendeléskor, illetve bármikor irodánkban megtekinthető.

2. Az utazási szerződés megkötése

2.1. A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utazó) a Qualitair utazási szolgáltatásait – eltérő szabályozás hiányában - a Qualitair utazási irodájában megrendelheti. A honlapon (www.qualitair.hu) felajánlott utazási szolgáltatásokat az utazó elektronikus úton, a honlap használatával is megrendelheti (továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazó megrendeléséhez 8 napig kötve van. Az utazási szerződés az utazási irodában történő megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő, a Qualitair által kiállított papíralapú jelentkezési lapot a megrendelő aláírta, átadta, az utazó a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és a Qualitair a megrendelést elfogadta. Ha a jelentkezést a Qualitair helyhiány, vagy bármely más okból csak feltételesen fogadta el, a jelentkezési lapon ennek tényét feltünteti. Ebben az esetben utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Qualitair az utazót a jelentkezés elfogadásáról a későbbiekben írásban értesíti.

2.2. A honlapon felajánlott utazási szolgáltatásokat az utazó elektronikus úton is megrendelheti (a továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazási szerződés on-line megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az utazó által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést (on-line jelentkezési lapot) az utazó kitöltötte, és a Qualitair részére elektronikus módon elküldte, a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és az igazolható módon megérkezett a Qualitair bankszámlájára, valamint a Qualitair a megrendelés regisztrálását elektronikus úton az utazó által megadott e-mail címre megküldte (a továbbiakban: értesítés a megrendelés regisztrálásáról) és a megrendelést a Qualitair elfogadta. Erről Qualitair az utazót elektronikus úton értesíti. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról röviddel az online jelentkezési lap beérkezését követően kerül kiküldésre a megrendelő e-mail címére, és azt igazolja, hogy az on-line jelentkezési lap a Qualitair-hez az értesítésben szereplő tartalommal megérkezett. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról nem jelenti a megrendelés elfogadását, és nem hozza létre az utazási szerződést. Az utazó tudomásul veszi, hogy jelen szerződés a megrendelt szolgáltatás(ok) igénybevételére csak abban az esetben jogosítja fel, ha a részvételi díjat a Qualitair számlájára időben, hiánytalanul és igazolható módon megfizette. Ennek hiányában – bármilyen okból következett is be – a szerződés érvénytelen.

2.3. Az utazási szerződés megkötése kezdeményezhető telefonos ügyfélszolgálat útján is, amely a megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli jelentkezési lapot, amelyet a megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a Qualitair-hez eljuttatnia. A jelentkezési lap attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a Qualitair-hez megérkezett, melyet követően a szerződéskötés menetére az 1.1. pontban foglaltak az irányadók.

2.4. Ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap illetve az on-line megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő három napon belül nem kifogásolja, illetve ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás szerint fizetést teljesít, akkor az utazási szerződésre az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma az irányadó.

2.5. A honlapon, vagy egyéb tájékoztatóban közzétett általános, valamint a célország(ok)ra vonatkozó információk, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, a jelentkezési lap, illetve az on-line megrendelés, valamint az „egyszerűsített számla/visszaigazolás” elnevezésű irat tartalma és az általános utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik a honlapon, vagy az egyéb kiadványban közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.

3. Az utazási szerződés teljesítése

3.1.A Qualitair kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)at /részszolgáltatás(ok)at (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a honlapon közzétett, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található leírás tartalmának megfelelően.

3.2. A Qualitair, ha az utazási szerződésben megjelölt valamely szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, akkor jogosult azt más, megfelelő, hasonló értékű szolgáltatással pótolni, az utazási szerződésben meghatározott szállodától, közlekedési eszköztől, vendéglátó üzlettől, egyéb közreműködőtől különböző szolgáltató útján is (helyettesítő szolgáltatás).

3.3. A honlapon, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található ún. fakultatív szolgáltatások (programok) tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés tárgyát, azok megrendelésére az utazás helyszínén van lehetőség. Ezen szolgáltatások nyújtására a Qualitair – közreműködője útján – csak akkor köteles, ha a fakultatív szolgáltatás (program) teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. kirándulás esetén a jelentkezők megfelelő létszáma stb.).

3.4. Az utazók repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A Qualitair közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról az utazó kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A Qualitair a menetrend- és az útvonal-változtatás jogát fenntartja.

3.5. Az utazási iroda az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ide értve az utazási iroda közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utazónak átadni az alábbiak szerint:

3.5.1. Az utazási iroda az úti dokumentumokat – eltérő megállapodás hiányában – az indulás előtt egy héttel e-mail útján küldi a megrendelő által megadott e-mail címre. Az úti okmányok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utazó haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

3.5.2. Abban az esetben, ha a megrendelő ezt igényli, akkor az utazási dokumentumok az utazási irodában is átvehetőek.

4. Fizetési feltételek

4.1. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak. A részvételi díj az utazási tájékoztatóban meghirdetett szolgáltatások árát (szállás, ellátás, utazás, síbérlet stb.), a szervezési költségeket és az ÁFA-t, tartalmazza. A RÉSZVÉTELI DÍJBAN NEM SZEREPLŐ, DE KÜLÖN FELSZÁMÍTÁSRA KERÜLŐ DÍJAKAT (biztosítások, üdülőhelyi díj, regisztrációs díj, repülőtéri illetékek stb.) a Qualitair A JELENTKEZÉSKOR KITÖLTENDŐ ADATLAPON, VAGY AZ UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓ-BAN (a legutolsó ismert állapotnak megfelelően) KÜLÖN KÖZLI. A szerződő felek kijelentik, hogy ezen összegek esetleges változása nem szerződésszegés és erre való hivatkozással a szerződést nem

lehet lemondani, attól nem lehet elállni. Kivételt képez, ha a részvételi díj teljes összegének változása meghaladja a 8%-ot.

4.2. Fizetési határidők, fizetési mód

4.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 45. napnál korábbi szerződéskötés esetén az utazó az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40 %-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. **A menetrend szerinti légi járattal bonyolított utazások esetén ettől eltérő lehet a fizetési határidő illetve az előleg mértéke, melyről a Qualitair a foglalás és szerződéskötés előtt köteles tájékoztatni az utazót.**

4.2.2. Az utazás megkezdését megelőző 45 napon belüli szerződéskötés esetén az utazó az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 100%-ának megfelelő összegű teljes részvételi díjat köteles fizetni.

4.3. A 4.2.1. és 4.2.2. pontbeli esetekben a fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében banki átutalás, illetve készpénzes fizetés. Minden olyan esetben, amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a Qualitair bankszámláján megtörtént.

4.4. Bármely fizetési határidő elmulasztása az utazó részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a Qualitair jogosult a szerződéstől elállni, az utazó pedig köteles a Qualitair költségeit megtéríteni. A költségtérítés átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és az elállás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

4.5. Abban az esetben, ha az utazó az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a Qualitair közreműködésével baleset-, betegség-, poggyászbiztosítást (BBP) és/vagy útlemondási biztosítást is köt, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő az utazási szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

5. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség

5.1. Az utazó és az utazási iroda a szerződés teljesítése során - különösen a rövid határidős megrendelések esetén - kötelesek együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

5.2. Az utazási iroda köteles az utazónak segítséget nyújtani akkor is, ha az utazónak olyan okból támadnak nehézségei, amelyekért az utazási iroda nem felel, nevezetesen ha vis maior esete következett be, vagy ha az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazási vállalkozó ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani.

6. Az utazási szerződés módosítása

Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

6.1. A Qualitair jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) változása, vagy az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy a deviza forintárfolyamának a Qualitair közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felemelni, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A Qualitair köteles a díjemelés mértékét és indokát az utazóval írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a Qualitair az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a Qualitair részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés Qualitair által viselt részét meghaladó összegével felemeli. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az utazó bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, és a 8.2. pontbeli jogok illetik meg.

6.2. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került, akkor a Qualitair köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtása esetén a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni. Az utazó a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, amely esetben a Qualitair köteles a teljes befizetett díjat az utazó részére azonnal visszafizetni.

6.3. A Qualitair haladéktalanul köteles az utazást az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) és a teljes fizetendő díj bármely megváltozásáról írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíteni. Ha a Qualitair az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az utazó a Qualitair által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a Qualitair az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az utazó a Qualitair által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az utazó elállhat a szerződéstől és a 8.2. pontbeli jogok illetik meg.

6.4. Amennyiben a Qualitair az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utazó haladéktalanul, de max. 2 napon belül köteles a Qualitair-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. A Qualitair jogosult az utazó késedelmes közlésből származó költségeinek csökkentése érdekében intézkedni.

6.5. Az utazó NEM jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát harmadik személy részére engedményezni.

6.6. Ha a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges elemeinek (pl. név) módosításában állapodnak meg, az utazó köteles a Qualitair módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő módosítási költség mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) módosítására csak az utazó részéről a 7.2. pontbeli bánatpénz-fizetés

mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Kivételt képez, ha a Qualitair ajánlja fel a változtatás ilyen jogát.

6.7. Amennyiben a változtatás repülőjegy-módosítást is igényel- és a módosítást a légi forgalmi társaság elfogadja -, úgy az ezzel kapcsolatban felmerülő költségeket az Utazó köteles viselni.

7. Az utazó elállási joga

7.1. Az utazó az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell az utazási irodával az utazás szerződésszámára hivatkozással közölni. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az utazó - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

7.2. Ha az utazó az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 6.1., 6.2., 6.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a Qualitair részére bánatpénzt fizetni a 7.2.1., 7.2.2., 7.2.3., ill. 7.2.4. pont szerint meghatározott összegben.

7.2.1. A bánatpénz mértéke – a 7.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában – repülő különjáratok (charter), ún. csoportos (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuzsos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az elállás időpontjának függvényében – személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén közzétett utazási szolgáltatások esetében személyenként:

az utazás megkezdése előtti 42. napig a részvételi díj 25%-a;
az utazás megkezdése előtti 41. naptól a 22. napig a részvételi díj 40%-a;
az utazás megkezdése előtti 21. naptól a 7. napig a részvételi díj 60%-a;
az utazás megkezdése előtti 6. naptól a részvételi díj 90%-a;

7.2.2. Egyéni, menetrend szerinti légi járattal bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke a fentiekől eltérő lehet, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek (ideértve az illeték összegét is) csak 100% lemondási díj mellett törölhetők. Ilyen szerződéskötés esetén és a vonatkozó utazásoknál a Qualitair minden esetben tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről, bánatpénz mértékéről.

az utazás megkezdése előtti 42. napig a részvételi díj 80%-a;
az utazás megkezdése előtti 41. naptól 100%-a;

7.2.3. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bánatpénz mértéke a 7.2.1., 7.2.2., pontban írottaktól eltér, melyről további információval az utazási iroda szolgál.

7.2.4. A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl.városkártyák, múzeumbelépők stb.) vonatkozásában a foglalástól számítva vagy az utazás meg nem kezdése esetén az adott egyéb szolgáltatás(ok) díjának 100 %-a illeti meg a Qualitair-t.

7.2.5. A részvételi díjhoz – amennyiben előzetesen megrendelésre és kifizetésre kerültek – a felárak díjai is (pl. utazás, sítérlet) hozzászámítandók.

8. A Qualitair elállása

8.1. A Qualitair legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

8.2. Ha a Qualitair nem az utazó érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

a.) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a Qualitair-nek lehetősége van, illetve, ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, akkor a Qualitair a díjkülönbözetet köteles az utazónak megtéríteni, vagy

b.) ha a Qualitair a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utazó nem fogadja el, akkor a Qualitair köteles az utazó által befizetett teljes díjat (díjelőleget) 14 napon belül visszafizetni, és

c.) az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a Qualitair köteles az utazónak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve – ha a Qualitair elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott (pl. sztrájk, háború, természeti csapás, időjárási anomáliák stb.) és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy - ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utazót írásban tájékoztatták. **A vis maior miatt megghiúsuló utazás esetében a Qualitair nem felelős az addig kifizetett szolgáltatások értékének elvesztéséért, így az utazó az irodától annak visszatérítését nem követelheti.**

8.3. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a Qualitair az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig élhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az utazóval közölni.

8.4. Ha az utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés szerinti program teljesítését, valamint nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a Qualitair, illetve képviselője jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazásból, azaz jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől. Ez esetben az utazó a hazautazásáról is maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a Qualitair kárának megtérítését is követelheti az utazótól.

9. Hibás teljesítés

9.1. A Qualitair helytáll az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Hibás teljesítés esetén az utazó szavatossági igényét érvényesítheti. Az utazó szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet a Qualitair

úgy teljesít, hogy az utazó által közölt hibát az utazó egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a Qualitair azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, vagy ha az utazását a tervezettnél korábban megszakítja, a Qualitair nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, ill. visszatéríteni.

9.2. Az utazó szavatossági igényeire egyebekben a 281/2008. (XI. 28.) Korm. Rendeletben foglaltak az irányadók.

9.3. Ha az utazó a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, KIFOGÁSÁT A HELYSZÍNESEN (ÍRÁSBAN) HALADÉKTALANUL KÖZÖLNIE KELL A QUALITAIR HELYI KÉPVISELŐJÉVEL, vagy - ha a QUALITAIR helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelméből eredő kárért az utazó felelős, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. A KIFOGÁST TELJES TERJEDELMÉBEN JEGYZŐKÖNYVBE KELL FOGLALNI, a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adni. A Qualitair a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy a Qualitair javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utazó a Qualitair javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben a helyszíni kifogás az Utazó számára elfogadhatóan nem kerülne rendezésre (pl. a szolgáltató nem ismeri el a panaszt stb.), az Utazó KÖTELES A QUALITAIR-T A RÉSZVÉTELI JEGYEN, vagy az utazó tájékoztatóban szereplő ÜGYELETI TELEFONSZÁMON HALADÉKTALANUL ÉRTESÍTENI. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. A Qualitair az utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utazót értesíteni.

9.4. A Qualitair köteles az utazás során az utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az utazási iroda és az utazó egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben úgy az elállás, mint a hibás teljesítés esetén a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet és a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók, azzal, hogy az utazási iroda kártérítési felelőssége legfeljebb a részvételi díj összegének kétszereséig áll fenn.

9.5. Ha az Utazó az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti.

9.6. A kártérítés nem vonatkozik az utazó poggyászának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkra, valamint a repülőjáratok késéséből adódó károkra, melyeket a repülőtársaságok előírásainak megfelelően kell az utazónak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légitársaságnál.

9.7. Az utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utazó felel.

10. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések. Az útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. A Qualitair köteles az utazási szerződés megkötése során az Utazó figyelmét felhívni erre, valamint a rendelkezések folyamatos változására és az ezekkel kapcsolatos összes szükséges tájékoztatást megadni. Az útlevel beszerzéséről és érvényességéről az Utazó maga gondoskodik. A Qualitair – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az utazó kérésére (ügymintézési díj ellenében) magyar állampolgárok részére vállalhatja. A Qualitair csak Magyarország állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlevel-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat, menekülteket és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselőt ad felvilágosítást. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 7.2.1.-7.2.3. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

11. Biztosítás

11.1. A RÉSZVÉTELI DÍJ A BALESET-, BETEGSÉGÉS POGYGYÁSBIZTOSÍTÁS (BBP), VALAMINT AZ ÚTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁS DÍJÁT NEM TARTALMAZZA.

A BBP biztosítás díja a részvételi díjon felül felárként fizetendő. A Qualitair kijelenti, hogy közzéteszi a tartózkodási (BBP) utasbiztosítás ajánlott módozatait, továbbá útlemondási biztosítási ajánlatát. A választható biztosítási módozatok részletes feltételei az Utazó számára irodánkban és a honlapon rendelkezésre állnak. Az utazók kárigényüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. A Qualitair-nek a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód. **Útlemondási biztosítás kizárólag az előleg befizetésével egyidejűleg köthető, később nem, és annak díja nem igényelhető vissza.**

11.2. A Qualitair a számára előírt vagyoni biztosítékra az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt-vel (Budapest, 1091, Üllői út 1.) kötött szerződést. **Kötvényszám: 32011090 (2025), 32085922 (2026)**

12. Jogviták rendezése

Az utazási szerződés nem megfelelő teljesítése esetén a panaszra okot adó esemény helyszínén az Utazó köteles kárenyhítő magatartást tanúsítani és ennek érdekében megfelelően eljárni. Így az Utazónak 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 Utazó bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének a tényét az Utazó kérésére jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Utazónak átadni. A helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az Utazó panaszának rögzítésére szolgál: sem az, sem a helyszíni intézkedés nem jelentik azt, hogy az Utazásszervező a panaszt jogosnak fogadná el, avagy felelősségét azzal elismerné. 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 Utazó az utazást bonyolította. A jegyzőkönyv rögzítésének az utazó részére felróható elmulasztásából, valamint a közlések utazó

érdekkörében felmerült késedelméből eredő károkért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, ezek az Utazót terhelik. Az Utazásszervező köteles a bejelentést részletesen kivizsgálni és álláspontjáról a panasz bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az Utazót. Utazásszervező tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1036 Budapest Bécsi út 85. szám alatti székhelye, mely egyben az Utazásszervező levelezési címeként is szolgál. Az esetleges panaszok benyújthatók továbbá elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: ticket@qualitair.hu, szóban az Utazási iroda székhelyén megtalálható ügyfélszolgálati irodájában, továbbá telefonon a +36-1-250-8090 vagy a +36-30-6967218 telefonszámon. A szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy az Utazó részéről felmerülő panasz esetén a vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, tárgyalások, illetve levelezések formájában kísérelik meg rendezni. Mindaddig, ameddig az egyeztetés eredményre vezethet, egyik fél sem fordulhat sem a nyomtatott, sem az elektronikus médiához. E kötelezettséget megsértő fél megtéríteni tartozik a másik fél részére az okozott kárt.

Amennyiben az Utazó az Utazási iroda panaszkezelésével, vagy az Utazási iroda 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 <https://jarasinfo.gov.hu/> honlapon. Az Utazó, mint fogyasztó a lakóhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését az Utazási irodánál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Békéltető Testületek elérhetőségei megtekinthetők a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> honlapon. Szerződő felek a fentiekben 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.

13. Egyéb

13.1. A Qualitair az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron (pl. Last Minute) értékesítheti. Ebben az esetben a korábban teljes árat fizető Utazóknak semmiféle visszatérítés nem jár. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és felvett Utazók részére nem biztosíthatók.

13.2. A Qualitair által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

13.3. Az iroda a szolgáltatások természeti környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hó hiány) felelősséget nem vállal.

13.4. A Qualitair kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal írásban tájékoztatja az Utazót helyi képviselőjének, partnerének nevéről, címéről, telefonszámáról, amennyiben ez rendelkezésre áll. Ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utazó számára a Qualitair-el történő kapcsolatfelvételt (keresse a részvételi jegyen, vagy az utazó tájékoztatón ügyeleti telefonszámunkat), ill. arról a

helyi utazási irodáról, amelyhez az Utazó szükség esetén segítségért fordulhat. Ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az információ kiadásáról kollégáink adnak tájékoztatást.

13.5. A Qualitair a honlapjain használhat olyan képeket, amelyek nem az adott szálláshelyet ábrázolják, csak az adott szállástípus alapvető paramétereinek szemléltetését segítik (pl. Joker apartmanok, adott tengerparti részletek, hegyvidéki képek, illusztrációk), amelyek nem képezhetik kártérítés alapját.

13.6. A Qualitair a honlapok változtatásának jogát fenntartja.

14. Adatvédelem

Foglalásánál személyes adatokat rögzítünk, amelyek az utazási szerződés teljesítéséhez és végrehajtásához szükségesek. Ezeket az adatokat elektronikusan tároljuk és kezeljük, és amennyiben az a szerződés teljesítésének céljából szükséges – pl. harmadik félnek pl.: olyan szolgáltatóknak, mint a szállodák és légitársaságok – akkor azokat átadjuk. Ha utazása foglalásánál megadja az e-mail-címét, akkor azt arra használjuk, hogy tájékoztassuk Önt vállalatunk hasonló ajánlatairól. Ha nem kéri a tájékoztatás megküldését, akkor ezt bármikor lemondhatja, anélkül, hogy a lemondás alapdíjak szerinti megküldési költségén túl bármilyen más költsége keletkezne. A lemondás lehetőségére e-mail-címének erre a célra való minden egyes használatánál még egyszer felhívjuk a figyelmét. Az ilyen e-mailek küldését már a foglaláskor visszautasíthatja.

Kijelentem, hogy az Utazási Szerződésben foglaltakat a Qualitair Hungary Kft. utazásszervezővel részletesen megtárgyaltam és a feltételeket tudomásul vettem, aláírással egyidejűleg elfogadom, magamra és az általam képviseltekre nézve kötelezőnek fogadom el.

Dátum:.....

Utazó aláírása:.....