



A nagyvilág Önére vár!
Fedezze fel!

1104 Budapest,
Kada utca 149.
Telefon: 210-3050
Fax: 210-3049
www.mercator.hu

MERCATOR HOLIDAY KFT.

UTAZÁSI SZERZŐDÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

1. A Mercator Holiday Kft. (székhelye: 1104 Budapest, Kada utca 149., cégjegyzékszáma: 01-09-715443, adószáma: 13032377-2-42 GKMEKM regisztrációs száma: U-000358), továbbiakban: **Mercator Holiday Kft.** által szervezett külföldi utazásokra a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyve és az utazási szerződésekről szóló 214/1996. (XII.23.) kormányrendelet (továbbiakban: Rendelet) rendelkezései, továbbá a jelen utazási szerződésben foglaltak az irányadóak.

2. Az utazás megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az előleg megfizetésével és a szerződés aláírásával létrejön az utazási szerződés. Ha a **Mercator Holiday Kft.** a jelentkezést helyhiány, vagy más ok miatt csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha a **Mercator Holiday Kft.** az utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését a **Mercator Holiday Kft.** bármikor visszavonhatja és a befizetett előleget visszafizeti. A részvételi díj befizetését követően, a **Mercator Holiday Kft.** az utas részére visszaigazolást, majd részvételi jegyet állít ki a lefoglalt és befizetett szolgáltatásokról. Az utazási szolgáltatások pontos meghatározását, időtartamát, a részvételi díj összegét, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket a visszaigazolás tartalmazza. A közzétett adatokban történő esetleges változás jogát a **Mercator Holiday Kft.** fenntartja, a változásról a **Mercator Holiday Kft.** írásban értesíti az utast.

A partner visszaigazolásától függően a **Mercator Holiday Kft.** vagy visszaigazolja az Utas által megjelölt szállást/szolgáltatást vagy hasonló minőségben másikat ajánl. A **Mercator Holiday Kft.**-nek a megrendelt és visszaigazolt szolgáltatások meghatározott kategóriáján túl nem áll módjában garantálni azok egyéb jellemzőit, úgymint: ülőhelyfoglalás, a repülőgépen, szoba, vagy hajókabin elhelyezkedése, bérautó típusa, stb.

3. A részvételi díj - eltérő kikötés hiányában - az utazásra vonatkozó visszaigazolásban szereplő szolgáltatások árát, illetve szervezési költségét foglalja magába.

A kedvezmények a **Mercator Holiday Kft.** saját szervezésű, teljes árú utazásai részvételi díjából érvényesíthetők. A kedvezmények nem vonatkoznak az akciós ajánlatokra, a járulékos szolgáltatásokra, valamint a repülőjegy megrendelésre. A **Mercator Holiday Kft.** által meghirdetett akciók és a különböző kedvezmények nem vonhatók össze.

A **Mercator Holiday Kft.** által meghirdetett, partner utazási irodák ajánlatai, nem részei a **Mercator Holiday Kft.** saját szervezésű áralapjának, azokért az adott magyar utazásszervezők tartoznak felelősséggel. Ezen utak foglalásakor az adott utazásszervező utazási feltételei az érvényesek, a **Mercator Holiday Kft.** kedvezményei nem érvényesíthetők. Amennyiben a partner utazási iroda a részvételi díj összegét megemeli vagy bármilyen módosítást tesz, a **Mercator Holiday Kft.** az utast erről írásban értesíti, a módosításokért a **Mercator Holiday Kft.** felelősségre nem vonható.

4. Jelentkezéskor a részvételi díj 40%-a fizetendő előlegként, a teljes részvételi díj megfizetése az utazás előtt 35. napig esedékes. A jelzett fizetési határidő be nem tartása a már megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezheti.

Amennyiben a külföldi közreműködőkkel kötött szerződés szigorúbb kötelezettséget ró a **Mercator Holiday Kft.**-re, úgy a fentiekől eltérő feltételeket kiegészítő szerződéses

feltételek tartalmazzák. Hajót és repülőjegy esetén megrendeléskor a teljes részvételi díj azonnal esedékes. A repülőtéri illeték értéke változhat és csak a repülőjegy kiállításakor válik véglegessé, amennyiben a repülőtéri illeték összege meghaladja az előzőleg befizetettet, a különbség a repülőjegy átvételkor fizetendő.

Az utazás megkezdése előtt 35 napon belüli jelentkezés esetén az utas már nem előleget, hanem a teljes részvételi díjat fizeti meg a **Mercator Holiday Kft.** részére.

5. Az utazásra való jelentkezéssel egy időben, de minimum a tájékoztatóban megjelölt időpontig történhet a fakultatív programokra való jelentkezés és a díj befizetése. A meghirdetett fakultatív programok kellő számú jelentkező hiányában történő elmaradásáért a **Mercator Holiday Kft.** semmiféle kártérítési felelősséget nem vállal. Az elmaradt fakultatív programok díját a helyi partner igazolása alapján a **Mercator Holiday Kft.** a visszaérkezést követően a külföldi partnerrel való egyeztetés után, haladéktalanul visszatéríti, amennyiben a mulasztás a **Mercator Holiday Kft.** vagy szerződött partnerünk hibájából ered. Amennyiben az utas saját hibájából nem vesz részt a fakultatív programon, a befizett program díját nem követelheti vissza a **Mercator Holiday Kft.** - től.

6. A **Mercator Holiday Kft.** a részvételi díjat a Rendeletben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén (közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszámba vagy hatósági árának változása, egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forint árfolyamának időközi változása) legkésőbb az utazás megkezdése előtti 21. napig felelheti. A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. Erről a **Mercator Holiday Kft.** az utast írásban értesíti.

Ha a részvételi díj emelkedése az eredeti részvételi díj 8%-át meghaladja, az utas az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 3 munkanapon belül dönthet az utazási szerződéstől történő elállásról és erről haladéktalanul köteles a **Mercator Holiday Kft.**-t tájékoztatni, aki az összeget teljes egészében visszatéríti, a visszatérítés időpontjáig járó az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal együtt. Az utast ebben az esetben megilleti az alábbi jogosultság:

Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utas jogai a következők:

-írásban elállhat a szerződéstől, az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a **Mercator Holiday Kft.** - nek lehetősége van.

-Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű, a díjkülönbözet az utast terheli, ha alacsonyabb értékű a **Mercator Holiday Kft.** a díjkülönbözetet az utasnak megtéríti.

-Követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal megfizetését.

7. Az utazáshoz szükséges útlevelet beszerzéséről az utas gondoskodik. Ugyancsak az utas feladata a szükséges vízumok beszerzése. Ha a vízumigényezést az Utas kérésére a **Mercator Holiday Kft.** végzi, akkor ennek esetleges eredménytelenségéért (a vízumkérelem elutasítása) a **Mercator Holiday Kft.** felelőssé nem tehető. Az utazás

vízumkérelem elutasításából eredő meghíúsulásának stornó költsége teljes egészében az Utast terheli.

Az utas köteles az utazásra vonatkozó jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevelet - a tervezett visszaúttól számított 6 hónapig érvényesnek kell lennie), vízum, vám, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utast terhelik.

8. A **Mercator Holiday Kft.** az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban elállhat a szerződéstől.

Ha a **Mercator Holiday Kft.** nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől az utas az eredetivel azonos értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a **Mercator Holiday Kft.**-nek lehetősége van.

Abban az esetben ha a **Mercator Holiday Kft.** a helyettesítő szolgáltatásra nyújtására nem képes, vagy az utas a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, akkor az utas követelheti a teljes befizetett díj visszafizetését és a díj után járó az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamattal megfizetését.

Fenti kötelezettségein túlmenően köteles az utasnak az ellátás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve ha emberi életet, egészséget, illetve vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható (vis mayor), illetve a jelentkező létszáma a meghirdetett legalacsonyabb létszámot nem éri el és erről az utast az utazás megkezdését 15 nappal megelőzően írásban tájékoztatta.

9. Az utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. Ha az utas nem a saját érdekkörében felmerült okból állt el, különösen ha a díj emelkedésének az értéke 8%-ot meghaladja vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott utasnak joga van helyettesítő szolgáltatás iránt a 6. pont szerinti kártalanítás igénylésére.

Nem minősül az utas érdekkörében felmerült okból történő elállásnak, ha azért áll el mert az úti cél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, ahová az utazást a Külügyminisztérium nem ajánlja.

Amennyiben az utas nem az előzőekben meghatározott okok miatt áll el a már megkötött utazási szerződéstől, illetve hatósági elutasítás miatt nem vesz részt az utazáson (pl. útlevelet-, vízum-, egészségügyi-, illetve egyéb előírások), a következő feltételek lépnek életbe: **a) Lemondási feltételek szállásfoglalás, transzfer, autóbérlés esetében:** ha az Utas, vagy annak megbízottja az alábbiak szerint mondja le az utazását, a jelölt mértékű bánatpénz megfizetésére kötelezett.

60-35 napon belül	10%
34-15 napon belül	40%
14-7 napon belül	50%
7-0 napon belül	100%

b) Lemondási feltételek repülőjegyek esetében: a lefoglalt, de még ki nem állított repülőjegy külön költség megfizetése nélkül törölhető. A még ki nem állított jegyek a légitársaság módosítási feltételei alapján, szabad helyek függvényében változtathatók. A már kiállított, speciális díjtételű (kedvezményes árú) repülőjegy, amelyet minden esetben az



*A nagyvilág Önére vár!
Fedezze fel!*

1104 Budapest,
Kada utca 149.
Telefon: 210-3050
Fax: 210-3049
www.mercator.hu

MERCATOR HOLIDAY KFT.

Utassal egyeztetett időpontban állítunk ki, nem módosítható, a jegyben szereplő név, útvonal és utazási időpont nem változtatható meg. Lemondás esetén a díjtétel az adott légitársaság által meghatározott szabályok szerinti költség, illetve ezen felül 10.000 Ft/repülőjegy kezelési költség levonása után téríthető vissza. Ha az Utas a már kiállított repülőjegyet az abban feltüntetett indulási időpontban nem használja fel (azzal nem utazik el), a stornó-költség a jegy teljes árának 100 %-a. Repülőjegy-lemondási biztosítás a **Mercator Holiday Kft.** irodájában külön térítés ellenében köthető.

c) Lemondási feltételek a hajóutak esetén: a különböző hajóutak foglalását és lemondását szigorú feltételek szabályozzák. Hajóútra történő jelentkezés esetén a kiválasztott hajóút teljes összegét előre meg kell fizetni – amennyiben 90 napon belül történik az utazás. Hajóutak megrendelésekor kiegészítő szerződés feltételei szabályozzák az adott utazáson való részvétel (befizetési időpont, módosítási és lemondási költségek, stb.) pontos szabályait. A lemondást minden esetben írásban kell benyújtani. A lemondást követően bármiféle visszatérítés csak a hajójegy visszaszolgáltatása után illeti meg az utast. A hajóút megszaktatása esetén semmilyen visszatérítés nem illeti meg az utast.

90-76 napon belül	10.000 Ft/fő
75-60 napon belül	40%
59-29 napon belül	50%
28-15 napon belül	75%
14-0 napon belül	100%

Kiemelt ünnepi időszak esetén:

120-90 napon belül	10.000 Ft/fő
89-64 napon belül	40%
63-43 napon belül	50%
42-22 napon belül	75%
21-0 napon belül	100%

d) Meghirdetett csoportos út esetén: az Utas a teljes részvételi díjat (vagy hátralékot) 45 nappal az indulás előtt köteles befizetni.

Lemondási feltételek csoportos utazás esetén:

60-45 napon belül	10%
44-30 napon belül	50%
29-15 napon belül	75%
14-0 napon belül	100%

Eseti (ad hoc, incentive, stb.) csoportokra kiegészítő szerződés vonatkozik. Figyelem! Útlemondási biztosítás irodánkban köthető, amelyet a biztosítótársaság szabályainak megfelelően alkalmazunk.

Ha az utas nem vesz részt az utazáson, akkor a teljes részvételi díj (100 %) kerül felszámításra, mint stornó költség.

10. Ha az utas háziorvos, rendelőintézeti szakorvos vagy kórházi szakorvos által igazolt utazásképtelenséggel járó betegsége, balesete vagy halála, az utassal együtt utazó közeli hozzátartozója (házastársa, élettársa, szülője, gyermeke) betegsége, balesete vagy halála, az utas lakásának kirablása vagy természeti csapás, valamint az utas vagy házastársa igazolt katonai szolgálatra behívása miatt nem vesz részt az utazáson, úgy az utas utazási költségeit a biztosítótársaság kizárólag a foglaláskor megkötött stornó biztosítás terhére téríti meg.

11. A **Mercator Holiday Kft.** kötelezi magát, hogy az utazási ajánlataiban minden esetben jelzi, hogy a részvételi díj tartalmazza-e a

betegség, baleset, poggyász és útlemondási biztosításokat. Ha az utas a **Mercator Holiday Kft.** közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, akkor köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg az utasnak átadni. Kárigény felmerülése esetén az utas közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben.

12. A **Mercator Holiday Kft.** az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője (fuvarozó, szálloda, stb.) útján teljesíti.

a. Ha a **Mercator Holiday Kft.** az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani.

b. A **Mercator Holiday Kft.** nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okból nem vett igénybe.

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

d. A **Mercator Holiday Kft.** a szolgáltatás ún. vis maior okból történt megváltoztatásáért felelősséget nem vállal.

e. Ha a **Mercator Holiday Kft.** az utazás megkezdését követően a szerződésben meghatározott szolgáltatások jelentős részét nem tudja teljesíteni, 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 a **Mercator Holiday Kft.** ilyen helyettesítő szolgáltatást nyújtani nem tud, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a **Mercator Holiday Kft.** köteles az igénybevett szolgáltatások értékével csökkentett díjat visszafizetni.

f. A **Mercator Holiday Kft.**, illetve partnere a szálloda változtatásának jogát azonos kategórián belül fenntartja. A tájékoztatóban megjelölt szálláshely típus a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatot tartalmazza.

g. A nem szerződészerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének feltétele, hogy az utas a kifogását a **Mercator Holiday Kft.**-nek azonnal jelezze, helyszíni szolgáltatónak haladéktalanul bejelentse, aki köteles azt jegyzőkönyvvezni és annak egy példányát az utasnak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utas a panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. Az utas a reklamációt az utazás tényleges befejezését követően 8 napon belül írásban, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt közvetlenül a **Mercator Holiday Kft.** irodának köteles benyújtani. A kárigény utas által történő késedelmes bejelentése esetén a **Mercator Holiday Kft.** mentesül a kár megtérítésének kötelezettsége alól. A **Mercator Holiday Kft.** köteles a bejelentett kárigény indoklását felülvizsgálni és álláspontjáról a kárigény bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az utast.

h. A **Mercator Holiday Kft.** nem felel, de köteles segítséget nyújtani az utasnak, ha

az utasnak nehézségei támadnak amiatt, hogy az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a **Mercator Holiday Kft.** kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy vis maior (olyan szokatlan előre nem látható körülmény, amely a **Mercator Holiday Kft.** akaratán kívül áll, s amelynek következményeit a legkörülmétektől függetlenül gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani) esete következett be.

13.A fuvarozó, mint légitársaság felelőssége:

A fuvarozó nem garantálja, hogy az utas a repülőgépen egy bizonyos, kiválasztott helyet kap meg.

Az utas az ügyintézés helyszínén, valamint az összes kötelező formalitás és eljárás végett köteles mielőbb megjelenni a fuvarozó által meghatározott időpont-

ban, de legkésőbb két órával indulás előtt a jelzett terminálon. Amennyiben az utas nem jelenik meg a meghatározott időpontban, vagy nem rendelkezik a szükséges okmányokkal, illetve nem alkalmas a felszállásra, a fuvarozó jogosult a helyfoglalás törlésére.

A repülőársaságok utazási feltételei a **Mercator Holiday Kft.**-vel kötött utazási feltételek részeivé válnak, előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgép, vagy a repülőársaság cseréjére sor kerülhet, az útipoggyász súlya légitársaságonként eltérő lehet, a túlsúlyért az utasnak a repülőársaságok tarifa szerinti különdíját kell fizetnie, a repülőjárat kiesése, vagy technikai okból történő kimaradása esetén a légitársaság kötelessége az utasok szállításáról, esetleges elhelyezéséről és ellátásáról gondoskodni, az előzetesen kiadott menürend be nem tartásáért, késésért a **Mercator Holiday Kft.** felelősséget nem vállal, a poggyászok késéséért, elveszéséért a **Mercator Holiday Kft.** felelősséggel nem tartozik.

A légitársaságok indulási és érkezési időpontjai tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés részét. Ilyen jellegű módosításról a **Mercator Holiday Kft.** érintett utasait tájékoztatja, amint a módosításról tudomást szerez.

A légitársasággal kapcsolatos kárigény az EU Bizottságának 261/2004. EK rendelete alapján érvényesíthető.

14. Amennyiben az utazási vállalkozó nem tesz eleget az utasok hazaszállítására, vagy a részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségnek, akkor az utas közvetlenül az QBE ATLASZ biztosítóhoz fordulhat.

15. Utas kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megismerte azt magára nézve kötelezőnek ismeri el.

16. **Mercator Holiday Kft.** által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek megegyezésére törekednek. **Mercator Holiday Kft.** által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a felek kikötik a Pesti Központi Kerületi Bíróság ügyértéktől függően a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét.

Kelt:....., 2011.....

Utas neve

Mercator Holiday Kft. vagy Utazásközvetítő

Utas aláírása

Utazás munkaszáma