

# Általános Szerződési Feltételek a Start Utazás (Helmond Kft.) által egyedi megrendelésre szervezett utazásokhoz

Érvényes: 2018. július 1-től visszavonásig

## 1. FOGALOM MEGHATÁROZÁSOK

Az Utazási szerződés jelenti a jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) valamint többek között az utazási csomagot részleteit, az utazás idejét, az utasok adatait, a díjakat és a szerződés megkötésének körülményeit tartalmazó Egyedi Utazási Szerződés (Utazási szerződés elnevezésű nyomtatvány) együttesét

Jelen ÁSZF keretében megkötött utazási szerződések esetében az utazás szervezője a Helmond Kft. (továbbiakban az Utazásszervező).

### A Helmond Kft. adatai:

Székhely: 1025 Budapest, Verecke u. 138.  
Nyilvántartási szám: U-001034  
Adószám: 14489662-2-41  
Telefon: 06-1-8817400  
Bankszámlaszám: 10700347-27145702-52000001  
Vagyonbirosítók: Aegon Magyarország Ált. Biztosító Zrt. (Cg.: 01-10-041365)

Jelen ÁSZF keretében megkötött utazási szerződések esetében az Utas az utazási szolgáltatásokat ténylegesen igénybe vevő személy, a Megrendelő a utazási szerződést saját nevében megkötő személy.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződések szabályait a Polgári Törvénykönyv, az utazási szerződésről szóló 472/2017. (XII. 28.) Kormányrendelet (továbbiakban: a Rendelet) szabályozzák.

## 2. A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az utazási szerződés a Megrendelő és az Utazásszervező között az utazási szerződés aláírásával, vagy a jelentkezés nyilvántartásba vételével és az előleg megfizetésével jön létre. Az Utazási Szerződést a felek írásba foglalják.

Abban az esetben, ha a megrendelő jogi személy, az Utazási Szerződés az utazás írásos megrendelésének visszaigazolásával egyidejűleg jön létre.

## 3. AZ UTAZÁSI SZOLGÁLTATÁS CSOMAG TARTALMA

Az utazási szolgáltatások pontos tartalmát - meghatározását, leírását, programját, minőségét, időtartamát, a részvételi díjat, a fakultatív programok leírását, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat - az Utazásszervező által adott és a Megrendelő által elfogadott utazási ajánlat, és/vagy az Utazásszervező honlapja rögzíti. Az itt felsorolt leírások a jelen utazási szerződés részét képezik.

Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, prospektusok, tájékoztatók, elektronikus ismertető, amelyeket nem az utazásszervező ad ki, az utazási szerződés teljesítése és az Utazásszervező kötelezettségei szempontjából érvénytelenek, továbbá ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem az Utazásszervezőn, sem annak közreműködőin; azokért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

## 4. A RÉSZVÉTELI DÍJ

A részvételi díj tartalmazza az utazási szolgáltatás csomag tartalmának árát, az Utazásszervező eljárási díját, illetve szervezési költségét, valamint az esetlegesen felmerülő általános forgalmi adót.

A részvételi díjban nem szereplő, de az utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében változhat.

Az Utazásszervező a weboldalán meghirdetett utazási csomagok árát a megjelenítés időpontjában a beszállító szolgáltatók (mint repülő társaságok, szálláshely szolgáltatók) árainak függvényében számítja ki. A részvételi díj a szerződéskötéskor meghatározott részvételi díj. Az Utazásszervező a weboldalán meghirdetett utazási szolgáltatás csomagok árát a beszállító árvaltozásainak megfelelően folyamatosan

felülvizsgálja és módosítja. Ez a módosítás nem érinti a már megkötött utazási szerződések részvételi díját.

## 5. ÚTI OKMÁNYOK ÉS BEUTAZÁSI ENGEDÉLYEK BESZERZÉSE

A ki- és beutazáshoz érvényes útlevel és a beutazáshoz szükséges engedélyek (különösen: vízum) beszerzéséről az Utasok gondoskodnak. Az érvényes útlevel és beutazási engedélyek hiányából eredő károkért és költségeikért az Utazásszervező kizárja a felelősségét. Amennyiben az Utazásszervező az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az maga szerzi be, egyidejűleg tájékoztatja az Utasokat az őket terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az Utas/Megrendelő tartozik felelősséggel.

A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az abból eredő költségek az Utast/Megrendelőt terhelik.

## 6. BIZTOSÍTÁSOK

Az Utazásszervező az általa szervezett utazásoknál az utasnak útlemondás esetére az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. telephelyénél fakultatív útlemondási biztosítás megkötésére lehetőség biztosít, azaz az Utas(ok) részére utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás köthető, amennyiben ezt az Utas(ok) kéri(k). Az útlemondási biztosításra vonatkozó feltételek az Utazásszervező irodájában megtalálhatók.

Az Utazásszervező az Utas(ok) részére betegség-, baleset és poggyászkár esetére biztosítás (BBP) megkötésére lehetőséget biztosít. A biztosítási kötvényt és a biztosítási szerződés részletes feltételeit az Utazásszervező adja át a Megrendelőnek/Utast(ok)nak.

## 7. AZ ELŐLEG ÉS A RÉSZVÉTELI DÍJ BEFIZETÉSÉNEK HATÁRIDÉJE

Az Utazásszervező által közölt előleget az utazási szerződés megkötésekor kell megfizetni. Az előleg mértéke

- a teljes részvételi díj, amennyiben a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között kevesebb, mint 35 nap van hátra
- a beszállító által megkövetelt minimális összeg, de legkevesebb a teljes részvételi díj 40%, amennyiben a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között több, mint 35 nap van hátra.

A részvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtt 35 nappal kell befizetni.

Az Utazásszervező tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a részvételi díj repülőjegyekre eső részét minden esetben teljes összegben kell megfizetni a szerződés megkötésekor.

Amennyiben ezen időpontig az utas nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, az Utazásszervező külön értesítés nélkül eláll a szerződéstől. Az utas ez esetben köteles az Utazásszervezőnek a szerződés 9. pontjában közölt kártalanítási összeget – az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás megkezdése előtti legkésőbb 15., illetve a külföldi közreműködővel kötött szerződés szerinti napon történő elállásra vonatkozó előírások figyelembevételével – megtéríteni.

Az Utazásszervező a teljes részvételi díj befizetése ellenében az utazás előtti 1 héten belül utazási okmányokat (vouchert) vagy a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt (részvételi jegyet) ad át a Megrendelőnek/Utast(ok)nak, amellyel az Utasok a szerződés szerinti szolgáltatásokat igénybe vehetik.

Az utazás során az Utasok az Utazásszervező útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszíni fizetéssel vehetik igénybe.

## 8. ELÁLLÁS A SZERZŐDÉSTŐL A SZERZŐDÉS FELTÉTELEK MÓDOSULÁSA ESETÉN

### A Megrendelő elállása

a) Ha az Utazásszervező az utazás időpontját, időtartamát az utazási szerződés létrejötte után lényegesen megváltoztatja, a Megrendelő a változás közlésétől számított 24 órán belül –, ha a felek ettől eltérően közös megegyezéssel nem állapodnak meg – elállhat a szerződéstől és az Utazásszervező a befizetett összeget és a díj után a jogszabályban előírt kamatot az Megrendelőnek teljes egészében visszafizeti. Az utast ilyen esetben megilletik a jelen szerződés 8./d)

pontjában és a Rendelet 8. §-ában foglalt jogok is.

b) Bel- vagy külföldi hatósági árvaltozás, fuvardíj, adó, illeték ill. devizaárfolyam megváltozása miatt az Utazásszervező az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal a részvételi díjat felemelheti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, a Megrendelő elállhat a szerződéstől és az Utazásszervező a befizetett összeget és a díj után a jogszabályban előírt kamatot a Megrendelő részére teljes egészében visszafizeti. Az Megrendelőt ilyen esetben megilletik a jelen szerződés 8./c) pontjában foglalt jogok.

c) Ha a Megrendelő nem a saját érdekkörében felmerült okból áll el, különösen, ha a díj emelkedésének mértéke a 8%-ot meghaladja, vagy az Utazásszervező az utazási szolgáltatás csomag tartalmát lényegesen módosítani kívánja, a Megrendelő a Rendelet 8. § (3) bekezdéseiben és a 9. § (1) bekezdéseiben meghatározott jogok illetik meg.

(1) a Megrendelő az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt,

(2) ha az Utazásszervező az (1) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utas a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utas követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után a jogszabályban előírt kamat megfizetését.

Nem minősül a Megrendelő/Utast saját érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el, mert az út vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja, kivéve, ha ez a külügyi álláspont a szerződés megkötésének napján már ismert volt. Ha a Külügyminisztérium ezen álláspontja a szerződés megkötése után kerül nyilvánosságra, akkor az utas a nyilvánosságra hozatal dátumától számított 7 napon belül jelentheti be elállását erre való hivatkozással.

### Az Utazásszervező elállása

a) Az Utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozással elállhat a szerződéstől a következő indokok miatt:

- ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható – az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető – külső körülmény (politikai helyzet, természeti csapás) veszélyezteteti,
- ha a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el.

Amennyiben az Utazásszervező a fenti okok miatt az Utazási Szerződéstől eláll:

- a Megrendelő az eredetivel azonos vagy hasonló értékű szolgáltatásra tarthat igényt helyettesítő szolgáltatásként.
- Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb értékű az eredetinél, úgy az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet a Megrendelő részére az előírások szerint visszafizetni,
- Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű az eredetinél, úgy a díjkülönbözet a Megrendelőt terheli.
- Ha a Megrendelő a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését és a díj után a jogszabályban előírt kamat megfizetését.

b) Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteteti vagy sérti utastársai nyugalmát, kényelmét, érdekeit, utazását, az utazási szerződés, program teljesítését, és nem elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után az Utazásszervező jogosult azonnali hatállyal kizárni az utast az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, és az utast annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre. Ebben az esetben az Utazásszervező jogosult kárainak megtérítését követelni az Utas(ok)tól.

## 9. A MEGRENDELŐ ELÁLLÁSA SAJÁT ÉRDEKKÖRÉBEN

a) A Megrendelő írásban tett bejelentésével bármikor elállhat az Utazási Szerződéstől.

b) A Megrendelő jelen ÁSZF 8. pontjában nem érintett esetekben történő elállása esetén köteles megfizetni:

- 30 napon túli indulás esetén a részére megvásárolt, nem lemondható vagy nem módosítható szolgáltatások teljes díját, lemondható vagy módosítható szolgáltatások lemondási, módosítási díját, kötbérért.

- 30 napon belül induló utazások esetén a teljes részvételi díjat.

Amennyiben a Megrendelő/Utaz(ok) által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező 9. pontban megállapított költségeit, a Megrendelő köteles azt (vagy a különbözetet) az elállás időpontjától (az elállás illetve közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni.

Az Utazásszervező tájékoztatja a Megrendelőt, hogy a kiállított repülőjegyek ára lemondáskor nem térül vissza.

#### 10. ENGEDMÉNYEZÉS

Amennyiben a Megrendelő/Utaz az utazási szerződésben leköötött utazási szolgáltatások igénybe vételére vonatkozó jogát harmadik személy részére engedélyezni kívánja, akkor az engedményezési szándékáról az Utazásszervezőt köteles haladéktalanul tájékoztatni. A tájékoztatás megküldésével egy időben megadja az engedményezett és engedményezett személyek személyes adatait.

Az Utazásszervező tájékoztatja a Megrendelőt/Utazokat, hogy az Utazásszervező beszállítói (közreműködői, mint repülő társaságok, szálláshely szolgáltatók) miatt az engedményezés nem minden esetben kivitelezhető és minden esetben díjjal vagy költséggel jár. Az Utazásszervező minden esetben elvégzi az engedményezéshez szükséges adminisztrációt és megadja a módosítások költségét (ajánlatot ad a módosításra).

Az Utazásszervező tájékoztatja a Megrendelőt, hogy engedményezés esetén a kiállított repülőjegyek nem módosíthatók: a kiállított repülőjegyeket minden esetben le kell mondani és új repülőjegyet kell foglalni. A kiállított repülőjegyek ára lemondáskor nem térül vissza. A Megrendelő az új repülőjegyet a repülő társaságok napi árán vásárolja meg, az új repülőjegy vásárlásakor nem biztosítható, hogy az új repülőjegy vásárlása a szerződés megkötésekor érvényes áron történhet.

Az Utazásszervező az engedményezést (módosításokat) az erre vonatkozó ajánlatának Megrendelő által történő elfogadása és a módosítási díj megfizetése után kezdi el elvégezni.

#### 11. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

Ha az utas az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, az utas köteles az Utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződés-módosítással egyidejűleg megfizetni. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, utazók létszámának csökkenése) módosítására az utas részéről csak a 9. pontban megadott kártalanítási összeg megfizetése mellett, az elállási jog gyakorlásaként, és új foglalás keretei között van lehetőség.

#### 12. A SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSE, HIBÁS TELJESÍTÉS

A jelen szerződés keretében megvásárolt utazási szolgáltatás csomag az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti a Megrendelőt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében az Utazásszervező Helmond Kft felelős.

A Helmond Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy a Megrendelő által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Utasokat hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás-együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságokról az Utazásszervező a <https://startutazas.hu/info/utazasi-csomagok-tajekoztatoja> oldalon tájékoztatja a Megrendelőt és az Utasokat.

Az Utazásszervező nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.

Ha az utazás megkezdését követően az Utazásszervező a szerződésben meghatározott 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 költségkülönbözet az utasra nem hárítható át.

Az utazási szerződés lehetetlenülésére és teljesítésének megtagadására a Ptk. megfelelő rendelkezéseit kell alkalmazni.

Az Utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az Utazásközvetítővel közölni. A közlés késedelméből eredő kárért az Utas felelős.

Az Utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét jelen szerződésben a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

Az Utazásszervező tájékoztatja az utast, hogy a varsói, a berni és a montreali egyezmények korlátozzák a közreműködőért való felelősséget. A varsói egyezményt az 1964. évi XIX. tv., a berni egyezményt az 1986. évi II. tv., a montreali egyezményt a 2005. évi VII. tv. hirdette ki.

#### 13. KAPCSOLATTARTÁS A CÉLÁLLOMÁSON

Az Utazásszervező az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – köteles az utast ill. a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét írásban tájékoztatni a következőkről:

a) az utazási vállalkozónak az utazás célállomásán található magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat,

b) kiskorú külföldi utazásainak vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről.

Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen, ha

a) a szerződésteljesítésben mutatkozó hiányosságok az Utas magatartására vezethetők vissza, vagy

b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincsen kapcsolatban, s a hibát az Utazásszervező kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy

c) vis major esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, amely az utazási vállalkozó akaratán kívül áll, s amelynek következményeit az Utazásszervező a legkörülmétektől nagyobb gondosság esetén sem lett volna képes elhárítani.

Az Utazásszervező a b) és c) pont esetében köteles az utasnak segítséget nyújtani.

#### 14. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A jelen általános szerződéses feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv utazási szerződésekről szóló rendelkezései, valamint a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

A Felek az Utazási Szerződés keretében szabályozott jogok gyakorlása és kötelezettségek teljesítése érdekében kötelesek együttműködni. A Felek haladéktalanul értesíti egymást, ha a másik Fél vonatkozásában olyan információ, adat tudomására jutnak, birtokába kerülnek, ami a másik fél számára kárral fenyeget.

A Felek kötelesek jóhiszeműen viselkedni és eleget tenni kárenyhítési kötelezettségüknek.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) és a területileg illetékes kereskedelmi- és iparkamara mellett működő békéltető testületekhez (elérhetőségek és tájékoztatás: <http://fogyasztovedelem.kormany.hu/node/8579>) fordulhatnak. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 2019. szeptember elsejétől hatályos módosítása értelmében az említett dátumtól kezdődően a fogyasztók az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz tudnak fordulni bármilyen, az online vitarendezéssel kapcsolatos segítségnyújtásért és tájékoztatásért.

A szerződő felek a Budai Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességében állapodnak meg.

dátum:

.....  
az ügyfél aláírása

Jelen általános szerződési feltételek megtalálhatóak a <https://startutazas.hu/aszf.pdf> oldalon

Utolsó módosítás: 2019. szeptember 12.