



szolgáltatás nyújtása esetén a díjkülbözetet az utasnak megteríteni. Az utas a helyettesítő szolgáltatás elfogadásá helyett bánatpénz fizetési kötelezettség nélküli elállhat a szerződéstől, amely esetben a CARTOUR köteles a teljes befizetett díjat az utas részére azonnal visszafizetni.

**5.3.** A CARTOUR haladéktalanul köteles az utazást az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatások(ok) és a teljes fizetendő díj bármely megváltozásáról írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíteni. Ha a CARTOUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az utas a CARTOUR által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a CARTOUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az utas a CARTOUR által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az utas elállhat a szerződéstől és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

**5.4.** Amennyiben a CARTOUR az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utas haladéktalanul, de maximum 2 napon belül köteles a CARTOUR-t a arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződés módosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. A CARTOUR jogosult az utas késedelmes közlésből származó költségeinek csökkentése érdekében intézkedni.

**5.5.** Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát olyan harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utas köteles erről az utazási irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedély feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő meg esedékes kötelezettségek teljesítését, és megfizesse az utazási irodának az engedélyezés költségeit.

**5.6.** Ha a felek az utas kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges elemeinek (pl. név) módosításában állapodnak meg, az utas köteles a CARTOUR módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződés módosítással egyidejűleg megteríteni. A felmerülő módosítási költség mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont stb.) módosítására csak az utas részéről a 6.2. pontban bánatpénz-fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Kivételet képez, ha a CARTOUR ajánlja fel a változtatás illetlen jogát.

## 6. Az utas elállási joga

**6.1.** Az utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállás 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 utas -előzetes nyilatkozáttal nélkül- nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

**6.2.** Ha az utas az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a CARTOUR részére bánatpénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., ill. 6.2.4. pont szerint meghatározott összegben.

**6.2.1.** A bánatpénz mértéke – a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában – repülős különjáratok (charter), ún. csoportos (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuszos, vonatos utasok esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az elállás időpontjának függvényében – személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazás) tartalmazó szerződés esetén közzétett utazási szolgáltatások esetében személyenként:

az utazás megkezdése előtti  
60-35. napig a részvételi díj 10%-a,

34. naptól a 21. napig a részvételi díj 40%-a,

20. naptól a 11. napig a részvételi díj 75%-a,

10. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100%-a.

**6.2.2.** A bánatpénz mértéke - a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában - egyéni, autós, autóbuszos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalásokkor az elállás időpontjának függvényében - nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérelti díjat (és egyéni utazás) tartalmazó szerződés esetén lakásonként, ill. apartmanonként:

a bérelt megkezdése előtti 60-45. napig a bérelti díj 10%-a,

a bérelt megkezdése előtti 44. naptól a 21. napig a bérelti díj 40%-a,

a bérelt megkezdése előtti 20. naptól a 11. napig a bérelti díj 7 %-a,

a bérelt megkezdése előtti 10. naptól kezdve, ill. december 31-ét magába foglaló foglalás esetén az utazás

megkezdése előtti 14. naptól kezdve az utazás megkezdésének napjáig, ill. az utazás továbbá a bérelt meg nem kezdése esetén a bérelti díj 100%-a.

**6.2.3.** Bizonyos utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bánatpénz mértéke a 6.2.1., 6.2.2. pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

**6.2.4.** A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl. váróskarttyák, múzeumbelépők stb.) vonatkozásában az utazás megkezdése előtti 35 napon belül elállás, vagy az utazás meg nem kezdése esetén az adott egyéb szolgáltatás(ok) díjának 100 %-a illeti meg a CARTOUR-t.

**6.2.5.** A részvételi díjhoz – amennyiben előzetesen megrendelésre és kifizetésre került – a felárak díjai is (pl. utazás, sibirlet) hozzászámítandók.

## 7. A CARTOUR elállása

**7.1.** A CARTOUR legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozáttal elállhat az utazási szerződéstől.

**7.2.** Ha a CARTOUR nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

a.) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a CARTOUR-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, akkor a CARTOUR a díjkülbözetet köteles az utasnak megteríteni, vagy

b.) ha a CARTOUR a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utas nem fogadja el, akkor a CARTOUR köteles az utas által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt visszafizetni, és c.) az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a CARTOUR köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megteríteni, kivéve - ha a CARTOUR elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívüli 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, természetes csapás, időjárási anomáliák stb.) és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy - ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb részvételszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utas írásban tájékoztatták. A vis maior miatt meghiusuló utazás esetében a CARTOUR nem felelős az addig kifizetett szolgáltatások értékének elvesztéséért, így az utas az irodától annak visszatérítését nem követelheti.

**7.3.** Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb részvételszám a programfüzetekben található. A meghirdetett legalacsonyabb részvételszám el nem érése miatti elállási jogával a CARTOUR az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig élhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az utassal közölni.

**7.4.** Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyeztetni vagy sérti utastársai nyugalomát, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés szerinti program teljesítését, valamint nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelemfelhívás után a CARTOUR, illetve képviselője jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazásból, azaz jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől. Ez esetben az utas a hazautazásáról is maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a CARTOUR kárának megterítését is követelheti az utastól.

## 8. Hibás teljesítés

**8.1.** A CARTOUR 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 utas szavatossági igényét érvényesítheti. Az utas szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet a CARTOUR úgy teljesít, hogy az utas által közölt hibát az utas egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a CARTOUR azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, vagy ha az utazását a tervezettnél korábban megszakítja, a CARTOUR nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, ill. visszatéríteni.

**8.2.** Az utas szavatossági igényeire egyebekben a 281/2008. (XI. 28.) Korm. Rendeletben foglaltak az irányadók.

**8.3.** Ha az utas a fentiek szerinti szavatossági igényt kíván érvényesíteni, KIFOGÁSÁT A HELYSZINEN (IRASBAN) HALADEKTALANUL KÖZÖLNIE KELL A CARTOUR HELYI KÉPVISELŐJEVEL, vagy - ha a CARTOUR helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel

vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelmeiből eredő kárát az utas felelős, és a bizonyítási teher az utasra hárul. A KIFOGÁS TELJES TERJEDELMÉBEN JEGYZŐKÖNYVBÉ KELL FOGLALNI, a jegyzőkönyv egy példányát az utasnak át kell adni. A CARTOUR a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségei függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az utasnak nyilatkoznia kell arról, hogy a CARTOUR javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utas a CARTOUR javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben a helyszíni kifogás az Utas számára elfogadhatóan nem kerülne rendezésre (pl. a szolgáltatást nem ismeri el a panasz stb.), az Utas KÖTELES A CARTOUR-T A RÉSZVETELI JEGYEN, vagy az utas tájékoztatóban szereplő ÜGYELTI TELEFONSZÁMON HALADEKTALANUL ÉRTESÍTENI. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utas szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felel a közlés késedelmeiből eredő károkról. A CARTOUR az utas igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és állásfoglalást, valamint annak indoklását az utast értesíteni.

**8.4.** A CARTOUR köteles az utazás során az utasnak okozott kárt megteríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az utazási iroda és az utas egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben úgy az elállás, mint a hibás teljesítés esetén a 281/2008. (XI. 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.

**8.5.** Ha az Utas az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőtől is bejelentheti.

**8.6.** A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkról, melyeket a CARTOUR és a repülőtársaságok megállapodásának értelmében kell az utasnak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légitársaságnál.

**8.7.** Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkról az utas felel.

## 9. Ütlevél-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az ütlevél-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utas felel. A CARTOUR köteles az utazási szerződés megkötése során az Utas figyelmét felhívni erre, valamint a rendelkezések folyamatos változására és az ezekkel kapcsolatos összes szükséges tájékoztatást megadni. Az ütlevél beszerzéséről és érvényességéről az Utas maga gondoskodik. A CARTOUR – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az utas kérésére (ügymintézési díj ellenében) magyar állampolgárok részére vállalhatja. A CARTOUR csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok ütlevél-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a honlalanokat, menekülteket és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselet ad felvilágosítást. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 6.2.1.-6.2.3. pontban írottak szerint az utazást megkezdte volna meg.

## 10. Biztosítás

**10.1.** A RÉSZVETELI DÍJ A BALESET-, BETEGSÉG ÉS POGYÁSBIZTOSÍTÁS (BBP), VALAMINT AZ ÜTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁS DÍJÁBAN NEM TARTALMAZZA.

A BBP biztosítás díja a részvételi díjon felül felárként fizetendő. A CARTOUR kijelenti, hogy közzéteszi a tartózkodási (BBP) utasbiztosítás ajánlott módzatait, továbbá ütlemondási biztosítás ajánlatát. A választható biztosítási módzatok részletes feltételei az Utas számára irodánkban, a honlapon, illetve az értékesítő ügynökségeknél rendelkezésre állnak. Irodánk a szállásfoglalást csak a BBP biztosítás megléte esetén fogadja el! Az utasok kárigényüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a kérester helyszínen felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. A CARTOUR-nak a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód. Ütlemondási biztosítás kizárólag az előleg befizetésével egyidejűleg köthető (a részvételi díj 5%-a – önrészes 20%), később nem, és annak díja nem igényelhető vissza. A biztosítás részletes feltételei

megtalálhatóak a [www.cartour.hu](http://www.cartour.hu) honlapon.

**10.2.** A CARTOUR a számára előírt vagyoni biztosítékra az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt-vel kötött szerződést. (Címe: 1095 Budapest, Üllői út 1., tel.: +36-1/5-100-100).

Szerződésszám: VBB63505/109479.

## 11. Jogviták rendezése

A CARTOUR kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből adódó jogos igények gyors, peren kívüli rendezésére. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében a CARTOUR Kft. közzétartja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1132 Budapest, Visegrádi u. 14. szám alatti székhelye, melynek levelezési címe: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: [ugyfelszolgalat@cartour.hu](mailto:ugyfelszolgalat@cartour.hu). A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az utas, mint fogyasztó a lakhely/tartózkodási helye/ székhelye szerint illetékes bekelletett testülettel eljárhat kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a CARTOUR-nál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A CARTOUR Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. A bekelletett testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-37/A §-ai tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi szabályok (FGYV, FTTV) megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárása kezdeményezhető, a központi szerv levelezési címe: 1088 Budapest, József krt. 6., a Regionális Felügyelőségek elérhetősége és az egyéb információk megtalálhatók a [www.nft.hu](http://www.nft.hu) web-oldalon.

## 12. Egyéb

**12.1.** A CARTOUR az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményesen árul (pl. Last Minute) értesíthetnek. Ebben az esetben a korábban teljes Arát fizető Utasoknak semmiféle visszatérítés nem jár. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és felvett Utasok részére nem biztosíthatók.

**12.2.** A CARTOUR által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

**12.3.** Az iroda a szolgáltatások természeti körülmények rendkívüli okból történő megváltozásáért (pl.: hó hiány) felelősséget nem vállal.

**12.4.** A CARTOUR kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal írásban tájékoztatja az Utast helyi képviselőjének, partnerének nevével, címéről, telefonszámáról. Ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb információiról, amely lehetővé teszi az Utas számára a CARTOUR-ral történő kapcsolatfelvételt (Keresse a részvételi jegyen, vagy az utas tájékoztatóban ügyeleti telefonszámunkat), ill. arról az utas helyi utazási irodáról, amelyhez az Utas szükség esetén segítségért fordulhat. Ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az információ kiadásáról kollégáink adnak tájékoztatást.

**12.6.** A CARTOUR a katalógusaiban, valamint honlapjain használhat olyan képeket, amelyek nem az adott szálláshelyet ábrázolják, csak az adott szállástípus vonatkozó paramétereinek szemléltetését segítik (pl. Joker apartmanok, adott tengerparti részletek, hegyvidéki képek, illusztrációk), amelyek nem képezhetik kártérítés alapját.

**12.5.** A CARTOUR a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja. Az Utas (megrendelő) tudomásul veszi és kifejezetten elfogadja, hogy a CARTOUR jogosult a korábban közzétett adatok megváltoztatására, termékek és szolgáltatások feltételeinek (különösen árainak) megváltoztatására, egyes termékek értékesítésének felfüggesztésére, vagy végleges törölésére. Az ilyen megváltozott vagy törölt szolgáltatások, termékek kapcsán a korábban publikált információk nem képezhetik reklamációt, visszatérítés, lemondás alapját, amennyiben azon szolgáltatást, terméket az Utas még nem rendelte meg.

Kijelentem, hogy az Utazási Szerződésben foglaltakat tudomásul vettem, aláírással egyidejűleg elfogadom, magamra és utastársaimra nézve kötelezőnek tekintem.

2015. március 8.

.....  
utás aláírása