

# ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A La Grotta Holidays Idegengazdálkodási Kft. (székhelye és levelezési címe: **1065 Budapest, Podmaniczky u. 6., Tel.: +36 1 3540664,65**, fax: +36 1 3024840, e-mail: [info@lagrotta.hu](mailto:info@lagrotta.hu), telephelye: 1065 Budapest, Podmaniczky u. 13., Tel. +36 1 3730408, Fax: +36 1 3730409, a Fővárosi Bíróság Cégbíróságán bejegyzett cégjegyzék száma: 01-09-667490, adószáma: 12332210-2-42, eng.szám: R-1886/2001. Engedélyező, nyilvántartást vezető, szolgáltatást felügyelő hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala Idegenforgalmi Osztály, 1124 Budapest Németvölgyi út 37-39., mint vállalkozó (a továbbiakban: **La Grotta Utazási Iroda** vagy **Utazásszervező**) az általa szervezett utazásokra a Ptk. 6:254 § és az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) alapján – figyelemmel a Ptk. XV. Fejezetében (Szerződéskötés általános feltételekkel) foglaltakra is – az alábbi általános szerződési feltételekkel szerződik a megrendelővel (a továbbiakban: **Utás**):

Megrendelő/Utás .....  
Mobil telefonszám .....  
Cím: .....  
Utazásközvetítő iroda neve .....  
Telefonszám .....  
Székhelye .....  
Úti cél, időpont .....

## 1. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS

**1/1.** Az utazási szerződés alapján az Utazásszervező az Utas által megrendelt utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, az Utas pedig a szolgáltatások átvételére és díj fizetésére köteles. Az Utas felelőssége tudatában kijelenti, hogy a La Grotta Utazási Iroda által kiadott utazási ajánlatban, illetőleg tájékoztatóban (a továbbiakban együttesen: utazási ajánlat) ismertetett egyedi és a jelen okiratba foglalt általános szerződési feltételeket - teljes egészében és részleteiben is - megismerte, melyeket magára nézve kötelezőnek ismer el és kifejezetten elfogad.

**1/2.** Az utazási szerződés akkor tekinthető létrejöttnek, ha a szolgáltatást az Utas írásban megrendelte és a részvételi díj előlegét (2/1. pont) befizette, valamint a La Grotta Utazási Iroda a megrendelést írásban visszaigazolta.

Amennyiben az Utas a szolgáltatást a La Grotta Utazási Iroda partner irodájában (utazásközvetítő útján) rendeli meg, az utazási szerződés – a fenti feltételeken túlmenően – akkor tekinthető létrejöttnek, amikor az előleg a La Grotta Utazási Iroda számlájára beérkezett. A La Grotta Utazási Iroda a jelen pont szerinti - előleggel megerősített - megrendelést lehetőség szerint a megrendelőtől számított 3 (három) munkanapon belül írásban visszaigazolja.

A jelen általános szerződési feltételek az Utas megrendelésének írásbeli visszaigazolásával lépnek hatályba.

Az utas jelen szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja, hogy fentiek bármelyikének elmaradása esetén az utazási szerződés nem jön létre, azzal kapcsolatosan a La Grotta Utazási Iroda az Utas felé semminemű felelősséggel nem tartozik.

**1/3.** A La Grotta Utazási Iroda honlapján ([www.lagrotta.hu](http://www.lagrotta.hu)) keresztül (azaz online) történő megrendelés esetén az Utas az internetes megrendelésével egyidejűleg elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket is. Ez esetben a felek közti szerződés akkor jön létre, ha az Utas a megrendelését elküldte és a részvételi díj előlegét (2/1. pont) befizette, továbbá megrendelését a La Grotta Utazási Iroda írásban elektronikus dokumentumban visszaigazolta. Amennyiben a felek között az utazási szerződés az előleg befizetésének hiánya miatt nem jön létre, de az utas írásban vagy on-line megrendelte az utazást, vagy aláírta az utazási szerződést, a La Grotta Utazási Iroda jogosult az ebből eredő kárát a 3/2 pont szerint érvényesíteni. A visszaigazolást követően az Utas megrendelésétől kizárólag a jelen Általános Szerződési Feltételek 3/2. pontjában foglalt feltételekkel állhat el.

**1/4.** Az utazás időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, továbbá a Kormányrendelet 4. § (1) és 13. § (1) bekezdéseiben, továbbá 14. §-ában meghatározottakat a La Grotta Utazási Iroda által közzétett tájékoztató (programfüzet, a La Grotta Utazási Iroda honlapja, egyedi ajánlat, a továbbiakban együttesen: tájékoztató) és/vagy a megrendelés visszaigazolása tartalmazza. Az Utas a jelen okirat általa történő aláírásával elismeri, hogy a fenti tájékoztatót megismerte, ennek megfelelően a tájékoztató elmaradására vagy hiányosságára a továbbiakban nem hivatkozhat.

A La Grotta Utazási Iroda a programfüzetben foglaltaktól való eltérés jogát fenntartja, jogosult a 3/2. pont szerinti az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni (azonos kategórián belüli változtatás joga), melyről az Utast haladéktalanul tájékoztatja. Amennyiben az Utas az ily módon történő és ahhoz kapcsolódó részvételi díjváltoztatást elfogadja, úgy a felek az utazási szerződésüket ennek megfelelően módosítják. Az utazási szerződés módosítása esetén a Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésben foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

## 2. A DÍJFIZETÉS FELTÉTELEI

**2/1.** A La Grotta Utazási Iroda által közzétett **részvételi díj összegét** az Utas oly módon köteles megfizetni, hogy abból **40% előleg** az utazási szerződés megkötésekor köteles megfizetni. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződése ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre. Az Utas által megfizetett előleg az Utas számára garanciát képez arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatást (lefoglalt helyeket) a La Grotta Utazási Iroda harmadik személy részére nem értékesíti.

Az utazási szerződés alapján fizetendő **teljes díj** a szolgáltatás díja (részvételi díj), valamint a Kormányrendelet 4. § (1) bekezdésének i) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek) teljes összegének megfizetése - külön felszólítás nélkül is - **az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal esedékes**, kivéve, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

Az utazás megkezdésének időpontja és az azt megelőző 30. nap közötti időszakban megkötött utazási szerződések esetében a teljes részvételi díj megfizetése az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes. **Erről külön értesítést az iroda nem küld az Utasnak.**

Amennyiben az előleg vagy a teljes részvételi díj (hátralek) megfizetésének kötelezettségét az Utas vagy az utazásközvetítő nem teljesíti, a La Grotta Utazási Iroda fenntartja magának a jogot arra, hogy a megrendelést lemondottnak tekintse. Ez az Utas elállásának minősül, így az Utas köteles a 3/2. pontban meghatározott összegű bánatpénzt a La Grotta Utazási Iroda részére megfizetni.

**Utasnak, azaz megrendelőnek azt a személyt kell tekinteni, aki a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.** A számlát az utas nevére kell kiállítani, ezért a számlán azt a személyt kell megrendelőként feltüntetni, aki az utazáson részt vesz. Amennyiben nem saját nevére kéri (pl. céges számla), a szolgáltatás ára a mindenkor hatályos mértékű általános forgalmi adót (ÁFÁ-t) kell felszámítani, amit a céges megrendelő visszaigényelhet. Ha végfelhasználói nyilatkozatban cégtént nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást végfelhasználóként (azaz nem továbbértékesítésre) vásárolja, akkor a számla értékét nem kell ÁFÁ-val növelni. Az Utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy minden olyan természetes és jogi személynek, aki utazásszervező szolgáltatásait igénybe veszi, nyilatkozatot kell tennie arról, hogy nem adóalanyként (Utasként) vagy adóalanyként de saját nevére és javára (Utasként) vagy adóalanyként, de más nevére (nem Utasként) köti a szerződést. A nyilatkozat irodánknál, vagy partnerirodánkban a foglalás helyén tehető.

**2/2.** A La Grotta Utazási Iroda (12 éves kor felett) **1500 Ft/fő foglalási díjat** számol fel, ami nem képezi a részvételi díj részét, azért az utazás Utas által történő lemondása (elállása) esetén vissza nem térítendő.

**2/3.** A bel- vagy külföldi hatósági **árvaltozás**, adó, illeték, kötelező terhek, szállítási költségek (üzemanyag), valamint a valutaárfolyamok megváltozása miatt a La Grotta Utazási Iroda a részvételi díjat jogosult egyoldalúan megemlíni. Ha az emelés mértéke a 8%-ot meghaladja, az Utas az erről kapott értesítéstől számított 3 napon belül írásban elállhat a szerződéstől a befizetett összeg visszafizetése mellett. Amennyiben az Utas elfogadja a változtatásokat, a felek a részvételi díj megváltoztatásával módosítják az utazási szerződést.

A La Grotta Utazási Iroda az Utast a részvételi díj bármilyen változtatásáról haladéktalanul írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíti (telefon, e-mail).

**2/4.** A La Grotta Utazási Iroda nem vállal felelősséget az előre be nem fizetett szolgáltatásokért, azok részvételi díjának bármely változásáért (fakultatív program, étkezés, közlekedés, belépőjegyek stb.).

**2/5.** Ha az Utas és a La Grotta Utazási Iroda közötti utazási szerződést utazásközvetítő hozza létre, abban az esetben az Utas által befizetett részvételi díjak a La Grotta Utazási Irodát illetik meg, azzal az utazásközvetítő nem rendelkezik. Az Utas a fentiek ismeretében kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szerződés La Grotta Utazási Iroda és az Utas között akkor lép hatályba, ha a teljes részvételi díj az utazásközvetítőtől hozzá ténylegesen befolyt.

## 3. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEMÉNYEI

### 3.1. A LA GROTTA UTAZÁSI IRODA ELÁLLÁSI JOGA

A La Grotta Utazási Iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

Ha az elállás nem az Utas érdekkörében felmerült okból történik, ez esetben a La Grotta Utazási Iroda köteles a Kormányrendelet 9. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározottak szerint helyettesítő szolgáltatás nyújtására azzal, hogy ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utasnak megtéríteni. Ha pedig ez nem lehetséges, akkor köteles a Kormányrendelet 9. § (2) bekezdésének b) pontja alapján eljárni (vagyis a teljes befizetett díjat azonnal visszafizetni a jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal együtt) és ezen túlmenően - a Kormányrendelet 9. § (4) bekezdésében meghatározott kivételekkel - köteles az Utasnak az elállás következtében felmerült esetleges kárát megtéríteni.

### 3/2. AZ UTAS ELÁLLÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI JOGA

Az Utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Az Utas elállása esetén - a Kormányrendelet 8. § (2) és (6) bekezdéseiben foglalt eseteket kivéve - bánatpénzt köteles fizetni a La Grotta Utazási Iroda részére az alábbiak szerint:

**Ha az Utas elállása az utazás megkezdése előtt 61 napig történik meg, a La Grotta Utazási Iroda 5 000 Ft/fő kezelési költséget számol fel.**

**60-36 nap között történik, a részvételi díj 10%-a**

**35-22 nap között történik, a részvételi díj 40 %-a**

**21-15 nap között történik, a részvételi díj 60 %-a**

**14-7 nap között történik, a részvételi díj 80 %-a**

**6 napon belül történik, a részvételi díj 100%-a a bánatpénz összege.**

Ezen határidők a La Grotta Utazási Irodához beérkező írásbeli értesítés időpontjától számítandók (szóbeli elállást a La Grotta Utazási Iroda nem fogad el).

Az Utas elállásának esetére, a részvételi díj százalékaiban, általán formájában kikötött bánatpénz fenti mértékét az Utas kifejezetten elfogadja, és kijelenti, hogy azt nem tartja elutasítottnak.

Egyedi esetekben a bánatpénz összegének megállapításához szükséges határidők a fentiekől eltérhetnek. Ez esetben a konkrét szálláshelyre vonatkozó eltérő feltételt az utazási szerződés tartalmazza.

Az utazási szerződés Utas által kezdeményezett **módosításának díja 5000,- Ft/foglalás**, amely kizárólag az Utas nevére, a szolgáltatás (utazás) időpontjára, a szálláshelyre vagy a szobátípusra, illetőleg más hasonló, a La Grotta Utazási Iroda által is elfogadott körülményekre vonatkozhat.

**Az utazást megelőző 35 napon belül** történő - dátumra, illetve szálláshelyre vonatkozó - változtatás az eredeti szerződéstől való elállásnak felel meg, melyre a fentiek szerinti bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, ezáltal az erre vonatkozó változtatás új megrendelésnek számít.

**Költségmentesen elállhat** az Utas a szerződéstől akkor is, ha az utazási iroda a programot lényegesen megváltoztatja (nem minősül lényeges változtatásnak az útvonal módosítása, közlekedési eszköz típusválttatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és a menetrendváltozás).

Az Utas utazási szerződéstől való elállására egyebekben a Kormányrendelet 8. §-a vonatkozik.

#### 4. TOVÁBBI FELTÉTELEK

**4/1.** Az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezik a programfüzetben a .Hasznos tudnivalók oldalán és a web oldalon található az adott országra vonatkozó információk is.

**4/2.** Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel. Az Utas haladéktalanul köteles tájékoztatni az Utazásszervezőt. A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért az Utas és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt, amit az Utas a jelen okirat általa történő aláírásával kifejezetten elfogad.

Amennyiben a szolgáltatást az Utas érdekében vagy javára harmadik személy rendeli meg, a La Grotta Utazási Iroda nem köteles vizsgálni az eljáró harmadik személy képviselői jogát és annak terjedelmét, de ebben az esetben az utazási szerződésben az utazás megkezdéséig vállalt, az Utast terhelő kötelezettségek a szerződést kötő harmadik személyt terhelik. Úgyisntén a megrendeléstől több Utas nevében eljáró személy megrendelése is valamennyi Utas megrendelésének tekintendő azzal, hogy az utazási szerződésben az utazás megkezdéséig vállalt, az Utasokat terhelő kötelezettségek a szerződést kötő harmadik személyt terhelik.

Az eljáró harmadik személy köteles eljárásáról az általa képviselt Utas(ok)at tájékoztatni, amennyiben ezen kötelezettségnek teljesítését elmulasztja, úgy az ezzel okozott kár megtérítéséért kizárólag ő tartozik felelősséggel. A szerződött létszámtól való eltérésekből adódó károk és kötelezettségek is az ily módon eljáró személyt terhelik.

Az Utas köteles a szerződésben foglaltakat betartani. Az Utas felelősségének teljes tudatában és saját kockázatára nyilatkozik a szolgáltatásokat vele együtt igénybe vevő (utazó) kiskorú személyek születési dátumáról, melyek feltételét képezik az esetleges gyermekkedvezmények igénybevételének. Az eltérő adatközlésből eredő többletköltségek a helyszínen fizetendők, s az ezzel okozott károk, többletköltségek kizárólag az Utast terhelik.

**4/3.** Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkori (útlevél, vám, vízum, deviza) jogszabályokat betartani és erről előzetesen tájékozódni, különösen, ha nem magyar állampolgár. Ez utóbbi körülményre az Utas köteles a La Grotta Utazási Iroda figyelmét felhívni. Ennek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk kizárólag az Utast terhelik. Ilyen esetben az Utas a részvételi díj visszatérítésére sem tarthat igényt.

**4/4.** Ha az utazási ajánlat alapján az Utas által megrendelt szolgáltatással összefüggésben **fakultatív program** megrendelésére is lehetőség van, ezt az Utazásszervező -közreműködője útján- csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív program teljesítési helyén a teljesítés előre meghatározott feltételei adottak (pl.: elegendő a jelentkezők létszáma, stb.). Ennek esetleges elmaradása esetén az Utas az Utazásszervezővel szemben követeléssel nem léphet fel.

#### 5. HIBÁS TELJESÍTÉS

**5/1.** Ha a La Grotta Utazási Iroda az utazást (szolgáltatást) nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani, kivéve, ha az Utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. A La Grotta Utazási Iroda a Kormányrendelet 11. §-ban meghatározott esetben sem felelős az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért.

**5/2.** A La Grotta Utazási Iroda felel a szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért. Köteles a szerződésszegés okozott kárt megtéríteni, de mentesül a kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az elvárható volt.

**5/3.** Ha az utazás megkezdését követően a La Grotta Utazási Iroda a szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni, mely esetleges többletköltsége az Utasra nem hárítható át. Az Utas által az 5/4. pont szerint közölt panaszt a La Grotta Utazási Iroda az Utas egyetértésével orvosolja, melyben az Utas köteles közreműködni. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a különbözetre az Utas igényt tarthat, választható magasabb értékű szolgáltatás nyújtása esetén a többletköltség az Utast terhel. Amennyiben az Utas a helyettesítő szolgáltatást megfelelő indok nélkül nem fogadja el, úgy a kártérítésre nem jogosult.

**5/4.** Az Utas 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, **és/vagy** ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – **az Utas kifogása esetén a kárenyhítés érdekében köteles haladéktalanul felhívni a La Grotta Utazási Iroda magyar nyelvű központi ügyeleti számát, mely az őt útkimányon szerepel.** A közlés késedelméből eredő kárért az Utas felelős és a bizonyítási teher az Utasra hárul. Az Utas a helyszínen nem vagy csak részben orvosolt kifogásait az utazás tényleges befejezését követő 8 (nyolc) napon belül köteles írásban a La Grotta Utazási Iroda tudomására hozni, amennyiben kárigénye van, a bejelentési határidő Utas hibájából történő elmulasztása jogvesztő hatályú. A La Grotta Utazási Iroda vállalja, hogy a bejelentett kárigényt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és arra vonatkozó álláspontjáról az Utast írásban értesíti. A panaszt kizárólag abban az esetben vizsgálja ki az iroda és bírálja el jogosságát, ha azt az Utas a helyszínen tartózkodásakor, **az észleléskor már bejelentette.** A bejelentéshez csatolni kell a

kifogásra okot adó cselekmény helyén az utaskísérő/képviselő által felvett és igazolt dokumentumok, jegyzőkönyvek másolati példányát. Amennyiben az Utas kárigényét késve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása és/vagy megtérítésének kötelezettsége alól.

**5/5.** A szállásadók a szállást az érkezés napján általában legkésőbb 19-20 óráig tudják tartani. Az Utas köteles az irodáknak vagy a voucheren szereplő szállás telefonszámán jelezni az az ennél későbbre tervezett érkezését, melynek esetleges helyszíni többletköltsége az Utast terhel. A La Grotta Utazási Irodát felelősség nem terhel az értesítés elmulasztása esetén, amennyiben a szálláshely nem foglalható el.

**5/6.** Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas tartozik felelősséggel.

**5/7.** A tengerparti üdülőhelyekre induló **autóbuszos járatok** előre megtervezett útvonalon haladnak, fel- és leszállásra csak az előre megadott helyeken van lehetőség. Az autóbusz a lehetőség szerinti legközelebbi ponton teszi le az Utasokat a megrendelés és visszaigazolás szerinti településen, mely nem jelenti minden esetben a szállodai recepció előtti kiszállást. A La Grotta Utazási Iroda fenntartja a nagy távolságok és az előre nem látható váratlan események (baleset, határátkelési várakozás, stb.) miatt a menetrend és az útvonal megváltoztatásának jogát. Az ebből eredő kéréséért a La Grotta Utazási Irodát felelősség nem terhel. Az Utas tudomásul veszi, hogy a turnusváltások napján a szálláshelyek elfoglalása ill. elhagyása általában nem esik egybe az autóbuszok menetrendjével, ezért néhány óráos várakozásra kell számítani, emiatt tehát az Utas szavatossági igényt nem élhet.

**5/8.** A légitársaságok által biztosított repülőjegyek módosítására, lemondására az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak, melyek eltérhetnek a La Grotta Utazási Iroda általános feltételeitől. Bármikor sor kerülhet előre nem közölt közbeszólás leszállásra, repülőgép vagy légitársaság cseréire. A La Grotta Utazási Iroda nem felel a közlekedési vállalatok menetrend-változtatásaiért, járatainak késéseiről, szolgáltatásának elmaradásáért, illetve ezek miatt további szolgáltatások elmaradásáért.

**5/9.** Az Utas **poggyászának** őrzetéről az utazás során az Utas a saját kockázatára maga gondoskodik, kivéve, ha azt az Utastól további szállítást vagy megőrzést céljából a La Grotta Utazási Iroda vagy annak közreműködője átvette.

**5/10.** Az utazási prospektusban (programfüzetben, tájékoztatóban stb.) esetlegesen előforduló nyomdahiábért a La Grotta Utazási Iroda felelősséget nem vállal.

#### 6. BIZTOSÍTÁS

**6/1.** A LA GROTTA Utazási Iroda a külön jogszabályban előírt vagyoni (nemzetközi) biztosítékra vonatkozóan a **Collonade Insurance S.A.** magyarországi fióktelepével (1143 Budapest, Stefánia út 51. Tel.: +36 1 4601400) áll szerződéses viszonyban. (Kötvényszám: VBB 2017/197).

**6/2.** Az Utas hozzájárul ahhoz, hogy a La Grotta Utazási Iroda őt. külön térítés ellenében **baleset-, betegségi- és poggyászkár** esetére **550,- Ft/fő/nap**, (Classic 550,-, vagy Premium 720,-, vagy Privilege 920 Ft/fő/nap), valamint **útlemondás** esetére (a részvételi díj **1,3 %-**áért) biztosítja. Az autóbuszsal történő utazások esetén az utasbiztosítás megkötése szerződési feltétel. Ez alól kivétel, ha az autas nyilatkozik, hogy ezzel rendelkezik az adott időszakra. Az Utas tudomásul veszi továbbá, hogy igazolt utazásképtelenség esetén annak bekövetkeztétől számított 2 (kettő) munkanapon belül köteles útlemondását a La Grotta Utazási Irodánál írásban bejelenteni, ezután a kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítóhoz továbbítani, majd a teljes részvételi díj 20 %-ának (húsz százalékának) megfelelő mértékű önrész levonása után a biztosító a bántópenzt visszatéríti. **Az útlemondási biztosítás díja nem visszatérítendő.**

#### 7. JOGVITÁK

**7/1.** A fogyasztóvédelemről szóló 1997 évi (IV. törvény) (fogytv) (17A§) értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás székhelye. A fogyasztó a lakhelye /tartózkodási helye/ szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyek rendezését az utazásszervező megkísérelte, de az nem járt eredménnyel. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor): 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

A La Grotta Utazási Iroda által szervezett utazásokkal kapcsolatos minden perben a felek átvételt magukat - pertárgy értékétől függően - a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetőleg a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességének.

#### NYILATKOZAT

Alulírott, jelen szerződés aláírásával, az ÁFA tv 206§ (1) bekezdés c) pontja alapján ezúton nyilatkozom, hogy  a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként veszem igénybe **(mágnévszemély)**)

a szolgáltatást adóalanyként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe **(cégnévre való számlázás, az utastól térítés nincs)**

a szolgáltatást adóalanyként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként veszem igénybe **(cégnévre való számlázás, de a cég térítést kér az utastól, a teljes szolgáltatást + 27 % Áfa terhel).**)

Az utazást igénybevevő adózó mulasztási bírsággal sújtható, ha valótlan nyilatkozatot tesz, vagy a nyilatkozatot elmulasztja.

Hozzájárul-e Ön, hogy az Utazási Iroda a továbbiakban hírlevélben tájékoztassa az általa szervezett utazásokról, akciokról stb.?  Igen  Nem

E-mail cím .....

A Ptk. 6:78. [Az általános szerződés feltétel szerződéses tartalomra válasza] (1) bekezdése jelentőségének ismeretében aláírással igazolom, hogy a La Grotta Utazási Iroda Általános Szerződési Feltételeit az utazási szerződés megkötése előtt megismertem, annak tartalmát az Utazásszervezővel **egyedileg megtárgyaltam**, az abban foglaltakat **elfogadom**, továbbá a Collonade Insurance Magyarországi Fióktelepének útlemondási biztosítási feltételeit megismertem, azokat elfogadom, magamra és utastársaimra nézve kötelezőnek tekintem. ....

# ÁLTALÁNOS UTAZÁSI SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A La Grotta Holidays Idegénforgalmi Kft (székhelye és levelezési címe: **1065 Budapest, Podmaniczky u. 6., Tel.: +36 1 3540664,65**, fax: +36 1 3024840, e-mail: info@lagrotta.hu, telephelye: 1065 Budapest, Podmaniczky u. 13., Tel. +36 1 3730408, Fax: +36 1 3730409, a Fővárosi Bíróság Cégbíróságán bejegyzett cégjegyzék száma: 01-09-667490, adószáma: 12332210-2-42, eng.szám: R-1886/2001. Engedélyező, nyilvántartást vezető, szolgáltatást felügyelő hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala Idegénforgalmi Osztály, 1124 Budapest Németvölgyi út 37-39., mint vállalkozó (a továbbiakban: **La Grotta Utazási Iroda** vagy **Utazásszervező**) az általa szervezett utazásokra a Ptk. 6:254 § és az utazási szerződésről szóló 281/2008 (XI. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) alapján – figyelemmel a Ptk. XV. Fejezetében (Szerződés-kötés általános feltételekkel) foglaltakra is – az alábbi általános szerződési feltételekkel szerződik a megrendelővel (a továbbiakban: **Utás**):

Megrendelő/Utás .....  
Mobil telefonszám .....  
Cím:.....  
Utazásközvetítő iroda neve .....  
Telefonszáma.....  
Székhelye .....  
Úti cél, időpont .....

## 1. AZ UTAZÁSI SZERZŐDÉS

**1/1.** Az utazási szerződés alapján az Utazásszervező az Utás által megrendelt utazás és az út egyes állomásain való tartózkodás megszervezésére, továbbá kapcsolódó szolgáltatások nyújtására, az Utás pedig a szolgáltatások átvetelére és díj fizetésére köteles. Az Utas felelőssége tudatában kijelenti, hogy a La Grotta Utazási Iroda által kiadott utazási ajánlatban, illetőleg tájékoztatóban (a továbbiakban együttesen: utazási ajánlat) ismertetett egyedi és a jelen okiratba foglalt általános szerződési feltételeket - teljes egészében és részleteiben is - megismerte, melyeket magára nézve kötelezőnek ismer el és kifejezetten elfogad.

**1/2.** Az utazási szerződés akkor tekinthető létrejöttnek, ha a szolgáltatást az Utas írásban megrendelte és a részvételi díj előlegét (2/1. pont) befizette, valamint a La Grotta Utazási Iroda a megrendelést írásban visszaigazolta.

Amennyiben az Utas a szolgáltatást a La Grotta Utazási Iroda partner irodájában (utazásközvetítő útján) rendeli meg, az utazási szerződés – a fenti feltételeken túlmenően – akkor tekinthető létrejöttnek, amikor az előleg a La Grotta Utazási Iroda számlájára beérkezett. A La Grotta Utazási Iroda a jelen pont szerinti - előleggel megerősített - megrendelést lehetőség szerint a megrendeléstől számított 3 (három) munkanapon belül írásban visszaigazolja.

A jelen általános szerződési feltételek az Utas megrendelésének írásbeli visszaigazolásával lépnek hatályba. Az utas jelen szerződés aláírásával kifejezetten elfogadja, hogy fentiek bármelyikének elmaradása esetén az utazási szerződés nem jön létre, azzal kapcsolatosan a La Grotta Utazási Iroda az Utas felé semminemű felelősséggel nem tartozik.

**1/3.** A La Grotta Utazási Iroda honlapján ([www.lagrotta.hu](http://www.lagrotta.hu)) keresztül (azaz online) történő megrendelés esetén az Utas az internetes megrendelésével egyidejűleg elfogadja a jelen Általános Szerződési Feltételeket is. Ez esetben a felek közti szerződés akkor jön létre, ha az Utas a megrendelését elküldte és a részvételi díj előlegét (2/1. pont) befizette, továbbá megrendelését a La Grotta Utazási Iroda írásban elektronikus dokumentumban visszaigazolta. Amennyiben a felek között az utazási szerződés az előleg befizetésének hiánya miatt nem jön létre, de az utas írásban vagy on-line megrendelte az utazást, vagy aláírta az utazási szerződést, a La Grotta Utazási Iroda jogosult az ebből eredő kárát a 3/2 pont szerint érvényesíteni. A visszaigazolást követően az Utas megrendelésétől kizárólag a jelen Általános Szerződési Feltételek 3/2. pontjában foglalt feltételekkel állhat el.

**1/4.** Az utazási időtartamát, az egyes szolgáltatások meghatározását, minőségét, továbbá a Kormányrendelet 4. § (1) és 13. § (1) bekezdéseiben, továbbá 14. §-ában meghatározottakat a La Grotta Utazási Iroda által közzétett tájékoztató (programfüzet, a La Grotta Utazási Iroda honlapja, egyedi ajánlat, a továbbiakban együttesen: tájékoztató) és/vagy a megrendelés visszaigazolása tartalmazza. Az Utas a jelen okirat általa történő aláírásával elismeri, hogy a fenti tájékoztatót megismerte, ennek megfelelően a tájékoztatás elmaradására vagy hiányosságára a továbbiakban nem hivatkozhat.

A La Grotta Utazási Iroda a programfüzetben foglaltaktól való eltérés jogát fenntartja, jogosult a 3/2. pont szerint az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokat más, minőségben és értékben megfelelő szolgáltatásokkal helyettesíteni (azonos kategórián belüli változtatás joga), melyről az Utast haladéktalanul tájékoztatja. Amennyiben az Utas az ily módon történő és ahhoz kapcsolódó részvételi díjváltoztatást elfogadja, úgy a felek az utazási szerződésüket ennek megfelelően módosítják. Az utazási szerződés módosítása esetén a Kormányrendelet 3. § (2) bekezdésben foglalt rendelkezést kell alkalmazni.

## 2. A DÍJFIZETÉS FELTÉTELEI

**2/1.** A La Grotta Utazási Iroda által közzétett **részvételi díj összegét** az Utas oly módon köteles megfizetni, hogy abból **40% előleg**et az utazási szerződés megkötésekor köteles megfizetni. Ettől a rendelkezéstől el lehet térni, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződése ennél szigorúbb kötelezettséget ró az Utazásszervezőre. Az Utas által megfizetett előleg az Utas számára garanciát képez arra, hogy az általa megrendelt szolgáltatást (lefoglalt helyeket) a La Grotta Utazási Iroda harmadik személy részére nem értékesíti. Az utazási szerződés alapján fizetendő **teljes díj** [a szolgáltatás díja (részvételi díj), valamint a Kormányrendelet 4. § (1) bekezdésének i) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek] teljes összegének megfizetése - külön felszólítás nélkül is - **az utazás megkezdése előtt 30 (harminc) nappal esedékes**, kivéve, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség.

Az utazás megkezdésének időpontja és az azt megelőző 30. nap közötti időszakban megkötött utazási szerződések esetében a teljes részvételi díj megfizetése az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg esedékes. **Erről külön értesítést az iroda nem küld az Utasnak.**

Amennyiben az előleg vagy a teljes részvételi díj(hátralék) megfizetésének kötelezettségét az Utas vagy az utazásközvetítő nem teljesíti, a La Grotta Utazási Iroda fenntartja magának a jogot arra, hogy a megrendelést lemondottnak tekintse. Ez az Utas elállásának minősül, így az Utas köteles a 3/2. pontban meghatározott összegű bánatpénzt a La Grotta Utazási Iroda részére megfizetni.

**Utasnak, azaz megrendelőnek azt a személyt kell tekinteni, aki a szolgáltatást ténylegesen igénybe veszi.** A számlát az utas nevére kell kiállítani, ezért a számlán azt a személyt kell megrendelőként feltüntetni, aki az utazáson részt vesz. Amennyiben nem saját nevére kéri (pl. céges számla), a szolgáltatás ára a mindenkor hatályos mértékű általános forgalmi adót (ÁFÁ-t) kell felszámítani, amit a céges megrendelő visszaigényelhet. Ha végfelhasználói nyilatkozatban cégként nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást végfelhasználóként (azaz nem továbbértékesítésre) vásárolja, akkor a számla értékét nem kell ÁFÁ-val növelni. Az Utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy minden olyan természetes és jogi személynek, aki utazásszervező szolgáltatásait igénybe veszi, nyilatkozatot kell tennie arról, hogy nem adóalanyként (Utasként) vagy adóalanyként de saját nevére és javára (Utasként) vagy adóalanyként, de más nevére (nem Utasként) köti a szerződést. A nyilatkozat irodánknál, vagy partnerirodánkban a foglalás helyén tehető.

**2/2.** A La Grotta Utazási Iroda (12 évig kor felett) **1500 Ft/fő foglalási díjat** számol fel, ami nem képezi a részvételi díj részét, azért az utazás Utas által történő lemondása (elállása) esetén vissza nem térítendő.

**2/3.** A bel- vagy külföldi hatósági **árváltozás**, adó, illeték, kötelező terhek, szállítási költségek (üzemanyag), valamint a valutaárfolyamok megváltozása miatt a La Grotta Utazási Iroda a részvételi díjat jogosult egyoldalúan megemlíteni. Ha az emelés mértéke a 8%-ot meghaladja, az Utas az erről kapott értesítéstől számított 3 napon belül írásban elállhat a szerződéstől a befizetett összeg visszafizetése mellett. Amennyiben az Utas elfogadja a változtatásokat, a felek a részvételi díj megváltoztatásával módosítják az utazási szerződést.

A La Grotta Utazási Iroda az Utast a részvételi díj bármilyen változtatásáról haladéktalanul írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíti (telefon, e-mail).

**2/4.** A La Grotta Utazási Iroda nem vállal felelősséget az előre be nem fizetett szolgáltatásokért, azok részvételi díjának bármely változásáért (fakultatív program, étkezés, közlekedés, belépőjegyek stb.).

**2/5.** Ha az Utas és a La Grotta Utazási Iroda közötti utazási szerződést utazásközvetítő hozza létre, abban az esetben az Utas által befizetett részvételi díjak a La Grotta Utazási Irodát illetik meg, azzal az utazásközvetítő nem rendelkezik. Az Utas a fentiek ismeretében kifejezetten tudomásul veszi, hogy a szerződés La Grotta Utazási Iroda és az Utas között akkor lép hatályba, ha a teljes részvételi díj az utazásközvetítőtől hozzá ténylegesen befolyt.

## 3. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

### 3/1. A LA GROTTA UTAZÁSI IRODA ELÁLLÁSI JOGA

A La Grotta Utazási Iroda legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

Ha az elállás nem az Utas érdekkörében felmerült okból történt, ez esetben a La Grotta Utazási Iroda köteles a Kormányrendelet 9. § (2) bekezdés a) pontjában meghatározottak szerint helyettesítő szolgáltatást nyújtására azzal, hogy ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utasnak megtéríteni. Ha pedig ez nem lehetséges, akkor köteles a Kormányrendelet 9. § (2) bekezdésének b) pontja alapján eljárni (vagyis a teljes befizetett díjat azonnal visszafizetni a jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal együtt) és ezen túlmenően - a Kormányrendelet 9. § (4) bekezdésében meghatározott kivételekkel – köteles az Utasnak az elállás következtében felmerült esetleges kárát megtéríteni.

### 3/2. AZ UTAS ELÁLLÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI JOGA

Az Utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Az Utas elállása esetén - a Kormányrendelet 8. § (2) és (6) bekezdéseiben foglalt eseteket kivéve - bánatpénzt köteles fizetni a La Grotta Utazási Iroda részére az alábbiak szerint:

**Ha az Utas elállása az utazás megkezdése előtt 61 napig történik meg, a La Grotta Utazási Iroda 5 000 Ft/fő kezelési költséget számol fel.**

**60- 36 nap között történik, a részvételi díj 10%-a**

**35-22 nap között történik, a részvételi díj 40 %-a**

**21-15 nap között történik, a részvételi díj 60 %-a**

**14-7 nap között történik, a részvételi díj 80 %-a**

**6 napon belül történik, a részvételi díj 100%-a a bánatpénz összege.**

Ezen határidők a La Grotta Utazási Irodához beérkező írásbeli értesítés időpontjától számítandók (szóbeli elállást a La Grotta Utazási Iroda nem fogad el).

Az Utas elállásának esetére, a részvételi díj százalékában, átalány formájában kikötött bánatpénz fenti mértékét az Utas kifejezetten elfogadja, és kijelenti, hogy azt nem tartja eltűzöttnek.

Egyedi esetekben a bánatpénz összegének megállapításához szükséges határidők a fentiekől eltérhetnek. Ez esetben a konkrét szálláshelyre vonatkozó eltérő feltételt az utazási szerződés tartalmazza.

Az utazási szerződés Utas által kezdeményezett **módosításának díja 5000.- Ft/foglalás**, amely kizárólag az Utas nevére, a szolgáltatás (utazás) időpontjára, a szálláshelyre vagy a szobatispura, illetőleg más hasonló, a La Grotta Utazási Iroda által is elfogadott körülményekre vonatkozhat.

**Az utazást megelőző 35 napon belül történő** - dátumra, illetve az útra vonatkozó - változtatás az eredeti szerződéstől való elállásnak felel meg, melyre a fentiek szerinti bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, ezáltal az erre vonatkozó változtatás új megrendelésnek számít.

**Költségmentesen elállhat** az Utas a szerződéstől akkor is, ha az utazási iroda a programot lényegesen megváltoztatja (nem minősül lényeges változtatásnak az útvonal módosítása, közlekedési eszköz típusváltotatása, azonos kategórián belüli szálláshely változtatás és a menetrendváltotatás).

Az Utas utazási szerződéstől való elállására egyekben a Kormányrendelet 8. §-a vonatkozik.

#### 4. TOVÁBBI FELTÉTELEK

**4/1.** Az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezik a programfüzetben a Hasznos tudnivalók oldalon és a web oldalon található az adott országra vonatkozó információk is.

**4/2.** Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel. Az Utas haladéktalanul köteles tájékoztatni az Utazásszervezőt. A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért az Utas és a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt, amit az Utas a jelen okirat általa történő aláírásával kifejezetten elfogad.

Amennyiben a szolgáltatást az Utas érdekében vagy javára harmadik személy rendeli meg, a La Grotta Utazási Iroda nem köteles vizsgálni az eljáró harmadik személy képviselői jogát és annak terjedelmét, de ebben az esetben az utazási szerződésben az utazás megkezdéséig vállalt, az Utast terhelő kötelezettségek a szerződést kötő harmadik személyt terhelik. Ugyúgyintén a megrendelőkor több Utas nevében eljáró személy megrendelése is valamennyi Utas megrendelésének tekintendő azzal, hogy az utazási szerződésben az utazás megkezdéséig vállalt, az Utasokat terhelő kötelezettségek a szerződést kötő harmadik személyt terhelik.

Az eljáró harmadik személy köteles eljárásáról az általa képviselt Utas(ok)at tájékoztatni, amennyiben ezen kötelezettségnek teljesítését elmulasztja, úgy az ezzel okozott kár megtérítéséért kizárólag ő tartozik felelősséggel. A szerződött létszámtól való eltérésekből adódó károk és kötelezettségek is az ily módon eljáró személyt terhelik.

Az Utas köteles a szerződésben foglaltakat betartani. Az Utas felelősségének teljes tudatában és saját kockázatára nyilatkozik a szolgáltatásokat vele együtt igénybe vevő (utazó) kiskorú személyek születési dátumáról, melyek feltételét képezik az esetleges gyermekkezdvények igénybevételének. Az eltérő adatközlésből eredő többletköltségek a helyszínen fizetendők, s az ezzel okozott károk, többletköltségek kizárólag az Utast terhelik.

**4/3.** Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor (útlevél, vám, vízum, deviza) jogszabályokat betartani és erről előzetesen tájékozódni, különösen, ha nem magyar állampolgár. Ez utóbbi körülményre az Utas köteles a La Grotta Utazási Iroda figyelmét felhívni. Ennek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek és károk kizárólag az Utast terhelik. Ilyen esetben az Utas a részvételi díj visszatérítésére sem tarthat igényt.

**4/4.** Ha az utazási ajánlat alapján az Utas által megrendelt szolgáltatással összefüggésben **fakultatív program** megrendelésére is lehetőség van, ezt az Utazásszervező - közreműködője útján - csak akkor köteles nyújtani, ha a fakultatív program teljesítési helyén a teljesítés előre meghatározott feltételei adottak (pl.: elegendő a jelentkezők létszáma, stb.). Ennek esetleges elmaradása esetén az Utas az Utazásszervezővel szemben követeléssel nem léphet fel.

#### 5. HIBÁS TELJESÍTÉS

**5/1.** Ha a La Grotta Utazási Iroda az utazást (szolgáltatást) nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani, kivéve, ha az Utas a szolgáltatást vagy valamely részszolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. A La Grotta Utazási Iroda a Kormányrendelet 11. §-ban meghatározott esetben sem felelős az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért.

**5/2.** A La Grotta Utazási Iroda felel a szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítéséért. Köteles a szerződésszegéssel okozott kárt megtéríteni, de mentesül a kötelezettség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogyan az elvárható volt.

**5/3.** Ha az utazás megkezdését követően a La Grotta Utazási Iroda a szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részszolgáltatással pótolni, mely esetleges többletköltsége az Utasra nem hárítható át. Az Utas által az 5/4. pont szerint közölt panaszt a La Grotta Utazási Iroda az Utas egyetértésével orvosolja, melyben az Utas köteles közreműködni. Alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás esetén a különbözetre az Utas igényt tarthat, választható magasabb értékű szolgáltatás nyújtása esetén a többletköltség az Utast terheli. Amennyiben az Utas a helyettesítő szolgáltatást megfelelő indok nélkül nem fogadja el, úgy a kártérítésre nem jogosult.

**5/4.** Az Utas 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, és/vagy ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta – az **Utas kifogása esetén** a kárenyhítés érdekében **köteles haladéktalanul felhívni a La Grotta Utazási Iroda magyar nyelvű központi ügyeleti számát, mely az úti okmányon szerepel.** A közlés késedelméből eredő kárért az Utas felelős és a bizonyítási teher az Utasra hárul. Az Utas a helyszínen nem vagy csak részben orvosolt kifogásait az utazás tényleges befejezését követő 8 (nyolc) napon belül köteles írásban a La Grotta Utazási Iroda tudomására hozni, amennyiben kárigénye van, a bejelentési határidő Utas hibájából történő elmulasztása jogvesztő hatályú. A La Grotta Utazási Iroda vállalja, hogy a bejelentett kárigényt a bejelentéstől számított 30 napon belül kivizsgálja és arra vonatkozó álláspontjáról az Utast írás-

ban értesíti. A panaszt kizárólag abban az esetben vizsgálja ki az iroda és bírálja el jogosságát, ha azt az Utas a helyszínen tartózkodásakor, az **észleléskor már bejelentette.** Az út lezáródását követően csatolni kell a kifogásra okot adó cselekmény helyén az utaskísérő/képviselő által felvett és igazolt dokumentumok, jegyzőkönyvek másolati példányait. Amennyiben az Utas kárigényét kévsve vagy nem a megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása és/vagy megtérítésének kötelezettsége alól.

**5/5.** Az utazás során az Utas által harmadik személynek okozott kárért az Utas tartozik felelősséggel.

**5/6.** A **autóbuszok** előre megtervezett útvonalon haladnak, a La Grotta Utazási Iroda fenntartja a nagy távolságú és az előre nem látható váratlan események (baleset, határátkélési várakozás, stb.) miatt a menetrend és az útvonal megváltoztatásának jogát. Az ebből eredő késéseikért a La Grotta Utazási Irodát felelősség nem terheli.

**5/7.** A **légitársaságok** által biztosított repülőgépek módosítására, lemondására az egyes légitársaságok által kiadott szabályok vonatkoznak, melyek eltérhetnek a La Grotta Utazási Iroda általános feltételeitől. Bármikor sor kerülhet előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép vagy légitársaság cserére. A La Grotta Utazási Iroda nem felel a közlekedési vállalatok menetrend-változtatásaiért, járatinak késéséért, szolgáltatásának elmaradásáért, illetve ezek miatt további szolgáltatások elmaradásáért.

**5/8.** Az Utas **poggyászá**nak őrizetéről az utazás során az Utas a saját kockázatára maga gondoskodik, kivéve, ha azt az Utastól további szállítás vagy megőrzés céljából a La Grotta Utazási Iroda vagy annak közreműködője átvette.

**5/9.** Az utazási prospektusban (programfüzetben, tájékoztatóban stb.) esetlegesen előforduló nyomdhibákért a La Grotta Utazási Iroda felelősséget nem vállal.

#### 6. BIZTOSÍTÁS

**6/1.** A LA GROTTA Utazási Iroda a külön jogszabályban előírt vagyoni (nemzetközi) biztosításra vonatkozóan a **Collonade Insurance S.A.** magyarországi fióktelepével (1143 Budapest, Stefánia út 51. Tel.: +36 1 4601400) áll szerződéses viszonyban (Kötvényszám: VBB 2017/197).

**6/2.** Az Utas hozzájárul ahhoz, hogy a La Grotta Utazási Iroda őt. külön térítés ellenében **baleset-, betegség- és poggyász** kár esetére **550,-Ft/fő/nap**, (Classic 550-, vagy Premium 720 -, vagy Privilege 920 Ft/fő/nap), valamint **ütlemondás** esetére (a részvételi díj 1,3%, -áért) biztosítsa. Az autóbusszal történő utazások esetén az utasbiztosítás megkötése szerződési feltétel. Ez alól kivétel, ha az utas nyilatkozik, hogy ezzel rendelkezik az adott időszakra. Az Utas tudomásul veszi továbbá, hogy igazolt utazásképtelenség esetén annak bekövetkeztétől számított 2 (kettő) munkanapon belül köteles ütlemondását a La Grotta Utazási Irodánál írásban bejelenteni, ezután a kárbejelentő nyomtatványt és a lemondást alátámasztó igazolásokat a biztosítóhoz továbbítani, majd a teljes részvételi díj 20 %-ának (húsz százaléknak) megfelelő mértékű önrész levonása után a biztosító a bánatpénzt visszatéríti. **Az ütlemondási biztosítás díja nem visszatérítendő.**

#### 7. JOGVITÁK

**7/1.** A fogyasztóvédelemről szóló 1997 évi (IV. törvény (fogytv) (17A§) értelmében az utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás székhelye. A fogyasztó a lakhelye /tartózkodási helye/ szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyek rendezését az utazásszervező megkísérelte, de az nem járt eredménnyel. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor): 1011 Budapest, Fő utca 44-50.

A La Grotta Utazási Iroda által szervezett utazásokkal kapcsolatos minden perben a felek alévetik magukat - pertárgy értékétől függően - a Budai Központi Kerületi Bíróság, illetőleg a Székesfehérvári Törvényszék kizárólagos illetékességének.

#### NYILATKOZAT

Alulírott, jelen szerződés aláírásával, az ÁFA tv 206§ [1] bekezdés c) pontja alapján ezúton nyilatkozom, hogy

a szolgáltatást nem adóalánként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként veszem igénybe (**magán-személy**))

a szolgáltatást adóalánként saját nevemben és javamra, tehát végső felhasználóként (azaz utasként) veszem igénybe (**cégnévre való számlázás**, az utastól térítés nincs)

a szolgáltatást adóalánként saját nevemben, de más javára (azaz nem utasként veszem igénybe (**cégnévre való számlázás**, de a cég térítést kér az utastól), a teljes szolgáltatást + 27 % Áfa terheli).

Az utazást igénybevevő adózó mulasztási bírsággal sújtható, ha valótlan nyilatkozatot tesz, vagy a nyilatkozatot elmulasztja.

Hozzájárul-e Ön, hogy az Utazási Iroda a továbbiakban hírlevélben tájékoztassa az általa szervezett utazásokról, akciókról stb

Igen

Nem

E-mail cím .....

A Ptk. 6:78. [Az általános szerződés feltétel szerződéses tartalomra válasza] (1) bekezdése jelentőségének ismeretében aláírással igazolom, hogy a La Grotta Utazási Iroda Általános Szerződési Feltételeit az **utazási szerződés megkötése előtt megismertem**, annak tartalmát az Utazásszervezővel **egyedileg megtárgyaltam**, az abban foglaltakat **elfogadom**, továbbá a Collonade Insurance Magyarországi Fióktelepének ütlemondási biztosítási feltételeit megismertem, azokat elfogadom, magamra és utastársaimra nézve kötelezőnek tekintem.

..... Utas