

## Általános Szerződési Feltételek UTAZÁSI SZERZŐDÉS

### A SZERZŐDŐ FELEK:

#### SERPENTIN TOURS:

Serpentin Tours Korlátolt Felelősségű Társaság,  
továbbiakban: Serpentin Tours

cím: 9113 Koroncó, Szent László utca 31.

telefonszám: +36 30 4123 765

adószám 27456363-2-08, cégjegyzékszám: 08-09-033668

GKM EKH szerinti nyilvántartási szám: U-001958

ügyeleti telefonszám +36 30 4123 765

A vagyoni biztosítékról a Serpentin Tours az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. biztosító társasággal kötött biztosítási szerződést.

A földrajzi korlátozásokat nem tartalmazó kötvény száma VBB 102148/192393.

A biztosítási fedezet 50.000.000 Ft.

#### AZ UTAS:

Ön, aki a Serpentin Tours közvetítői vagy Serpentin Tours szolgáltatásainak valamelyikének megrendelésével kijelenti, hogy jogosult a saját és/vagy az (Önnel) utasok nevében megrendelni a szolgáltatásokat, és meg is rendeli azokat, vállalva a megrendelőt terhelő fizetési kötelezettségeket, függetlenül attól, hogy Ön kedvezményezettje-e a szolgáltatásoknak.

### 1./ AZ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK ALKALMAZÁSI KÖRE

1.1 Az utazási szerződés alapján az Serpentin Tours köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, a szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatást (utazást) teljesíteni, az utas pedig köteles a részvételi díjat megfizetni.

#### 2./ A SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE

2.1 Az utazási szerződést érvényesen csak írásban lehet megkötni és az utasnak át kell adni. Az utazási szerződés mindkét fél általi aláírásával és a díjelőleg utas általi befizetésével az utazási szerződés létrejön.

2.2 A távollévők között az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az utas szándékát a jelentkezési lap aláírásával, vagy más módon egyértelműen közli, a jelentkezés az Serpentin Tourshöz megérkezik, és az Serpentin Tours a jelentkezést nyilvántartásba vételt követően írásban, cégszerűen visszaigazolja, és az utas az előleget befizeti.

2.3 Az utazási szerződés függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az utas valamely harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az utas a harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal, az utazási szerződés az Serpentin Tours és az utazási szerződést aláíró személy között jön létre. A kötelezettségek az aláírót terhelik és a jogok a harmadik személyt illetik meg. 2.4 Serpentin Tours fenntartja a jogot a meghirdetett utazások feltételeitől és programjától való eltérésre. A módosítás azonban csak akkor válik az utazási szerződés részévé, ha az utas a tájékoztatást megkapja, és ennek megtörténtét az utazási szerződés tartalmazza.

### 3./ A RÉSZVÉTELI DÍJ, ELŐLEGFIZETÉS, FIZETÉSI HATÁRIDŐK

3.1 Az utazási szerződés eltérő rendelkezésének hiányában az utas a szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj 40 százalékát köteles megfizetni. Ettől a rendelkezéstől akkor lehet eltérni, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazási vállalkozóra. A díj teljes összegének megfizetését az Serpentin Tours 30 nappal az utazás megkezdése előtt igényelheti, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt.

3.2 A fizetés készpénzzel, banki átutalással történhet. Ha az utas a részvételi díjat esedékesség szerint nem fizeti be, vagy átutalás esetén a díj az iroda számlájára nem érkezik meg, akkor az iroda úgy tekinti, hogy az utas az utazáson nem kíván részt venni, ennek megfelelően az utas foglalását törli.

3.3 Az Serpentin Tours fenntartja a díjváltoztatás jogát, azonban a díj emelésére kizárólag a szállítási költségek (beleértve az üzem- anyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen a repülőtéri illeték) vagy deviza - az Serpentin Tours közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti - forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor 20 nappal az indulás napját megelőzően. A díjemelésnek a költség-emelkedéssel arányban kell állnia. A díjemelés indokát az Serpentin Tours az utassal a díjemelés közlésével egyidejűleg közli és tájékoztatja az utast, hogy amennyiben a díjemelés a 8 százalékot meghaladja, a szerződéstől az utas elállhat. Ha a díjemelés a 8 százalékot meghaladja, az utasnak haladéktalanul jeleznie kell, ha a szerződéstől el kíván állni.

#### 4./ A SERPENTIN TOURS ELUTAZTATÁSI KÖTELEZETTSÉGE

A Serpentin Tours felhívja az utas/megrendelő figyelmét, hogy a Serpentin Tours elutaztatási kötelezettsége csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával és a díj (részvételi díj + a szerződésen szereplő egyéb szolgáltatások díjai) Serpentin Tours bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével lép hatályba.

A Serpentin Tours jogosult a szerződéskötési feltételeket egyoldalúan módosítani.

##### 4.1. IRÁNYADÓ JOGSZABÁLYOK

A Serpentin Tours által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyv, a 472/2017. (XII. 23.) Korm. rendelet rendelkezései, a jelen szerződési feltételekben foglaltak, valamint a Serpentin Tours és az utas között létrejövő egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

##### 4.2 A SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

4.2.1. Az utazási szerződés az utas(k) és a Serpentin Tours között az utazási szerződés aláírásával, vagy a jelentkezés nyilvántartásba vételével és az előleg megfizetésével egyidejűleg jön létre.

4.2.2. Az utazási szerződés létrejöttének további feltétele, hogy a Serpentin Tours az utazás írásos megrendelését írásban visszaigazolja.

4.2.3. Ha az utas nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) a Serpentin Tours felé az utas (megbízó) és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, vagy nyilatkozik arról, hogy meghatalmazással rendelkezik, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (az utas) válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utasnak) haladéktalanul átadni. Az átadás elmaradásából keletkezett károkért a Serpentin Tours-t semmilyen felelősség nem terheli.

4.2.4. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, vagy arról nem nyilatkozik, az esetleges jogosulatlan megbízás vagy a megbízás nélküli ügyviteléből, eljárásából fakadó a Serpentin Tours-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

4.2.5. Ha a Serpentin Tours a jelentkezést csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés akkor jön létre, ha a Serpentin Tours az utast jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az utas jelentkezését a Serpentin Tours bármikor visszavonhatja, és a befizetett előleget visszafizeti.

A Serpentin Tours bármikor visszamondhatja a jelentkezést, amennyiben az utas jelentkezését nyilvántartásba vette, az utas azonban az előleget nem fizette meg.

4.2.6. Az utas legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. 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.

##### 5. UTAZÁSI AJÁNLATOK

5.1. Az utazási szolgáltatások pontos meghatározását, leírását, minőségét, időtartamát, a részvételi díjat, a fakultatív programok leírását, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat, a Serpentin Tours által elektronikus úton közzétett utazási ajánlatai rögzítik. Az utas az utazási szerződés aláírásával tanúsítja, hogy a szolgáltatásokat, azok igénybevételének feltételeit megismerte és azokat elfogadta.

5.2. A Serpentin Tours az általa az interneten vagy más elektronikus úton közzétett utazási ajánlataiban köteles egyértelműen és pontosan megadni az utazással érintett országok be- és átutazásra vonatkozó előírásait, valamint a célországra jellemző éghajlat, életmód, étkezési szokások, továbbá az utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő szabályok és szokások ismertetését. A Serpentin Tours által hitelt érdemlően nyújtott információk figyelmen kívül hagyásából eredő költségek, károk az utast terhelik.

5.3. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, prospektusok, tájékoztatók, elektronikus ismertetők, amelyeket nem a Serpentin Tours ad ki, az utazási szerződés teljesítése és a Serpentin Tours kötelezettségei szempontjából érvénytelenek, továbbá ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem a Serpentin Tourson, sem annak közreműködőin; azokért a Serpentin Tours nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

## 6./ ÚTI OKMÁNYOK BESZERZÉSE

6.1. A kiutazáshoz érvényes útlevel, vagy jogszabályban előírt más úti okmány beszerzéséről az utas gondoskodik. Az ennek hiányából eredő károkért és költségekért a Serpentin Tours nem vállal felelősséget.

Amennyiben a Serpentin Tours az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az iroda szerzi be, úgy egyidejűleg tájékoztatja az utast az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az utas tartozik felelősséggel.

6.2. A nem európai uniós állampolgárságú utasok a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen, vagy kérjék utazási irodájuk segítségét. A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az ebből eredő költségek az utast terhelik.

## 7./ BIZTOSÍTÁS

7.1. A Serpentin Tours által szervezett utazásoknál útlemondási biztosítás, illetve betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető az utazási irodában. Az útlemondási biztosításra vonatkozó tájékoztató, valamint a szerződési feltételek és az ügyfél tájékoztató megtekinthetők a <https://serpentinotours.hu> internetes oldalon.

7.2. Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

7.3. A Serpentin Tours az utas javára szóló biztosítást köt amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az utas javára szóló biztosítás az utas hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben a Serpentin Tours fizetése képtelenné válna.

## 8./ A RÉSZVÉTELI DÍJ

8.1. A részvételi díj az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a Serpentin Tours eljárási díját, illetve szervezési költségét, továbbá az ÁFA összegét foglalja magában. A részvételi díjban nem szereplő, de az utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében változhatnak.

8.2. A részvételi díj nem tartalmazza az utasnak a légi személyszállítási szerződés megszüntetésével kapcsolatban a Serpentin Tours-nál felmerülő munkadíjat, melyet e szerződés 9. pontja részletez. A Serpentin Tours fenntartja magának azt a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciókat hirdessen meg, bonyolítson le, olyan áron, amelyek a tájékoztatójában vagy annak mellékleteiben nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel, vagy teljesen befizetett díjú utazások mindkét fél (utas és Serpentin Tours) által elfogadott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkori szerződéskötéskor meghatározott részvételi díj.

## 9./ AZ ELŐLEG, ÉS A RÉSZVÉTELI DÍJ BEFIZETÉSÉNEK HATÁRIDEJE

9.1. A Serpentin Tours által közölt előleget az utazási szerződés megkötésekor kell megfizetni. Ennek mértéke a részvételi díj 40%-a és a választott útlemondási és utasbiztosítások összege. A részvételi díj fennmaradó összegét legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt.

9.2. Amennyiben ezen időpontig az utas nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, azt a Serpentin Tours az utas által történt felmondásnak tekintheti. Az utas ez esetben köteles a Serpentin Toursnak a szerződés 9. pontjában közölt bánatpénzt az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás megkezdése előtti legkésőbb 15. illetve a külföldi közreműködővel kötött szerződés szerinti napon történő elállásra vonatkozó előírások figyelembevételével megfizetni.

9.3. A Serpentin Tours a teljes részvételi díj befizetése ellenében az utazás előtti 1 héten belül utazási okmányokat (repülőjegy, hotel voucher, stb.), vagy a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt (részvételi jegyet) ad át/küld el elektronikus formátumban az utasnak, mely utóbbi a társasutazás megkezdése előtt kérésre a Serpentin Tours megbízottjának be kell mutatni. Ellenkező esetben az utas az utazáson nem vehet részt, ami az utas felmondásának minősül és a Serpentin Tours a 9. pontban meghatározott bánatpénz megfizetését követelheti az utastól. Az utas csak a részvételi jegyen lévő szolgáltatások igénybevételére jogosult.

9.4. Társasutazás során az utas a Serpentin Tours útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt fizetéssel veheti igénybe, amennyiben erre lehetőség van. A repülőutakkal kapcsolatosan az utas a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a repülő-társaságok szolgáltatásaival kapcsolatban az alábbiakat: előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgéptípus vagy repülő-társaság cseréjére sor kerülhet. A díjmentesen feladható útipoggyász súlyát a tényleges légi fuvarozó üzletszabályzata határozza meg.

Az üzletszabályzat a repülőjegy mellékletében, illetve az adott légi fuvarozó honlapján olvasható.

9.5. Egyes szolgáltatásoknál a helyszínen a szolgáltatások igénybevétele előtt (megérkezéskor) dombornyomású bankkártya formájában óvadékot kell letenni, amit az utas a szolgáltatások igénybevételét követően akkor kap vissza, ha a szálláshely berendezésében nem okozott kárt, illetve nincs leltárihiány és a szálláshelyet olyan állapotban adta át, ahogy átvette. Egyes utaknál az utasnak a helyszínen további költségeket kell fizetnie (pl. üdülőhelyi díj stb.).

Az iroda az erre vonatkozó, rendelkezésre álló információkat az utazási szerződésben, vagy annak mellékleteiben teszi közzé.

9.6. A Serpentin Tours felhívja a figyelmet arra, hogy az autókölcsönző cégek nem típusra, hanem csak kategóriára fogadnak el foglalást, valamint arra, hogy a bérautó átvételéhez megfelelő fedezettel rendelkező, a foglaláskor az autó vezetőjeként megjelölt személy nevére szóló, dombornyomású hitelkártya szükséges, amelyről az autókölcsönző cégek a fedezet összegét zárolják. Ennek hiányában az autókölcsönzők megtagadhatják az autó átadását, és erre a Serpentin Toursnak semmilyen befolyása nincs. Amennyiben nem merül fel egyéb költség (az autóban okozott kár, baleset, sérülés, közlekedési vagy parkolási bírság, útdíj, hídíj, alagútdíj, az autó visszaadásakor elégtelen üzemanyag-mennyiség), az autókölcsönző cég a zárolást feloldja. Serpentin Tours felhívja továbbá a figyelmet arra, hogy a fedezet visszatérítése hosszabb időt vehet igénybe. A Serpentin Tours felhívja a figyelmet, hogy az autóbérelti/kölcsönzési szerződések magyarul nem, hanem kizárólag angol és a célország hivatalos nyelvén érhetőek el. Az utas hiányos vagy nem megfelelő nyelvtudása miatt keletkezett károkért a Serpentin Tours nem vállal semmilyen felelősséget.

## 10./ A SZERZŐDÉS FELMONDÁSA A SZERZŐDÉSES FELTÉTELEK MÓDOSULÁSA ESETÉN

### 10.1. Az utas felmondása

A Serpentin Tours kifejezetten fenntartja magának azt a jogot, hogy a katalógusban foglaltaktól kivételesen, indokolt esetben eltérjen. Ilyen esetben a Serpentin Tours a katalógusban foglaltaktól való eltérésről, változásokról az utazás előtt az utast írásban tájékoztatja.

a) Amennyiben a Serpentin Tours az utazási csomag megkezdése előtt az utazási szerződésben rögzített valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen megváltoztatja, az utas a változásról szóló értesítésben meghatározott időn belül jogosult:

- elfogadni a változtatást, és akkor az utazási szerződés a változtatásnak megfelelően módosul, vagy
- bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést.

b) Ha az utas a változásra tekintettel felmondja az utazási szerződést, a Serpentin Tours azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot ajánl fel, amennyiben erre módja van.

Ha az utas elfogadja a felajánlott utazási csomagot és annak díja alacsonyabb, akkor a Serpentin Tours a díjkülönbözetet 14 napon belül visszafizeti, amennyiben drágább, akkor az utas a díjkülönbözetet az értesítésben meghatározott határidőig köteles a Serpentin Toursnak megfizetni.

c) Ha az utas az utazási szerződést a változásra tekintettel felmondja és a felajánlott másik utazási csomagot nem fogadja el, akkor a Serpentin Tours az utas által vagy nevében befizetett díjat a felmondás dátumától számított 14 napon belül visszafizeti és az utas szerződés felmondásából eredő kárát megtéríti.

d) Amennyiben az utazási szerződés megkötése után az utazási szerződésben megnevezett célország(ok) a külügyekért felelős minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” országok listájára kerül, akkor az utas bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést. Az utas a szerződésben megnevezett célország/terület, illetve az odavezető út külügyminisztérium „utazásra nem javasolt” listájára történő felvételének közzétételétől számított 5 munkanapon belül nyilatkozik a szerződés felmondásáról. Az utas köteles az előző mondatban vállalt kötelezettségének megszegése következtében a Serpentin Toursnál keletkezett károk megtérítésére. Az e pontban meghatározott felmondás esetén a Serpentin Tours kártérítésre nem kötelezhető, azonban az utas utazási csomagra befizetett díját visszafizeti az utasnak.

### 10.2. A Serpentin Tours felmondása

A Serpentin Tours legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat a szerződéstől a következő indokok miatt:

a) ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható, az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmény fenyegeti,

b) ha a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, a befizetett összeg visszatérítése mellett:

- a hat napnál hosszabb utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 20. napig,
  - a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 7. napig,
  - a két napnál rövidebb utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 48. óráig
- kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási szerződést.

c) Az előző pontban említett esetekben a Serpentin Tours az utas által vagy a nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett összeget a felmondás napjától számított 14 napon belül visszafizeti.

8.3. A Serpentin Tours kártérítési kötelezettség nélkül, az utas indokolatlan késedelem nélküli értesítésével egy időben, az utazási csomag megkezdése előtt jogosult az utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Serpentin Tours-t az utazási szerződés teljesítésében rendkívüli és elháríthatatlan körülmények gátolják.

8.4. Ha az utas szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai és a helyi emberek nyugalmát, kényelmét, érdekeit, utazását, az utazási szerződés és a program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsít, akkor figyelmeztetés után a Serpentin Tours jogosult azonnali hatállyal kizárni az utast az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, és az utast annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre.

Ebben az esetben a Serpentin Tours jogosult kárainak megtérítését követelni az utastól. Az utas köteles megtéríteni mindazt a vagyoni és nem vagyoni kárt, amelyet az utazási szerződés teljesítése alatt jogellenes vagy szerződésszegő magatartásával a Serpentin Tours-nak okozott.

## 9. FELMONDÁS AZ UTAS RÉSZÉRŐL

9.1. Az utas csoportos megrendelés esetén a megrendelő írásban tett bejelentésével az indulás előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől. Amennyiben az utas nem az utazási szerződés 8. pontjában foglaltak miatt áll el az utazási szerződéstől (illetve egyéb okból nem vehet részt az utazáson), úgy az Serpentin Tours bánatpénz jogcímén a teljes utazási csomag árának alább meghatározott százalékát jogosult megtartani. A teljes utazási csomag (részvételi díj, illetékek és adók) ára tartalmazza az indulás előtt megrendelt és kifizetett fakultatív szolgáltatások (programok, illetékek, poggyászdíjak, ülésfoglalás, étkezések stb.) díjait is.

9.2. Általános feltételek:

*A lemondás és a szerződésszerű indulás közötti napok száma:*

60-35 nap: a bánatpénz összege az utazási csomag árának 10%-a,  
34-30 nap: a bánatpénz összege az utazási csomag árának 30%-a,  
29-15 nap: a bánatpénz összege az utazási csomag árának 70%-a,  
14-0 nap és ún. no show esetén a bánatpénz összege az utazási csomag árának 100%-a.

9.3. Az utazási szerződés létrejöttének dátuma és a tervezett indulást megelőző 60. napig terjedő időben bármikor bármilyen okból bejelentett felmondás esetén az utas az Serpentin Tours-nél a lemondás ügyintézése és adminisztrációja miatt felmerült átalány munkadíjat köteles megfizetni. Az átalány munkadíj összege egységesen 15 000 Ft/fő.

9.4. A fentiekől eltérő feltételeket az utazási szerződés megkötésekor külön közöljük (kivéve azt az esetet, amikor a légi fuvarozó fuvarozási feltételei magasabb kötbérfizetési kötelezettséget írnak elő). Az utazási szerződésben 35 napnál korábbi határidő csak akkor határozható meg, ha a külföldi közreműködő az állásra 30 napnál korábbi határidőt kötött ki.

9.5. Repülővel történő utazás felmondása esetén a repülőjegy árának visszafizetése a repülőjegy típusa

alapján kizárólag a légi fuvarozó és az utas között létrejött légi személyszállítási szerződésben (11. pont) meghatározott feltételek szerint lehetséges. A Serpentin Tours a repülőjegy árát vagy annak a légi személyszállítási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a légi fuvarozó által történt visszafizetés után, a jegykiállító iroda 4000 Ft költségének levonásával téríti vissza az utasnak.

9.6. Amennyiben az utas felmondja foglalását, visszatérítésre csak abban az esetben tarthat igényt, ha előtte a teljes utazási csomagárát befizette. A Serpentin Tours ebben az esetben jogosult a fentiek alapján a bánatpénzt a részvételi díjból, illetve az utas által fizetett egyéb rendeltetésű összegből történő levonására (megtartására). A fennmaradó összeg az utast illeti meg. Amennyiben az utas által befizetett összeg nem fedezi a Serpentin Tours 9. pontban megállapított költségeit, illetve a bánatpénzt, az utas köteles azt (vagy a különbözetet) a felmondás időpontjától (a felmondás, illetve közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül a Serpentin Tours-nak megfizetni.

9.7. Ha az utas a Serpentin Tours által szervezett külföldi társasutazáson orvos (vagy kórház) által igazolt betegségből eredő utazásképtelensége, vagy elhalálása miatt nem vehet részt, a Serpentin Tours-t illető, a 9. pontban részletezetteknek megfelelően az utas által befizetett díjból (díjelőlegből) visszatartott bánatpénzt, a biztosító társaság útlemondási biztosítási szerződés megkötése esetén a biztosítási szerződés feltételei szerint megtéríti. Ez a lehetőség abban az esetben is megilleti a biztosítottat, ha azért nem vett részt a külföldi társasutazáson, mert törvényes házastársa, gyermeke, szülője, testvére, vagy élettársa igazolt betegsége vagy halála következtében vált utazásképtelenné. A biztosítótársaság a kártalanítási összeget abban az esetben téríti meg, ha az utas (biztosított) az elállást írásban, az utazás megkezdésének időpontjáig bejelenti a Serpentin Tours-nak.

9.8. Amennyiben az utast saját hibájából az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díjból csak az igénybe nem vett, és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások ellenértékére tarthat igényt. Az utas a részvételi díjban szereplő közös költséget (közlekedés, idegenvezető stb.) és az iroda szervezési díjának visszatérítését nem követelheti. Ha az utas a saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen okok miatt az utasnak ugyanezen utazásra jelentkezett házastársa, gyermeke, szülője, vagy testvére is lemondja az utazást, a lemondás miatt a 9. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni.

## 10. SZERZŐDÉSMÓDOSÍTÁS

Ha az utas az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, köteles a Serpentin Tours módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A módosítás költségéről a Serpentin Tours a módosítás előtt tájékoztatja az utast. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, utasok létszámának csökkenése) módosítására az utas részéről csak a 9. pontban megadott bánatpénz megfizetése mellett, a felmondási jog gyakorlásaként, és új foglalás keretei között van lehetőség.

## 11./ HIBÁS TELJESÍTÉS

11.1 A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az Serpentin Tours felel. A Serpentin Tours közreműködője magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el, kivéve, ha a közreműködője felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza. A fentiekre az utas figyelmét fel kell hívni. Az utazási szerződésben a kihirdető jogszabályt és a nemzetközi egyezményt meg kell jelölni.

11.2 Ha az Serpentin Tours az utazás lebonyolítására légitársaságot vesz igénybe, felelősségére a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, vagy hosszú késése esetén a 261/2004. EK rendelet, valamint a légi személyi szállítás szabályairól szóló 25/1999 (II.12.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók. Ha az Serpentin Tours az utazás lebonyolításához szállodát vesz igénybe, annak felelősségére az 1962-es Párizsi Egyezmény vonatkozik.

11.3 Ha az Serpentin Tours az utazás megkezdését követően a szerződésben meghatározott szolgáltatást nem tudja teljesíteni, köteles azokat más, megfelelő hasonló értékű szolgáltatásokkal pótolni. Ha az Serpentin Tours ilyen helyettesítő részszolgáltatásokat nem tud nyújtani, vagy az utas azt indokoltan nem fogadja el, a Serpentin Tours - amennyiben az utas erre igényt tart – köteles gondoskodni az utasnak az utazás kiinduló helyére vagy az utas által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, ennek költségeit viselni, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díjat visszafizetni.

11.4 Az utas a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását a helyszíni szolgáltatóval közölni; a közlés késedelméből eredő kárért maga felelős. A helyszíni szolgáltató az utas bejelentését köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és annak egy példányát az utasnak átadni. Ha a helyszíni szolgáltató a panaszt nem orvosolta, az utas a Serpentin Tourst, illetve azt az utazásközvetítőt köteles tájékoztatni, akinél az utazási szerződést megkötötte.

11.5 A Serpentin Tours felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítésből eredő károkért, kivéve, ha a nem teljesítés, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen, ha a hiányosságok az utas, vagy harmadik személyek magatartására vezethetők vissza, vagy vis maior esete következett be. Ilyennek minősül az a szokatlan, előre nem látható körülmény, amely az utazási vállalkozó akaratán kívül áll, és amelynek következményeit a Serpentin Tours a legkörütekintőbb gondoskodással sem lett volna képes elhárítani. Harmadik személynek tekintendő az, akinek tevékenysége az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, s a hibát az Serpentin Tours kellő gondossággal sem láthatta előre.

11.6. Az Serpentin Tours az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.

## 12./ A JOGVITÁK RENDEZÉSE

Az Serpentin Tours kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből eredő jogos igények peren kívüli rendezésére. A felek az utazási szerződéssel kapcsolatban keletkező minden jogvitájukbanalávetik magukat a Budapesti Központi Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének.

## 13./ Kapcsolattartás a célállomáson

13.1. A Serpentin Tours az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal, ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor köteles az utast írásban tájékoztatni arról a telefonszámról, amely lehetővé teszi az utas számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt. A Serpentin Tours ezt az ügyeleti telefonszámot az ajánlaton, a foglaláson, a visszaigazolásán, az utazási feltételekben vagy az írásbeli utas tájékoztatón tünteti fel.

További kikötések:

.....  
.....  
.....

Megrendelés:

A megrendelő neve:

A megrendelő címe:

A megrendelő elérhetőségei (telefon, e-mail):

Az utas(ok) neve(i):

A megrendelt utazás helye/megnevezése:

Időpontja:

A megrendelt szolgáltatások felsorolása:

A Serpentin Toursnak fizetendő teljes összeg:

Kötbérmentes lemondási határidő:

Az utazási csomagra vonatkozó előzetes tájékoztatót a szerződés megkötése előtt megkaptam, az utazási szerződést átolvastam, a feltételeket megértettem, és elfogadom.

A szerződés

Dátum:

.....

Megrendelő aláírása

.....

Utazási tanácsadó / Serpentin Tours aláírása

.....