



*A nagyvilág Önre 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., cégjegyzékszám: 01-09-715443, adószáma: 13032377-2-42 GKMEKM regisztrációs száma: U – 000358), továbbiakban: **Mercator Holiday Kft.** – mint a **MERCATOR HOLIDAY KFT.** utazásszervezője - 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 irányadók.
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 feltételese 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 részvételi jegyet állít ki a lefoglalt és befizetett szolgáltatásokról. Az utazási szerződés valamint a részvételi jegy tartalmazza a külföldi partner cég ill. az általános használt idegen nyelvet beszélő helyi képviselőjének nevét, címét, telefonszámát, mely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az utas szükség esetén segítségért fordulhat. Utas részvételi díj tartalmát megismeri.
3. Az utazási szolgáltatások pontos meghatározását, minőségét, időtartamát, a teljesítés módját, a részvételi díj összegét, a fakultatív programok leírását, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalmát és az egyéb információkat, az utazási szerződés és a **Mercator Holiday Kft.** által közzétett tájékoztató (programfüzet) 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.
4. A részvételi díj - eltérő kikötés hiányában – az utazásra vonatkozó visszaigazolásban szereplő szolgáltatások árát, illetve szervezési költségét az általános forgalmi adót foglalja magába.
A kedvezmények a **Mercator Holiday Kft.** saját szervezésű, teljes árú utazásai alapszolgáltatásainak 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 árualapjának, 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.
5. Jelentkezéskor a részvételi díj 40%-a fizetendő előlegként, a teljes részvételi díj megfizetése az utazás előtt 30. 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. Hajóút 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 átvételekor fizetendő.
Az utazás megkezdése előtt 30 napon belüli jelentkezés esetén az utas már nem előleget, hanem a teljes részvételi díjat fizeti meg a **Mercator Holiday Kft.** részére.
6. 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 az idegenvezető igazolása alapján a **Mercator Holiday Kft.** a visszaérkezést követően a külföldi partnerrel való egyeztetés után, haladéktalanul visszatéríti. Amennyiben az utas saját hibájából nem vesz részt a fakultatív programon, a befizett program díjat nem követelheti vissza a **Mercator Holiday Kft.** -től.



*A nagyvilág Önre vár!
Fedezze fel!*

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

MERCATOR HOLIDAY KFT.

7. A **Mercator Holiday Kft.** a részvételi díjat a Rendeletben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén (közlekedési költségek nemzetközi egyezményen alapuló díjszabási vagy hatósági áranak változása, egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték, valamint a szolgáltatóval kötött szerződésben szereplő deviza forint árfolyamának időközi változása) legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig felemelheti. A díjmelés mértékének arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével. Erről a **Mercator Holiday Kft.** az utast írásban értesíti. Ha a részvételi díj emelése a 10%-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 azonnali visszafizetését és a díj után évi 20% mértékű késedelmi kamat **Mercator Holiday Kft.**, valamint az utas elállás következtében felmerült kárának megfizetését.
8. Az utazáshoz szükséges útlevelet beszerzéséről az utas gondoskodik. Ugyancsak az utas feladata a szükséges vízumok beszerzése. Ha a vízumügyintézkést 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.
- 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 azonnali visszafizetését és a díj után évi 20% kamat megfizetését. Ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű a **Mercator Holiday Kft.** köteles a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni.
- Amennyiben a **Mercator Holiday Kft.** nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől akkor a fenti kötelezettségein túlmenően köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve ha emberi életet, egészséget, illetve vagyónbiztonságot veszélyeztető külső körülmény merül fel, amely a szerződés megkötésekor nem volt előre látható és az adott helyzetben elvárható gondossággal nem volt elhárítható, illetve a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb létszámot nem éri el.
- Magyar idegenvezetős csoportos utazás min. 30 fő együttutazása esetén garantált.
- Ha az utazást különjáratú autóbusszal igénybevételeivel bonyolítják le a Mercator Net Holiday Hungary Kft. köteles gondoskodni arról, hogy a külön jogszabályban előírt iratok (PI utasjegyzék) az autóbussz vezetőjének rendelkezésére álljon.
- Incentive vagy egyéb csoportos céges utazásokra vonatkozóan a **Mercator Holiday Kft.** az utazás megrendelőjével eseti szerződést köt, melynek feltételei a beszállítók egyedi, a csoportra vonatkozó feltételein alapulnak, így eltérhetnek a jelen utazási feltételektől.
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 10%-ot meghaladja vagy az utazási vállalkozó az utazási szerződésben foglaltakat lényegesen módosítani kívánja, illetőleg a program lényegesen megváltozott utasnak joga van helyettesítő szolgáltatás illetve a 8. 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 a földi szolgáltatások (szállítás, transzfer, fakultatív programok, belépőjegy, autóbérlés, stb.) esetében: ha az Utas, vagy annak megbízottja 35 napon belül, de az elutazás előtt legalább 15 nappal mondja le az utazást, a földi szolgáltatások teljes részvételi díjának 40 %-a, 15 napon belül, de az elutazás előtt legalább 7 munkanappal történő lemondás esetén a földi szolgáltatások teljes díjának 75 %-a, az elutazás előtti 7. munkanapon belül történő lemondás esetén pedig a földi szolgáltatások teljes árának 100 %-a kerül felszámításra stornó költségként. Ha az utas nem vesz részt az utazáson, akkor a teljes részvételi díj (100 %) kerül felszámításra, mint stornó költség.



*A nagyvilág Önre vár!
Fedezze fel!*

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

MERCATOR HOLIDAY KFT.

- b) Lemondási feltételek repülőjegyek esetében: a lefoglalt, de még ki nem állított repülőjegy külön költség megfizetése nélkül (névcsere kivételével) módosítható. A már kiállított, speciális díjtételű (kedvezményes árú) repülőjegy, amelyet minden esetben az 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 fél-, egész napos, egy- és többnapos hajóutak foglalását és lemondását szigorú feltételek szabályozzák. Hajóútra történő jelentkezés esetén a kiválasztott hajóút teljes összegét előre meg kell fizetni – a repülőjegyekre, illetve földi szolgáltatásokra fizetendő első részlet (40 %) összegén felül. Hajóutak megrendelésekor kiegészítő szerződés feltételei szabályozzák az adott utazáson való részvétel (befizetési időpont, módosítási és lemondási költségek, stb.) pontos szabályait.
- d) Meghirdetett csoportos út esetén az Utas a teljes részvételi díjat (vagy hátralékot) 40 nappal az indulás előtt köteles befizetni. A lemondási díj 60 napon belül, de 41 napon kívül a teljes összeg 40 %-a, 40-9 nap között a teljes összeg 70 %-a, 9 napon belül, vagy a lemondás elmaradásánál a teljes részvételi díj 100 %-a. Eseti (ad hoc, incentive, stb.) csoportokra kiegészítő szerződés vonatkozik. Figyelem! Útlemondási biztosítás irodánkban köthető, amelyet a biztosítótársaság szabályainak megfelelően alkalmazunk.
10. Az utas jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal harmadik személy részére engedményezni. Az utas az engedményezésről köteles haladéktalanul írásban tájékoztatni a **Mercator Holiday Kft.**-ot. Az utas csak olyan személyre engedményezheti az utazásban való részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített feltételeknek és az abban foglaltak tudomásulvételéről írásban nyilatkozik. Az engedményezést megelőzően keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az engedményezésből fakadó többletköltségekért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel.
11. Ha az utas házi orvos, 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, a 10. pont szerint fizetendő költségeket a biztosító, biztosítási díj megfizetése ellenében és 20% önrész levonással megtérít. (storno biztosítás)
12. A részvételi díj nem tartalmazza a betegség, -baleset, -poggyászbiztosítást, díjfizetés ellenében irodánkban megköthető. Kárigény felmerülése esetén az utas közvetlenül jár el a biztosítótársasággal szemben.
13. 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. Felhívjuk az utasok figyelmét, hogy repülő útjaink esetén a repülőársaságok utazási feltételei a **Mercator Holiday Kft.**-val kötött utazási szerződés részévé válnak. Az előzetesen kiadott menetrend be nem tartásáért, késésért, esetleges járat törléséért a **Mercator Holiday Kft.** felelősséget nem vállal.
- f. 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.
- g. 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.



*A nagyvilág Önre vár!
Fedezze fel!*

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

M E R C A T O R H O L I D A Y K F T .

- h. 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 jegyzőkönyvezni 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.
- i. A **Mercator Holiday Kft.** kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen. A változást az utassal közölni köteles és a tájékoztatás megtörténtét a felek egyedi utazási szerződésben rögzítik. Amennyiben az utazási szerződésben foglaltak lényegesen megváltoznak, illetve a program lényegesen megváltozik, úgy az utast a 7. pontban megjelölt jogok illetik meg.
- j. 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 legkörülmétektöbb gondosság mellett sem lett volna képes elhárítani) esete következett be.
14. Az utas poggyászának őrizetéről, felügyeletéről az utazás során az utas gondoskodik, kivéve, ha azt továbbszállítás, vagy megőrzés céljából a **Mercator Holiday Kft.** vagy közreműködője pl. fuvarozó vállalat átvette.
15. **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, legkésőbb a fuvarozó által meghatározott időpontban. Amennyiben az utas az ügyintézés helyszínén nem jelenik meg a meghatározott időpontban, vagy nem rendelkezik a szükséges okmányokkal, illetve nem alkalmas a felszállásra, a fuvarozó jogosult a helyfoglalás törlésére.
Olyan poggyász fuvarozása, amely a poggyászok számára előírt súlykorlátozást meghaladó súlyú (túlsúlyos poggyász), a fuvarozó kapacitása szerint történik és viteldíjat szabnak ki rá 1 kg-ra vonatkozó díjjal a fuvarozó díjszabása szerint.
A fuvarozó jogosult az utasok előzetes tájékoztatása nélkül eltérő típusú gépi járművet vagy más légitársaság helyettesítő járatának beiktatására. A fuvarozó független komoly esetekben (időjárási viszonyok, műszaki okok, stb.) a repülőutat elhalaszthatja, törölheti, megszakíthatja, vagy más útvonalra irányíthatja anélkül, hogy ezért felelőségre vonható lenne. Nem köteles az utas részére a jegyet visszatéríteni. A repülési menetrend előzetes bejelentés nélkül megváltoztatható. A fuvarozó nem felel a közvetett és utólagos károkért.
16. **Mercator Holiday Kft** köteles meggyőződni, hogy tevékenysége során igénybe vett belföldi szálláshelyek és egyéb szolgáltatások nyújtói rendelkeznek –e adószámmal, illetve a fizető vendéglátó tevékenységet folytató szálláshelyet a szálláshely szerint illetékes jegyző külön jogszabályban foglaltak szerint nyilvántartásba vette.
17. **Mercator Holiday Kft.** által szervezett utazással kapcsolatos minden perben a felek kikötik a Pesti Központi Kerületi Bíróság ügyértéktől függően a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét.
18. Utas kijelenti, hogy az Általános Szerződési Feltételeket megismerte azt magára nézve kötelezőnek ismeri el. Kijelenti továbbá, hogy **Mercator Holiday Kft.** felhívta a figyelmét arra, hogy a 214/1996(XII.23) Kormányrendelet mely az utazási és utazást közvetítő szerződésről szól az utazási irodában hozzáférhető és megismerhető.
19. Amennyiben az utazási vállalkozó nem tesz eleget az utasok hazaszállítására, vagy a részvételi díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségnek, akkor az utas közvetlenül az ATLASZ biztosítóhoz fordulhat.
20. Utas tájékoztatást kapott arról, hogy az utazással kapcsolatos tájékoztatót, az adott úti célra vonatkozó információkat a nap 24 órájában a www.mercator.hu honlapon elérheti.

Kelt: Budapest, 2010.....

Utazó vagy meghatalmazottja

Mercator Holiday Kft.
vagy Utazásközvetítő