

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

SZERVIZ Iroda Utazásszervező Kft. (továbbiakban SZERVIZ Iroda), 3530 Miskolc, Mártírok u.1., Tel./fax: 46/414-399, 505-597, e-mail: info@szerviziroda.hu, engedélyszám: R-00389/1992/1999, adószám: 11060376-2-05 cégjegyzék szám: 05-09-002057,

bankszámla szám: 12046102-00142327-00100008, vagyoni biztosíték: Európai Utazási Biztosító Zrt.

1. Irányadó jogszabályok

A SZERVIZ Iroda által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyv utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről szóló rendelkezései a 2013 évi V. törvény 6:254.§-a, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII.28.) Kormányrendelet, az utazásszervező és a közvetítő tevékenységről szóló 473/2017 (XII.28.) Kormányrendelet, valamint a 45/2014 (II.26.) Kormányrendelet rendelkezései az irányadók.

2. Utazási szerződés

Az utazási szerződés a megrendelő(k) Utas és a SZERVIZ Iroda között az utazás megrendelésével, az utazási szerződés, az ÁSZF Utas általi aláírásával, az előleg megfizetésével és a visszaigazolás kézhez vételével jön létre. Az írásos megrendelésnek tartalmaznia kell minden, a szerződés létrejöttéhez szükséges nyilatkozatot. Ha a megrendelő nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) a SZERVIZ Irodának a megrendelő (megbízó) és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét – legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt – meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos – birtokába jutott – okiratot, tájékoztatót a megbízónak haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó – a SZERVIZ Irodát, illetve annak oldalán felmerülő – károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

Ha a SZERVIZ Iroda a jelentkezést csak feltételesen fogadta el, ebben az esetben az utazási szerződés létrejön, azonban a SZERVIZ Iroda a szerződést követő 10 napon belül – ha az utazás megkezdéséig hátralévő idő ennél kevesebb, 2 napon belül – indoklás nélkül elállhat és köteles a már befizetett előleget visszafizetni.

3. Az utazási szerződés tartalma

Az Utazási szerződésnek tartalmaznia kell a mindenkor hatályos rendeletben előírtakat, az utazás szervező nevét, adatait, nyilvántartási számát, az utazók nevét, születési adatait, lakcímét, elérhetőségét, a megrendelt szolgáltatásokat, a szolgáltatások igénybevételeinek helyét, idejét, időtartamát, a fizetendő teljes díjat, megfizetésének feltételeit. Az utazási szerződés részét képezi a konkrét megrendeléshez kapcsolódó, a SZERVIZ Iroda által az utas rendelkezésére bocsátott utazási információk, a SZERVIZ

Iroda által kiadott tájékoztató, hasznos és fontos tudnivalók és az utazásra jogosító okmányok, voucherek. Az Utas tudomásul veszi, hogy a hajóutakra illetve repülőutakra vonatkozóan jelen utazási feltételeken kívül, a hajótársaságok és a légitársaságok saját rendelkezései, további egyedi utazási feltételek is érvényesek (külön tekintettel a lemondási feltételekre), ezen esetekben a légitársaságok és hajótársaságok üzletszabályzatai az utazási szerződés elválaszthatatlan részévé válnak.

Amennyiben az adott hajó-, légitársaság fizetési, módosítási, lemondási feltételei a SZERVIZ Iroda vonatkozó feltételeinél szigorúbbak, a SZERVIZ Iroda a társaságok feltételeit érvényesíti.

Az utazási csomagban értékesített szolgáltatások esetén legkésőbb az utazás megkezdése előtt 7 nappal (ha az utazási szerződés megkötése és az indulás között ennél rövidebb az idő, akkor legkésőbb az induláskor) a SZERVIZ Iroda írásban tájékoztatja az Utast az adott utazási csomag részleteiről a hatályos rendeletben előírtak szerint. Az utazás időtartamára, az egyes részszolgáltatások meghatározására, minőségére, a teljesítés módjára, és a részvételi díj összegére vonatkozóan a SZERVIZ Iroda fenntartja a jogot, hogy a tájékoztatójában foglaltaktól indokolt esetben, vagy az Utas kifejezett kérésére, a hatályos jogszabályi rendelkezések figyelembevételével eltérjen. Az eltérés lehetőségéről és módjáról a felek kötelesek írásban megállapodni.

Az Utazási szerződés tartalmazza továbbá annak a biztosítónak a megnevezését, címét, elérhetőségét, amellyel a SZERVIZ Iroda vagyoni biztosítékra vonatkozó szerződést kötött.

Utazási szerződés létrejöhet utazásközvetítő útján is. Ebben az esetben a közvetítő köteles adatait (nevét, székhelyét, telefonszámát, e-mail címét), a 213/1996. (XII.23.) kormányrendelet szerinti nyilvántartásba vételi számát feltüntetni annak megjelölésével, hogy utazásszervezőként vagy utazásközvetítőként jár el.

4. A részvételi díj

A részvételi díj 1 főre értendő díj, tartalmazza a meghirdetett utazás programjának leírásában megjelölt szolgáltatások árát, a SZERVIZ Iroda szervezési díját, az általános forgalmi adó összegét.

Nem tartalmazza a részvételi díj az egyéb kötelezően fizetendő terheket (repülőtéri illetékek, vízumok, beutazási engedélyek díja, üdülőhelyi díj), a külön igénybe vehető szolgáltatásokat, felárakat, fakultatív programok és belépőjegyek árát – kivéve ahol ez külön feltüntetésre került –, továbbá az útlemondási és az utas betegség- baleset- és poggyászbiztosítását.

A részvételi díj végleges megállapítása a szerződés megkötésekor történik. A díj meghatározás nem a napok számától, hanem az igénybe vett szolgáltatásoktól függ. Az indulás és érkezés napja nem mindig jelent teljes napot. Repülővel történő utazások esetén a menetrendet a légitársaság határozza meg, menetrendváltás, késés miatti időtartam módosulás nem jár árcsökkentéssel, kártérítési kötelezettséggel.

A SZERVIZ Iroda jogosult az utazás árát az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelni az alábbi okokból: a személyszállítás árának, üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek, az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben vállalt

résszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, kikötői illeték, repülőtéri illeték) vagy devizaárfolyamok változása esetén.

A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével és a módosított szerződésben pontosan meg kell határozni a módosított díj számításának módját.

A díj emelés mértékét és indokát közölni kell az Utassal. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, az Utas a megrendeléstől elállhat az értesítéstől számított 3 munkanapon belül a befizetett összeg teljes visszafizetése mellett.

5. A díjfizetés feltételei

Az utazási szerződés megkötésekor a részvételi díj, a megrendelt és a kötelezően fizetendő szolgáltatások összesített díjának 40%-a fizetendő, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés vagy légitársaság ennél szigorúbb feltételeket ír elő. A hátralék összegét az utazás megkezdése előtti 30. napon kell befizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés vagy légitársaság feltétele alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtti 30 napon belül kerül sor, úgy az Utas a szerződés megkötésekor a teljes részvételi díjat és költségeket köteles megfizetni.

Az Utas tudomásul veszi, ha a részvételi díj összegét határidőben nem fizeti meg, az a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Ilyen esetben az utazási iroda az utat lemondottnak tekinti és a lemondási feltételek lépnek érvénybe.

Az esetleges kedvezményre való jogosultságot az Utasnak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. A szerződés megkötését követő utólagos bejelentéseket a SZERVIZ Iroda nem veszi figyelembe.

6. Elállás az utazási szerződéstől, lemondási feltételek

Az Utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. A lemondás napjának az számít, amikor az írásbeli lemondás a SZERVIZ Irodához megérkezik. A határidőbe a lemondás napja beleszámít, de az indulás napja nem.

Az utazás megkezdése előtti 61. napig beérkezett lemondás esetén az Utas 5.000,- Ft/fő ügyintézési költségtérítést köteles megfizetni a SZERVIZ Irodának.

Ha az Utas az indulást megelőző 60 napon belül áll el a szerződéstől, elállási jogát bánatpénz megfizetése mellett gyakorolhatja. A bánatpénz mértéke:

60 – 35. nap közötti elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj, illetékek, felárak, kötelező költségek) 10% -a

34 – 21. nap közötti elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj, illetékek, felárak, kötelező költségek) 40% -a

20 – 11. nap közötti elállás esetén a teljes összeg (részvételi díj, illetékek, felárak, kötelező költségek) 75% -a

10 napon belüli lemondás, vagy meg nem jelenés esetén 100%.

A menetrend szerinti légi járáttal bonyolított utazások estén a lemondási díj mértéke a fentiekől eltérő lehet. Ha a légitársaságok szigorú rendelkezései miatt az utazási szerződés felmondásakor a repülőjegyek már megrendelésre/kiállításra kerültek, és annak összegét a légitársaság nem adja vissza, ennek visszatérítését az utas sem követelheti az utazási irodától. A vonatkozó utazásoknál a SZERVIZ Iroda minden esetben tájékoztatást ad a légitársaság lemondás feltételeiről, mely feltételeket az utazási szerződésen feltünteti.

Az elkészített vízumok, beutazási engedélyek díja nem visszatéríthető.

Angol nyelvű autóbuszos körutazások (USA) esetén, kizárólag a körutazási csomagra vonatkozóan, ha a lemondás és a körutazás indulása közötti idő:

29 – 8. nap: 400 US \$ / fő

7 – 1. nap: 500 US \$ / fő

No Show: a túra árának 100%-a.

Fly&Drive típusú túrák (USA) esetén, kizárólag a túra csomagra vonatkozóan, ha a lemondás és a túra indulása közötti idő:

29 – 15. nap: 100 US \$ / fő

14 – 8. nap: 300 US \$ / fő

7 – 1. nap: 400 US \$ / fő

No Show: a túra árának 100%-a.

A US \$-ban megadott lemondási költség a Raiffeisen Bank lemondás napján érvényes eladási árfolyamán kerül forint átszámításra.

7. Módosítási feltételek, engedményezés

Az Utasnak jogában áll a megkötött utazási szerződést módosítani.

A név pontatlan megadása illetve névcseré esetén a szolgáltató által megadott módosítási díjon felül 8.000.-Ft/fő módosítási díjat kell fizetni. Repülő utazások esetén bármilyen repülőjegymódosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díja mellett lehetséges.

Amennyiben az Utas által kezdeményezett módosítás az Utazási Szerződés lényeges elemeinek, utazás időpontjára, úti céljára vagy a szálloda megváltoztatására irányul, lemondásnak minősül az Utas részéről, a lemondási feltételekben meghatározott bánatpénz megfizetése és új foglalás készítése mellett lehetséges.

Kedvezményes utazásra kötött utazási szerződés módosítása esetén a módosított utazási szerződés a kedvezményre már nem jogosít.

Az Utas az Utazási Szerződés szerint az utazáson való részvétel jogát és kötelezettségeit legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig jogosult olyan harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az Utazási Szerződésben meghatározott feltételeknek. Az utazási csomag részét képező repülőjegy engedményezése csak az adott légitársaság feltételei szerint lehetséges. Az Utazási

szerződésből kilépő Utas és a belépő új Utas egyetemlegesen felelnek a részvételi díj, az egyéb megrendelt szolgáltatások, a kötelezően fizetendő díjak és az átruházásból eredő egyéb költségek megfizetéséért.

8. További feltételek

Az Utas kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg Utazási szerződésben feltüntetett feltételek szerinti kifizetése.

Az utazáshoz érvényes úti okmány (útlevél, személyi igazolvány) beszerzéséről az Utas gondoskodik. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, beutazási engedély – ESTA, ETA, vízum –, vám-, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az Utast terhelik, a SZERVIZ Iroda ezek tekintetében a felelősségét kizárja.

Nem magyar állampolgárok – ezt már jelentkezéskor közölni kell a SZERVIZ Irodával – utazása esetén az Utas köteles tájékozódni a rá vonatkozó utazási- és vízum szabályokról, ehhez kérésre a SZERVIZ Iroda segítséget nyújt. Fentiek elmulasztásából, be nem tartásából, beutazási engedélyek visszavonásából eredő minden felelősség, kár az Utast terheli. Ha az Utast saját hibájából az utazás megkezdését követően a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, vagy bármely okból az utat megszakítja (pl. betegség), a befizetett részvételi díj visszatérítésére nem tarthat igényt.

Az Utas köteles az indulás/visszaindulás időpontját, helyét, valamint a kint tartózkodás időtartama alatt a helyi képviselővel, idegenvezetővel történő találkozás idejét, illetve az idegenvezető által előírtakat betartani. Ellenkező esetben (különösen csoportos utazás esetén) a találkozás időpontjának be nem tartásából eredő összes következményt (pl. költséget), és a magatartásával a többi utasnak okozott kárt kizárólag az Utas viseli.

Az Utas köteles elfogadni és betartani az utazásokon elvárható általános etikai és utazási szokásokat. Amennyiben ezt nem tartja be, és az utastársakra vonatkozóan is bántóan megsérti, akkor az idegenvezető az Utas utazását megszakíthatja (Pl. részegség, agresszív magatartás...). Ebben az esetben hazautazásáról az Utas maga kell, hogy gondoskodjon, kártérítési igénnyel az iroda felé nem fordulhat, de a SZERVIZ Iroda és partner szolgáltatói az Utastól az általa okozott kár megtérítését követelhetik.

Az Utas az utazási szerződés megkötését követően a megadott adataiban (pl. lakcím, telefonszám, e-mail cím) bekövetkezett változásról köteles az Utazási Irodát haladéktalanul tájékoztatni. Ennek elmulasztásából, a pontatlan adatközlésből vagy késedelmes teljesítéséből, eredő következményekért, károkért az Utas felelős.

Ha az Utas az utazás során valamely megrendelt és befizetett szolgáltatást saját elhatározásából, vagy érdekkörében felmerült okokból, vagy betegség miatt nem vesz igénybe, tudomásul veszi, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékének visszatérítésére vagy díjleszállításra nem tarthat igényt.

A SZERVIZ Iroda a teljes részvételi díj befizetése ellenében, az utazás jellegétől függően, az utazással kapcsolatos, pontos információkat tartalmazó és a szolgáltatások igénybe vételére jogosító utalványt, vouchert, e-ticket –et, „Részvételi jegy”-et ad át az Utasnak.

A dokumentumok átadása indulás előtt legkorábban egy héttel történik postai úton vagy elektronikus formában e-mailben az Utas által megadott címre vagy személyesen az irodában.

Az utazási információ határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utas haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

A SZERVIZ Iroda kizárólag az Utazási szerződésben felsorolt szolgáltatásokat köteles teljesíteni, a tájékoztatóban megadott feltételek szerint.

A SZERVIZ Iroda nem vállal kötelezettséget az Utas azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

A SZERVIZ Iroda fenntartja magának a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elálljon az utazási szerződéstől, ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevő-számot. A mindenkor minimum létszámot a SZERVIZ Iroda az adott programra vonatkozó tájékoztatóban teszi közzé.

A SZERVIZ Iroda fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát vis major esetében, mint pl. természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások, késések a légi forgalomban, vagy bizonyos légi utak megszűnése, a közúti, vasúti, vagy légi forgalom ideiglenes lezárása esetén.

Amennyiben a SZERVIZ Iroda a szerződésben rögzített szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, köteles helyettesítő szolgáltatást felajánlani az Utas részére hasonló minőségben és értékben. Az Utasnak kötelessége közreműködni a szerződés teljesítésének érdekében, de jogában áll indokolt esetben a helyettesítő szolgáltatás elfogadását megtagadni.

A SZERVIZ Iroda fenntartja magának a jogot arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen.

A SZERVIZ Iroda az esetlegesen nem megfelelő időjárási körülményekből, a természeti környezet rendkívüli okból történő megváltozásából eredő károkért, kellemetlenségekért felelősséget nem vállal.

A SZERVIZ Iroda fenntartja magának az ÁSZF módosításának jogát. ÁSZF változása esetén köteles a megrendelt, de még nem teljesített utazási szerződések esetén az Utast írásban értesíteni.

9. Hibás teljesítés

Az Utazási Szerződésben vállalat szolgáltatások teljesítéséért a SZERVIZ Iroda felel. Ha a SZERVIZ Iroda a vállalt szolgáltatást nem az Utazási Szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a szolgáltatás díját/részvételi díjat arányosan leszállítani. A SZERVIZ Iroda nem kötelezhető a szolgáltatás díjának/ részvételi díjnak leszállítására vagy visszafizetésére, ha az Utas a szolgáltatást vagy résszolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. A SZERVIZ Iroda felel az Utazási Szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve ha a nem teljesítés vagy a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen, ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az Utas

magatartására vezethetők vissza vagy ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a hibát az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre illetve azt nem volt képes elhárítani vagy vis maior esetén.

Ha a SZERVIZ Iroda az utazás megkezdését követően az Utazási Szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költség különbözet az Utasra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani vagy az Utas azt indokoltan nem fogadja el, a SZERVIZ Iroda - amennyiben erre az Utas igényt tart – köteles gondoskodni az Utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az Utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezés helyére történő szállításáról, ennek költségeit viselni és az igénybevett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

Az Utas az Utazási Szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén köteles kifogását haladéktalanul a helyi képviselővel vagy annak hiányában a helyi szolgáltatóval közölni. A helyi képviselő köteles gondoskodni a kifogás helyi szolgáltatónál történő bejelentéséről.

A helyi képviselő a bejelentést és a helyi szolgáltatóval való közlést köteles jegyzőkönyvbe foglalni, ennek egy példányát az Utasnak átadni.

A helyszíni jegyzőkönyv helyi képviselő általi átvétele nem jelenti a kifogások elismerését.

Helyi képviselő hiányában az Utas köteles a SZERVIZ Irodát haladéktalanul tájékoztatni. Amennyiben a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta, a hibás teljesítéséből eredő igényét az Utas a hazaérkezéstől számított 5 munkanapon belül teheti meg a SZERVIZ Irodának írásban, a jegyzőkönyv illetve a kárigényre vonatkozó egyéb dokumentumok csatolásával. A SZERVIZ Iroda a panasz bejelentésre 30 napon belül válaszol.

A kifogás jegyzőkönyvben történő rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelmeiből eredő károk az Utast terhelik, és a SZERVIZ Iroda mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

A SZERVIZ Iroda az Utasnak kifizethető kártérítés összegét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.

A kártérítés nem vonatkozik az Utas poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utasnak kell haladéktalanul bejelenteni és érvényesíteni.

A saját csomagjai és értékei megőrzéséről az utazás során az Utas köteles gondoskodni. Repülőn, autóbuszon, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyakért a SZERVIZ Iroda felelősséget nem vállal.

Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

10. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az Utast megfelelően tájékoztatni az utazási (baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás) és az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás megkötésének lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedezett kockázatokról és a biztosítási díjakról.

Az utazásokhoz a biztosítást (baleset-, betegség-, poggyász-) külön kell megkötni. Irodánkban megbízható biztosítótársaság biztosításaiból választhat. Amennyiben az utas nem köt biztosítást, akkor betegségéből, balesetéből stb. fakadó összes felelősség és költség őt terheli.

Az ajánlatainkban szereplő utazások útlemondási (storno) biztosítást nem tartalmaznak. Útlemondási biztosítás megkötésére egyéni választási lehetőséget kínálunk biztosító partnereink termékeiből.

11. Vegyes rendelkezések

Az utazásokon 18 év alatti kiskorú csak nagykorú, felnőtt kíséreléssel vehet részt

Repülőutak esetén a légi szállításra, a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadóak. (25/1999. Korm. rendelet) A SZERVIZ Iroda és a légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, és 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, a 2005. évi VII tv. által kihirdetett 1999. évi montreáli nemzetközi egyezmény és az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004.02.11) korlátozza.

A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és a SZERVIZ Iroda fenntartja magának a repülőgép indulás időpontjának, helyének, az útirány, az átszállási lehetőségek, a légitársaság, a repülőgép típus változtatásának, közbenső leszállás beiktatásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek.

Menetrendszerinti járatok, ill. diszkont légitársaság repülőjegyeinek értékesítése esetén az Utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak, melyekről tájékoztatást az Utasok szerződéskötéskor kapnak. Irodánk minden esetben az adott légitársaság fizetési feltételeit érvényesíti. Az Utas tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegyek módosítása, lemondása csak 100%-os lemondási díj mellett lehetséges. Előre nem közölt leszállásra, repülőgép, légitársaság cserére sor kerülhet. Repülőjárat kiesése, technikai okból történő kimaradása esetén irodánk nem jogosult a szállítást megoldani.

A fentiekből következik, hogy ha a légitársaság nem a megadottak szerint teljesíti szolgáltatásait, akkor a teljes felelősség a légitársaságot terheli, az esetleges kártérítési igényt is oda kell benyújtani. A SZERVIZ Iroda nem felel a közlekedési eszközök kéréséből ill. törléséből bekövetkező károkért, programelmaradásokért.

Az elveszett, megsérült, kifosztott poggyászért az Utazási Irodát felelősség nem terheli, a kárigényeket a légitársasághoz kell benyújtani. Az Utas tudomásul veszi, ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik vagy elvesznek, a tényt rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér Lost and Found osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése a légitársasággal való utólagos tárgyalások érdekében.

Autóbuszszal történő utazások esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok miatt (műszaki meghibásodás, időjárás, útviszonyok, torlódás, közúti balesetek, határzár stb) jelentős késés következik be, ezekért a SZERVIZ Irodát felelősség nem terheli. Az iroda kötelessége – a lehetőségek figyelembevételével – intézkedni a hiba elhárításáról. Célszerűségi megfontolásokból az iroda az útvonal változtatás jogát fenntartja. Esetleges program elmaradás esetén (időjárási viszonyokból, jelentős késésből származóan) csak a befizetett külön költségeket köteles az iroda visszafizetni (belépők, fakultatív program) egyéb kártérítési kötelezettsége a fentiekkel kapcsolatban nincsen.

A szálláshelyek kategória besorolása az adott országban érvényes szabályozás szerinti, mely esetenként eltérhet az általános nemzetközi vagy magyar kategóriáktól. A szállodák szolgáltatásait előzetes értesítés nélkül is módosíthatják, korlátozhatják, ezekért irodánkat felelősség nem terheli. Kivételes esetekben a SZERVIZ Iroda fenntartja jogát a szálláshely kategórián belüli változtatására.

A SZERVIZ Iroda az utazásokkal kapcsolatos tudnivalókról a www.amerikaiutak.hu és a www.szerviziroda.hu weboldalon ad tájékoztatást. Az Utas és útítársai tudomásul veszik és elfogadják, hogy ezen információk a szerződési feltételek elidegeníthetetlen részét képezik.

Amennyiben ezekkel kapcsolatban az Utasnak bármilyen kérdése, problémája lenne, akkor azt haladéktalanul, szerződéskötés előtt, írásban jelzi a SZERVIZ Iroda felé. Minden egyéb, nyomtatott és elektronikus tájékoztató, melyet nem a SZERVIZ Iroda adott ki, a szerződés szempontjából érvénytelenek, ezek ajánlatai, adatai, javaslati semmi jellegű kötelezettséget nem rónak a SZERVIZ Irodára és szerződéses partnerére.

Az Utazási Szerződés aláírásával az Utas hozzájárul ahhoz, hogy az Utazási Szerződés teljesítéséhez az utazásszervezőnek átadott személyes adatait az utazásszervező tárolja, kezelje. A SZERVIZ Iroda mint adatkezelő tájékoztatja az Utast, hogy a szerződésben megadott saját és utastársai személyes adatait szerződés teljesítése jogcímén kezeli. A személyes adatok adatfeldolgozásra átadásra kerülnek a SZERVIZ Iroda ügyfélszolgálatával kapcsolatos, könyvelési, adózási, és számítástechnikai feladatokat ellátó munkavállalói és adatfeldolgozói részére. A SZERVIZ Iroda tájékoztatja az Utast, hogy személyes adatait a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, esetenként harmadik országba továbbítja. Az érintett természetes személy jogairól információk a SZERVIZ Iroda honlapján elérhető Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban olvashatók, mely az alábbi linken érhető el:

<https://www.szerviziroda.hu/adatvedelmi-tajekoztato>

Az Utas az Utazási Szerződés aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az utazásszervező részére utazási ajánlatokat küldjön az Utazási Szerződésben megadott elérhetőségekre postai illetve elektronikus úton vagy SMS-ben.

12. A Szerviz Iroda a működéséhez előírt vagyoni biztosítékra az Európai Utazási Biztosító Zrt.-vel (1132 Budapest,

Váci u. 36-38.) kötött szerződést.

13. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az Utas panaszával elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>),

és a Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz (1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-minisztérium>) Jogviták esetén a Miskolci Járásbíróság (3542 Miskolc, Dózsa György út. 4.) a kizárólagos illetékes. Előzetes panasszal élhet az Utas a BOKIK Békéltető Testületnél (3525 Miskolc, Szentpáli u.1.)

14. Az Utas, illetve képviselője az Utazási Szerződés elfogadásával egyidejűleg nyilatkozik, hogy ő és azon személyek, akik nevében megrendelte a szolgáltatást mindannyian természetes személyként (utasként), saját részükre vagy nem utasként veszik igénybe az utazási szolgáltatást. Ezt követően a természetes személyt jogi személyre nem lehet módosítani. Jogi személy esetén megrendeléskor végfelhasználói nyilatkozatot kell tenni a SZERVIZ Iroda felé. Az utazónak nyilatkoznia kell a 2007. évi CXXVII. általános forgalmi adóról szóló törvény 206. §-a szerint , hogy a szolgáltatást:

- a) magán személyként, nem ÁFA - adóalanyi minőségében, (utas)
- b) ÁFA - adóalanyi minőségében saját nevében és javára veszi igénybe. (utas)
- c) ÁFA - adóalanyi minőségében saját nevében és más javára veszi igénybe. (nem utas)