

Általános szerződési feltételek
a QUAESTOR Utazásszervező Kft. által sportesemény- és koncertlátogatások köré szervezett külföldi utak, illetve sportesemény- és koncertlátogatásokkal kapcsolatos kizárólagos jegyértékesítés vonatkozásában

(a továbbiakban: Szerződés) amely létrejött a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (Ptk.) 415-416 §-ai, illetve az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI.28.) Korm. rendelet (R.), valamint az utazásszervező és közvetítői tevékenységről szóló 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet (Utevr.) hatályos rendelkezései alapján, kiegészítve és egységesen értelmezve a csatolt mellékletekkel együtt – azzal hogy a kizárólagos jegyértékesítési tevékenység nem tartozik a fent hivatkozott, utazási jogviszonyokat szabályozó jogszabályok (R., Utevr.) hatálya alá, lévén az nem minősül utazási, turisztikai szolgáltatásnak, ekként a vonatkozásában rögzített a rendelkezések kizárólag a Ptk. hatálya alá tartoznak –

egyrésztől az *utazásszervező*: QUAESTOR Utazásszervező Korlátolt Felelősségű Társaság (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 30.; cégjegyzékszám: 01-09-464884; a céget nyilvántartó bíróság: Fővárosi Bíróság mint Cégbíróság; adószám: 12088368-2-41; bankszámlaszám: MKB 10300002-20136909-00003285; a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal általi nyilvántartási száma: U-000787; vagyoni biztosíték: QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepe.; telefon: 06-1/299-9999; fax: 06-1/299-9990) által működtetett QUAESTOR Utazási Iroda (a továbbiakban: „QU”), - az R. 4. § (1) bekezdés a) és b) pontjaira tekintettel az *eljáró utazásközvetítő*(név), székhely:....., telefonszám:..... a Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal általi nyilvántartási száma:) -

másrésztől (név).....
(lakcím)..... (e-mail cím)..... (a továbbiakban: utas/ügyfél)
(A szükséges rész aláhúzó!).....

(a továbbiakban együtt: Felek vagy Szerződő Felek) között alulírott napon és helyen az alábbi feltételekkel:

1. A Felek rögzítik, hogy amennyiben a jelen általános szerződési feltételek szerint a QU szerződő partnereként eljáró személy, nem utas minőségében, hanem csak **ügyfélként** nevesítve jár el – lévén az R. szerinti utazási szerződés a Felek között, arra vonatkozó szándék és a R. szerinti tartalmi elemek hiányában nem jön létre – a Felek jegyértékesítési tevékenységgel kapcsolatos jogviszonyát kizárólag a jelen általános szerződési feltételekben rögzített rendelkezések, illetve házagypótló jelleggel a Ptk. rendelkezései szabályozzák. A Felek rögzítik azt is, hogy a jelen általános szerződési feltételek szerint a QU szerződő partnereként eljáró személy **utas** minőségében megítélendő jogaira és kötelezettségeire, illetve vele szemben a QU, mint utazási szolgáltató jogaira és kötelezettségeire vonatkozó rendelkezések, kizárólag a jegyértékesítő tevékenységen túlmutató utazási, turisztikai szolgáltatások kapcsán – ideértve a vonatkozó utazási szolgáltatások díjazását, és az ezzel kapcsolatos jogkövetkezményeket (pl. elállási, bánatpénz fizetési szabályok, stb.) – esnek az R., illetve a Ptk. hatálya alá. A fentiek értelmében az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy a QU – az utas/ügyfél helyett, megbízásából eljáró személyként – nem foglalta vagy előfizeti az adott sporteseményre vagy koncertre vonatkozó jegyet, hanem megvásárolja azt. A jegyvásárlást követően az adott jegyet visszaadni, módosítani már nem lehet.

2. A jelen általános szerződési feltételek alapján a QU köteles az általa visszaigazolt megrendelésben meghatározottak szerint vagy kizárólag egy adott sporteseményre vagy koncertre vonatkozó jegybeszerzés iránt eljárni, vagy az ezzel összefüggésben az utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, szállás és az ezzel összefüggő – esetlegesen megrendelt – szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatást is (a továbbiakban ez utóbbiak együttesen: „utazás”) teljesíteni, az utas/ügyfél pedig köteles díjat (a továbbiakban: „díj”) fizetni. Amennyiben az ügyfél tehát csupán sporteseményre vonatkozó vagy koncertjegyet kíván a QU útján beszerezni, a díj alatt kizárólag az említett eseményre vonatkozó, a QU részére fizetendő belépőjegy ára értendő. Amennyiben a QU szerződő partnere nem csupán ügyfél, hanem utas minőségében is jogviszonyt létesít a QU-val, díj alatt – az Utas-tájékoztatóban ekként feltüntetett részvételi díjat kell érteni.

3. A fenti 2. pont értelmében a Szerződés a jelen általános szerződési feltételek ismeretében, a díj teljes összegének megfizetésével és a jelen Szerződés aláírásával, az utas/ügyfél által aláírt megrendelés QU általi visszaigazolásával a vonatkozó jogviszonyok kapcsán a hivatkozott jogszabályok, míg kizárólag sporteseményre vagy koncertre vonatkozó jegyértékesítés esetén – csupán a jelen általános szerződési feltételek szerint jön létre – esetlegesen az eljáró utazásközvetítő tevékenysége eredményeképpen – az utas/ügyfél és a QU között. A díj teljes összegének megrendelési korlátok megfizetésére az R. 5. § (1) és (2) bekezdésére hivatkozással hívja fel a QU az utast, illetve a fenti 1. és 2. pontban. rögzítettek alapján állapodik meg az ügyféllel. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy az adott sporteseményre vonatkozó vagy koncertjegyet úgy vásárolja meg, hogy azt kizárólag utólagosan veheti át – a QU-val egyeztetetteknek megfelelően – az alábbi 4. pontban foglaltak szerint.

4. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy az adott sporteseményre vonatkozó belépőjegy átadása/átvétele esetenként a QU irodáiban, esetenként a sporteseményt rendező városban, az ügyféllel egyeztetett címen (a város belső részén található hotel recepcióján), vagy egyéb, az utassal egyeztetett módon (például futár által a stadion közelében, meccs előtt közvetlenül kézbesítve) a sporteseményt megelőzően történik. Több belépőjegy vásárlása esetén a belépőjegyek nem minden esetben szólnak egymás mellé. Foglalkor, a belépőket illetően, kizárólag a belépőt biztosító külföldi partnerei által meghatározott kategóriáért vállal felelősséget a QU, a kategórián belüli pontos hely (sor és ülészám) a QU számára is ismeretlen. A QU természetesen törekszik az adott időpontban elérhető legjobb helyek biztosítására, de felelősséget kizárólag az eladott jegykategóriára tud vállalni. A QU tájékoztatja utasait/ügyfeleit, hogy futballmérkőzések esetében, néhány esetben plasztik belépőt ún. „berletet” biztosít számukra a papírijegy helyett, amelyeket – az előre egyeztetetteknek megfelelően – a mérkőzés félidejében vagy közvetlenül a sportesemény után a belépőket biztosító futárnak kell visszaadni, vagy az ügyfél/utas által igénybevért szálloda recepcióján, zárt borítékban leadni. Ennek elmaradása esetén, és az ebből eredő károkért az ügyfél/utas teljes mértékű felelősséggel tartozik. Ha az utas/ügyfél nem veszi át, illetve az utas/ügyfél érdekkörében felmerült okból eredően nem jut a jegyekhez, QU semminemű kártérítés fizetésére nem kötelezhető, ezért felelősségét kizárja, melyet az utas/ügyfél tudomásul vesz. Ha az utas/ügyfél bármely okból, önhibáján kívül nem tudja átvenni a sporteseményre vonatkozó jegyeket, a QU csak azon – adott sporteseménnyel kapcsolatos (belépőjegy, utazás, szállás) költségeit téríti meg, amelyeket az ügyfél a QU-nál rendelt meg. A QU

felelősségét egyebekben kizárja, és ezt az ügyfél tudomásul veszi.

5. A QU-nál a sporteseménnyel összefüggésben megrendelt esetleges szállás, illetve egyéb turisztikai szolgáltatások igénybevételére jogosító utalvány, „részvételi jegy” (voucher) átvételére az utas a QU irodáiban az indulási időpontok előtt leghamarabb hét, legkésőbb két nappal jogosult. A programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatásokat az utas csak a helyszínen történt befizetéssel veheti igénybe.

6. Ha az utas/ügyfél igazolt meghatalmazottja útján jár el, úgy a meghatalmazott által megkötött szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a meghatalmazó (utas/ügyfél) válik. A meghatalmazott köteles minden, a szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a meghatalmazóknak (utas) haladéktalanul átadni. A meghatalmazás nem megfelelő teljesítéséből, az esetleges jogosulatlan eljárásából fakadó, a QU-t ért, illetve annak érdekkörében felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

7. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a megrendelés felvételét és a díj teljes összegének megfizetését követően – a QU felelősségi körén kívül eső okból – esetlegesen elfognak az adott sporteseményre vagy koncertre vonatkozó, beszerezhető jegyek, akkor a QU a megrendelés – fenti 3. pont szerinti – visszaigazolását vissza kell, hogy utasítsa, mely esetben a QU az utas/ügyfél által befizetett összeget maradéktalanul visszafizeti az utas/ügyfél részére. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a QU, illetve külföldi partnerei által biztosított, az adott sporteseményre vagy koncertre vonatkozó belépőjegy alacsonyabb kategóriájúak, mint az a visszaigazolt megrendelésben szerepel, akkor QU csak az ajánlataiban szereplő árkülönbözöt visszafizetésére kötelezhető.

8. A QU jelen általános szerződési feltételekhez csatolt Utas-tájékoztatója, illetve a Megrendelőlap tartalmazza az R. 4. § (1) és (2) bekezdésében, az R. 13. § (1) bekezdés b)-i) pontjaiban, valamint az R. 15. § a)-d) pontjaiban által meghatározott tartalmi elemeket, így különösen, de nem kizárólagosan az utazási szolgáltatások pontos leírását, minőségét, időtartamát, a teljesítés módját, a díj összegét és megfizetésének idejét, a fakultatív programokra vonatkozó tájékoztatót és azok befizetésének módját. A QU rendkívüli esetekben – az Utas-tájékoztatóban rögzítettek szerint – fenntartja a jogot a szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos értékű és jellegű programokra való felcserélésére.

9. A kiutazáshoz és az adott sportesemény látogatásához szükséges érvényes útlevél beszerzése az utas/ügyfél feladata, amelynek hiányából eredő kárért a QU semmilyen felelősséget nem vállal. Ha a QU vállalja az utazáshoz szükséges egyéb dokumentumok beszerzését az utas számára, úgy tájékoztatja az utast az őt érintő adatszolgáltatási határidőkről, melyeket be nem tartásából származó károkért, többletköltségekért és ebből eredően az utazás esetleges meghiusulásáért a QU semmilyen felelősséggel nem tartozik. A vízum, vám-, deviza és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az utas felel, ezek elmulasztásából, megszegéséből eredő költségek, károk az utast terhelik, amelyre a QU köteles a szerződés megkötésekor az utas figyelmét felhívni. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a QU a lemondási feltételeket lépteti érvénybe. Az utas a QU irodáiban informálódhat a beutazási feltételekről és a szükséges dokumentációról. A QU az utas kérésére és költségére segítséget nyújt a vízumügyintézés tekintetében az időpontkerésben és a vízumdíj befizetésében. A QU a nem magyar állampolgárságú utasok esetében felhívja az utas figyelmét arra, hogy az adott országba történő utazás előtt tájékozódjék az illetékes nagykövetségen a rá vonatkozó beutazási szabályokról.

10. A díj – az Utas-tájékoztatóban foglalt eltérő kikötés hiányában – magában foglalja az ügyfél/utas általi megrendelés függvényében vagy kizárólag az adott sporteseményre vonatkozó vagy koncertjegy árát és a QU eljárási díját, illetőleg költségét, vagy az adott sporteseményre vonatkozó vagy koncertjegy árán túlmenően az utazás meghirdetett programjában szereplő turisztikai, illetve egyéb szolgáltatások árát, a QU eljárási díját, illetőleg szervezési költségét és az esetleges általános forgalmi adót. A QU fenntartja magának azt a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciót hirdessen meg, bonyolítson le, olyan árakon, amelyek a Katalógusaiban nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel, vagy teljesen befizetett díjú utazások mindkét fél által elfogadott feltételeit. Ez esetben a díj a mindenkor szerződéskötéskor meghatározott díj. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy a sporteseményre vagy koncertre vonatkozó, megvásárolt belépőjegyben található összeg nem minden esetben azonos a QU részére fizetendő összeggel, esetenként ez a feltüntetett ár többszöröse is lehet. A jelentős eltérés oka az, hogy a külföldi közvetítők által megjelölt árak is magasabbak a jegyen szereplő áraknál, továbbá ezen eleve magasabb árakhoz társulnak még különböző járulékos költségek, úgymint közvetítői eljárási díjak, adminisztratív

díjak, kezelési költség, stb. Az utas/ügyfél ennek ismeretében lemond a jegyárkülönbözettel kapcsolatos valamennyi kifogásáról, a jelen általános szerződési feltételek aláírásával elismeri, hogy a jegyárakkal kapcsolatban utólagosan semmiféle igényt, követelést nem támaszt.

11. Amennyiben a baleset, betegség és-poggyászkár esetére köthető biztosítások (BBP biztosítás) díját a díj nem tartalmazza, úgy az utasnak lehetősége van a QU irodáiban a BBP biztosítás megkötésére, amelynek részletes feltételei a QU irodáiban és honlapján tekinthetők meg, valamint ezek vonatkozásában a 16. pontban foglaltak az irányadóak. A QU kijelenti, hogy az utas az extrém sport programokon csak és kizárólag saját felelősségére vehet részt, az ebből eredő károkért a QU saját felelősségét teljes mértékben kizárja. Az utas/ügyfél a sportrendezvényeken (ide értendő például egy labdarúgó mérkőzés nézőként történő megtekintése is) csak és kizárólag saját felelősségére vehet részt, az ebből eredő károkért (pl. szurkolói rendbontás esetén bekövetkező sérelem) a QU saját felelősségét teljes mértékben kizárja. A díj nem tartalmazza az útlemondási biztosítás díját, melyet azonban az utasnak lehetősége van az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg megkötni a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepével (a továbbiakban: „QBE”) együttműködve. Ennek megkötését követően, ha az utas bármilyen, saját érdekkörében felmerült okból eláll a szerződéstől, nem tarthat igényt az útlemondási biztosítás díjának visszatérítésére. Az utas a Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a QBE „Kalkulált útlemondási szabályzat”-ával kapcsolatos tájékoztatást megértette, azt elegendőnek tartja és magára nézve kötelezőnek fogadja el, és tudomásul veszi, hogy ezen dokumentum a QU és a QBE internetes oldalán is hozzáférhető. A felek megállapodnak, hogy az utasnak a jelen pontban meghatározott útlemondási jogát a jelen szerződés 18-19. pontjában meghatározott elállási joga nem érinti. A kalkulált útlemondási biztosítás - a fakultatív útlemondási biztosítástól eltérően - a betegség-, baleset-, poggyászbiztosítással együtt vehető igénybe.

12. A QU az utazási szolgáltatások vonatkozásában a díjat legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig a R. 6.§ (1) bekezdésében írt okokra tekintettel megemlítheti. A díjemelés indokát az utasnal a díjemelés közlésével egyidejűleg közölni kell. Az utas tudomásul bír arról, hogy az R. 6. § (1) bekezdésében írt okokra tekintettel történő áremelés esetén a díj módosítása (módosított díj számítása) aképpen történik, hogy az áremeléssel érintett bármely részzolgáltatás %-os arányú változása során számított összeggel növekszik a részvételi díj összege. Ha a díj emelése a 8%-ot meghaladja, vagy a QU a szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen változott – figyelemmel azonban a jelen általános szerződési feltételek 29. pontjában foglalt kivételt teremtő szabályra - az utast, az R. 8. § (3) bekezdésében rögzített jogok - azaz elállás joga vagy szerződés módosításának joga - illetik meg. Az utas ezen döntéséről köteles a QU-t haladéktalanul tájékoztatni. Ha az utas a 8%-ot meghaladó díjemelés, fenti okán eláll a szerződéstől, megilletik az R. 9. § (2) bekezdésében, illetve a 9. § (4) bekezdésében meghatározott jogok.

13. A Szerződés módosítása szükséges, ha a már megrendelt utazási szolgáltatást az utas módosítani kívánja és a módosítást a QU vállalni tudja. A jelen Szerződés 19. pontjában rögzített bánatpénz fizetési kötelezettséggel terhelt határidőn belül, a jelen pontban meghatározottak szerint végrehajtott módosítása nem mentesíti az utast a bánatpénz megfizetési kötelezettség alól.

14. Az utas szerződésből fakadó jogainak engedményezésére az R. 7. § rendelkezései az irányadók, azzal a kikötéssel, hogy ennek bekövetkeztéről a QU-t haladéktalanul és írásban tájékoztatni és az igazolt többletköltségeket viselni köteles. Engedményezésre csak változatlan szolgáltatások mellett van lehetőség, vízumköteles országokba szóló utazás esetén pedig továbbá csak akkor, ha az engedményezés folytán belépő személy a szükséges vízummal rendelkezik. Amennyiben engedményezésre azért nincs lehetőség, mert vagy a repülőgépes helyfoglalási rendszer, vagy az adott sport- vagy koncertesemény belépéti, helybiztosítási rendszere az utas/ügyfél személyének megváltoztatását a rendelkezésre álló időn belül már nem teszi lehetővé, a QU-t ezzel kapcsolatban semmilyen felelősség nem terheli. Az utas tudomásul veszi, hogy az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségeikért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségeikért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.

15. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy jelentkezéskor a díj 100%-át kell megfizetnie. A díj teljes összegének megrendelésikor megfizetésére az R. 5. § (1) és (2) bekezdésében foglaltakra hivatkozással hívja fel a QU az utast, illetve a fenti 1. pont utolsó két mondatában rögzítettek alapján állapodik meg az ügyféllel.

16. A QU a teljes díj befizetése ellenében, és a foglalás visszaigazolását követően, az utazást megelőzően az 5. pontban rögzítettek szerint, az utazási szolgáltatások igénybe vételére jogosító utalványt, „Részvételi jegy”-et („voucher”) ad át az utasnak, amelyet a QU megbízottjának kell bemutatnia az utazás megkezdésekor, ellenkező esetben az utas nem vehet részt az utazáson. A programban nem szereplő, előre be nem fizetett, és Megrendelőlapon nem rögzített szolgáltatásokat az utas csak a helyszínen történő befizetéssel veheti igénybe. A Voucher átadásával egyidejűleg a QU a Megrendelőlapon feltüntetett, és a közreműködésével megkötött baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítás vonatkozásában a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítási igénybevitelére jogosító bizonylatot az utasnak átadja. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy amennyiben a megrendelésben szereplő tételekkel (szálloda, belépők, stb.) kapcsolatban probléma merül fel, úgy az utas/ügyfél – amennyiben a voucheren eltérő adatközlés nem történik – (0612999999) sürgősségi vonalat köteles felhívni. A QU tájékoztató anyagainak megjelenése után történő esetleges módosításokról a QU szerződéskötéskor, vagy azok megtörténtét követően haladéktalanul írásban vagy személyesen tájékoztatja az utast/ügyfelet, kivéve a jelen általános szerződési feltételek 29. pontjában foglalt esetleges módosulásokat, melyek vonatkozásában a QU felelősségét kizárja.

17. A QU legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől. Ha a QU nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, úgy az R. 9. § (2)-(4) bekezdései az irányadók.

18. Az utasnak jogában áll az utazást megelőző 60. napig az utazástól bánatpénz megfizetése nélkül elállni, ám tudomásul veszi, hogy a sportesemény vagy koncert jegy árának visszatérítésére elállása okán sem tarthat igényt, lévén az utas e vonatkozásban csupán ügyfélnek minősül. Az utas tudomásul veszi, hogy az elállási nyilatkozata a QU

által tudomásszerzéssel hatályosul, azaz az írásbeli elállási nyilatkozat kézhezvételével. Az utas részére az utazás lemondása esetén a visszafizetés a lemondás kézhezvételétől (hitelt érdemlő tudomásszerzéstől) számított 14 napon belül történik.

19. Amennyiben az utas az utazás megkezdését megelőző 60-35 napon belül áll el, a díjból a kizárólagos utazási szolgáltatások díjának legfeljebb 10%-át köteles bánatpénzként a QU részére megfizetni, ám tudomásul veszi, hogy a sportesemény vagy koncert jegy árának visszatérítésére nem tarthat igényt, lévén az utas e vonatkozásban csupán ügyfélnek minősül. Ha az utas az utazást megelőző 35-0 napon belül áll el, a bánatpénz mértéke kizárólagos utazási szolgáltatás díjának a 100%-a. Lemondás (elállás) nélküli meg nem jelenés esetén a díj 100%-a a bánatpénz összege.

20. Az utas tudomásul veszi, hogy a fakultatív program rendelkezésével a díj a fakultatív program díjával emelkedik. A teljes (fizetendő) díj összege a jelen általános szerződési feltételekhez csatolt, és a QU által visszaigazolt Megrendelőlapon kerül pontosan rögzítésre. Elállás esetén a QU jogosult az őt bánatpénz jogcímén megillető összegnek a díjból, illetve az utas által befizetett egyéb rendeltetésű összegből történő levonására, megtartására. A fennmaradó összeg az utast illeti. Ha az utas által befizetett összeg nem fedezi a QU 19. pontban meghatározott követeléseit, úgy az utas köteles azt vagy a különbözetet legkésőbb az elállás időpontjától (az elállás illetve közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül a QU-nak megfizetni.

21. Ha az utas az utazáshoz szükséges dokumentumok meglétének hiányában nem tud elutazni, és ha ugyanezen ok miatt hozzátartozója is eláll az utazástól, a 19. pontban meghatározott feltételek szerint köteles a vonatkozó bánatpénzt fizetni.

22. A QU felel a Szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért. Ha a QU nem a Szerződésnek megfelelően teljesít, köteles a díjat arányosan leszállítani. A QU nem köteles a díjat leszállítani, ha az utas a szolgáltatást vagy valamely részzolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem veszi igénybe. Ha az utazás megkezdését követően a QU az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azokat más megfelelő, hasonló értékű részzolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részzolgáltatás értéke a nem teljesített részzolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönböt az utasra nem hárítható át. Ha a QU ilyen helyettesítő részzolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a QU- amennyiben az utas erre igényt tart - köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célsországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részzolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

23. Az utas a 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 QU-t haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az utas az QU-t, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte. Az utas kifogásait – a 16. pontban foglaltakon túlmenően – az utazás tényleges befejezését követő 15 (tizenöt) napon belül köteles - amennyiben rendelkezésre áll, a helyszínen felvett jegyzőkönyv melléklésével - írásban a QU központi irodája vagy az eljáró utazásközvetítő tudomására hozni.

24. Az Utas tudomásul rendelkezik arról, hogy ha az azonos időpontban, azonos útvonalon, azonos szolgáltatást igénybe vevő utasok létszáma eléri a tizenöt főt, a QU gondoskodik arról, hogy a csoportot külföldön a célsország nyelvét vagy a célsországban általánosan használt nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult személy kísérelje. A QU azonban nem köteles idegenvezetésre jogosult csoportkísérőt biztosítani, ha a csoport tagjai erre nem tartanak igényt és írásban nyilatkoznak erről.

25. A QU, illetve az utazásközvetítő az utazási csomagban forgalmazott utazás megkezdése előtt legalább hét nappal - ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, legkésőbb az utazási szerződés megkötésekor – írásban (a visszaigazolt Megrendelőlapon vagy egyéb a Szerződés mellékletét képező dokumentumon) tájékoztatja az utast [a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét] a következőkről:

a) az QU-nak az utazás célállomásán található, magyarul vagy általánosan használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselője (illetve ha az QU illet biztosít, a csoport mellett a célsország nyelvét beszélő a célsországban általánosan használt idegen nyelvet beszélő, idegenvezetésre jogosult utaskísérői feladatokat ellátó személy) nevééről, címéről és telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az utas számára a QU-val történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazásszervezőről, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat,

b) kiskorú külföldi utazása esetén a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről,

c) az utas által igénybe vehető biztosításokról, ha azokat a programfizetésben nem tette közzé,

d) az útitervben szereplő közbelső megálló és csatlakozások idejéről és helyéről, valamint az utas által elfoglalt helyre vonatkozó részletekről (pl. utasosztályok, hajón kabin vagy hálóhely, vonaton hálófülke).

26. A QU a jelen általános szerződési feltételeknek megfelelően felel a 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: ha a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utas magatartására vezethetők vissza, vagy ha a hiba olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a QU ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy 27. pontban körülírt vis maior esetén.

27. A QU felelősséget nem vállal az általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény következtéből - ide nem értve

valamely harmadik személy, felelősségi körébe tartozó magatartását, illetve az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos túlfoglalás esetét -, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (a továbbiakban: vis maior), s emiatt az utazási szerződéstől elállni kényszerül, s ezzel az utasnak esetlegesen kárt okoz. Az ezen okokból jelentkező többletköltségek az utast terhelik. Az utas tudomásul veszi, hogy a QU felelősséget nem vállal azért, ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és a QU az elállásáról az utast írásban, legkésőbb az utazás megkezdése előtt húsz nappal tájékoztatta.

28. A QU a jelen Szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősség-vállalásának mértékét - az R. 12. § (2) bekezdésében foglalt rendelkezésére hivatkozással, az R. hatálya alá tartozó utazási szolgáltatások díjának kétszeresében - ide nem értve a sporteseményre vonatkozó vagy koncertjegyek a QU eljárási költségeivel növelt összegét, mely vonatkozásában a QU felelősségét a jelen általános szerződési feltételekben rögzítettek szerint - korlátozza, és ezt az utas tudomásul veszi.

29. Az utas/ügyfél egyebekben tudomásul veszi azt is, hogy a QU által kínált sportrendezvények időpontjai, helyszínei, egyéb információi - ajánlatokban, weboldalon, stb. - tájékoztató jellegűek, melyek a szervezők intézkedései alapján esetenként még az utolsó napokban is változhatnak. Az utas/ügyfél tudomásul veszi, hogy ezen esetleges változásokat QU befolyásolni nem tudja, ajánlataiban módosítani nem köteles, így bármilyen a sporteseményt érintő változás, illetve ennek bármilyen kihatása a megrendelés után, az utas/ügyfél kockázata, ezek vonatkozásában a QU a felelősségét kizárja. A fentiek vonatkozásában tehát az utas/ügyfél elállási jogát, csak kártalanítási és/vagy kártérítési igény érvényesítése nélkül gyakorolhatja a QU-val szemben. A QU a jelen általános szerződési feltételek keretei között hívja fel az utas/ügyfél figyelmét, hogy utazás előtt tanulmányozza az adott szervezet, klub, csapat hivatalos honlapját, illetve az ott található részletes információkat, és ezen felhívást az utas/ügyfél tudomásul veszi.

30. Ha az utas fakultatív programokra befizet, ezek azonban elegendő jelentkező hiányában elmaradnak, a fakultatív programra befizetett összeget a QU levonás nélkül - a fakultatív program elmaradásának utassal történő közlését követő 14 belül - visszatéríti az utasnak. Ha az utas az utazás megkezdése után az utazást bármilyen indokkal megszakítja, vagy valamely szolgáltatást saját elhatározásából nem vesz igénybe, nem tarthat igényt az igénybe nem vett szolgáltatások árának visszatérítésére.

31. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felelősséggel.

32. A QU kötelezettséget vállal arra, hogy segítséget nyújt az utasnak, ha annak nehézségei támadnak az R. 11. § (1) bekezdés b) és c) pontjaiban meghatározott okok miatt.

33. Az utas tudomásul veszi, hogy a QU nem köteles az R. 10. § (5) bekezdésében meghatározott feltételeknek megfelelő idegenvezetőt biztosítani, ha az utasok száma 15 fő alatt van és nem éri el a megadott minimális utaslétszámot. A QU ilyen kötelezettséget nem vállal, az erre vonatkozó igényeket kizárja.

34. A repülőutakkal kapcsolatosan (charterjáratok is) az utas tudomásul veszi, hogy a repülőársaságok utazási feltételei a QU-val kötött utazási feltételek részeivé válnak, előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőársaság cseréjére sor

kerülhet, az úti poggyász súlya max. 20 kg lehet, a túlsúlyért az utasnak a repülőársaságok tarifa szerinti különdíját kell fizetnie, a repülőjázat kiesése vagy technikai okból történő kimaradása esetén a légitársaság kötelezettsége az utasok szállításáról gondoskodni. Az előzetesen kiadott menetrend be nem tartásáért a QU felelősséget nem vállal.

35. Az utas tudomásul rendelkezik arról, hogy amennyiben a jelen szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás keretében igénybe vett menetrend szerinti vagy charter légi utazás során a beszállás megtagadása, járatförlés, jelentős időtartamú késés miatt sérelmet szenved, poggyászkár, baleseti sérülés éri, úgy panaszt haladéktalanul a járatot működtető légitársaságnál teheti meg. Amennyiben a légitársaság nem tesz eleget kötelezettségeinek, úgy - Európai Unió tagállamból történő kiindulás esetén - a kiindulás helye szerinti; míg Európai Unióon kívül eső kiindulóponttól induló és az Európai Unió tagállamában bejegyzett légitársasággal szembeni panaszát a járat célállomása szerinti Európai Unió tagállam illetékes nemzeti hatóságánál teheti meg. A panasszal kapcsolatos információk az Europe Direct 00 800 6789 1011 telefonszámán vagy a mail@europe-direct.cec.eu.int e-mail címen szerezhető be. Az utas tudomásul veszi, hogy az ilyen kárigények érvényesítése vonatkozásában a 261/2004. EK rendelet irányadó, és hogy a QU a felelősségét ezen kárigények vonatkozásában kizárja.

36. Poggyászáának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik, kivéve ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából átadta a QU-nak vagy közreműködőjének, aki azt szabályszerűen átvette.

37. A QU működési engedély száma: U-000787.

38. A QU működéséhez előírt vagyoni biztosítékra a szerződés a QBE Insurance (Europe) Limited Magyarországi Fióktelepével (QBE Atlasz Biztosító címe: 1143 Budapest, Stefánia u. 51., telefon: 460-1400) áll fenn. A vagyoni biztosíték területi hatálya a QU által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazás. A biztosítás kötvény száma: VBB/2010/203, összege: 263.000.000 Ft (kettőszázhatvanhárommillió forint), célja az utazásszervezői tevékenységből adódó esetleges károk megtérítése.

39. A jelen általános szerződési feltételekben, valamint az Utas-tájékoztatóban közölt információk, tájékoztató adatok alapján, illetve a csatolt, és visszaigazolt Megrendelőlapon körülírtak és rögzítettek szerint létrejött Szerződés aláírásával az utas/ügyfél kijelenti, hogy annak tartalmát megismerte és útítársaival megismertette, illetve, hogy azt magára és útítársaira nézve, mint akaratával mindenben egyezőt kötelezőnek fogadja el.

40. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései értelmében az utas, mint fogyasztó a lakhelye (tartózkodási helye, székhelye) szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, amennyiben panaszügyének rendezését a QU-nál írásban megkísérelte, és az nem vezetett eredményre. Az QU által szervezett utazással, és az utazási szerződéssel kapcsolatos minden vitás ügyben (perben) a felek alávetik magukat a polgári perrendtartásról szóló 1952. évi III. törvényben foglaltak alapján illetékes bíróság kizárólagos illetékességének.

41. A QU - az R. 13. § (2) bekezdés b) pontjára hivatkozással - kifejezetten fenntartja a változtatás jogát, amelyről - figyelemmel a 29. pontban foglalt kivételt teremtő szabályra - az utast az utazás előtt tájékoztatja.

Alulírott, utas elismerem, hogy a QU által szervezett 2010. _____ napjától 2010. _____ napjáig (____éjszaka) tartó _____ pozíciószámom nyilvántartott utazás szolgáltatásaira vonatkozó valamennyi tájékoztató információt és a jelen Szerződés 1 eredeti, aláírt példányát valamennyi melléklettel együtt megkaptam, az abban foglaltakat tudomásul veszem, az utazási szerződést magam (és útítársaim) vonatkozásában kötelezőnek elfogadom.

vagy

Alulírott, ügyfél kijelentem, hogy a QU által pozíciószámom nyilvántartott, sportesemény vagy koncertjegy beszerzéssel, értékesítéssel kapcsolatos szolgáltatásra vonatkozó valamennyi tájékoztató információt és a jelen Szerződés 1 eredeti, aláírt példányát valamennyi melléklettel együtt megkaptam, az abban foglaltakat tudomásul veszem, és magamra nézve kötelezőnek elfogadom.

Kelt: _____ 2010. _____

QU ügyintéző
(utazásszervező)
Ph.

Megrendelő (utas/ügyfél) aláírása

Utazásközvetítő
(amennyiben a QU útját az utas közvetítő útján rendeli meg)
Ph.