

## **DER Touristik általános utazási feltételek 2023**

(Érvényes 2023. január 1. után készült foglalásokra) FORDÍTÁS

A következő rendelkezések az Ön és a köztünk létrejövő utazási csomagra vonatkozó szerződés (továbbiakban: „utazási szerződés”) részét képezik, amennyiben hatályos megállapodást kötünk. Kiegészítik a Ptk. (Polgári Törvénykönyv) 651 a-y §§ és a Ptk. bevezető törvényének (EGBGB) 250. és 252. cikkelyének törvényi előírásait és azokat kiegészítik.

Az Önnek nyújtott védelem túlmutat az utazási csomagokra vonatkozó jogszabályok előírásain. Amennyiben csak egyes utazási szolgáltatásokat (pl.: éjszakai szállás szállodában, nyaraló, apartman, bérautó) foglal le és ezek nem egy utazási csomag részei vagy nem válnak azzá, például úgy hogy egy utazásközvetítő azokat további szolgáltató más utazási szolgáltatásaival összevonja, akkor kiegészítésképpen a mindenkor vonatkozó törvényi által biztosított jogok mellé, önkéntesen biztosítjuk Önnek az utazási csomagokra vonatkozó jogszabályok védelmét (Ptk. 651a – y §§ és a Ptk. bevezető törvényének 250. és 252. cikkelye). Ennek megfelelően a következő utazási feltételek az egyes szolgáltatásokra kötött szerződésekre szintén vonatkoznak (továbbiakban: „szabadon meghatározható utazási csomag”). Azokat az egyedi sajátosságokat, amelyek kizárólag a szabadon meghatározható utazási csomagot érintik, a továbbiakban kifejezetten szabályozzuk, ill. megismerhetővé tesszük. A következő szabályozásokat nem alkalmazzuk egyes légi szállítási szolgáltatásokra. Az adott utazási kiírásban, valamint az egyéni megállapodásokban rögzített feltételek a jelen utazási feltételekkel szemben elsőbbséget élveznek.

### **1. Utazási szerződés megkötése/ utastársak kötelezettsége**

**1.1.** Minden foglalási módra (pl.: utazási irodában, közvetlenül a szervezőnél, telefonon, online stb.) a következők vonatkoznak:

**a)** Jelen ajánlat alapja utazási kiírásunk és a vonatkozó utazásra adott kiegészítő információk, amennyiben ilyenek a foglaláskor rendelkezésre állnak. Az utazásszervezők és szolgáltatók (pl.: szállodák, szállítók) nincsenek felhatalmazva arra, hogy olyan megállapodást kössenek, vagy olyan tájékoztatást vagy biztosítékot adjanak, amely a megkötött utazási szerződés tartalmát módosítja, a szerződésben visszaigazolt szolgáltatásokon túlmutat vagy ellentmondásban áll az utazási kiírással. A nem általunk kiadott helyi és szállodai prospektusokban foglaltak, teljesítési kötelezettségünk szempontjából nem kötelező érvényűek, amíg azok egy Önnel kötött megállapodással nem váltak az utazási szerződés részévé.

**b)** Az Ön által más utazók számára végzett foglalások esetén az ilyen utazók szerződéses kötelezettségeiért a sajátjaként tartozik felelősséggel, amennyiben ezt egy kifejezett és külön nyilatkozatban vállalta.

**c)** Amennyiben utazási visszaigazolásunk tartalma a foglalás tartalmától eltér, akkor az új ajánlatnak tekintendő, amelyhez tíz napig tartjuk magunkat. A szerződés ezen új ajánlat alapján jön létre, amennyiben az új ajánlatnál a változtatásra a figyelmet felhívjuk és előszerződési tájékoztatási kötelezettségeinket teljesítjük és Ön a kötelező határidőn belül az ajánlat elfogadását kifejezett nyilatkozattal vagy előleg megfizetésével kinyilvánítja.

**d)** A szerződéskötést megelőző információkban általunk, az utazási szolgáltatások, az utazás díjának és minden kiegészítő költségének, a fizetési feltételek, a minimális résztvevői létszám, valamint az útlemondási díj (Ptk. bevezető törvényének (EGBGB) 250. cikkely 3. § 1, 3, 5 és 7 pontja szerint) lényeges jellemzőiről közölt információk nem az utazási szerződés részei, amennyiben erről a Felek kifejezetten megállapodtak.

**1.2.** A foglalásra, amely történhet szóban, telefonon, írásban, e-mailben, SMS-ben vagy telefaxon, a következők vonatkoznak:

**a)** A foglalással (utazásra való jelentkezéssel) Ön utazási szerződés megkötését ajánlja fel részünkre.

**b)** A szerződés az utazásszervező általi utazási visszaigazolás Önnek való megküldésével jön létre. A szerződés megkötésekor vagy közvetlenül azután tartós adathordozón a törvényi előírásoknak megfelelő utazási visszaigazolást küldünk Önnek (amely lehetővé teszi azt, hogy a nyilatkozatot változatlanul úgy őrizze meg vagy tárolja, hogy az a megfelelő időszakban hozzáférhető legyen pl.: papíron vagy e-mailben), hacsak nem tart igényt a Ptk. bevezető törvényének (EGBGB) 250. cikkely 6. § 1. bekezdés 2. mondata szerinti utazási visszaigazolásra papírformában, mivel a szerződés megkötése a két fél egyidejű fizikai jelenlétében vagy az üzlethelyiségeken kívül történt.

**1.3.** Elektronikus üzleti forgalomban (pl.: internet, applikáció, telemédia) történő foglalásnál a szerződés megkötésére a következők vonatkoznak:

**a)** Az elektronikus foglalás lebonyolítását a megfelelő alkalmazásban elmagyarázzuk.

**b)** Beírt adatainak javításához, a teljes foglalási nyomtatvány törléséhez vagy visszavonásához megfelelő javítási lehetőség áll rendelkezésére, melynek használatát elmagyarázzuk.

**c)** Az elektronikus foglalás elvégzéséhez felkínált szerződéses nyelveket megadjuk.

**d)** Amennyiben elmentjük a szerződés szövegét, akkor erről és a szerződés szövegének későbbi lehívási lehetőségéről tájékoztatjuk.

**e)** A „fizetésköteles foglalás” vagy hasonló megnevezésű nyomógomb (klikkelési felület) használatával Ön kötelezően felkínálja nekünk az utazási szerződés megkötését.

**f)** Utazásra való jelentkezését elektronikus úton haladéktalanul visszaigazoljuk (beérkezési igazolás).

**g)** Amennyiben Ön rákattint az „utazásra való jelentkezés” gombra, ezzel még nem jön létre a szerződés.

**h)** A szerződés akkor jön létre, amikor az utazás visszaigazolása tartós adathordozón Önnél beérkezett. Ha az utazási visszaigazolás azonnal, a „fizetésköteles foglalás” nyomógomb használata után, az utazási visszaigazolás megfelelő, a képernyőn való közvetlen megjelenítésével történik, akkor az utazási szerződés az ilyen utazási visszaigazolás megjelenítésével jön létre. Ebben az esetben nincs szükség a fenti f) pont szerinti köztes értesítésre a foglalás beérkezéséről, amennyiben az utazási visszaigazolás tartós adathordozón való elmentésének és nyomtatásának lehetőségét felkínáljuk. Az utazási szerződés kötelező jellege azonban nem függ attól, hogy Ön ezeket a mentési vagy nyomtatási lehetőségeket ténylegesen használja-e.

**1.4** Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a Ptk. 312 ff §§ törvényi előírásai szerint az egymástól távol lévő felek által, a felkínált utazási szolgáltatások (különösen levelek, telefonhívások, fax, e-mailek, valamint telemédia és online szolgáltatások útján) megkötésére vonatkozóan elállási jog nem, hanem kizárólag a törvény szerinti visszavonási és felmondási jogok, különösen a Ptk. 651h §-a szerinti visszavonási jog áll fenn. Elállási jog ugyanakkor fennáll, ha a Ptk. 651a §-a szerinti utazási szolgáltatásokról szóló szerződést az üzlethelyiségeken kívül kötötték meg, kivéve, ha a szerződés megkötése olyan szóbeli tárgyalásokon alapul, melyek a fogyasztó előzetes megrendelésére folytattak le; ez utóbbi esetben elállási jog nem áll fenn.

### **2. Fizetés / utazási dokumentumok**

**2.1** Mi és az utazás közvetítője az utazás díjának befizetéseit az utazás befejezése előtt kizárólag akkor követelhetjük meg vagy fogadhatjuk el, ha létezik érvényes ügyfélbefizetésekre vonatkozó biztosítási szerződésünk és Önnek a biztosítás meglétére vonatkozó igazolást az ügyfélbefizetéseket biztosító társaság nevét és kapcsolattartási adatait világos, érthető és kiemelt módon átadták. A szerződés megkötésekor a biztosítás meglétére vonatkozó igazolás kiadása ellenében az utazás díjának 20%-a előlegként esedékes. A fennmaradó összeg megfizetése az utazás megkezdése előtt 28 nappal válik esedékessé, amennyiben a biztosításra vonatkozó igazolást átadták és a 7. pontban megnevezett ok miatti elállási jogunk már nem gyakorolható. Az utazási kiírások bizonyos utazási szolgáltatásokhoz (pl. egyedi repülőjegyek) korábbi fizetési határidőt is rendelhetnek.

**2.2** Hitelkártyával való fizetésnél számlája terhelése automatikusan megtörténik a meghatározott időpontban.

**2.3** Ha Ön az előlegfizetést és/ vagy a fennmaradó összeg megfizetését nem a megállapodás szerinti fizetési esedékességnek megfelelően teljesíti, akkor bár mi készen állunk a szerződéses szolgáltatások szabályszerű teljesítésére és törvényi tájékoztatási kötelezettségeinknek eleget tettünk és nem áll fenn az Ön javára törvényi vagy szerződéses visszatartási jog, akkor a határidővel ellátott

fizetési felszólítás megküldése után jogosultak vagyunk az utazási szerződéstől elállni, és Önt az elállási díjakkal 4.2 pont 2. bekezdés és 4.5 pont szerint megterhelni.

**2.4** Az utazási dokumentumokat alapvetően az utazás megkezdése előtt 21 nappal, rövid határidőn belüli foglalások esetén kötelezően 24 órán belül küldjük el. Az utazási dokumentumokat rendszerint e-mailben vagy nyomtatott formában annak az utazásközvetítőjének küldjük meg, akin keresztül az utazási szolgáltatást lefoglalta, vagy megfelelő megállapodás alapján közvetlenül Önnek. Az utazás megkezdését megelőző rövid időn belüli repülőút-foglalásnál, egyedi esetben az utazási dokumentációt a foglalás szerinti indulási repülőtéren is át lehet adni. Ezeket a fizetést követően a repülőtéren adják át. Az ezáltal keletkező további költségek miatt esetenként 15 euró kezelési díjat számítunk fel.

### **3. Szolgáltatások módosítása az utazás megkezdése előtt**

**3.1** Az utazási szolgáltatások lényeges jellemzőinek az utazási szerződés megállapodás szerinti tartalmától való olyan eltérései, amelyek a szerződés megkötését követően válnak szükségessé és részünkről nem jogszerűtlenül és tisztességtelenül keletkeztek, az utazás megkezdése előtt megengedettek, amennyiben az eltérések nem jelentősek és az utazás teljes voltát nem korlátozzák.

**3.2.** A változás okáról való tudomásszerzést követően, haladéktalanul kötelesek vagyunk Önt a szolgáltatás változtatásairól tartós adathordozón (pl.: e-mailben, SMS-ben vagy szöveges üzenetben) világosan, érthetően és kiemelt módon tájékoztatni.

**3.3** Egy utazási szolgáltatás lényeges jellemzőjének jelentős változtatása esetén vagy az olyan egyedi előírásoktól való eltérés esetén, amelyek az utazási szerződés részévé váltak, Ön a változtatás közlésével egyidejűleg jogosulttá válik az általunk meghatározott határidőn belül

- vagy a változást elfogadni,
- vagy díjtalanul elállni az utazási szerződéstől,
- vagy csereúton való részvételt igényelni, ha ilyen utazást felkínálunk.

Választása szerint, értesítésünkre válaszolhat, vagy válasz nélkül hagyhatja azt.

Amennyiben nem válaszolnak, vagy nem határidőben válaszolnak, akkor a közölt változtatás elfogadottnak tekintendő. Erre a 3.2 pont szerinti nyilatkozatban figyelmét felhívjuk.

Máskülönben vagy hozzájárul a szerződés módosításához, vagy csereúton való részvételt igényel, amennyiben kínáltak ilyet, vagy díjmentesen elállhat a szerződéstől.

**3.4.** Az esetleges szavatossági igényeket nem érinti, amennyiben a megváltoztatott szolgáltatások teljesítése hiányos. Ha az eredeti utazással egyenértékű minőségű megváltoztatott utazás, ill. csereutazás megvalósítása alacsonyabb költségekkel jár, akkor a különbözet összegét az Ön részére a Ptk. 651m § 2. bekezdésének megfelelően meg kell téríteni.

### **4. Az ügyfél elállása az utazás megkezdése előtt/ elállási költségek**

**4.1** Az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől bármikor elállhat. Az elállásról nyilatkoznia kell nekünk. Amennyiben az utazást egy utazásszervezőnél foglalta le, az elállásról neki is nyilatkozhat. Javasoljuk, hogy elállási nyilatkozatát tartós adathordozón tegye meg.

**4.2** Ha az utazástól az utazás megkezdése előtt eláll, vagy az utazás nem kezdődik meg, akkor elveszítjük jogosultságunkat az utazás díjára. Ehelyett méltányos kártérítést kérhetünk, amennyiben az elállás nem nekünk felróható okból történik vagy az úti cél helyén vagy annak közvetlen közelében olyan rendkívüli körülmények léptek fel, amelyek az utazás lebonyolítását vagy az úti célra való személyszállítást jelentősen korlátozták. A körülmények elkerülhetetlenek és rendkívüliek akkor, ha nem tartoznak ellenőrzésünk alá, következményeik akkor sem lettek volna elkerülhetők, ha ezért minden elvárható elővigyázatossági intézkedést megtettünk volna.

**4.3** A kártérítés összegére az elállási nyilatkozat és az utazás megkezdése közötti időszakot, valamint a költségek várható megtakarítását és az utazási szolgáltatások más módon történő felhasználásából adódó megtakarítást számításba vevő átalánydíjat számolunk. A kártérítési összegek jelen utazási feltételek 19. pontjában találhatóak.

**4.4** Annak bizonyítását, hogy a nekünk járó méltányos kártérítés jelentősen alacsonyabb, mint a megkövetelt átalány, minden esetben lehetővé tesszük.

**4.5** Fenntartjuk magunknak a jogot, hogy a továbbiakban felsorolt kártérítési átalány helyett nagyobb, egyénileg számolt kártérítést igényeljünk, amennyiben igazoljuk azt, hogy a mindenkor alkalmazandó kártérítési átalánynál lényegesen magasabb költségeink voltak. Ebben az esetben kötelesek vagyunk az igényelt kártérítést a megtakarított ráfordítások és az utazási szolgáltatások más módon történő felhasználásából szert tett bevétel figyelembevételével számokban kifejezni és megindokolni.

**4.6** Amennyiben kötelesek vagyunk az utazási díj visszatérítésre, akkor azt haladéktalanul, de mindenképpen az elállási nyilatkozat beérkezését követő 14 napon belül teljesítjük.

### **5. Módosítások vagy átruházás más személyre**

**5.1** A szerződés megkötését követően nem jogosult a módosításra, különösen az utazási időpont, az úti cél, az utazás megkezdésének helye, a szállás vagy a szállítás módjának (átfoglalás) vonatkozásában. Ha azonban az Ön kérésére mégis átfoglalást kell végezni (amennyiben lehetséges), akkor rendszerint ugyanannyi költségünk keletkezik, mintha az utazástól elállna. Éppen ezért a költségeket ugyanolyan mértékben kell felszámítanunk, mintha azok az átfoglalás időpontjában elállás miatt keletkeztek volna. Egyéb, csekély módosítás esetén azonban csak 30.- euró összegű kezelési díjat számítunk fel. Annak bizonyítását, hogy a a nekünk járó kártérítés lényegesen alacsonyabb, mint az általunk igényelt kezelési díj, minden esetben lehetőséget biztosítunk.

Fentiek nem érvényesek akkor, ha az átfoglalás azért szükséges, mert nem közöltünk Önnel információt, nem elegendő információt közöltünk vagy a Ptk. bevezető törvényének (EGBGB) 250. cikkely 3. bekezdése szerinti, szerződéskötést megelőző információkban hibás információkat közöltünk; ezekben az esetekben az átfoglalás díjtalanul lehetséges.

**5.2** Az előző feltételek nem érintik az Ön a Ptk. 651e §-a szerinti törvényes jogát arra vonatkozóan, hogy tartós adathordozón tájékoztatást kapjon arról, ha Ön helyett az utazási szerződés jogaiba és kötelezettségeibe harmadik fél lép be. Egy ilyen nyilatkozat minden esetben kellő időben érkezettnek számít, ha hozzánk 7 nappal az utazás megkezdése előtt beérkezik.

### **6. Igénybe nem vett szolgáltatás**

Ha az egyes utazási szolgáltatásokat, amelyek szerződésszerű teljesítésére mi készen állunk, Önnek felróható okokból nem vesz igénybe, akkor nem jogosult az utazás díjának arányos megtérítéséhez. Ez nem érvényes akkor, ha az ilyen okok Önt a törvényi rendelkezések szerint ingyenes elállásra vagy az utazási szerződés felmondására jogosítják fel. Mi azon fogunk fáradozni, hogy azokat a költségeket, melyeket a szolgáltató is megtakarított, visszatérítsük Önnek. Ez a kötelezettség semmissé válik akkor, ha teljesen elhanyagolható mértékű költségekről van szó.

### **7. Elállás, ha a jelentkezők száma nem éri el a minimális résztvevői számot**

**7.1.** Az utazás megkezdése előtt 28 napig a kiírt vagy hatóságilag meghatározott minimális résztvevői szám el nem érése esetén elállhatunk az utazási szerződéstől, ha felhívtuk a figyelmet a minimális résztvevői számra és az utazási visszaigazolásban megadtuk ezt a számot, valamint azt az előbbiekből megnevezett időpontot, ameddig az elállási nyilatkozatnak a szerződésben megállapodott utazás megkezdése előtt Önnek meg kell kapnia. Minden esetben kötelesek vagyunk Önt haladéktalanul tájékoztatni arról, hogy fennáll az a feltétel, hogy az utazás nem végrehajtható és Önnek a lehető leggyorsabban továbbítani az elállási nyilatkozatot. Ha már egy korábbi időpontban látható az, hogy nem érhető el a résztvevők minimális létszáma, akkor arról tájékoztatni fogjuk.

**7.2.** Ha az utazás ebből az okból nem történik meg, akkor haladéktalanul, de minden esetben, az elállási nyilatkozat beérkezését követő 14 napon belül az utazási díjra küldött befizetéseit visszatérítjük.

## **8. Viselkedési okokból történő felmondás**

Elállhatunk az utazási szerződéstől vagy az utazási szerződést azonnali hatállyal felmondhatjuk, ha Ön figyelmeztetésünk ellenére az utazás végrehajtását zavarja vagy olyan mértékben szerződésellenesen viselkedik, hogy a szerződés azonnali megszüntetése jogszerűvé válik. Ez nem érvényes akkor, ha a szerződésellenes magatartás oka visszavezethető az általunk korábban adott tájékoztatás hiányosságára, tájékoztatási kötelezettségünk megszegésére. A szerződés ilyen felmondása esetén az utazási díjra való jogosultságunkat megtartjuk; fel kell számítanunk azonban a megtakarított költségek értékét, valamint azon előnyöket, amelyekhez az igénybe nem vett szolgáltatások más célú hasznosításából jutottunk, ideértve a szolgáltatók által adott esetben nekünk megtérített összegeket.

## **9. Az utazási szerződéstől való elállás elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények miatt**

A Ptk. törvényi szabályozására hívjuk fel a figyelmet - itt kivonatosan – amely a következőképpen hangzik:

„§ 651h Elállás az utazás megkezdése előtt

(1) Az utazás megkezdése előtt az utazó bármikor elállhat a szerződéstől. Ha az utazó eláll a szerződéstől, az utazásszervező elveszti jogosultságát a megállapodás szerinti részvételi díjra. Az utazásszervező azonban méltányos kártérítést kérhet.

[...]

(3) Az 1. bekezdés 3. mondatától eltérően az utazásszervező nem kérhet kártérítést akkor, ha az úti cél helyén vagy annak közvetlen közelében olyan elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények lépnek fel, melyek az utazási csomag kivitelezését vagy a személyek az úti célra való szállítását jelentősen korlátozzák.

Jelen alcím értelmében a körülmények elkerülhetetlenek és rendkívüliek, ha azok nincsenek a körülményekre hivatkozó szerződő fél ellenőrzése alatt, és ha annak következményei akkor sem lettek volna elkerülhetők, ha minden elvárható elővigyázatossági intézkedést megtettek volna.

(4) Az utazásszervező az utazás megkezdése előtt a következő esetekben állhat el a szerződéstől:

1.[...]

2. az utazásszervező elkerülhetetlen, rendkívüli körülmények miatt akadályoztatva van a szerződés teljesítésében; ebben az esetben az elállásról az elállás okáról való tudomásszerzést követően nyilatkozni kell.

Ha az utazásszervező eláll a szerződéstől, elveszti a jogosultságát a megállapodás szerinti részvételi díjra.

(5) Ha az utazásszervező elállás következtében köteles az utazási díj visszatérítésre, akkor azt haladéktalanul, de minden esetben az elállást követő 14 napon belül teljesítenie kell.”

## **10. Az utazó együttműködési kötelezettsége**

### **10.1 Utazási dokumentáció**

Kérjük, időben tájékoztasson minket vagy utazásközvetítőjét, akin keresztül az utazási szolgáltatásokat foglalta, ha a szükséges utazási dokumentációt nem kapta meg a közölt határidőn belül.

### **10.2 Hiányosság bejelentése / jogorvoslat kérése**

Ha az utazás teljesítése nem volt mentes a hiányosságoktól, akkor jogorvoslatot kérhet. Ehhez – elsődleges teljesítési kötelezettségünk sérülése nélkül – az Ön együttműködésére van szükség. Ezért Ön köteles minden elvárható megtenni annak érdekében, hogy hozzájáruljon a zavartelhárításához és az esetlegesen keletkező károkat alacsony szinten tartsa vagy teljesen elkerülje.

Amennyiben a hiányosság bejelentésének felróható elmulasztása miatt nem lehet igénybe venni a jogorvoslatot, akkor Ön sem a Ptk. 651m § szerinti árcsökkentési igénnyel, sem a Ptk. 651n § szerinti kártérítési igénnyel nem élhet.

A hiányosság bejelentését köteles haladéktalanul helyi képviselőnkél megtenni. Ha nincs helyi képviselő és a szerződés szerinti kötelezettség nem áll fenn, akkor az esetleges utazási hiányosságokat a mi tudomásunkra kell hozni a lent megadott kapcsolattartási adatokon vagy a közölt kapcsolattartási helyen. Helyi képviselőnk, ill. kapcsolattartási helyünk megközelíthetősége az utazás visszaigazolásában és/vagy az utazási dokumentációban szerepel.

Kérjük, minden esetben adja meg az utazási dokumentációban megnevezett foglalási számot, az úti célt és az utazási adatokat.

A hiányosság bejelentését utazásszervezője tudomására is hozhatja, akin keresztül az utazási szolgáltatást lefoglalta.

Helyi képviselőnkét megbíztuk azzal, hogy gondoskodik a jogorvoslatról, amennyiben ez lehetséges. Ugyanakkor arra nincs felhatalmazva arra, hogy kártérítési igényeket ismerjen el.

### **10.3 Határidő kitűzése felmondás előtt**

Ha az utazási szerződést a Ptk. 651 i § 2. bekezdésében megnevezett típusú és a Ptk. 651 l § szerint jelentősnek minősülő utazási hiányosság miatt kívánja felmondani, akkor előtte méltányos határidőt kell biztosítania számunkra a jogorvoslatához. Ez csak akkor nem érvényes, ha a jogorvoslatot megtagadjuk vagy azonnali jogorvoslat szükséges.

### **10.4 Poggyászsérülés vagy poggyászkesés repülőutaknál; a jogorvoslat kérésének különös szabályai és határidői:**

(a) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a poggyász repülőúton való elvesztését, sérülését vagy késését a légitársasági jogi rendelkezések szerint Önnek haladéktalanul helyben történő kárbejelentéssel („P.I.R.”) az illetékes légitársaságnak kell bejelenteni. A légitársaságok és az utazásszervezők a visszatérítéseket a nemzetközi egyezmények alapján elutasíthatják, ha a kárbejelentést nem töltötték ki. A kárbejelentést a poggyász sérülésénél 7 napon belül, késés esetén 21 napon belül a kézbesítést követően kell megtenni.

(b) Kiegészítésképpen az útipoggyász elvesztését, sérülését vagy rossz úti cél felé való irányítását nekünk, helyi képviselőnknek, ill. kapcsolattartási helyünknek, az utazásszervezőnek haladéktalanul be kell jelenteni.

## **11. A felelősség korlátozása**

**11.1** A szerződési felelősségünk olyan károkért, amelyek nem személyi károk és nem felróhatóan keletkeztek, az utazási díj háromszorosára korlátozott.

**11.2** Nem személyi károokra vagy nemi önazonosításra vonatkozó, valamint nem felróhatóan elkövetett károkozási felelősségünk, az utazási díj háromszorosára korlátozott.

**11.3** Az olyan igényeket, amelyek nemzetközi egyezmények vagy az ilyeneken alapuló törvényi előírások szerint a 11.1 és a 11.2 pontban leírtakon lehetségesen túlmutatnak, a korlátozások nem érintik.

**11.4** Nem felelünk a szolgáltatás zavarért, a személyi és dologi károkért az olyan utazási szolgáltatásokkal összefüggésben, amelyeket idegen szolgáltatásként csak közvetítettünk (pl. közvetített kirándulások, sportrendezvények, színházlátogatások, kiállítások), ha ezek a szolgáltatások az utazás kiírásában és az utazás visszaigazolásában kifejezetten és a közvetítő szerződő fél kilitének és címének megadásával olyan egyértelműen idegen szolgáltatásként határozták meg, hogy az felismerhetően nem része utazási szolgáltatásunknak és külön került kiválasztásra. Ez a Ptk.651b, 651c, 651w és 651y paragrafusait nem érinti.

Felelősséggel tartozunk azonban azért, ha az Ön kárát figyelmeztetési, felvilágosítási vagy szervezési kötelezettségeink elmulasztása okozta.

## **12. Igények érvényesítése: címzett, tájékoztatás a fogyasztói vita rendezéséről**

**12.1** A Ptk. 651 i § 3. bekezdés 2-7 pontjai szerinti igényeket Önnek velünk szemben kell érvényesítenie. Az érvényesítés megtörténhet az utazásközvetítőn keresztül is, ha az utazási szolgáltatásokat ezen az utazásközvetítőn keresztül foglalták. Az érvényesítés tárolását tartós adathordozón javasoljuk.

**12.2** Felhívjuk a figyelmet arra, hogy nem veszünk részt önkéntes fogyasztói vitarendezésen. Minden utazási szerződéssel kapcsolatban, amelyet elektronikus úton kötöttünk, felhívjuk a figyelmet az európai online vitarendező platformra <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

## **13. Elévülés szabadon meghatározható utazási csomagnál**

Szabadon meghatározható utazási csomag foglalásánál a velünk szemben esetlegesen támasztott kártérítési igények a Ptk. 195, 199. §§ szerinti törvényben meghatározott szabályos elévülési határidőn belül évülnek el.

A szabadon meghatározható utazási csomag foglalásánál az Önnel szemben, a bérelt dolgok (pl.: bérautó, nyaraló) átalakítása vagy az abban való károkozás miatt esetlegesen támasztott kártérítési igények hat hónap elteltével évülnek el. A hat hónapos időszak azon a napon kezdődik, amelyen az utazásnak a szerződés szerint be kellene fejeződnie.

## **14. Tájékoztatás tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről**

A szállító felelőssége tengeri utasszállításnál az utas halála vagy fizikai sérülése esetén, a poggyász elvesztésénél vagy sérülésénél, értéktárgyak elvesztésénél vagy sérülésénél, valamint mozgáskorlátozott utasoknál a mozgást segítő eszköz vagy más speciális felszerelés elvesztése vagy sérülése esetén az Európai Parlament és Tanács 392/2009 számú tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló EK-rendelet (2009. 04. 23.) hatálya alá tartozik. Részletes információkat az érvényes szabályokról és az utasok jogairól jelen rendelet alapján e-mailben kaphat: [kreuzfahrten.info@dertouristik.com](mailto:kreuzfahrten.info@dertouristik.com) / tárgy: Unfallhaftung.

## **15. Tájékoztatási kötelezettség az üzemeltető légitfuvarozó azonosításáról**

A Légiutasok tájékoztatása az üzemeltető légitfuvarozók kilétéről szóló EK-rendelet alapján kötelesek vagyunk Önt az üzemeltető légitfuvarozó társaságon keresztüli foglalás során a légitársaság azonosításáról, valamint valamennyi, a lefoglalt utazás keretében teljesítendő légiutas-szállítási szolgáltatásról tájékoztatni. Ha a foglalásnál még nincs meghatározva az üzemeltető légitársaság, akkor kötelesek vagyunk Önnek megnevezni a légitársaságot, ill. társaságokat, amelyek valószínűleg a repülést végrehajtják, ill. végre fogják hajtani. Amint megtudjuk azt, hogy melyik légitársaság fogja a légiközlekedési szolgáltatást nyújtani, tájékoztatni fogjuk. Ha a legutóbb megnevezett légitársaságot lecseréljük, akkor Önt haladéktalanul tájékoztatni fogjuk a cseréről.

A repülőársaságok listája EK üzemeltetési tilalommal (EK-lista, korábban „Fekete lista”) a következő internetes oldalról hívható le: <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index.de.htm>

## **16. Útlevel-, vízum-, és egészségügyi előírások**

**16.1** A szerződés megkötése előtt tájékoztatjuk Önt/ az utazót a célország általános útlevel- és vízumkövetelményeiről, valamint egészségügyi előírásairól, beleértve az adott esetben szükséges vízum beszerzési idejét, valamint az utazás előtt bekövetkező bármilyen esetleges változásról.

**16.2** A szükséges úti okmányok megszerzéséért és azok rendelkezésre állásáért, az esetlegesen szükséges oltásokért, valamint a vám- és devizaelőírások betartásáért kizárólag Ön tartozik felelősséggel. A jelen előírások be nem tartása miatt keletkező hátrányok, mint pl.: elállási költségek fizetése, Önt terhelik. Ez nem érvényes akkor, ha felróhatóan nem vagy nem elégséges mértékben, vagy hibásan tájékoztattuk Önt.

**16.3** Nem vagyunk felelősek a szükséges vízum megfelelő időben történő kiadásáért és az ahhoz való hozzáféréstért a mindenkor diplomáciai képviselőten, akkor sem, ha a beszerzéssel minket bizott meg, kivéve, ha saját kötelezettségünket felróhatóan nem teljesítettük.

## **17. Utazási védelem (útlemondási biztosítás stb.)**

Kérjük, vegye figyelembe, hogy az ebben a katalógusban megnevezett utazási árak nem tartalmazzák az útlemondási biztosítást (sztomóköltség biztosítás és útmegszakítási biztosítás). Ha az utazás megkezdése előtt eláll az utazástól, akkor sztomóköltségek keletkeznek. Útmegszakításnál ezen kívül visszautazási és egyéb többletköltségek keletkezhetnek. Ezért ajánljuk az Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München speciális teljes körű, gondtalan védelmet adó biztosításának megkötését. Az útlemondási biztosítás mellett átfogó utazási védelmet tartalmaz 24 órás vészhelyzeti szolgáltatással.

## **18. 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 alapidjak 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.

Általános kötbér sávok DERTOUR, Meier's Weltreisen, ADAC, JAHN, ITS márkákra, 2023. január 1-től készült foglalásokra:

**az utazás megkezdése előtti 42. napig a teljes részvételi díj 20%-a;**

**a 41. naptól a teljes részvételi díj 35%-a;**

**a 29. naptól a teljes részvételi díj 45%-a;**

**a 21. naptól a teljes részvételi díj 55%-a;**

**a 14. naptól a teljes részvételi díj 75%-a;**

**a 6. naptól a teljes részvételi díj 85%-a;**

**az utazás napján a teljes részvételi díj 100%-a fizetendő.**

A belépőjegyek, koncertjegyek a dokumentumok kiállítását követően nem téríthetők vissza.

Repülőjegy: a jegykiállítását követően a teljes ár 100%-a fizetendő.

Általános kötbér sávok X /PAUS termékekre, 2023. január 1-től készült foglalásokra:

**az utazás megkezdése előtti 42. napig a teljes részvételi díj 30%-a;**

**a 41. naptól a teljes részvételi díj 35%-a;**

**a 29. naptól a teljes részvételi díj 40%-a;**

**a 21. naptól a teljes részvételi díj 50%-a;**

**a 14. naptól a teljes részvételi díj 70%-a;**

**a 6. naptól a teljes részvételi díj 80%-a;**

**az utazás napján a teljes részvételi díj 100%-a fizetendő.**

Repülőjegy: a szerződéskötést követően a teljes ár 100%-a fizetendő.

Általános kötbér sávok Disney termékekre, 2023. január 1-től készült foglalásokra:

**az utazás megkezdése előtti 93. napig a teljes részvételi díj 15%-a;**

**a 92. naptól a teljes részvételi díj 40%-a;**

**a 44. naptól a teljes részvételi díj 60%-a;**

**a 34. naptól a teljes részvételi díj 90%-a;**

**az utazás napján a teljes részvételi díj 100%-a fizetendő.**

A belépőjegyek, koncertjegyek a dokumentumok kiállítását követően nem téríthetők vissza.  
Repülőjegy: a jegykiállítást követően a teljes ár 100%-a fizetendő.

**Hajóutak esetében mindig a német szerződésben lévő kötbérsávok érvényesek, az adott hajóstársaság feltételei szerint.**

Az általános kötbérsávokat módosíthatja az aktuális foglalásban lévő információ. Kérjük, érdeklődjön utazási irodájában. A fordításban előforduló hibákért felelősséget nem vállalunk, vitás esetekben az eredeti német szöveg a mérvadó.

**Utazásszervező**

DER Touristik Deutschland GmbH márkái, Emil-von-Behring-Straße 6 • 60439 Frankfurt • Telefon +49 69 9588-00 Székhely: Köln •  
Városi Bíróság: Köln HRB 53152 • Közösségi adószám: DE811177889; Humboldtstraße 140-144 • 51149 Köln •  
Ügyvezető: Dr. Ingo Burmester (szóvivő), Klaus Franke, Michael Kimmer, Rolf-Dieter Maltzahn, Matthias Rotter, Mark Tantz, Dr.  
Dirk Tietz, Stephanie Wulf