

Általános Szerződési Feltételek

A Home&Health Bt. (továbbiakban: Home&Health), azaz a Home&Holiday Utazási iroda székhelye: 1124 Budapest, Jagelló út 1-3., adószáma: 21958599-2-43, cégjegyzékszáma: 01 06 797170, engedélyszám: U-000589, Vagyonbiztosíték nyújtója: Európai Utazási Biztosító Zrt.

A Home&Health utazásszervezőként jár el. Az általa szervezett utazásokra az alábbi jogszabályok:

- 1.1. 2013. évi V. Tv. a Polgári Törvénykönyvről szóló törvény utazási szerződésekre vonatkozó részei
- 1.2. A kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény utazásszervezőkre és utazásközvetítőkre vonatkozó szakaszai
- 1.3. Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- 1.4. A szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól 2009. évi LXXVI. törvény.
- 1.5. A 213/1996.(XII.23.) Korm. rendelet az utazásszervező és közvetítő tevékenységről
- 1.6. A 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről, valamint

a jelen általános szerződési feltételek és az utazási szerződésben foglaltak az irányadók:

1. Előzetes tájékoztatás és az utazási szerződés létrejötte

1.1. A Home&Health az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon tájékoztatást ad az utazás részleteiről, elérhetőségeiről, a csomag teljes díjáról és a fizetési feltételekről, valamint az utazási csomag igénybevételeének lényeges feltételeiről és az azokban még a szerződéskötést megelőzően esetlegesen bekövetkező változásokról. Az utazási csomag mint szolgáltatás együttes tartalmát a visszaigazolt megrendelésben részletesen ismertetett szolgáltatások, a jogszabályban meghatározott lényeges elemeit pedig az utazási szerződés és az annak részét képező jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmazza.

1.2. A Home&Health-nél történő közvetlen foglalás esetén az utazási szerződés a szerződés aláírásával és az előleg egyidejű befizetésével jön létre. On-line megrendelés, valamint utazásközvetítőnél történő foglalás esetén a szerződés Home&Health általi visszaigazolásával jön létre.

1.3. Ha az Utazó nem személyesen jár el (jelentkezés, előleg fizetés stb.), megbízottja jogosult helyette és nevében eljárni az utazási szerződés létrehozásakor. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) az Utazó (megbízó) és közte létrejött jogviszonyt a Home&Health felé szabályszerű, teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (Utazó) válik. A megbízott köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatást a megbízónak (Utazónak) haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó, a Home&Health-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

1.4. Az utazás időtartamát, az egyes részzolgáltatások meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, részvételi díját a Home&Health által közzétett tájékoztató anyagok (honlap, hírlevél) tájékoztató jelleggel tartalmazzák. A tájékoztató anyagokban közzétett adatokban történő változásról a Home&Health az utazási szerződés megkötését megelőzően tájékoztatja az Utazót. Az utazás végleges feltételeit az utazási szerződés rögzíti.

1.5. Az utazási szerződést és az ahhoz kapcsolódó minden iratot a Home&Health tartós adathordozón, azaz papír alapon átad, vagy e-mailben megküld az utas részére.

2. A részvételi díj

2.1. A Home&Health a katalógusban, tájékoztatókban, weboldalon feltüntetett részvételi díjakat Euróban vagy Forintban adja meg. A forintban megjelölt árak csupán tájékoztató jellegűek. A részvételi díj megfizetése euróban, vagy az OTP BANK befizetés napján érvényes napi deviza eladási árfolyamán, forintban számítva történhet.

2.2. A részvételi díjat az utazási szerződés a foglalásnak és a visszaigazolásnak megfelelően tartalmazza. A részvételi díj magában foglalja az utazás utazási szerződésben rögzített, vagy az ahhoz csatolt végleges programjában szereplő szolgáltatások árát, a Home&Health eljárási díját, a szervezés költségét, valamint az általános forgalmi adót. A részvételi díjban esetlegesen nem szereplő, mert a szerződés létrejöttekor még nem ismert, de az Utazót terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összegéről a Home&Health tartós adathordozón részletes tájékoztatást ad. Ezen összegek az azokat megállapító hatóság, üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében változhatnak.

2.3. A Home&Health fenntartja magának a jogot, hogy esetenként kedvezményes, csökkentett részvételi díjjal akciókat hirdessen meg. A csökkentett részvételi díjak alkalmazása a már megkötött utazási szerződéseket nem érinti.

2.4. A részvételi díj nem tartalmazza az utasbiztosítást és az útlemondási biztosítást.

2.5. Jelentkezéskor az utazó a részvételi díj 40%-át köteles előlegként befizetni. Az utazási szerződés ezt meghaladó előleg befizetését is előírhatja, amennyiben a Home&Health-t is szigorúbb kötelezettség terheli (szálláshely által előírt magasabb előleg, repülőjegy árának azonnali megfizetési kötelezettsége, stb). Az utazási szerződés rendelkezése esetén az utazó a részvételi díjból kedvezményre lehet jogosult, amennyiben a részvételi díj teljes összegét megfizeti az utazási szerződés létrejöttékor.

2.6. Amennyiben az utazó nem kívánja a teljes részvételi díjat a szerződéskötéssel egyidejűleg megfizetni, úgy a fennmaradó összeget az Utazó az utazás megkezdése előtt legkésőbb a 30. naptári napig köteles befizetni külön felhívás nélkül, kivéve azt az esetet, amikor az adott útra vonatkozó szerződés-kiegészítés ennél korábbi/későbbi határidőt ír elő. Ha a jelentkezés az utazást megelőző 30. naptári napon belül történik, akkor a részvételi díj 100%-át kell befizetni a Home&Health számlájára. A Home&Health a teljes részvételi díj befizetése ellenében a szolgáltatások igénybevételére jogosító részvételi jegyet ad át az Utazónak.

2.7. Amennyiben a szerződésben és utazási feltételekben megjelölt időpontig az Utazó nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, a Home&Health a szerződést külön értesítés nélkül felmondhatja és a jelen Általános Szerződési Feltételekben foglalt, a bánatpénzre vonatkozó szabályokat alkalmazhatja.

3. Az utazási szerződés felmondása, módosítása, átruházása

Módosítások az Utazó részéről

3.1. Az Utazó az utazási szerződést az utazás megkezdése előtt tartós adathordozón (e-mailen, írásban stb.) bármikor felmondhatja. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Az utazási szerződés felmondásának tekinthető az is, ha az Utazó előzetes nyilatkozat nélkül nem kezdi meg utazását (no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének időpontja tekintendő a szerződés felmondása időpontjának.

3.2. Amennyiben a jogszabályok szerinti kizáró körülmény nem áll fenn, az utazó az utazási szerződés felmondása esetén bánatpénzt köteles fizetni. A bánatpénz összege az utazási csomag díjának és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából eredő költségmegtakarításnak és bevételnek a különbözete. A lemondás idejére tekintettel, és különösen meg nem jelenés esetén az utazási szerződés részét képező szolgáltatások más módon való felhasználása kizárt lehet és a lemondás vagy meg nem jelenés a teljes részvételi díj bánatpénzként minősülését eredményezheti.

3.3. Az útlemondási biztosítás teljes összege vissza nem téríthető befizetésnek minősül, tekintettel a biztosító általános szerződési feltételeire.

3.4. A Home&Health jogosult az őt megillető bánatpénznek a részvételi díjból, illetve az Utazó által befizetett egyéb rendeltetésű összegből történő levonására. Az Utazó befizetéseiből fennmaradó összeget a Home&Health haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti. Amennyiben az Utazó az utazási szerződés megkötése előtt részletes tájékoztatást kapott arról, hogy a külföldi szolgáltatóval kötött szerződésben a fentiekben meghatározott bánatpénz összegeket meghaladó lemondási díj kerül kikötésre, a Home&Health lemondás esetén ezt az összeget az Utazóra hárítja.

3.5. Az utazási szerződésnek az Utazó érdekkörében felmerült, jelentős mértékű, de útlemondásnak vagy szerződés átruházásnak nem minősülő módosításakor az Utazó 10 000 forint módosítási díjat köteles fizetni.

Az Utazó legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző napig az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan személyre, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített valamennyi feltételnek. A szerződésből kilépő és belépő fél egyetemlegesen felelnek a részvételi díj (teljes részvételi díj), valamint az átruházásból eredő további adók, illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az átruházás tényleges költségeiről a Home&Health a kilépő felet tájékoztatja, a vonatkozó dokumentumokat rendelkezésére bocsátja.

Az utazási szerződés módosítása

3.6. A Home&Health jogosult az utazási szerződésnek a befizetett részvételi díj visszafizetése mellett történő felmondására, ha elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül. Ha a Home&Health az utazási szerződést felmondja, az Utazó jogosult az eredetivel legalább azonos értékű (helyettesítő) szolgáltatás igénybevételére, vagy ha a felajánlott szolgáltatást nem fogadja el, úgy a befizetett részvételi díj haladéktalanul, de legfeljebb 14 napon belüli visszafizetésére.

3.7. Amennyiben a Home&Health az utazási csomag megkezdése előtt az utazási szerződésben rögzített valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen megváltoztatja, az Utazó a változásról szóló értesítésben meghatározott időn belül jogosult:
- elfogadni a változtatást, amely esetben az utazási szerződés a változtatásnak megfelelően módosul, vagy
- bánatpénz megfizetése nélkül felmondani az utazási szerződést.

3.8. Ha az Utazó a változásra tekintettel felmondja az utazási szerződést, a Home&Health azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot ajánl fel, amennyiben erre módja van. Ha az Utazó elfogadja a felajánlott utazási csomagot és annak díja alacsonyabb, akkor a Home&Health a díjkülönbözetet haladéktalanul, de legfeljebb 14 napon belül visszafizeti, amennyiben

drágább, akkor az Utazó a díjkülönbözetet az értesítésben meghatározott határidőig köteles megfizetni. Ha az Utazó az utazási szerződést a változásra tekintettel felmondja és a felajánlott másik utazási csomagot nem fogadja el, akkor a Home&Health az Utazó által vagy nevében befizetett díjat haladéktalanul, de legfeljebb a felmondás dátumától számított 14 napon belül visszafizeti és az Utazó szerződés felmondásból eredő kárát megtéríti.

3.9. A szállítási költségek, a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adók, illetékek, közterhek, a valutaárfolyamok jelentős megváltozása miatt a Home&Health a részvételi díjat legkésőbb az utazási csomag megkezdése előtti 20. napig módosíthatja. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, úgy az utazási szerződés lényeges elemének jelentős megváltoztatására vonatkozó fenti szabályok alkalmazandók.

3.10. Ha a szerződés az utazás során szűnik meg, a Home&Health az Utazó érdekében szükséges intézkedéseket megteszi, és ennek költségeit előlegezi. Az intézkedések költségei a Home&Health-t terhelik, ha a szerződés neki felróható vagy a saját érdekkörében felmerült okból szűnik meg.

4. Felelősség az utazási szerződés teljesítéséért

4.1. A Home&Health az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda stb.) útján teljesíti. Ha a Home&Health az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. A Home&Health nem köteles a díjat leszállítani, ha az Utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe, vagy ha egyébként a nem szerződésszerű teljesítés az Utazónak felróható.

4.2. Az Utazási Szerződés hibás teljesítése esetén az Utazó köteles kifogását a hiba felfedezése után haladéktalanul (24 órán belül) bejelenteni, a közlés késedelméből eredő kárért maga felel. A Home&Health idegenvezetője (vagy helyszíni szolgáltatója) az Utazó bejelentését köteles jegyzőkönyvezni és ennek egyik példányát az Utazónak átadni. A helyi képviselő köteles a Home&Health-t tájékoztatni, és a szükséges intézkedéseket nyomban megtenni. Az Utazó felelősséggel tartozik a kifogásai késedelmes előterjesztéséből eredő károkért

4.3. A szerződésszegést a Home&Health ésszerű határidőn belül orvosolja, amennyiben azt az Utazó a Home&Health-nek az utazási szerződésben megadott elérhetőségek valamelyikén bejelentette és a szerződésszegés orvoslása nem lehetetlen vagy nem jár aránytalanul nagy költséggel, figyelemmel a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás értékére és a szerződésszegés súlyára. Ebben az esetben az Utazó a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás árából arányos díjengedményre jogosult és a szerződésszegésből eredő kárainak megtérítését kérheti. Az ésszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.

4.4. Amennyiben a Home&Health a megállapított ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó jogosult maga orvosolni a hibát. Ebben az esetben a Home&Health legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az Utazó igazolt költségeit megtéríteni.

4.5. Amennyiben a Home&Health az utazási csomag lényeges részét nem tudja az utazási szerződésben meghatározott módon teljesíteni, akkor többletköltség felszámolása nélkül, lehetőleg a szerződésben meghatározottal azonos minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel, amennyiben erre lehetősége van. Amennyiben a felajánlott helyettesítő szolgáltatás értéke az utazási szerződésben meghatározottnál kevesebb, akkor a Home&Health a különbözetet díjcsökkentés jogcímén visszafizeti az Utazónak. Az Utazó a felajánlott helyettesítő szolgáltatást kizárólag akkor utasíthatja el, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól.

4.6. Amennyiben a Home&Health szerződésszegése az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti és azt ésszerű határidőn belül nem orvosolja, akkor az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést és díjengedményt, illetve a felmondásból eredő kárainak megtérítését követelheti. Ebben az esetben a Home&Health többletköltség felszámítása nélkül gondoskodik az Utazó utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel való hazaszállításáról.

4.7. A Home&Health felelős az utazási szerződés teljesítése érdekében általa igénybe vett szolgáltatók szolgáltatásáért. Tájékoztatja ugyanakkor az Utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybe vevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri Utazószállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő Utasok jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló 261/2004/EK rendelet, a légi személyszállításról szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. rendelet, valamint az 1986. évi II. törvénnyel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény alapján a személyfuvarozó magatartása (pl. járatkésés, járat törlés, beszállás megtagadása) következtében keletkezett károk a személyfuvarozókkal szemben közvetlenül is érvényesíthetők.

4.8. Amennyiben az Utazó az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján az őt megillető kártérítést, illetve kártalanítást az Irodától követeli, akkor a Home&Health a kártérítést, illetve a kártalanítás összegének kifizetését mindaddig felfüggeszti, ameddig a kártérítés, illetve kártalanítás jogalapját és összegét az érintett fuvarozó el nem ismeri, illetve az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja.

4.9. A Home&Health felel az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítéséből eredő károkért. Mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt a Home&Health ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem

látható körülmény okozta, és nem volt elvárható, hogy a Home&Health a körülményt elkerülje, vagy a kárt elhárítsa. Mentesül továbbá a Home&Health a felelősség alól, ha a szerződésszegés az utazónak róható fel, vagy olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, vagy ha a szerződésszegés elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

4.10. A Home&Health a kártérítési és sérelemdíj felelősségét a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekkel összhangban korlátozza a részvételi díj háromszorosában.

5. Egyéb rendelkezések

5.1. Az Utazó köteles az utazásra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályokat, előírásokat (pl.: útlevél-, vám-, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani. Ennek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő többletköltségek, károk az Utazót terhelik. Az Utazó poggyászának őrzetetéséről, felügyeletéről az utazás során az Utazó gondoskodik, kivéve, ha azt tovább szállítás vagy megőrzés céljából a Home&Health vagy közreműködője (pl. fuvarozó vagy szállító) átvette.

5.2. A Home&Health javasolja útlemondási és utasbiztosítás kötését. Az útlemondási és utasbiztosítás hiányából eredő károkért a Home&Health nem tartozik felelősséggel. Kárigény felmerülése esetén az Utazó közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben.

5.3. Utazási csomagra vonatkozó biztosítás: A Home&Health az Utazó javára szóló biztosítással rendelkezik, amennyiben a személyszállítás is az utazási csomag része. Az Utazó javára szóló biztosítás az Utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben az utazásszervező fizetése képtelenné válna.

5.4. A Home&Health lehetőségeihez képest segítséget nyújt a harmadik személy közrehatása vagy a bekövetkező elháríthatatlan és rendkívüli helyzet miatt nehéz helyzetbe került Utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség kiterjed különösen az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról, a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatásra, illetve a távközlési eszközzel való kommunikációt és a helyettesítő utazási megoldás megtalálásának lehetőségére. A Home&Health jogosult az előző pontban említett segítségnyújtás költségét a nehéz helyzetbe jutott Utazónak felszámítani, amennyiben azt az Utazó szándékos vagy gondatlan magatartása okozta.

5.5. Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizenhét éves életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

5.6. A fogyasztó az utazási iroda magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A. §-a szerint előterjesztheti a Home&Health székhelyén, vagy a +36/209880909 telefonszámon, illetve e-mailben, az info@homeandholiday.eu címen szóban vagy írásban. A panaszt a Home&Health a vonatkozó jogszabályi előírások szerint kivizsgálja, azt orvosolja, illetve az Utazót álláspontjáról tájékoztatja.

5.7. Az Utazó jogosult panaszát az illetékes Békéltető Testület elé terjeszteni, amelynek elérhetőségei a <https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek> oldalon találhatóak. Az Utazó igényét jogosult a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság elé terjeszteni. Az Utazó a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal. Elérhetőségeik: https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag oldalon fellelhetők.

Az utazási csomagra vonatkozó tájékoztatót megkaptam, az utazási szerződést tudomásul vettem, és kijelentem, hogy a jelentkezéssel egyidejűleg az utazási iroda alkalmazásában álló referenstől az általam választott szolgáltatásról teljes körű információt kaptam, különös tekintettel a szálláshelyre, az ország nemzeti sajátosságaival, a földrajzi és éghajlati viszonyokkal, valamint az oda és visszautazással kapcsolatban. Tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik, az utazási iroda adatkezelési tájékoztatója szerint.

Budapest,

A jelen utazási szerződést átolvastam, annak pontjaira felhívták a figyelmemet, a feltételeket megértettem, mint akaratommal mindenben megegyezőt elfogadom, és ezt aláírással tanúsítom:

.....
megrendelő