

Az ARENA TRAVEL Kft. által szervezett utazások általános feltételei

UTAZÁSI SZERZŐDÉS

Utazásszervező neve:

ARENA TRAVEL Kft.

Cégjegyzékszám: 01-09-716567
székhely/telephely: 1118 Budapest, Pétkőz u 43/b.,
Tel/Fax: +36-1-309-7120 / +36-1-309-7121

Az engedélyező, nyilvántartást vezető, szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóság: Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal 11124 Budapest, Németvölgyi út 37-39., Tel: 458-55-00 Nyilvántartási szám: U-000367
vagyonos biztosítékát kezelő biztosító:

QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe, 1143 Budapest Stefánia út 51., Tel: 460-14-0, kötvényszám: VBB/2010/181

A vagyonos biztosíték terhére a biztosító pénzügyi fedezetet nyújt a) az utazások szükségfelületbe került utasok érdekében teendő intézkedések (pl. hazaszállítás) és a kényszerű tartózkodás költségeinek fedezésére, valamint b) az előleg, illetve részvételi díj visszatérítésére

Az **utas nevét, címét,** továbbá az utas által megrendelt utazás pozícióját, desztinációját, időpontját (időtartamát), a szolgáltatás díját, közterhek mértékét és a teljes részvételi díjat (forintban meghatározva) a jelen utazási szerződés elválaszthatatlan mellékletét képező **1. sz. melléklet** („Jelentkezési lap”) tartalmazza.

Jelen utazási szerződés az **ARENA TRAVEL Kft.**, mint utazásszervező és az alulírott utas között jött létre az alábbi feltételekkel:

1. Az **ARENA TRAVEL Kft.** által szervezett utazásokra a Ptk. 415. §-ának, az utazási szerződésről szóló 281/2008 (Xl. 28.) sz. Kormány rendeletnek és a jelen utazási szerződésnek a rendelkezései az irányadók.
2. Az utazási szerződés – az utas *jelentkezésének nyilvántartásba vételét és az utazási előleg befizetését követően* - az utazási szerződés és mellékleteinek felek általi aláírásával jön létre. Az **ARENA TRAVEL Kft.** által helyben vagy honlapon közzétett utas-tájékoztató (programfüzet, illetve egyéb tájékoztató), valamint a Jelentkezési lap az utazási szerződés részét képezi. Ha az **ARENA TRAVEL Kft.** a jelentkezést helyhiány, vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az **ARENA TRAVEL Kft.** ezt követően az utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését bármikor visszavonhatja, és esetben az **ARENA TRAVEL Kft.** a befizetett előlegét visszafizeti.
3. Az utazás időtartamát, az egyes részzolgáltatásokat meghatározását, minőségét, a teljesítés módját és a részvételi díj összegét a közzétett tájékoztató (pl. szórólap, honlap, stb.) tartalmazza. Az **ARENA TRAVEL Kft.** fenntartja azt a jogot, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól - kivételesen indokolt esetben - eltérjen. Az esetleges változásokról az **ARENA TRAVEL Kft.** irodái, illetve partnerirodái az utazás megkezdése előtt tájékoztatást adnak. Abban az esetben, ha a változásra az utazási szerződés létrejötte után, de az utazás megkezdése előtt kerül sor, az **ARENA TRAVEL Kft.** az utast írásban értesíti. Egyéb esetekben (az utazási szerződés létrejötte előtt) az értesítés formáját (új tájékoztató kiadása) az **ARENA TRAVEL Kft.** választja meg, de ezen új tájékoztatást követően kötvét utazási szerződésnek az eredeti tájékoztatóhoz képest bekövetkezett változásról való tájékoztatás megtörténtét tartalmaznia kell.
4. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, az **ARENA TRAVEL Kft.** eljárási díját, illetve szervezési költségét, továbbá az ÁFA összegét foglalja magába. Amennyiben a Magyar Köztársaság adójogi rendelkezései megváltoznak a jelen utazási szerződés megkötését követően, akkor a részvételi díj és szolgáltatások árának ÁFA összegei automatikusan megfelelően módosítandók a vonatkozó módosított adójogi rendelkezések szerint.
5. A szállítási költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási, vagy hatósági árának változása miatt, továbbá egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, egyéb közteher, valamint a külföldi szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forintárfolyamának időközi változása miatt az **ARENA TRAVEL Kft.** legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal a részvételi díjat felemelheti. A díjemelés indokát az utassal írásban kell közölni. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-t meghaladja, az utas az utazási szerződéstől elállhat. Utas köteles a szolgáltatási díjváltozás közlését követően az **ARENA TRAVEL Kft.-t** haladéktalanul tájékoztatni.
6. Az utazási szerződés megkötésekor az utas előlegként a részvételi díj 40 %-ának, de legalább 5.000,- Ft-nak a megfizetésére köteles, ennél magasabb arányú előleget abban az esetben kell az utasnak megfizetnie, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az **ARENA TRAVEL Kft.-re**.
7. A részvételi díj fennmaradó összegét legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni. Az **ARENA TRAVEL Kft.** a teljes részvételi díj hozzá történő befizetése (jóváírása) ellenében a szolgáltatások igénybevételére jogosító elismervényt (részvételi jegy, voucher) ad át az utasnak.
8. Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkorai jogszabályokat, előírásokat (pl. *útj és személyazonosságai okmányokra vonatkozó előírások, vám- és devizasabályok, egészségügyi előírások stb.*), valamint a fogadó ország jogszabályait és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Ennek elmulasztásából eredő költségek, károk, egyéb igények megtérítése kizárólag az utast terheli, azok megtérítésére az **ARENA TRAVEL Kft.** nem kötelezhető.
9. **Lemondási feltételek:**
 - a) **ARENA TRAVEL Kft.** legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől nem az utas érdekében felmerülő ok miatt (pl. az utazást a szerződés-kötéskor előre nem látható, az emberi életet és egészséget, illetve a vagyon biztonságát veszélyeztető, külső körülmény veszélyezteti, ha a jelentkezők létszáma az utazáshoz szükséges minimális utaslétszámot nem éri el, stb.). Ha az **ARENA TRAVEL Kft.** ezen okok miatt eláll a szerződés teljesítésétől, akkor az utas az eredetivel azonos vagy magasabb

értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van, vagy ha az **ARENA TRAVEL Kft.** helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az **ARENA TRAVEL Kft.** a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és az után az utazási szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanksi alapkammattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.

b) Az utas az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Amennyiben az utas - a 5. pontban történt szabályozáson kívül - eláll az utazási szerződéstől (lemondja utazását), akkor a részvételi díjnak biztosítási díjjal csökkentett összegét alapul véve a következő mértékű bánatpénz fizetendő:

- utazás megkezdése előtti 35 nappal korábbi lemondás esetén a részvételi díj 10 %-a,
 - utazás megkezdése előtti 35-30 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 30 %-a,
 - utazás megkezdése előtti 29-15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 50 %-a,
 - utazás megkezdése előtti 14-5 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 80 %-a,
 - utazás megkezdése előtti 5 napon belüli lemondás esetén, vagy ha lemondás nélkül nem vesz részt az utazáson a részvételi díj 100 %-a. Speciális programokat magába foglaló utazások esetekben (koncert, sportmunkázás, stb.) a bánatpénz mértéke a lemondás időpontjától függetlenül a részvételi díj 100%-a.
- c) A lemondási határidőn kívüli módosítás, vagy lemondás esetén megrendelésenként 5.000,- Ft kezelési költség fizetendő.

10. Ha az utas vagy az utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett utastársa (házastársa, gyermeke, szülője, testvére, stb.) az utazáshoz szükséges hatóság engedélyek hiánya miatt nem tud elutazni és emiatt az utas egészben vagy részben eláll a szerződéstől, úgy az utas a 9/c. pont szerinti összeget és a befizetett részvételi díjából bánatpénz címén a 9/b. pont szerinti összeget köteles megtéríteni az **ARENA TRAVEL Kft.** részére.

11. Ha az utas az **ARENA TRAVEL Kft.** által szervezett utazásra jelentkezett és a részvételi díjba esetenként beépített, vagy az utas által külön megkötött fakultatív ütlemondási biztosítási díj kifizeti és ezzel ütlemondási biztosítást köt, de végül az utazást lemondja, úgy az ütlemondási biztosítási feltételekben felsorolt esetekben az utas részére ütlemondás nélkül a biztosító társaság téríti meg az utasnak az **ARENA TRAVEL Kft.** által igazolt költséget, a mindenkorai önrészesedést és a biztosítási díj levonása mellett. Az utas az igazolt utazásképtelenséget, annak bekövetkezésétől számított 2 napon belül saját érdekében köteles jelezni a biztosító társaság felé.

12. Az **ARENA TRAVEL Kft.** az utas egyes utazásoknál egységiesen, egyéb utazásoknál az utas kívánása szerint biztosítási díj ellenében (baleset-, betegség- poggyászkár kockázatra) valamely biztosító társaságnál biztosítja. Az **ARENA TRAVEL Kft.** a biztosítási kötvényt, a biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg átadja az utasnak. A biztosítás feltételei megtekinthetők a biztosítási szerződés kötésének helyén. A biztosítótársaságban szemben érvényesíteni kívánt kárigényt a biztosítási szerződésben meghatározott módon és határidőben kell bejelenteni. Javaslato

- betegség, vagy baleset esetén a külföldön felmerült költségekről kapott számlákat, igazolásokat,
- poggyász- illetve ruhakár érvényesítése esetén a helyszínen felvett jegyzőkönyvet, a rendőrségnél, vagy más hatóságnál névre szóló bejelentés igazolását,
- esetleg annak eredményéről készült határozatot a hazaérkezést követően, a kárbejelentéssel egyidőben a biztosítótársasághoz benyújtani.

13. Ha az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díjából csak az igénybe nem vett és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások forint-ellenértékére tarthat igényt. A részvételi díjban szereplő közös költségek (közlekedés, idegenvezető, stb.) és az iroda szervezési díjának visszafizetését nem követelheti.

14. Az **ARENA TRAVEL Kft.** az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felelős, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti. Az **ARENA TRAVEL Kft.** a szerződésszegéssel okozott kárt megtéríti, de mentesül e kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Ha az **ARENA TRAVEL Kft.** az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani. Nem köteles azonban a díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült okból (ideeűre betegség, stb.) nem vett igénybe. Ha az **ARENA TRAVEL Kft.** az utazás megkezdését követően a szerződésben vállalt szolgáltatások jelentős részét teljesíteni nem tudja, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az ilyen szolgáltatások értéke a nem teljesített szolgáltatások értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha az **ARENA TRAVEL Kft.** ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, az **ARENA TRAVEL Kft.** saját költségén az utast az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célszorgszab található más visszaérkezési helyre szállítja és az igénybe vett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizeti.

- a) Az utazás során az utas vagy az utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett utastársa által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felelősséggel, a kár megtérítésére az **ARENA TRAVEL Kft.** nem kötelezhető.
 - b) Az utas poggyászáinak kezelése és őrzése az utas feladata, kivéve, ha azt továbbszállítás, vagy mozgózás céljából az **ARENA TRAVEL Kft.**, vagy közreműködője kifejezetten átvette.
 - c) Repülőutakkal kapcsolatosan az utas tudomásul veszi, hogy a repülőársaságok utazási feltételei az utasra néve közvetlenül érvényesülnek, azok nem képezik a jelen utazási szerződés részét. Az utas tudomásul veszi, hogy előre nem közölt közbeeső leszállásra, a repülőgép, vagy a repülőársaság cseréjére sor kerülhet, hogy az útipoggyász megengedett súlyát a légitársaságok határozzák meg, a túlsúlyért az utasnak a repülőársaságok tarifája szerint kioldandjait kell fizetnie, hogy a repülőjárat törlése, késése vagy technikai okokból történő kimaradása esetén az utas az **ARENA TRAVEL Kft.-vel** szemben semmilyen igénytel nem léphet fel. Repülőjárat kiesés esetén az **ARENA TRAVEL Kft.** jogosult a szállítást autóbussz, vonat, vagy hajó igénybevételével teljesíteni. Jelen bekezdésben foglaltak egyéb, menetrendszerinti közlekedési járatokra is értelemszerűen vonatkoznak. Utas tudomásul veszi, hogy a jelen pontban foglalt események bármelyikének bekövetkezésével kapcsolatban az **ARENA TRAVEL Kft.** a felelősséget kizárja, a fenti események bármelyikének bekövetkezéséből eredő igények az **ARENA TRAVEL Kft.-vel** szemben nem érvényesíthetők.
16. Az utazási szerződés hibás teljesítése miatti kifogásokat az utas az **ARENA TRAVEL Kft.-vel** a megadott sürgősségi telefonszámon túl a helyszínen az **ARENA TRAVEL Kft.** az utaskísérőjével (amennyiben

ilyen van) vagy helyszíni szolgáltatójával haladéktalanul, a program befejezését követően pedig 15 napon belül az **ARENA TRAVEL Kft.-vel** írásban köteles közölni. A közlés késedelméből eredő kárért felelős (Ptk. 307. § (3) bek.). A kifogásokat tartalmazó értesítéshez mellékelni kell a kifogásra okot adó eseményről a helyszínen az **ARENA TRAVEL Kft.** helyszínen írásban nem jelzett kifogás utólag - a hazaérkezést követően - történő bejelentését az **ARENA TRAVEL Kft.** nem tudja elfogadni.

17. **ARENA TRAVEL Kft.** felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, így különösen

- a) ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas (vagy utastárs) magatartására vezethetők vissza,
- b) ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az **ARENA TRAVEL Kft.** észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
- c) vis maior esetén.

Az b) és c) pontok esetében az **ARENA TRAVEL Kft.** köteles segítségét nyújtani az utasnak, ha nehézségei támadnak.

18. Ha az utazás teljesítése vis maior (eláríthatatlan körülmény, erőhatalom, háború, belső zavargások, szükséges időjárási viszonyok, sztrájk, stb.) miatt veszélybe kerül, vagy akadályba ütközik, úgy mind az utas, mind az **ARENA TRAVEL Kft.** felbonthatja az utazási szerződést. Ha ugyanilyen okok miatt a már megkezdett utazás megszakad, az **ARENA TRAVEL Kft.** minden lehető intézkedést megtesz az utas hazautazása érdekében, de ennek valamennyi költségét az utas köteles előlegezni és viselni, azok megelőlegezésére vagy megtérítésre az **ARENA TRAVEL Kft.** nem kötelezhető. Jelen pontban meghatározott esetekben a befizetett részvételi díjából csak az igénybe nem vett, és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások forint-ellenértékére tarthat igényt. A részvételi díjban szereplő közös költségek (közlekedés, idegenvezető, stb.) és az iroda szervezési díjának visszafizetését nem követelheti.

19. Az **ARENA TRAVEL Kft.** fenntartja azt a jogot, hogy a szórólapjaiban, illetve egyéb módon közzétett utazási programjaiban - az utas értesítése mellett - indokolt esetben változtatást eszközöljön. Ezen változtatások miatt az utas semmilyen kár- vagy egyéb megtérítési igénytel nem léphet fel.

20. Az **ARENA TRAVEL Kft.** a jelen utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége (a kártérítés mértéke) legfeljebb a szolgáltatás díja összegének kétszeres mértékéig terjed. Ezt meghaladó mértékű kár megtérítésre az **ARENA TRAVEL Kft.** nem kötelezhető.

21. Az **ARENA TRAVEL Kft.** által szervezett európai futball mérkőzéseket és/vagy könnyű és komolyzenei koncert előadásokat is magába foglaló utazásokra a jelen utazási szerződésben foglalt feltételeken túl további, kiegészítő speciális utazási feltételek vonatkoznak. Ezen kiegészítő utazási feltételek az utas általi aláírásával a jelen utazási szerződés részévé válnak.

22. Az **ARENA TRAVEL Kft.** által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a felek alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

ARENA TRAVEL Kft.

NYILATKOZAT

Alulírott utas a jelen utazási szerződés elválaszthatatlan részét képező 1. sz. mellékletben megjelölt utazással (mint szolgáltatás) kapcsolatban az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 206.§ (2) bekezdése alapján nyilatkozom, hogy az utazást nem adóalányként, vagy nem adóalányi minőségében (azaz utasán) veszem igénybe.

ELISMERVÉNY (ZÁRADÉK)

Alulírott utas kijelentem, hogy az **ARENA TRAVEL Kft.** általános utazási feltételeit az utazásra vonatkozó tájékoztató, valamint az utazással kapcsolatos biztosítási lehetőségek részletes feltételeit teljes körűen megismertem, azokat írásban átvettem és azokat elfogadom.

Kijelentem, hogy **ARENA TRAVEL Kft.-vel** a fenti utazási szerződés a jelen záradék aláírásával egyidejűleg érvényesen létrejött.

Kijelentem továbbá, hogy az utazási feltételeket elolvastam és azokat - az összes társutas nevében is - **elfogadom**.

Budapest, 2019.....hónapján

Utas
vagy meghatalmazottja