

## Általános utazási feltételek

Az alábbi feltételek és utalások szabályozzák Ön, mint utas, aki a Mondial GmbH & Co.KG, Operngasse 20b, 1040 Wien (röviden Mondial) szolgáltatásait igénybe veszi és a Mondial mint utazásszervező között létrejövő szerződéses viszonyt.

### 1. Az utazási szerződés megkötése, az utazás visszaigazolása

Ön, mint ügyfél az utazásra való jelentkezésével felhatalmazza a Mondialt egy kötelező érvényű utazási szerződés megkötésére. Ez történhet írásban, elektronikus úton, szóban ill. telefonon. Elektronikus úton történő foglalásnál a Mondial haladéktalanul visszaigazolja elektronikus úton a foglalás beérkezését. Ez a visszaigazolás nem jelenti még a foglalási megbízás elfogadásának visszaigazolását. A megbízó ügyfél az összes, a jelentkezésen feltüntetett résztvevő nevében is szerződést köt, amennyiben erre a kötelezettségre kifejezetten felkérték. A Mondial részéről akkor lép érvénybe a szerződés, amikor Önnek (esetlegesen az Ön általa választott utazási irodának) a foglalást és a részvételi díjat visszaigazolja. Amennyiben az utazás visszaigazolásában a megrendeléstől eltérő szolgáltatások szerepelnek, akkor a Mondial egy új ajánlatot készített, amihez 10 napig köti magát. A szerződés az új ajánlat alapján jön létre, amennyiben Ön ezen időtartalon belül ezt elfogadja, vagy a befizetés megtörténik.

### 2. Fizetés

Az utazási szerződés megkötésekor a részvételi díj **20 %-a** (EUR 250,- alatti foglalásoknál minimum EUR 25,-) fizetendő be előlegként. Ez a részvételi díj teljes összegébe beleszámítódik. A részvételi díj fennmaradó részét az utazás megkezdése előtt legkésőbb **21 nappal** kell befizetni. A teljes összeg befizetését követően kerül átadásra a szerződésben foglalt szolgáltatások igénybevételére jogosító utazási dokumentum (voucher). Amennyiben nem kerül sor a részvételi díj időben való befizetésére, a Mondialnak jogában áll egy újabb fizetési határidő megadásának nem teljesítése után az utazási szerződéstől visszalépnie és a szerződés nem teljesítése miatt lemondási díjat követelnie. Ennek megfizetése rögtön esedékes.

### 3. Szolgáltatások, árak

- 3.1. A szerződésben foglalt szolgáltatások kizárólag a Mondial által megnevezett szolgáltatásokra, valamint az arra vonatkozó utazási visszaigazoláson feltüntetett szolgáltatásokra vonatkoznak. A Mondial mindezek ellenére fenntartja a jogát arra, hogy szerződéskötés előtt, valóságos tényekre alapozott, jelentős és előre nem látható okok miatt a katalógusban szereplő adatokat megváltoztassa. A katalógusban szereplő információk a nyomtatáskor rendelkezésünkre álló legfrisebb adatokat tükrözi.
- 3.2. A foglalás során felhasznált idegen prospektusokban (pl. város- vagy hotelismertető) szereplő információk kötetlen jellegűek és tartalmukért felelősséget nem vállalunk.
- 3.3. Amennyiben az utazás időtartalma több különböző utazási szezonba esik, az utazás ára az aktuális katalógusban szereplő ártáblázat alapján szezonarányosan kerül kiszámolásra.
- 3.4. Belépőjegyek esetében a végső ár közvetítési díjat tartalmazhat, így különbözhet a jegyen feltüntetett összegtől.

### 4. A szerződés módosítása

Szolgáltatás változása az utazás megkezdése után:

Az egyes utazási szolgáltatásoknak a szerződéskötés után szükségessé váló és általunk nem rosszhiszeműen előidézett változásai vagy eltérései az utazási szerződés megállapodásában rögzített tartalmától akkor engedélyezettek, amennyiben a módosítások vagy eltérések nem jelentősek, és a teljes lefoglalt utazás jellegét nem befolyásolják negatívan. Egy lényeges utazási szolgáltatás utólagos változása esetén haladéktalanul értesítjük Önt, de legkésőbb az utazás megkezdése előtt 21 nappal. Egy lényeges utazási szolgáltatás jelentős változása esetén Önnek jogában áll költségek nélkül az utazási szerződéstől való elálláshoz vagy egy legalább egyenlő értékű utazási szolgáltatás követeléséhez, amennyiben a Mondial ajánlataiból egy ilyen utazási szolgáltatást többletköltségek nélkül biztosítani tud. Ezeket a jogokat haladéktalanul érvényesítheti a Mondiall szemben.

### 5. Az ügyfél elállása a szerződéstől, átfoglalás, helyettesítő személyek

5.1. Az ügyfél az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat az utazástól. Lemondásoknál, amik a nyitvatartási időn kívül érkeznek irodánkhoz (Nyitvatartás: H-P 9-18 óra), a rákövetkező ausztriai munkanap dátuma számít a lemondás napjának. Kérjük, hogy a szerződéstől való elállást írásban közölje.

**5.2.1. Lemondási díj hotelfoglalásoknál a foglalás napjától:**

- az utazás megkezdése előtti 23. napig 20 %,
- az utazás megkezdése előtti 22-16. napig 30 %,
- az utazás megkezdése előtti 15-8. napig 50 %,
- az utazás megkezdése előtti 7-4. napig 65 %,
- az utazás megkezdése előtti 3-1. napig 80 %,
- az utazás megkezdésének napján vagy meg nem jelenés (no-show) esetén a részvételi díj 95 %-a.

**5.2.2. Lemondási díj repülős, vonatos ill. egyéb csomagtúráknál a foglalás napjától:**

- az utazás megkezdése előtti 16. napig 70 %
- a 15. naptól a részvételi díj 95 %-a.

5.2.3. Lemondási díj egyéb szolgáltatásoknál (pl. belépőjegyek, színházjegyek stb.) a foglalás pillanatától 100%.

5.3. Önnek minden esetben jogában áll bebizonyítani azt, hogy nem vagy az adott lemondási díjnál lényegesen kisebb kár keletkezett, mint a lemondási díjakban meghatározottak.

5.4. A Mondial fenntartja a jogát, hogy a lemondási díjnál meghatározott összegnél magasabb összeget követeljen. Ebben az esetben a Mondial köteles ezen összeg pontos megnevezésére és számszerű alátámasztására a megspórolt ráfordítások és az utazási szolgáltatások más irányú felhasználásának figyelembe vétele mellett.

Figyelem: Közvetített szolgáltatások esetén (pl. légitársaságoknál) a lemondási és módosítási feltételek eltérhetnek az itt felsoroltaktól. Ilyen esetekben erre különös tekintettel felhívjuk a figyelmet.

Javasoljuk utasainknak az útlemondási biztosítás megkötését, amire igény szerint szívesen készítünk ajánlatot.

5.5. Bizonyos szolgáltatások lemondása vagy igénybe nem vétele esetén az utazási feltételeknek megfelelően akkor van lehetőség a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalvány vagy jegy értékének visszatérítésére, ha a szolgáltatásra jogosító eredeti utalvány ill. jegy bemutatásra kerül.

**5.6. Módosítási és átfoglalási díjak**

**5.6.1. Hotelfoglalások esetében a foglalás napjától:**

- az utazás megkezdése előtti 14. napig EUR 25,- /fő,
- az utazás megkezdése előtti 13-4. napig 40 %,
- az utazás megkezdése előtti 3. naptól 75 %.

**5.6.2. Repülős és vonatok esetében a foglalás napjától:**

- az utazás megkezdése előtti 16. napig 60 %,
- az utazás megkezdése előtti 15. naptól 85 %.

5.7. Az utazás megkezdéséig kérheti az utas, hogy helyette egy 3. személy utazzon (repülős utak kivételével) és ezáltal az utazási szerződésben foglalt jogokat és kötelezettségeket erre a személyre átruházza. Ezt az utazásszervező megtagadhatja, amennyiben a helyettesítő utas nem felel meg az utazás különleges feltételeinek, vagy az utazáson való részvétele törvénybe vagy hatósági rendelkezésbe ütközik. A megrendelő és az őt helyettesítő 3. személy közösen felelnek az utazásszervező felé az utazás árának megfizetéséért és a 3. személy megjelenéséből származó többletköltségeikért.

**5.8. Igénybe nem vett szolgáltatások**

Amennyiben idő előtti elutazás vagy egyéb nyomós ok miatt az utas egyes szolgáltatásokat nem tud igénybe venni, az utazásszervező igyekszik a szolgáltatónál a megspórolt teljesítés visszatérítését elérni. Erre nem kerülhet sor, ha jelentéktelen szolgáltatásokról van szó, vagy ha a visszaszolgáltatás törvénybe vagy hatósági rendelkezésbe ütközik.

**6. Az utazási szerződés felbontása különleges körülmények miatt**

Amennyiben szerződéskötéskor előre nem látható esemény vagy ok nehezíti, veszélyezteti vagy korlátozza az utazást, mind az utas, mind az utazásszervező felmondhatja a szerződést. A szerződés felbontásakor a már teljesített utazási szolgáltatásokért ill. a még teljesítendőkéért az utazásszervező méltányos arányában kártérítést követelhet.

**7. Az utazásszervező felelőssége**

Az utazásszervező a rendes kereskedő gondossági kötelezettségeinek keretein belül felel:

- az utazás lelkiismeretes előkészítéséért,
- a szolgáltatók gondos kiválasztásáért és ellenőrzéséért,
- a katalógusban szereplő leírások és utazási szolgáltatások helyességéért, amennyiben az utazásszervező a 3-as pontnak megfelelően a szerződéskötés előtt a prospektusban szereplő adatok változására külön nem hívta fel a figyelmet,
- az utazási szolgáltatások megfelelő teljesítéséért.

7.1. Amennyiben a Mondial idegen szolgáltatásokat közvetít, nem felel közvetlenül magáért a szolgáltatás végrehajtásáért. Az esetleges felelősséggel kapcsolatban a szolgáltatás végrehajtásáért közvetlenül felelős cég feltételei az irányadóak.

## **8. Szavatosság**

### **8.1. Orvoslás**

Amennyiben az utazás nem a szerződésnek megfelelően kerül lebonyolításra, az utas követelheti az eltérés orvoslását. Az utazásszervező ezt megtagadhatja, amennyiben ez aránytalanul nagy ráfordítással jár. Az eltérést az utazásszervező egy azonos értékű helyettesítő szolgáltatással is orvosolhatja.

### **8.2. Az utazás árának csökkentése**

A szerződéstől eltérő utazás lebonyolításának idejére az utas a részvételi díj arányos csökkentését igényelheti. A részvételi díjat olyan arányban csökkentjük, amilyen arányban az eladás időpontjában a hiányos utazás értéke állt volna az utazás valóságos árával. A csökkentés nem következik be, amennyiben az utas saját hibájából elmulasztja a hiányosságot időben bejelenteni.

### **8.3. A szerződés felbontása**

Amennyiben az utazás minősége egy hiányosság miatt jelentősen csökken és megfelelő időn belül nem kerül orvoslásra, az utas törvényes kereteken belül felbonthatja a szerződést. Ugyanez érvényes, ha az utastól egy jelentős és általunk elismert hiányosság miatt az utazáson való részvétel nem várható el. Az igénybe vett szolgáltatásokat az utazásszervező felé ki kell fizetni, amennyiben ezekben az utas érdekelt volt.

## **9. Kártérítés**

Ha az utazás lebonyolítása nem a szerződésnek megfelelően történt, kártérítés kérésére van lehetőség. Ezt akkor is megteheti az utas, ha az utazás annyira módosult, hogy ez kihasználatlan nyaralóidőhöz vezetett.

### **9.1. A felelősség szerződés szerinti korlátozása**

A nem személyi károkért vállalt felelősségünk az utazás díjának háromszorosára korlátozódik, ha az utas kárát nem a mi szándékos vagy durva gondatlanságunk idézte elő, vagy ha az utas részéről felmerülő kárért csak valamely szolgáltató vétke miatt vagyunk felelősek.

### **9.2. A felelősség szerződésen kívüli (deliktuális) korlátozása**

A szerződésen kívüli (deliktuális) felelősségünk anyagi károkért, amelyek nem szándékos vagy durva gondatlanságon alapulnak, az utazás összegének háromszorosára korlátozódik. A kártérítési felelősség mértéke utasonként és utazásonként értendő. Az esetleges, ezen túlmenő poggyászkár igényeket a Montreali Egyezmény alapján a korlátozások nem érintik. A Mondial nem vállal felelősséget olyan tárgyakért, melyeket az utasok az utazásra általában nem visznek magukkal, hacsak a Mondial a körülmények ismeretében azokat megőrzésre át nem vette.

9.3. A Mondial nem vállal felelősséget idegen szolgáltatásokkal (sportrendezvények, színházi előadások, kiállítások stb.) kapcsolatban keletkező károkra.

9.4. Egy kártérítési követelés a Mondial ellen annyiban korlátozott vagy kizárt, amennyiben nemzetközi egyezményeknek vagy törvényi előírásoknak megfelelően (melyek egy szolgáltató által teljesített szolgáltatásra alkalmazandóak) a kártérítési követelés a szolgáltató ellen csak bizonyos feltételek vagy korlátozások mellett érvényesíthető vagy bizonyos feltételek mellett ki van zárva.

## **10. Együttműködési kötelezettség**

Az utasnak a törvényi előírások keretein belül törekednie kell a károk elkerülésére vagy annak mértékének csökkentésére, amennyiben az adott szolgáltatásnál zavar lép fel. Ha Önnek az elvárt szolgáltatásokkal szemben kifogásra van alapja, akkor azt azonnal helyben

jelenteni kell a Mondial helyi képviselőjének vagy az irodának, ahol az utazást lefoglalta és a szolgáltatónak, hogy orvoslást igényel. Amennyiben ezt elmulasztja, megszűnik a lehetősége minden további kár megtérítésére.

### **11. A szerződés egyes pontjainak érvénytelenné válása**

Az utazási szerződés egyes pontjainak érvénytelenné válása nem jelenti a szerződés egészének érvénytelenné válását. Ez vonatkozik erre a dokumentumra is.

### **12. Bírói illetékesség helye**

A Mondial elleni keresetek a Mondial székhelyénél nyújtandók be. Az ügyfél elleni keresetek benyújtásánál az ügyfél állandó lakhelye az irányadó. Olyan ügyfelek (ezen utazási szerződés szerződéses partnerei, üzletemberek, nyilvános és privát jogi személyek) esetében, akiknek állandó lakhelyük külföldön van, vagy a kereset indítás időpontjában nem ismert a lakhelyük, a Mondial elleni keresetek a Mondial székhelyénél nyújtandók be.

Ezen feltételek nem érvényesek

- a) ha és amennyiben nemzetközi egyezmény szempontjából nem elhagyható a rendelkezés, melyre az utazási szerződés hivatkozik és az ügyfél javát szolgálja.
- b) ha és amennyiben az utazási szerződésben alkalmazott, az EU tagállamainak nem elhagyható rendelkezése, ahová az ügyfél tartozik, ami számára kedvezőbb, mint e fenti egyezmények.

### **13. Útlevel, vízum és egészségügyi előírások**

Kezessük azért, hogy az utazás megkezdése előtt kérésre tájékoztatjuk azon ország állampolgárait, ahol az utazás meghirdetésre kerül az adott útlevel-, vízum- és egészségügyi előírásokról, ill. ezek változásairól. Más országok állampolgárai számára az illetékes konzulátus ad felvilágosítást.

### **Címünk és elérhetőségünk magyar nyelven**

Mondial GmbH & Co.KG

Ausztria, 1040 Wien, Operngasse 20b

Tel: +43 1 588 04-138, fax: +43 1 588 04-117, e-mail: utazas@mondial.at

### **Utazási irodák biztosítási rendelete (inszolvenca-biztosítás az EU-irányelveknek megfelelően)**

A Mondial GmbH & Co. KG az 1998/0040-as bejegyzési szám alatt van regisztrálva az Osztrák Gazdasági Minisztérium utazásszervezői jegyzékében. A utazási irodák biztosítási rendelete alapján (RSV) a Mondial GmbH & Co.KG-hez az utasok által befizetett részvételi díjak az alábbi feltételek mellett vannak biztosítva: az utas legkorábban az utazás vége előtt 11 hónappal fizeti be az előleget, melynek mértéke a részvételi díj 20%-a. A részvételi díj fennmaradó része legkorábban 2 héttel indulás előtt teljesítendő, amit követően az utas egyből átveszi az utazási dokumentumokat. Ezen felül ill. korábbi befizetések az utazásszervező részéről nem követelhetőek és ezért nem is biztosítottak. Jótálló a Bank Austria (Bankgarancia: Nr. 58001861523 v. 28.10.2009).

Inszolvenca (fizetési képtelenség) esetén mindennemű követelést az inszolvenca bekövetkezését követő 8 héten belül a lebonyolítónál jelenteni kell (Europäische Reiseversicherungs AG, Kratochwjlestraße 4, A-1220 Wien, Ausztria, Tel.: +43 1 50 444 00, Fax: +43 1 319 9367, E-mail: info@europaeische.at).