

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban ÁSZF) hatálya a

**P&S Go GmbH**

Edisonstraße 2

85716 Unterschleißheim, Németország

**Tel.:** +36 30 4177 456

**E-mail:** office@psngo.eu

**Cégjegyzékszám:** HRB 239051

**Vagyoni biztosíték:** R+V Allgemeine Versicherung AG, Raiffeisenplatz 1, 65189 Wiesbaden,

**Kötvényszám:** 406 90 101028640

(a továbbiakban "Utazásszervező") és az Ügyfél (Utas) között létrejött egyedi utazási szerződésekre terjed ki. Rendelkezései kiegészítik a §§ 651a- y BGB és az utazásszervezőkre vonatkozó tájékoztatási követelményekről szóló § 4-11 BGB - InfoV (információs és bizonyítási kötelezettségekről szóló polgári jog) törvényeket. Kérjük, figyelmesen olvassa el ezeket a feltételeket a foglalás előtt:

### 1. SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTÉNEK FELTÉTELEI

- 1.1. A foglalás (utazásra való jelentkezés) az utazási szerződés létrejöttét vonja maga után az Ügyfél és az Utazásszervező között. A foglalási ajánlat alapja az utazási hirdetés és amennyiben rendelkezésre áll, az utazásszervező az adott utazásra vonatkozó kiegészítő információja.
- 1.2. Harmadik fél (pl. utazási irodák) és egyéb szolgáltatásnyújtók (pl. szállodák, közlekedési vállalatok, autókölcsönzők) nem köthetnek olyan megállapodásokat/szerződéseket, amelyek az utazási szerződés bármely elemét megváltoztatják, az Utazásszervező szerződésain túlmutatnak vagy az utazási hirdetésnek ellentmondanak.
- 1.3. A különböző katalógusok, hoteleírások, illetve Interneten található leírások, amelyeket nem közvetlenül az Utazásszervező bocsátott ki, nem tekinthetők az Utazásszervezőre kötelező érvényűnek kivéve azon útleírásokat, amelyekről Utazásszervező és Ügyfél külön írásbeli megállapodást kötött.
- 1.4. A foglalás történhet írásban, vagy elektronikus úton (e-mail, Internet). Az elektronikus foglalásokról az Utazásszervező szintén elektronikusan küld visszaigazolást. Ez a megerősítés még nem jelenti a foglalás véglegesítését.
- 1.5. Az Ügyfél a saját, illetve utastársai szerződésben rögzített kötelességeiért és felelősségéért jótáll kivéve, ha erről írásban külön megállapodásban nem rendelkeztek.
- 1.6. Az utazási szerződés az Utazásszervezőhöz beérkezett kötetlen formájú elfogadó nyilatkozat által is létrejöhet. Az utazási szerződés létrejöttékor vagy ezt követően a lehető legrövidebb időn belül az Utazásszervező egy írásos visszaigazolást küld az Ügyfélnek.

### 2. FOGLALÁS, DÍJAK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK

#### 2.1. A foglalási adatok ellenőrzése és javítása:

1. A foglalás elküldése előtt kérjük, ellenőrizze a megadott adatokat és azok helytállóságát. Amennyiben a foglalási rendszeren keresztül adja le jelentkezését a rendszer automatikusan felismeri a kértnek nem megfelelő formátumú adattartalmat és a javításra felhívja a figyelmet.
- b. A nem átgondolt módosítási igények jelentős többletköltségeket vonhatnak maguk után. (lásd. – 4. Általános módosítási és lemondási feltételek).

- c. Kérjük, ellenőrizze a foglalási visszaigazolásban szereplő adatok helyességét és teljességét közvetlenül a visszaigazolás kézhezvétele után és amennyiben hibát talál, kérjük, hogy azonnal vegye fel a kapcsolatot az Utazásszervezővel.

## **2.2. Díjak és az utazási ár levonása**

- a. Az általunk kínált utazásszervezői tevékenység díjakat vonhat maga után, amiket a mindenkori foglalás megtörténtekor feltüntetünk, különös tekintettel a repülőjegy, szállás és egyéb szolgáltatások foglalása esetében.
- b. A különböző oldalakon illetve a honlapon meghirdetett utazási ajánlatok nem minősülnek hivatalos ajánlattételnek. A bennük szereplő árak kizárólag tájékoztatásra szolgálnak és az egyéni igényektől, illetve a szolgáltatók aktuális árajánlataitól függenek.
- c. A Plan&Go utazástervező szolgáltatások (tervezés, információs szolgáltatások, csomagajánlatok, repülőjegyek, szállások, autókölcsönzés, kirándulások stb.) fizetésére vonatkozó feltételeket a kiválasztott csomag szerint, a foglalás során tüntetjük fel.

## **2.3. Egyéni szolgáltatásokkal kapcsolatos általános szerződési feltételek**

- a. Amennyiben harmadik félnél történő fizetesköteles szolgáltatást nyújtunk Önnek, ezt az Ügyfél és a harmadik fél közti jogi kapcsolat szabályozza.
- b. A felmerülő költségekre a foglaláskor felhívjuk az Ügyfél figyelmét. A szolgáltatásokra vonatkozó külön szabályozásokat a foglalás folyamata során az Ügyfél rendelkezésére bocsátjuk.

## **2.4. Utazási dokumentumok**

Utazásszervező a foglalás megerősítésekor információt ad az utazási dokumentumok átadásának módjáról és idejéről. Amennyiben az Ügyfél a megjelölt időpontban nem kapja meg a dokumentumokat, köteles erről haladéktalanul tájékoztatni az utazásszervezőt.

## **2.5. Utazástervező szolgáltatás**

Utazásszervező vállalja, hogy az Ügyfél részére személyre szabott útitervet készít el az Ügyfél által megadott adatok és időtartam alapján. Az útra vonatkozó adatok megadásának helyességéért az Ügyfél felel. Ügyfél tudomásul veszi, hogy az útitervben szereplő információk csak ajánlások, az abban való részvétel felelőssége teljes mértékben az Ügyfelet terheli.

Az Utazásszervező mindent megtesz annak érdekében, hogy az útitervben helyes és naprakész információk szerepeljenek, azonban az Ügyfél felelőssége ezen adatok és információk (különösen, de nem kizárólagosan az útvonalak, nyitvatartási idők, címek, stb.) pontosságának ellenőrzése.

Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az útitervben szereplő, javasolt programokra vonatkozó költség információk és tervek (különösen, de nem kizárólagosan az étkezések, belépők, fakultatív programok, helyi közlekedés költségei) iránymutatásként szolgálnak és a ténylegesen felmerülő költségek az utazás során ettől eltérhetnek.

## **3. FIZETÉS**

- 3.1. Amennyiben az utazás megkezdése előtt a teljes díj nem kerül kifizetésre, az Utazásszervező határidő kiszabása után a szerződéstől elállhat és az utazási szerződésben meghatározott lemondási díj illeti meg.
- 3.2. Nemfizetés, vagy késedelmes fizetés esetén az Utazásszervező fizetési felszólítást küld az Ügyfél részére, mely alapján 8 nap áll rendelkezésre, hogy a tartozást rendezze. Ha a befizetés eddig az időpontig sem történik meg, abban az esetben Utazásszervező jogosult elállni a szerződéstől, a lemondási díj pedig levonásra kerül az esetlegesen már befizetett összegből.
- 3.3. Az Ügyfél késedelmes fizetése esetén Utazásszervező jogosult késedelmi kamat felszámítására. A késedelmi kamat mértéke a Németországban éppen aktuális alapkamat + 5%.

- 3.4. Online megrendelés esetén Utazásszervező az Ügyfél által választott csomagnak megfelelően jogosult a szolgáltatásról a megrendelést követően számlát kibocsátani. Repülőjegy, hotel, illetve autókölcsönzés foglalása esetén díjbekérő kerülhet kiállításra (a harmadik fél feltételeinek megfelelő összegről). Ezen esetekben a megrendelés csak akkor tekinthető teljesítettnek, amikor a díjbekérőn feltüntetett összeg az Utazásszervező számláján jóváírásra kerül és a harmadik fél (repülőtársaság, hotel stb.) visszaigazolta a foglalást.
- 3.5. Szolgáltató által elfogadott fizetési módok, valamint kártyatípusok a következők: VISA, Mastercard, Maestro, American Express, Paypal, átutalás. A Maestro és Visa Electron kártyák esetében a kibocsátó bank határozza meg a kártya internetes használatát. Az általunk használt Simplepay fizetési rendszerről bővebb tájékoztatást a következő linken talál: <http://simplepay.hu/vasarloknek>.
- 3.6. Adatai a tranzakció során mindvégig biztonságban lesznek, mivel a fizetés a SimplePay titkosított oldalán történik. Kártyaadatait kizárólag az OTP Mobil Kft. kezeli a 128 bites SSL titkosítással ellátott fizetőoldalon. A tranzakció eredményéről Utazásszervező csak tájékoztatást kap. A vásárlás végétével e-mailben is visszaigazoljuk a fizetés eredményét, illetve elküldjük az úgynevezett tranzakció azonosítót – ez a szám azonosítja a bankja felé a kártyás fizetést.
- 3.7. A bankkártyás fizetés a következőképpen történik:
- A preferencia kérdőív kitöltése közben a megfelelő csomag kiválasztása.
  - A preferencia kérdőív befejeztével a „Fizetek” gombra kattintva elindíthatja a bankkártyás fizetést.
  - Ezt követően átkerül a SimplePay biztonságos fizetést garantáló oldalára, ahol a kártyaadatok megadása szükséges.
  - Ezután a "Fizetés" gombra kattintva indíthatja el a tranzakciót, ami után a bank ellenőrzi az adatokat.
  - A fizetést követően visszatér a kezdőoldala, ahol a tranzakció eredményéről visszaigazolást kap.
  - A sikeres tranzakciót követően (a bankkártya érvényessége és a fedezet ellenőrzése utáni elfogadása után) az OTP Mobil Kft. elindítja a Kártyabirtokos számlájának megterhelését az vásárlás ellenértékével. A tranzakció sikertelennek minősül, amennyiben nem kerül visszairányításra a fizetőoldalról a kezdőoldalra vagy a böngésző "Vissza/Back", illetve a "Frissítés/Refresh" gombjára kattint, esetleg idő előtt bezárja a böngésző ablakot. Ha a tranzakció eredményéről, annak sikertelensége esetén okáról, részleteiről bővebben kíván tájékozódni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot számlavezető bankjával.
- 3.8. Átutalással történő fizetés esetén az Utazásszervező által kiállított számlán, illetve előlegbekérőn tüntetjük fel a számlaszámot és egyéb fizetési feltételeket. Kérjük, hogy az utalás közlemény rovatában tüntesse fel a rendelés azonosítóját, a számla/előlegbekérő sorszámát. Amint megérkezik hozzánk a szolgáltatás ellenértéke, e-mail-ben értesítést kap a további teendőkkkel kapcsolatban.
- 3.9. Paypal fizetés: bővebb felvilágosítást a következő linken talál: <https://www.paypal.com/hu/webapps/mpp/home>.
- 3.10. Fizetés kuponnal/ajándékutalvánnyal: amennyiben kedvezményes kupont vagy ajándékutalványt kíván felhasználni a fizetéshez, erre a fizetés menüpontban van lehetősége. Egy vásárlás alkalmával csak egy kupon/ajándékutalvány használható fel.

#### 4. ÁLTALÁNOS MÓDOSÍTÁSI ÉS LEMONDÁSI FELTÉTELEK

- 4.1. A lefoglalt szolgáltatás bárminemű, Ügyfél általi változtatása (különösen átfoglalás, módosítás, névváltoztatás és lemondás) alapvetően csak lemondás és újrafoglalás által lehetséges. Ettől eltérni csak abban az esetben lehetséges, amennyiben az Utazásszervező és Ügyfél erről írásban külön megegyeztek. A változtatásra vonatkozó költségek az Utazásszervező, illetve harmadik fél esetén annak általános szerződési feltételeiben meghatározottaknak megfelelően merülnek fel.

**4.2. Az utazástervezési szolgáltatás lemondási feltételei csomagonként a következők:**

- a. **Plan&Go Starter:** a befizetett szolgáltatási díj nem lemondható és nem visszatéríthető.
- b. **Plan&Go Premium:** a befizetett szolgáltatási díj nem lemondható és nem visszatéríthető.

- 4.3. Az utazástervezési szolgáltatásra vonatkozó módosítási feltételeket a választott Plan&Go csomagtól függően a foglalás során tüntetjük fel.
- 4.4. Utazásszervező nem számít fel külön lemondási- és módosítási díjat – kivéve az. 5. pontban (Repülőjegy foglalások különleges feltételei) szabályozott esetekben.
- 4.5. Utazásszervező az utazási szerződésben jelentős változtatást csak az Ügyfél beleegyezésével tehet. A 2018. július 1-től kötött szerződések esetén lényeges változtatást csak az út megkezdése előtt tehet. Utazásszervező megkövetelheti az Ügyféltől, hogy az általa meghatározott, ésszerű határidőn belül elfogadja a szerződés módosítását vagy az elálljon tőle.

Utazásszervező a szerződés lényeges módosításának elfogadására irányuló határidő lejárata követően a szerződést elfogadottnak tekinti. A módosítással kapcsolatban a § 651g BGB rendelkezései az irányadók.

- 4.6. Utazásszervező fenntartja a magának a jogot az utazási szerződésben vagy az írásbeli tájékoztatóban közölt díjak esetleges emelésére, azzal, hogy a díjak emelésére legfeljebb az utazás megkezdését megelőző 21. napig és csak az alábbi esetekben kerülhet sor:
- a. szállítási és energiaköltségek (ideértve az üzemanyagköltségeket is) emelkedése
  - b. egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos terhek emelkedése (repülőtéri illeték, kikötői díjak stb.)
  - c. az utazási szerződésben vállalt részfoglalásokkal kapcsolatos adó, illetékek és egyéb kötelező terhek emelkedése
  - d. deviza (az Utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti) árfolyamának változása
- 4.7. A megkötött utazási szerződések esetében az ügyfél kérheti az utazási ár csökkentését, amennyiben a 4.6. pontban említett árak, illetékek vagy átváltási árfolyamok a szerződés megkötése és az indulás előtt megváltoztak, és ez Utazásszervező számára alacsonyabb költségeket eredményeznek. Utazásszervező levonhatja a visszatérítendő többlettöszegből ténylegesen felmerült és bizonyítható adminisztrációs költségeket.
- 4.8. A már megkötött utazási szerződések esetén indokolt esetben Utazásszervező ajánlatot tehet az Ügyfélnek áremelésre, vagy egy másik utazásra (alternatív utazásra).  
A már létrejött utazási szerződések esetén Utazásszervező megkövetelheti az Ügyféltől, hogy a 8% feletti áremelésének elfogadására kifizetett határidő lejárata megelőzően a módosítást elfogadja, vagy a szerződéstől lemondási díj nélkül elálljon. A határidő lejárata követően az áremelést, illetve egyéb módosításokat Utazásszervező elfogadottnak tekinti.  
Utazásszervező tájékoztatja az Ügyfelet, hogy a lényeges szerződéses változások tekintetében a bevezető BGB 250. § (10) bekezdésével összhangban jár el.
- 4.9. Utazásszervező és Ügyfél között létrejött utazási szerződések esetén Utazásszervezőt nem illeti meg kártérítés joga, ha az Ügyfél azért áll el az utazás megkezdése előtt a szerződéstől, mert az úti célon vagy annak közvetlen közelében olyan nemkívánatos vagy rendkívüli körülmények lépnek fel, amik az utazást, illetve az Ügyfelek úti célra történő szállítását jelentősen befolyásolja (hivatkozva a § 651h III BGB törvényre).
- 4.10. Ha a visszautazás vis maior okok miatt nem lehetséges, az utazásszervező legfeljebb 3 éjszakára fedezi a lehetőség szerint az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit.
- 4.11. Amennyiben az Ügyfél valamilyen oknál fogva neki felróható okból nem vagy csak részben veszi igénybe az utazási szolgáltatást (pl. idő előtti hazautazás vagy egyéb kényszerítő okok miatt), az szolgáltatás árának arányos visszatérítésére nincs lehetőség.

- 4.12. Az utazás megkezdéséig az Ügyfél kérheti, hogy helyette az utazási szerződés szerinti jogokat és kötelezettségeket harmadik személlyel kössék. Utazásszervező kifogást emelhet harmadik felek belépése ellen, ha az nem felel meg a szerződéses utazási követelményeknek. A szerződéses átruházás esetén az eredetileg regisztrált Ügyfél és az őt helyettesítő résztvevő (harmadik fél) egyetemlegesen felel az utazási árért és a harmadik fél bejegyzéséből eredő többletköltségekért. Utazásszervező elküldi az Ügyfél részére a harmadik fél belépésével kapcsolatban felmerülő többletköltségek elszámolását.
- 4.13. Lemondási, illetve utasbiztosítás megkötése az utazási szerződés létrejöttékor erősen ajánlott.

## 5. REPÜLŐJEGY FOGLALÁSOK KÜLÖNLEGES FELTÉTELEI

- 5.1. Amennyiben a repülőjegyek lefoglalása nem az Utazásszervezőn keresztül történik, abban az esetben ő csak a légitársaságok, vagy közvetítő oldalak ajánlatait továbbítja az Ügyfél részére. A foglalásra és a díjszabásra minden esetben az adott légitársaság, vagy közvetítő feltételei az irányadóak.
- 5.2. Utazásszervező fenntartja a jogot, hogy a rajta keresztül történő repülőjegy foglalások és az azzal összefüggő szolgáltatások után az utazási szerződésben meghatározottaknak megfelelően díjat számítson fel. A díj mértéke többek között függ a repülőgép társaságtól, a repülőjegy díjától, az utazók számától és a lefoglalt repülőút hosszától. A repülőjegyek lemondása esetén (beleértve a járatmódosítást és/vagy törlést) a díjak nem visszatéríthetők, kivéve abban az esetben, ha a lemondás az Utazásszervező hibája miatt történt.
- 5.3. Amennyiben a repülőjegy foglalás az Utazásszervezőn keresztül történik, az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a repülőjegy kiállítása a vételár megfizetése után, a légitársaság visszaigazolásától függően 24-48 órán belül történik. A repülőjegy kiállításáig a jegy ára változhat. Amennyiben a repülőjegy ára a foglalás és a kiállítás időpontja között megváltozik, az Utazásszervező haladéktalanul értesíti erről az Ügyfelet, tájékoztatva őt az aktuális árról. Amennyiben az Ügyfél nem fogadja el a megváltozott árat, az Utazásszervező 2 munkanapon belül a teljes kapott összeget visszatéríti az ügyfél számlájára, amelyről az adott repülőjegyek megrendelésének díját átutalták.
- 5.4. Amennyiben a módosítás az Ügyfél kívánságára az Utazásszervezőn keresztül történt, az Utazásszervezőt külön módosítási, illetve lemondási díj illeti meg. A díj mértéke a jegy kiállítása előtt 50,00 Euro, a jegy kiállítása után, illetve amennyiben a teljes részvételi díj több mint 100,00 Euro, akkor 100,00 Euro jegyenként. Lemondás esetén a díjak a repülőársaságtól függően kerülnek visszatérítésre az Utazásszervező lemondási díjának ellenében. A levonás/visszatérítés mértéke a repülőársaságtól, illetve a szolgáltatást nyújtó partnertől és a lemondási díjaktól függ. Ez utóbbi esetben az utazási szerződésben meghatározott fizetési eszközről történik a levonás. Ha a visszatérítés összege alacsonyabb, mint a lemondási díj, akkor utóbbi automatikusan csökken, így további díjak nem merülnek fel.
- 5.5. Késedelmes fizetés esetén (különösen, ha a terhelés az Ügyfél által megadott fizetési eszközről automatikus levonással történik) fenntartjuk a jogot, hogy fizetési emlékeztető kiküldése és ezután a díj rendezésének elmulasztása után a foglalását töröljük.
- 5.6. Nem szükséges fizetési felszólítás küldése akkor, ha az Ügyfél nem hajlandó befizetést kezdeményezni a megadott határidőn belül vagy mindkét fél részéről azonnali hatállyal megszüntetésre kerül a szerződés.
- 5.7. Nem utolsósorban pedig, ha a járat indulása és a foglalás között kevesebb, mint 26 óra van, fenntartjuk a jogot, hogy a lemondásért 100,00 Euro adminisztratív költséget számítsunk fel foglalásonként.
- 5.8. Utazásszervezőt semmilyen kártérítési felelősség nem terheli, ha az Ügyfelet a hibás teljesítés miatt nem érte kár.

- 5.9. Az Ügyfél meg nem jelenése, illetve járatra fel nem szállása esetén Utazásszervező jogosult a repülőjegyet törölni és a repülő társaság mindenkor lemondási feltételeinek megfelelő összeget, valamint ezen felül 100,00 Euro adminisztrációs költséget felszámítani jegyenként. Amennyiben az általunk felszámított adminisztrációs költség a légitársaság által a lemondásért felszámított díjat nem éri el, jelen költség annak arányában csökken. Ebben az esetben a díjszámítás alapja nem az eredeti jegyár lesz.
- 5.10. Utazásszervező az Európában feltüntetett adminisztrációs és egyéb költségeit a mindenkor érvényes Deutsche Bundesbank által közzétett hivatalos EUR/HUF devizaárfolyamon számítja át Forintra. Az aktuális árfolyam az következő linken érhető el: [https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Statistiken/Aussenwirtschaft/Devisen/Euro/Referenzkurse\\_Goldpreise/devisenkurse\\_euro\\_referenzkurse\\_gold.html](https://www.bundesbank.de/Navigation/DE/Statistiken/Aussenwirtschaft/Devisen/Euro/Referenzkurse_Goldpreise/devisenkurse_euro_referenzkurse_gold.html).
- 5.11. **Kérjük, figyelmesen olvassa el az érintett légitársaság díjtájékoztatóját.** Ebben megtalálja a külön rendelkezéseket, különös tekintettel a poggyászra, a check-in folyamatra, a jegykiállításra vonatkozó, illetve a kiskorúak utazására vonatkozó fejezeteket. Utazásszervező a repülő társaságok egyedi rendelkezéseinek/szabályzatának be nem tartásáért (különösen a jegyár emelkedés, check-innel és poggyással kapcsolatos előírások) és az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

## 6. HOTEL FOGLALÁS KÜLÖNLEGES FELTÉTELEI

- 6.1. Amennyiben a szállások lefoglalása ezen csomagok esetén nem az Utazásszervezőn keresztül történik, abban az esetben ő csak a szállásadó, vagy közvetítő oldal ajánlatait továbbítja az Ügyfél részére. A foglalásra és a díjszabásra minden esetben az adott szállásadó, vagy közvetítő feltételei az irányadóak.
- 6.2. Utazásszervező fenntartja a jogot, hogy a hotelfoglalások és az azzal összefüggő szolgáltatások után az utazási szerződésben meghatározottaknak megfelelően díjat számítson fel. A díj mértéke többek között függ a hotel szabályzatában foglaltaktól, a kiválasztott hoteltől és az utazók számától. A hotelek lemondása esetén a további díjak merülhetnek fel, illetve adott esetben nem visszatéríthetők (az adott hotel szabályzatától és lemondási feltételeitől függően), kivéve abban az esetben, ha a lemondás az Utazásszervező hibája miatt történt. A hotelek foglalása esetén a helyszínen fizetendő helyi, illetve idegenforgalmi adó az Ügyfelet terheli.
- 6.3. Általános szabály szerint a hotelfoglalásokról az Utazásszervező Ügyfél részére elektronikus formában (pl. e-mail) visszaigazolást küld. A szolgáltatótól (szállásadó) függően egyéb dokumentumok is kiküldésre kerülhetnek az Ügyfél részére. Amennyiben ez mégsem történne meg, a szállásra való bejelentkezéskor kérjük, használja az Utazásszervező által megadott foglalási, illetve visszaigazolási számot.
- 6.4. A lemondási, módosítási és egyéb feltételekről (határidők, díjak stb.) az utazási szerződésben, valamint az adott hotel feltételeiben tájékozódhat. Az Utazásszervezőn keresztüli lemondás és módosítás csak a szolgáltatásnyújtó (hotel stb.) általános szerződési feltételeiben meghatározottaknak megfelelően történhet és csak és kizárólag írásban, elektronikus úton, telefonon vagy adott esetben a hotelhez tartozó portálra való bejelentkezéskor tehető meg.

## 7. AZ EGYÉNI SZOLGÁLTATÁSOKRA VONATKOZÓ KÜLÖNLEGES FELTÉTELEK

- 7.1. Utazásszervező bizonyos keretek között lehetőséget nyújt Önnek, hogy az utazásához kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat rugalmasan, az Ön igényeinek megfelelően alakíthassa ki a foglalás befejezése előtt, akár több szolgáltatásnyújtónál történő foglalás által. Ebben az esetben lehetőséget nyújtunk, hogy az egyéb szolgáltatásnyújtót és az általa nyújtott szolgáltatásokat megismerje. Utazásszervező ezen esetben kizárólag, mint közvetítő lép fel, annak ellenére, hogy a számlán az ilyen szolgáltatások is szerepelnek.

- 7.2. Mindazonáltal szeretnénk felhívni a figyelmét, hogy az egyes külön szolgáltatások különböző szolgáltatásnyújtónál történő foglalása esetén különböző hátrányok is érhetik, pl. előfordulhatnak olyan szolgáltatásnyújtók, akik nem rendelkeznek megfelelő biztosítással egy előre nem látható esemény bekövetkezése esetén, ezáltal Ön nem lesz védve az adott szolgáltatásnyújtó csődje esetén.
- 7.3. A külön szolgáltatásnyújtók nem, illetve rosszul teljesítése esetén Utazásszervezőt nem terheli felelősség, mivel irodánk kizárólag csak, mint közvetítő van jelen és a szolgáltatás árát is közvetlenül a szolgáltatásnyújtónak utalta át. Ebből fakadóan ilyen esetben az egyéb szolgáltatással kapcsolatos díjvisszatérítésre sem kötelezhető.

## **8. ÚTLEVÉL, VÍZUM, DEVIZA ÉS EGÉSZSÉGÜGYI ELŐÍRÁSOK**

- 8.1. Utazásszervező nem vállal felelősséget az útlevél, vízum, illetve az adott országban érvényes egészségügyi előírások betartásáért. Mindezen dokumentumok és engedélyek beszerzése az Ügyfél felelőssége. Javasoljuk, hogy az úti célra érvényes információkról, előírásokról ellenőrzött forrásból (nagykövetség, konzulátus stb.) idő előtt tájékozódjon. Valamint külön figyeljen a repülő átszállásoknál a vízum, illetve tranzit előírásokra.

## **9. FELELŐSSÉG ÉS ELÉVÜLÉS**

- 9.1. Az Ügyfél által megadott adatok és információk helyességét és valódiságát nem áll módunkban ellenőrizni. Az ebből eredő következmények is az Ügyfelet terhelik. Egy harmadik, egyéb szolgáltatásnyújtónál történő foglalás során ezen adatok a harmadik félnek átadásra kerülhetnek. Ugyanez érvényes a honlapon foglalt utazások és szolgáltatások megrendelése esetén is.
- 9.2. A megkötött utazási szerződések esetében az Utazásszervező felelőssége a személyi sérüléssel nem járó károk esetében a kártérítés összegét illetően az utazási díj háromszorosára korlátozódik kivéve, ha a károkozásért nem vonható felelősségre.
- 9.3. Az Utazásszervező anyagi károkra kiterjedő felelőssége, amely nem szándékos vagy súlyos gondatlanságon alapul, az utazási ár maximum háromszorosára korlátozódik. Ez a felelősség utazónként és utanként értendő. A korlátozás nem érinti a nemzetközi előírásokon alapuló további lehetséges igényeket.
- 9.4. Amennyiben a szerződésszegés az Utazásszervezőnek felróható okból történik, a kártérítési igény a szerződéses jellegű és előrelátható károkra korlátozódik (a közvetített szolgáltatás értéke).
- 9.5. Bármely, az Utazásszervezővel szemben fennálló követelés a § 651 c bis 651 f BGB alapján egy éven belül elévül.
- 9.6. Az utasok utazási szerződés szerinti joga (§ 651a ff BGB) két év múlva évül el. Az elévülési időszak a szerződéses utazás végét követő napon kezdődik.
- 9.7. A fent említett felelősségkorlátozások, úgy, mint az elévülés lerövidülése nem érvényesek a súlyos testi vagy egészségbeli károsodással, halállal járó esetekben, súlyos gondatlanság és bármely alkalmazott, jogi képviselő szándékos hibája esetében, valamint törvényileg előre látható káresemény bekövetkeztekor vagy vállalt garancia esetében.
- 9.8. Az utazás során az Ügyfél által harmadik személyeknek okozott károkért az Ügyfél közvetlenül tartozik felelősséggel.
- 9.9. Amennyiben az Ügyfél által megrendelt szolgáltatások között az Ügyfél repülőgéppel történő szállítása is szerepel, e szolgáltatásra a légi személyfuvarozásra vonatkozó rendelkezések az irányadóak. Az 1929-es Varsói Egyezmény és az 1999-es Montreali Egyezmény alapján Utazásszervező nem felel a közlekedési eszközök késéséből járáttörlésből származó károkért. A 2018. július 1-e után kötött utazási

szerződések esetében az Ügyfelek igényeit a 651p. III BGB szabályozza. Például a repülőjárat késése vagy törlése esetén a 261/2004 / EK rendelet rendelkezései az irányadók

- 9.10. Az Utazásszervezőt nem terheli felelősség a harmadik fél, egyéb szolgáltatásnyújtó által okozott károkért (teljesítéssel kapcsolatos károk, személyi, anyagi és dologi károk) a közvetített szolgáltatások (pl. kirándulások, autóbérlés, sportok, kiállítások, színházlátogatások, közlekedéssel kapcsolatos károk stb.) abban az esetben, amennyiben az utazási szerződés is egyértelműen megkülönbözteti a harmadik fél által nyújtott szolgáltatásokat.
- 9.11. Az Utazásszervezőt nem terheli felelősség a harmadik fél által közzétett általános információkért, képekért, katalógusokért, hirdetésekért és weboldalakért.

## 10. PANASZBEJELENTÉS

- 10.1. Az Ügyfél a szolgáltatási szerződésben vállalt szolgáltatások hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogásait a helyszínen az érintett szolgáltató felé, ennek hiányában az Utazásszervező felé jelenteni. Amennyiben az Ügyfél a szolgáltatással kapcsolatos problémát figyelmen kívül hagyja, vagy nem jelzi haladéktalanul az Utazásszervezőnek, akkor ezzel kapcsolatban az Utazásszervezőt nem terheli felelősség, illetve a késedelmes közlésből eredő károkért az Ügyfél a felelős.
- 10.2. Amennyiben az Ügyfél kifogásait nem sikerül a helyszínen rendezni, Utazásszervező biztosítja, hogy a panaszról írásos jegyzőkönyv készül. Utazásszervező vállalja, hogy a panaszt annak beérkezését követő 60 napon belül kivizsgálja és a vizsgálat eredményéről írásos választ küld az Ügyfél részére.
- 10.3. A 2018. július 1-e után kötött utazási szerződések esetében a bejelentésre vonatkozó egy hónapos határidő már nem érvényes, azonban az Utazásszervező azt tanácsolja, hogy az Ügyfél a követeléseit az utazás befejezése után azonnal érvényesítse. A poggyászok káráért, illetve elvesztéséért az Utazásszervező nem vállal felelősséget. Az ilyen jellegű eseteket az Ügyfélnek közvetlenül a fuvarozóval (légitársaság, busztársaság stb.) kell jeleznie.

## 11. VITÁK RENDEZÉSE

- 11.1. Utazásszervező és Ügyfél között létrejövő szerződések és jogi viszonyok tekintetében alapjában véve a német jog az irányadó. Amennyiben a német jog nem alkalmazható a külföldi illetőségű Ügyfelek Utazásszervező ellen benyújtott panasz esetében, a német jog kizárólag a jogi következményekre vonatkozik, például az utazási ügyfelek igényeinek jellegére, terjedelmére és összegére vonatkozóan.
- 11.2. A vitás eseteket Felek megkísérik peren kívül, békés úton rendezni. Ennek meghíúsulása esetére a Felek (hatáskörtől függően) alávetik magukat Utazásszervező székhelye szerinti bíróság illetékességének.
- 11.3. Utazásszervező által az Ügyféllel szemben benyújtott panaszok esetében az Ügyfelek lakóhelye szerinti bíróság az illetékes kivéve, ha a kereset a regisztrált értékesítőkre vagy a Németországban állandó lakhellyel nem rendelkező személyekre, illetve azon személyekre vonatkozik, akiknek a szerződés megkötését követően lakóhelyük vagy szokásos tartózkodási helyük nem ismert.
12. A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén vehető igénybe. A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett



kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén, uniós webáruházzal fennálló vitáját Magyarországon kizárólagosan a fővárosi kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület dönti el ingyenesen és gyorsan. Ahhoz, hogy az online vitarendezési platformot használni tudja, előzőleg regisztrálnia kell az Európai Bizottság rendszerében. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>. Az oldal betöltését követően válassza ki a kívánt nyelvet, jelentkezzen be és kövesse az oldal utasításait. Amennyiben a határon átvívelő online vitarendezéssel kapcsolatosan további kérdése merülne fel, a Budapesti Békéltető Testület tud részletes felvilágosítást adni Önnek.

**A Budapesti Békéltető Testület elérhetősége:**

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.

Levelezési cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.

E-mail cím: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu), [onlinevita@bkik.hu](mailto:onlinevita@bkik.hu)

Telefon: 06 (1) 488-2131

Fax: 06 (1) 488-2186

**13. EGYÉB RENDELKEZÉSEK**

Amennyiben jelen ÁSZF egy vagy több kikötése jogszabályváltozás következtében teljesen vagy részben megvalósíthatatlan vagy érvénytelen lesz, vagy sért bármilyen törvényi rendelkezést ez az ÁSZF többi részét nem érinti. Ezekon túl a BGB §306 rendelkezései az irányadók.

Jelen ÁSZF 2019.04.01-től érvényes.

**14. UTAZÁSSZERVEZŐ**

A P&S Go GmbH székhelye:

Edisonstraße 2, 85716 Unterschleißheim, Németország

Telefon: +36 30 4177 456

[office@psngo.eu](mailto:office@psngo.eu)

[www.planandgo.hu](http://www.planandgo.hu)

Cégbíróság: Amstgericht München

Ügyvezető: Márkus-Császár Anikó, Márkus Ákos