

Általános Utazási Szerződési feltételek

Pozíciószám:

Név:.....

Utazási szerződés:

- Misszió Tours Kft.** (Továbbiakban: Misszió Tours) székhely: 9600 Sárvár, Gárdonyi u. 6. missziotours@varsat.net, valamint 1082 Budapest, Horváth Mihály tér 2. és 2310 Szigetszentmiklós, Tököli u. 19. I/5., telefon: +36 1 612 5300, +36 20 565 3258, missziotours@missziotours.hu cégjegyzék szám: 18-09-107133, nyilvántartási szám: U-000829, adószám: 13911223-2-18, vagyoni biztosíték nyújtója: Európai Utazási Biztosító Zrt.
- A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletben foglaltaknak megfelelően az alábbiakban teszi közzé általános utazási feltételeit. A jelen általános szerződési feltételek, valamint a programfüzetben és a www.missziotours.hu (továbbiakban honlap) honlapon közzétett információk az utazási szerződés részét képezik.
Az utazási szerződésre – a programfüzetben, az utazási szolgáltatásokról szóló egyéb tájékoztatókban, a honlapon, az utazásra jogosító okmányban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, valamint a jelen szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződéséről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) rendelkezéseit és a Polgári Törvénykönyvről (2013. évi V. törvény) szóló jogszabály vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni. A jelen általános szerződési feltételek irányadóak a **Misszió Tours** által nyújtott bármilyen, a Rendelet hatálya alá tartozó szolgáltatására.
- Az utazás megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével és visszaigazolásával, valamint az előleg befizetésével létrejön az utas és a **Misszió Tours** között az utazási szerződés.
- Az utazás időtartamát, a szolgáltatás meghatározását, minőségét, a teljesítés módját és a részvételi díjat a Misszió Tours által közzétett programajánlat, illetve a megrendelés és annak a visszaigazolása tartalmazza.
- Ha az utas utazásközvetítő irodánál fizette be a részvételi díjat, akkor - az utas szerződés-aláírásától függetlenül - az utazási szerződés létrejöttének feltétele, hogy az utazásközvetítőnél befizetett díj megérkezzen a **Misszió Tours** számlájára. Az utazásközvetítő késedelmes, vagy nem fizetése esetén a **Misszió Tours** - utazási szerződés hiányában - megtagadhatja az utazást, és az ezzel kapcsolatos jogi és anyagi felelősség az utazásközvetítő terhére. A díjak beérkezésének időpontjáig a Misszió Tours nyilvántartásba veszi az utas jelentkezését.

Részvételi díj fizetés feltételei:

- Az utas jelentkezéskor előleget fizet, melynek mértéke a részvételi díj és az utas által megrendelt szolgáltatások összesített díjának 40%-a. A részvételi díj és a többi megrendelt szolgáltatás hátraléka 30 nappal az utazási szerződésben feltüntetett vagy a külön értesítésben meghatározott indulási napot megelőzően fizetendő. A hátralék befizetésével kapcsolatban a **Misszió Tours** külön értesítést nem küld. Amennyiben az utas ezen feltételt nem teljesíti, a **Misszió Tours** a megrendelést lemondottnak tekintheti és jogában áll az utazási feltételekben rögzített lemondási költséget felszámítani.
Bizonyos utaknál – elsősorban a repülő utazásoknál – előfordulhat az utas által fizetendő előleg mértékének növekedése abban az esetben, ha az utazási irodával szerződésben álló szolgáltató – igazolhatóan - 40%-ot meghaladó mértékű előleget kér, ill. ha a kifizetett előleget a szolgáltató nem, vagy csak részben fizeti vissza lemondás esetén. Az utazási iroda erről az utast a megrendeléskor minden esetben külön tájékoztatja.
- Ha a jelentkezés az utazást megelőző 30 napon belül történik, akkor a teljes részvételi díj fizetendő (a többi megrendelt szolgáltatás díjával együtt).
- A **Misszió Tours** a teljes összeg befizetése ellenében az utazás megkezdése előtt 1 héttel a befizetett és visszaigazolt szolgáltatások igénybe vételére jogosító részvételi jegyet küld az utasnak, melyet az út indulásának napján a **Misszió Tours** képviselőjének be kell mutatni. Ellenkező esetben az utas az utazáson nem vehet részt. Az utas csak a részvételi jegyen szereplő szolgáltatások igénybe vételére jogosult.
- Az utas a személyes, különleges kéréseket, kívánságokat, feltételeket, amelyek az utazással, az azon való részvételével kapcsolatosak, az utazási szerződés megkötése előtt köteles a **Misszió Tours** tudomására hozni. Ezek elfogadásuk esetén a **Misszió Tours** legkésőbb az utazási okmányok átadásakor, a részvételi jegyen írásban igazolja vissza.
- Az utas nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyai minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára (azaz utasként) veszi igénybe.

Részvételi díjak érvényessége:

- A részvételi díj az utazási ajánlatban meghirdetett szolgáltatások időtartamára az adott minőségben az árat, a **Misszió Tours** szervezési díját és az általános forgalmi adót tartalmazza. Nem tartalmazza az ütlelvet az esetleges vízum költségét és a költőpénzt.
- Az utazási költségek, a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adók, illetékek, közterhek, valuta árfolyamok jelentős megváltozása miatt a Misszió Tours a részvételi díjat legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal felemelheti. Az utazás megkezdését megelőző húsz napon belül a fenti okból – azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt részszerződésekkel kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy deviza – az utazásszervező közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti – forintárfolyamának változása miatt – sem emelhető.
Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, akkor az utas az erről kapott értesítéstől számított 3 naptári napon belül írásban elállhat a szerződéstől, és megilletik az alábbi jogok: amennyiben az utazásszervező az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári fél év első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.
Az előfoglalási kedvezménnyel befizetett utasok számára a Misszió Tours árfolyam változás esetén sem emel részvételi díjat.
- Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor útlelvet-, vízum-, vám -, és deviza szabályokat betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk az utast terhelik.
- A **Misszió Tours** - az utas kérésére - csak az Európai Unió tagállamának állampolgárát köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlelvet-, vízum-, illetve egészségügyi beutazás szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselőt ad felvilágosítást.

Utazási utalvány (voucher) kiállításához kapcsolódó - ismertető

2020. augusztus 31. napjáig az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 21. § (3) és (4) bekezdése szerinti felmondás esetében az R. 21. § (5) bekezdését a Kormány 242/2020. (V. 27.) Korm. rendelete szerinti eltérésekkel kell alkalmazni, ha a szerződés felmondására a

MISSZIÓ TOURS UTAZÁSI IRODA

- koronavírus világjárványra tekintettel került sor. A rendelet 1. § szerinti felmondás esetén az utazási csomag ellenértékéért befizetett előleg vagy teljes díj visszatérítése helyett az utazásszervező utalványt bocsáthat ki.
2. A voucher értéke a koronavírus miatt törölt foglalásra befizetett összeg ellenértékének felel meg. Felhasználható: 2021. augusztus 31-ig
 3. A voucher csak a megadott értékben használható fel, és kizárólag a Misszió Tours Kft. irodájában és saját szervezésű útjaira váltható be, "utazási csomag" jellegű programokra.
 4. A voucher kiadásának indoka: koronavírus miatt utazás törlése.
 5. Kézpénzre nem váltható be. Csak és kizárólag közvetlen hozzátartozóra ruházható át.
 6. Az utazó 15 napon belül nyilatkozhat az utalvány elfogadásáról.
 7. Ha az utazó a felajánlott utalványt nem fogadja el, vagy nem nyilatkozik 15 napon belül, részére a befizetett előleget, illetve díjat a rendelkezések szerint vissza kell utalni.
 8. Az utazót vagyoni vagy egyéb hátrány nem érheti az utalvány kiállításából adódóan, és annak felhasználása során.
 9. Ha az utazó az utalványt az itt meghatározott érvényességi idő alatt nem használja fel, az utazásszervező köteles részére az utalványon feltüntetett értéknek megfelelő összeget legkésőbb 14 napon belül megtéríteni.
 10. Az utazó és az utazásszervező megállapodhatnak az utalvány érvényességi idejének meghosszabbításában. Ebben az esetben az utazásszervező új utalványt állít ki.

Lemondási feltételek:

1. az utazás megkezdése előtti 60 napon kívüli lemondás díjmentes. Ha az utas 60 napon belül mondja vissza a részvételt, úgy a következő (utas által fizetendő) szturnó díjak (útlemondási díjak) érvényesek:

60 - 35 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj	10%-a
34 - 31 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj	25%-a
30 - 21 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj	40%-a
20 - 15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj	60%-a
14 - 8 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj	80%-a

7 napon belüli lemondás, valamint a meg nem jelenés esetén a teljes részvételi díj 100%-a
2. A Misszió Tours programfüzetében és honlapján meghirdetett valamennyi csoportos utazás részvételi díja stornó biztosítást nem tartalmaz, de az utas kérésére irodánkban a stornó biztosítás igényelhető. A stornó biztosítás díja a részvételi díj 5%-a, 20% önrész figyelembevételével. A stornó biztosításra befizetett összeg (biztosítási díj) semminemű útlemondáskor sem térítendő vissza az utasnak. Semminemű visszatérítés nem illeti meg azt az utast, aki az utazás folyamán lép vissza a szerződéstől, vagy azért nem tud részt venni az utazáson, mert a vonatkozó mindenkori (útlevél-, vízum-, deviza-, vám-, stb. előírásokat) nem tartotta be.
3. A **Misszió Tours** a befizetett összeg – az utazási szerződés megkötésétől számított időre az az érintett naptári fél év első napján érvényes jegybanki kamattal megegyező mértékű- kamattal növelt - visszatérítése mellett a szerződéstől elállhat az utazás megkezdése előtti 20. napig, ha az utazáshoz szükséges legkisebb létszám nem jött össze (autóbuszos körutazásoknál ez általában 25 fő), illetve bármikor, ha az utazás lebonyolítása az utasok egészségét és biztonságát közvetve, vagy közvetlenül veszélyeztetné.
4. Ha az utas szándékosan vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés, program teljesítését, nem az elvárható magatartását tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a **Misszió Tours** jogosult azonnali hatállyal kizárni az utast az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, az utas a hazautazásról maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a **Misszió Tours** jogosult kárainak megtérítését követelni az utastól.

BBP biztosítás, kezesi biztosítás:

A Misszió Tours utasai az utazás időtartamára betegség-, baleset- és poggyász biztosítást kötnek. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas felelős. A csoportos utazások részvételi díjai nem tartalmazzák a BBP biztosítást, (ettől eltérő esetekben az utast a szerződéskötéskor a biztosítás tényéről tájékoztatjuk), de a BBP megkötése (az Európai Utazási Biztosító termékeinek egyik módozata) szerződéskötési feltétel. Autóbuszos és vonat utazások esetén EUB Nívó vagy Top, repülőgépes utazások esetén EUB Air & Cruise Top; 80 éves kortól fizetendő pótdíj 150%. A biztosítási termékek ára a Biztosító Társaság mindenkor érvényben lévő díjszabása (www.eub.hu) szerint értelmezendő. Ez alól kivétel, ha az utas írásban nyilatkozik, hogy már rendelkezik biztosítással az adott évre, ebben az esetben a betegségből, balesetből, stb. adódó összes felelősség és költség az utast terheli.

A Misszió Tours a működéséhez előírt vagyoni biztosítékra szerződést kötött az Európai Utazási Biztosító Zrt. -vel, címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38., telefon: 452-35-80). A vagyoni biztosíték területi hatálya a Misszió Tours által Magyarországról külföldre, valamint a belföldről belföldre szervezett valamennyi utazás. A biztosítás összege 35.000.000,- Ft (Harcincötmillió forint) kiutaztatás esetén, 5.000.000,- Ft (Ötmillió forint) belföldi utaztatás esetén, célja az utazásszervezői tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése. Ezen túlmenően az utazók hazaszállítására és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére vonatkozó – Misszió Tours által kötött – biztosítás összege belföldről külföldre történő utazásszervezői tevékenységre 10.000.000,- Ft (Tízmillió Ft), valamint belföldről belföldre történő utazásszervezői tevékenységre 500.000,- Ft (Ötszáz ezer Ft).

Visszafizetés feltételei:

1. Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utasnak átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában – ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az utas az utazásszervezőt, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte. Amennyiben az utas a hibás teljesítés miatt kifogását később közli az utazásszervezővel, nem veszíti el a hibás teljesítésből eredő jogosultságait, de a közlés késedelméből eredő kárát felel.
A **Misszió Tours** köteles a bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast.
2. A **Misszió Tours** nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült okok miatt nem vette igénybe.
3. A **Misszió Tours** köteles a szerződésszegéssel okozott kárt megtéríteni. Mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.
4. Az utas saját maga köteles gondoskodni dolgainak őrzéséről, felügyeletéről.
5. A **Misszió Tours** nem felel olyan szolgáltatások elmaradásáért, amelyek a közlekedési eszközök meghibásodása vagy késése, illetve menetrend változása miatt vagy a járatok törlésének következtében maradnak el. A repülővel történő utazások esetén az adott légitársaság

MISSZIÓ TOURS UTAZÁSI IRODA

utazási feltételei érvényesek. Az esetleges késésekért, járat-, menetrend-, repülőgéptípus- vagy légitársaság változásáért, poggyászkároért a **Misszió Tours-t** felelősség nem terheli.

6. A **Misszió Tours** fenntartja a jogot a szálláshely kategórián belüli megváltoztatására, valamint a programok azonos értékű programokra történő felcserélésére kivételes esetekben.
7. A fakultatív programra befizetett részvételi díjat, amennyiben az kellő számú jelentkező hiányában elmarad, a **Misszió Tours** 5 napon belül visszafizeti.
8. Az utast ért mindazon károk vonatkozásában, melyek a **Misszió Tours** illetve teljesítési partnere okoz, a kártérítés felső határa a részvételi díj.
9. Ha vis major, háború, természeti csapás, járvány, sztrájk, közlekedési eszközök meghibásodása vagy késése, illetve menetrend változása miatt vagy a járatok törlésének következtében stb. az utazást befolyásolják vagy megghiúsítják, ezért és a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért a **Misszió Tours** felelősséget nem tud vállalni. A fenti okokból jelentkező többletköltségek az utast terhelik, illetve a bekövetkezett változásokért a **Misszió Tours** kártérítési felelősséggel nem tartozik, de a befizetett részvételi díj arányos részét visszatéríti, amennyiben az utas eláll az utazástól. Ilyen esetben az illetékes hivatalos szervek által kiadott állásfoglalás az irányadó.

Egyéb rendelkezések:

1. A **Misszió Tours** vagyoni biztosítékát az Európai Utazási Biztosító Zrt. nyújtja.
2. A **Misszió Toursnak** folyamatosan elérhető telefonszáma **+36 20 565 32 58**.
3. Egyes utazásoknál a részvételi díj után szerepel a gyermekkedvezmény mértéke. Ennek igénybe vételére csak akkor van mód, ha a gyermek 2 fizető felnőttel van egy szobában.
4. Helyi viszonyok (közlekedés, időjárási viszonyok, helyi ünnepek) vagy technikai okok (pl. autóbusz esetleges meghibásodása) miatt a programmódosítás jogát - rendkívüli esetekben - a **Misszió Tours** fenntartja. Az esetleges programelmaradás tényleges, kalkulált költségét (pl. befizetett fakultatív program, belépőjegy) a **Misszió Tours** utólag visszatéríti.
5. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, prospektusok, tájékoztatók, elektronikus ismertetők, amelyet nem a **Misszió Tours** adott ki, az utazási szerződés teljesítése és a **Misszió Tours** kötelezettsége szempontjából érvénytelenek, továbbá ezek tartalma ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem az utazás szervezőn, sem annak közreműködőin; azokért a **Misszió Tours** nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben sem egészében nem köteles.
6. A programfüzetben és a honlapon lévő képek csak illusztrációk.
7. A többi utas érdekében kérjük a megadott indulási és tartózkodási időpontokat feltétlenül betartani. Az esetleges késő utasokra az idegenvezető az adott helyzettől függően maximum 5-10 percet tud várni. A különvonatos utazások esetében az indulások a **Misszió Tours** szerint megadott végleges menetrend szerint történnek. A vasúti szolgáltatók a menetrend változtatás jogát mindenkor fenntartják.
8. A **Misszió Tours** nem adja ki harmadik személynek az utasok nevét és tartózkodási helyét még sürgős esetben sem, kivételt képez, ha az utas maga kívánta és ezt írásban a **Misszió Toursnak** megadja. Javasoljuk az utasnak, hogy hozzátartozóival közöljék a külföldi tartózkodási címüket és telefonszámukat. A **Misszió Tours** az utasokkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utasok) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A **Misszió Tours** a közte, és az Utasok közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utasok által megadott és a **Misszió Tours** által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A **Misszió Tours** a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az missziotours@varsai.net elérhetőségen fogad. Az utazási szerződést nem érintő egyéb személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztató megtalálható a <https://missziotours.hu/adatvedelmi-tajekoztato> oldalon.
9. Az utazási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik a **Misszió Tours** által - az adott úthoz kapcsolódóan- kiadott mindenkor nyomtatott és online tájékoztató dokumentumok.
10. A díjemelés indokoltsága és az utazási szerződés hiányossága, valamint a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az utasok (a fogyasztók) 2017.január 1-től panaszukkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak.(elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) Felügyeleti szerv: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf :919
11. A **Misszió Tours** által szervezett utazással kapcsolatos nézeteltéréseket a felek megkísérik békés úton rendezni, ennek eredménytelensége esetén bírósághoz fordulnak.

A **Misszió Tours** Utazási szerződését és a lemondási feltételeket (ÁFSZ), valamint az Adatvédelmi tájékoztatót, illetve az utasbiztosításra (BBP és stornó biztosítás) vonatkozó feltételeket megismertem és elfogadom.

Jelen általános utazási szerződési feltételeket átolvastam, annak pontjaira felhívták a figyelmemet, azokat megértettem és elfogadom és utastársaimra nézve tudomásul vettem és ezt aláírással tanúsítom. (Zárt csoportok esetén a résztvevők nevét és az utazási feltételek tudomásul vételét igazoló aláírásokat jelen dokumentum melléklete tartalmazza.)

Dátum:**Utas / Megrendelő aláírása:**