

**Általános szerződési feltételek
Pacha Group Kft.****Elfogadás dátuma: 2022-07-20**

1. A Pacha Group Kft. (székhely: 2097 Pilisborosjenő, Patak utca 25, adószám: 27727904-2-13, cégjegyzékszám: 13-09-217957, engedélyszám: U-001959) által szervezett utazásokra a 2013. évi V. törvény (Polgári Törvénykönyv) utazási szerződésre vonatkozó rendelkezései (Polgári Törvénykönyv 6:254. §), a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017 (XII. 28.) Kormányrendelet (a továbbiakban: 472/2017. Korm. rendelet) és az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Kormányrendelet (a továbbiakban: 213/1996. Korm. rendelet), valamint a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014 (II. 26.) Kormányrendelet rendelkezései és az e szerződésben foglaltak az irányadók.
2. Jelen ÁSZF 2022.03.21. után megkötött utazási szerződésekre érvényes, visszavonásig.
3. A Pacha Group Kft. fenntartja a jelen Általános Szerződési Feltételek módosításának jogát, erről azonban értesíteni köteles utazót a már megkötött, de még nem teljesített utazási szerződések esetében. Indokolt és kivételes esetben a Pacha Group Kft. fenntartja a jogát, hogy eltérjen jelen Általános Szerződési Feltételektől. Az Általános Szerződési Feltételektől való eltéréstől a Pacha Group Kft. köteles írásban tájékoztatni utazót.
4. Jelen Általános Szerződési Feltételek, valamint a Pacha Group Kft. honlapján és tájékoztató közölt információk az utazási szerződés részét képezik.
5. Amennyiben a Pacha Group Kft. nem saját hatáskörben, hanem más utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott utazásszervező szerződési feltételei alkalmazandók.

I. Utazási szerződés létrejötte

1. Az Utazó utazását írásban, online űrlap kitöltésével, vagy telefonon lefoglalhatja. A foglalás 5 munkanapig érvényes, az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha az utazási szerződést és mellékletit mindkét fél aláírta.

Amennyiben utazó a jelen Általános Szerződési Feltételek IV/1. pontjában rögzített előleget a szerződésben megjelölt határidőt követő 3 munkanapon belül nem fizeti meg, a Pacha Group Kft. elállhat az utazási szerződéstől. A Pacha Group Kft. elállása esetén utazó teljes anyagi felelősséggel tartozik az utazási szerződés aláírásától a Pacha Group Kft. oldalán utazó által megrendelt szolgáltatásokkal összefüggő felmerült költségekért és esetleges károkért.

2. Utazó minden olyan személy, akinek szándékában áll utazási szolgáltatásra, vagy azok összeállítására vonatkozó szerződés megkötése, vagy ilyen szerződés alapján utazásra jogosult (a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. § 37. pont).

3. Ha nem az Utazó személyesen, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a Pacha Group Kft. nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót. E harmadik személyt az Utazó képviselőjének kell tekinteni. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek az Utazó javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az Utazót érinthetik.

4. A Pacha Group Kft. fenntartja a jogot, hogy helyhiány, vagy egyéb más ok miatt, illetve nem saját szervezésű utazások esetén, az utazási megrendelést csak feltételeesen fogadja el. Ebben az esetben az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az Utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról a Pacha Group Kft. írásban értesíti. Ennek hiányában az Utazó megrendelését törölheti.

II. Az Utazó jogai és kötelezettségei

1. Az utazáshoz szükséges érvényes okmányok, illetve dokumentumok (így különösen vízum, útlevél, egészségügyi dokumentumok) beszerzéséről utazó köteles gondoskodni. Az ennek hiányából eredő összes kárért és költségért Pacha Group Kft. felelősséget nem vállal. Amennyiben Pacha Group Kft. az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat Pacha Group Kft. szerzi be, tájékoztatja utazót, az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért utazó tartozik felelősséggel. Az utazó útlevelének a hazaérkezést követően még hat hónapig érvényesnek kell lennie. A vízumbeszerzés feltételeiről Pacha Group Kft. irodái adnak felvilágosítást.

2. Utazó az utazáshoz kapcsolódó különleges igényeit vagy feltételeit az utazási szerződés megkötése előtt köteles Pacha Group Kft. tudomására hozni, melyek elfogadását Pacha Group Kft. külön visszaigazolja Utazó részére.

3. Az Utazó kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése a Pacha Group Kft. útmutatásai alapján.

4. Az Utazó köteles az indulás/visszaindulás dátumát, helyét, pontos idejét, valamint a kint tartózkodás alatt a helyi képviselőkkel történő találkozás idejét tiszteletben tartani. Amennyiben az Utazó ezeket az időpontokat figyelmen kívül hagyja, az ebből eredő károkat és költségeket az Utazó viseli.

5. Az Utazó és a Pacha Group Kft. a szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Ennek keretében a felek, kötelesek elérhetőségeikről, azok megváltozásáról, - különös tekintettel az Utazó telefon/email elérhetőségére – egymást értesíteni, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

6. Utazó saját maga köteles gondoskodni utazása során dolgainak őrzéséről és felügyeletéről, kivéve, ha Pacha Group Kft., annak képviselője vagy valamely közreműködője a dolgot bizonyíthatóan megőrzésre átvette.

7. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából lemond a kifizetett szolgáltatásokról, vagy bizonyos szolgáltatásokat érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe vagy lekési a programban megjelölt időpontot, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékére sem tarthat igényt. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából nem veszi igénybe az utazási szerződés szerinti repülőtér-szálloda transzfer szolgáltatást, vagy a szálloda szolgáltatást kevesebb éjszakára kívánja igénybe venni, erről köteles a Pacha Group Kft. helyi képviselőjét haladéktalanul tájékoztatni. Ennek elmaradása esetén az Utazásszervezőnél felmerült plusz költségeket köteles az Utazásszervezőnek megfizetni.

8. Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul – a Pacha Group Kft. helyi képviselőjével vagy az utazási szerződésben rögzített egyéb elérhetőségek valamelyikén- tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Ennek elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén az Utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért, és a bizonyítás az Utazó terhén marad.

9. Utazó tudomásul veszi, hogy repülővel, autóbusszal, bérelt gépjárművel, hajóval vagy komppal történő utazást tartalmazó utazási csomagok esetében a repülő-, autóbusz-, gépjárműkölcsönző-, hajó- és komptársaságok utazási feltételei Pacha Group Kft.-vel kötött utazási szerződés részévé válnak.

10. Az Utazó azokat az egészségügyi problémáit, amelyek az utazással, az azon való részvételével kapcsolatosak, az utazási szerződés megkötése előtt köteles írásban a Pacha Group Kft. tudomására hozni. Ezeket – elfogadásuk esetén – a Pacha Group Kft. legkésőbb az utazási okmányok átadásakor, írásban igazolja vissza.

10. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést az VI. fejezetben meghatározott feltételekkel.

III. A Pacha Group Kft. jogai és kötelezettségei

1. A Pacha Group Kft. kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatásokat/részszerződések köteles teljesíteni, a weboldalon, egyéb tájékoztatón megadott feltételek szerint. A Pacha Group Kft. nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

2. A Pacha Group Kft. fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát vis major esetében, mint például: természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások, késések a légi forgalomban, vagy bizonyos légi utak megszűnése, a közúti, vasúti, vagy légi forgalom ideiglenes lezárása esetén.

3. Amennyiben utazó jelentős mértékben megzavarja az utazást az út indulásakor vagy azt követően, Pacha Group Kft. az utazó figyelmeztetését követően azonnali hatállyal kizárhatja utazót az utazásból. Ebben az esetben Pacha Group Kft.-t a teljes díj megilleti.

4. Amennyiben a Pacha Group Kft. a szerződésben rögzített szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, köteles helyettesítő szolgáltatást felajánlani az Utazó részére hasonló minőségben és értékben. Az Utazónak kötelessége közreműködni a szerződés teljesítésének érdekében, de jogában áll indokolt esetben a helyettesítő szolgáltatás elfogadását megtagadni.

5. Ha a szerződésszegés az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti és Pacha Group Kft. utazó által megszabott ésszerű határidőn belül azt nem orvosolja, utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet. Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt elutasítja, utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

6. Ha az utazási csomag utazó szállítását is magában foglalja, Pacha Group Kft. a 4. és 5. pontban foglaltakon felül utazó ezirányú írásbeli kérésére haladéktalanul köteles az utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni utazó hazaszállításáról az utazót terhelő többletköltség nélkül.

7. Utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha Pacha Group Kft. bizonyítja, hogy a szerződésszegés utazónak róható fel.

8. Utazó kártérítésre jogosult Pacha Group Kft.-től minden olyan kárért, amely utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni. Utazó nem jogosult kártérítésre, ha Pacha Group Kft. bizonyítja, hogy a szerződésszegés

- a) az utazónak róható fel,
- b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést Pacha Group Kft. ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

9. Pacha Group Kft. fenntartja jogát és utazóval kifejezetten megállapodnak abban, illetve az utazó a jelen Általános Szerződési Feltételek aláírásával tudomásul veszi, hogy Pacha Group Kft.-nek az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelőssége az utazó által fizetendő teljes díj összegének háromszorosában maximált. A 5 korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan, vagy súlyos gondatlansággal okozott kárra.

10. A Pacha Group Kft. fenntartja magának a jogot arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen.

11. A Pacha Group Kft. a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásából illetve az esetlegesen nem megfelelő időjárási körülményekből eredő kellemetlenségekért vagy károkért felelősséget nem vállal.

12. A Pacha Group Kft. az utazás megkezdése előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron értékesíti. Ebben az esetben a korábban teljes- vagy magasabb árat fizető Utazóknak semmiféle visszatérítés nem jár. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és szerződött Utazók részére nem biztosíthatók.

13. Pacha Group Kft. kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést és köteles visszafizetni utazónak az utazási csomag ellenértékéeként befizetett teljes díjat az V. pontban tárgyalt esetekben.

IV. Fizetési feltételek

1. Az Pacha Group Kft. által meghirdetett utazási csomag részvételi díja tartalmazza az utazási csomagban foglalt szolgáltatások díjának, az Pacha Group Kft. szervezési díjának összegét. Pacha Group Kft. egyértelműen jelzi az összegek pénznemét.

Pacha Group Kft. által meghirdetett utazási csomagok részvételi díja nem tartalmazza a vízumdíjat, a betegség-, baleset- és poggyász biztosítás és az útlemondási biztosítás díját, a fakultatív programok árát és helyi idegenforgalmi adók díját.

2. Az utazó által fizetendő teljes díj (teljes díj) – eltérő kikötés hiányában – magában foglalja utazó által megrendelt utazási csomag részvételi díját, valamint az utazó által megrendelt további szolgáltatások díját (így különösen felárak, fakultatív programok).

3. Pacha Group Kft. fenntartja a jogot, hogy az utazási szerződés megkötését követően az utazó által fizetendő teljes díjat megemelje, amennyiben:

- a) a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei,
- b) az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, a helyszínen fizetendő adók és illetékek), vagy
- c) az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása következik be.

Ha a díjemelés mértéke az utazó által fizetendő teljes díj nyolc százalékát meghaladja, az utazási csomag elemének jelentős megváltoztatására, nem teljesítésére vonatkozó rendelkezések az irányadók.

A díj emeléséről Pacha Group Kft. legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt értesíti utazót. A díjemelésről Pacha Group Kft. tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével világos és közérthető módon tájékoztatja az utazót.

4. Utazó díjengedményre jogosult azon költségek tekintetében, amelyek a 3. pont a)-c) alpontokban foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből erednek. Ebben az esetben Pacha Group Kft. jogosult utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeket. Az utazó kérésére Pacha Group Kft.-nek e költségeket igazolnia kell.

5. Az Utazó az utazás előtt 120 nappal köteles díjelőleget fizet, mely a részvételi díj 50%-a. A megfizetett előleg garanzálja, hogy az ily módon lefoglalt helyeket a Pacha Group Kft. más Utazónak nem értékesíti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtti 30. nappal esedékes. A fizetendő részvételi díjelőleg az utazás részvételi díjának 50%-a (eltérő megállapodás hiányában). Az Utazó tudomásul veszi, hogy a fenti fizetési határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Ilyen esetben a Pacha Group Kft. úgy tekinti, mintha az Utazó az utat lemondta volna és a lemondási feltételek lépnek érvénybe. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtt 30 napon belül kerül sor, az Utazó a teljes részvételi díj 100%-át köteles a szerződés aláírásával egyidejűleg megfizetni. A részvételi díj kifizetése kizárólag utalással lehetséges, a helyszínen fizetendő fakultatív programok készpénzben kerülnek kifizetésre.

6. Pacha Group Kft. utazó által fizetendő teljes díj befizetése ellenében az utazás részvételére jogosító dokumentumot ad át, illetve küld meg utazónak, melyet az utazás megkezdése előtt Pacha Group Kft. megbízottjának be kell mutatni, ellenkező esetben az utazó az utazáson nem vehet részt. Az utazás során az utazó a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történő fizetéssel vehet igénybe.

7. Az esetleges kedvezményre való jogosultságot az Utazónak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. A szerződés megkötését követő utólagos bejelentéseket a Pacha Group Kft. nem veszi figyelembe.

V. Az iroda elállása

Pacha Group Kft. kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést és köteles visszafizetni utazónak az utazási csomag ellenértékéeként befizetett teljes díjat, ha

- a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el az utazás meghirdetésekor meghatározott minimális létszámot és Pacha Group Kft. a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti utazó írásban:
 - aa) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,
 - ab) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
 - ac) negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén, vagy

- b) Pacha Group Kft.-t elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják az utazási szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti írásban utazót az utazási szerződés felmondásáról.

Pacha Group Kft. a fentieknek megfelelően megtéríti utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat. Az utazó részére való megtérítést Pacha Group Kft. haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül kell teljesíteni.

Ha a fakultatív program elegendő jelentkező hiányában elmarad, a befizetett összeget hazaérkezés után irodánk visszatéríti. Amennyiben az utazás vis major okok (előre nem látható külső körülmények, valamint túlfoglalás) miatt elmarad, akkor az iroda kártalanítási felelősséggel nem tartozik, de a befizetett összeget haladéktalanul köteles visszafizetni.

VI. Az Utazó elállása – Bánatpénz

1. Ha utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést felmondja, vagy egyéb, Pacha Group Kft.-nek nem felróható okból nem vesz részt az utazáson, az alábbi bánatpénzt tartozik megfizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró Pacha Group Kft.-re:

- 60. napig: 0 USD/fő
- 60. naptól a 30. napig a teljes részvételi díj 20%-a
- 29. naptól a 15. napig a teljes részvételi díj 40 %-a
- 14. naptól az 1. napig, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a teljes részvételi díj 100 %-a.

2. Az utazástól történő bármely fél elállása esetén a Pacha Group Kft. a részvételi díjat ill. annak visszajáró részét az alábbiak szerint fizeti vissza:

3. Pacha Group Kft. jogosult az öt megillető fenti összegeknek utazó által bármilyen jogcímen megfizetett pénzüsszegekből történő levonásra és megtartásra. Amennyiben utazó által befizetett összeg nagyobb, mint Pacha Group Kft.-t megillető bánatpénz, úgy az összeg az utazónak haladéktalanul, de legkésőbb 14 napon belül visszajár. Amennyiben utazó által befizetett összeg nem fedezi Pacha Group Kft.-t megillető összeget, úgy a különbözetet utazó a lemondás közlésétől, illetve a közlés elmaradása esetén az igénybe nem vett utazás megkezdésének időpontjától számított 5 napon belül köteles megfizetni.

4. Amennyiben a szerződéskötés időpontjában a szerződésben rögzített célállomás vagy annak közvetlen környezete a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepel, az Utazó a szerződéskötést követően a szerződéstől elállás során nem hivatkozhat a 472/2017 Korm

rendelet 21§(3) bekezdésében meghatározott bánatpénz megfizetése nélküli lemondási jogára. Ebben az esetben az Utazó köteles megfizetni az V.1. szakaszban meghatározott bánatpénz összegét.

5. Ha utazót saját hibájából az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett teljes díjból csak az igénybe nem vett, és a külföldi közreműködő által ki nem számlázott szolgáltatások forint ellenértékére tarthat igényt. Utazó az általa fizetendő teljes díjban szereplő közös költségeket (így különösen 7 közlekedés, idegenvezető stb.) és Pacha Group Kft. szervezési díjának visszatérítését nem követelheti.

6. Ha utazó saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utazónak ugyanezen utazásra jelentkezett közeli hozzátartozója nem tud részt venni az utazáson, utazó ezen okból a VII/1. pontban rögzített bánatpénzt tartozik megfizetni.

VII. Módosítási feltételek

1. Pacha Group Kft. az utazási csomag megkezdése előtt - a díjmódosítás kivételével - csak akkor módosíthatja egyoldalúan az utazási csomagra vonatkozó szerződési feltételeket, ha

- a) a változás nem jelentős, és
- b) Pacha Group Kft. a módosításról világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja utazót

2. Ha az utazási csomag megkezdése előtt Pacha Group Kft. jelentősen megváltoztatja valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni a különleges igényeket, illetve az utazási csomag teljes díjának több mint nyolc százalékkal történő emelésére tesz javaslatot, utazó – Pacha Group Kft. által megadott ésszerű határidőn belül – jogsult

- a) a javasolt változtatást elfogadni, vagy
- b) bánatpénz megfizetése nélkül az utazási csomagra vonatkozó szerződést felmondani.

Ha utazó felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és Pacha Group Kft. másik utazási csomagot ajánl fel, elsősorban azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot kell felajánlani.

3. Pacha Group Kft. indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón köteles tájékoztatni az utazót

- a) a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjára gyakorolt hatásáról,
- b) arról az ésszerű határidőről, amelyen belül az utazónak tájékoztatnia kell Pacha Group Kft.-t a döntéséről,
- c) arról, hogy ha az utazó nem ad választ a megadott határidőn belül, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik, valamint
- d) a felajánlott másik utazási csomagról és annak díjáról.

4. Ha utazó az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szolgáltatás elemek, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, utazó köteles Pacha Group Kft. szolgáltatást nyújtó közreműködőinek módosítással összefüggő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni.

5. Utazó köteles ezen felül Pacha Group Kft. módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő költség 10 USD módosításonként.

6. Az utazási szerződés lényeges elemeinek – mint úti cél, időpont, utasok létszámának csökkenése – módosítására utazó részéről tett kezdeményezést – függetlenül az utazó által használt elnevezéstől – Pacha Group Kft. az eredeti utazási szerződéstől való elállásnak tekinti. Pacha Group Kft. az utazó által szándékolt új utazási szerződést csak a jelen Általános Szerződési Feltételek felmondásra vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével, és mint új utazási szerződést köti meg.

7. Utazó haladéktalanul, de legkésőbb az utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal köteles tájékoztatni Pacha Group Kft.-t arról, ha utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az utazási szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek megfelelő személyre átruházta. Az utazási szerződésből kilépő utazó és a szerződésbe belépő utazó egyetemlegesen felel a szerződés szerinti teljes díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért.

8. Amennyiben az Utazó valamilyen kedvezményes utazásra fizetett be, de a későbbiekben bármilyen módosítást kér (név-, időpont-, utazás időtartama, szállodaváltoztatás, szobatípus változtatás, stb.), úgy a kedvezményre már nem jogosult. Ilyen esetben az Utazó köteles megfizetni a módosítási díjat, plusz a befizetéskori és a módosítás időpontjában érvényben lévő aktuális ár közötti különbözetet. Amennyiben a részvételi díj a befizetéskor érvényes díjhoz képest csökkent, Utazó nem tarthat igényt a különbözetre.

VIII. Az árak tartalmazzák

(A weboldalon szereplő utazási csomag megrendelése esetén.)

VIII.1. Transzfer: repülőtér – szálloda - repülőtér között (Kivéve: sportfelszerelések - pl: szörf, kite -, szállítása a repülőtér és szálloda között, melyek előzetes megrendelés esetén felár megfizetése mellett vehetők igénybe.)

VIII.2. A programban feltüntetett szolgáltatások:

a. Szállásköltség a megrendelésnek megfelelő szobatípusban és kategóriában

b. Étkezés megrendelés alapján: reggeli: kontinentális, büféjellegű; félpanzió: reggeli + svédasztalos, a'la carte, menü vacsora; teljes panzió: reggeli + svédasztalos, a'la carte, menü ebéd + vacsora, all inclusive ellátás: katalógus, weboldal leírása és megrendelés szerint.

Az italokat az alapárak kizárólag all inclusive ellátás esetén tartalmazzák, vagy ha erre a program leírás kifejezetten utal

c. Sportolási, szórakozási lehetőségek a program leírása alapján.

d. Telepített magyar nyelvű képviselő amennyiben az adott úti célnál ez feltüntetésre kerül. Bizonyos programoknál a telepített magyar nyelvű képviselő mellett helyi idegenvezető is kíséri a csoportot a helyi jogszabályoknak megfelelően

IX. Fakultatív programok

1. Fakultatív kirándulások lehetőségéről a Pacha Group Kft. weboldala és telefonos/e-mailes ügyintézőnk nyújt információt. A fakultatív kirándulásokra történő jelentkezés és díjának megfizetése a helyszínen, devizában történik. A fakultatív kirándulások befizetésének módjáról a helyi képviselő ad részletes felvilágosítást. Előfordulhat, hogy kellő létszám hiányában a programon magyar nyelvű kíséző nem áll rendelkezésre, vagy a kirándulás elmarad.

X. Szállodák és elszállásolás

1. A Pacha Group Kft. jogosult a megnevezett szállodától indokolt esetben eltérni (például szállodai túlszűfolttság miatt), ilyen esetben köteles az eredetileg kiválasztott szállodához hasonló kategóriájú másik szállodában az Utazót elszállásolni. A Pacha Group Kft. nem köteles a szállodától függő, a weboldalon nem szereplő, szerződésben külön nem rögzített Utazói igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba).

2. A Pacha Group Kft. kínálatában szereplő szállodák némelyike rendelkezik főépülettel, több épületből álló szállodakomplexum melléképülettel, és bungalóval (vagy bungaló stílusú szobákkal) egyaránt. A külföldi partnerek mindkét szállást azonos értékűnek tekintik és ezeket azonos árakon kínálják.

3. Tengerre néző szoba megrendeléseket a nyári szezon túlszűfolttsága miatt még felár megfizetése esetén is csak opcionálisan áll módjában a Pacha Group Kft.-nek elfogadni a weboldalon feltüntetett szállodák esetében. Amennyiben a szálloda nem tudja biztosítani a tengerre néző szobát felár ellenében sem, úgy az Utazó köteles ezt a tényt a helyszínen a helyi képviselővel jegyzőkönyveztetni, és a Pacha Group Kft. köteles a felárat az utazás után haladéktalanul visszafizetni.

4. Az utazás vonatkozásában megadott szálláskategóriák, a szálláshely szerinti ország szabályainak megfelelő komfortfokozatnak felelnek meg. A Pacha Group Kft. csupán azt szavatolja, hogy a szálláshely az adott országban olyan kategória besorolású, mint amit meghirdetett. Nem vállal felelősséget azért, hogy az adott szálláshely minősége (ugyanabban, vagy másik országban) más, azonos besorolású szálláshely színvonalának megfelelő-e.

XI. Hibás teljesítés

1. A Pacha Group Kft. nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a nem, vagy

hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A Pacha Group Kft. köteles az utazás során az Utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, mint ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

2. A Pacha Group Kft. az Utazónak kifizethető kártérítés és sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének háromszorozása korlátozza.

3. Ha az Utazó, a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell a Pacha Group Kft. helyi képviselőjénél. A közlés késedelméből eredő kárért az Utazó felelős és a bizonyítási teher az Utazóra hárul.

4. Az Utazó köteles kárigényét hazaérkezéstől számított 30 napon belül ajánlott levélben vagy e-mailben az utazási irodának eljuttatni. A Pacha Group Kft. kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A Pacha Group Kft. felhívja az Utazók figyelmét arra, hogy a kárigényt lehetőség szerint minél korábban juttassák el az irodához, tekintettel arra, hogy a kivizsgáláshoz általában szükséges a helyi partneriroda vagy szolgáltató álláspontja, ezért az idő múlása a panasz kivizsgálását nehezíti.

5. Az időben benyújtott panaszlevelekre a Pacha Group Kft. 30 napon belül válaszol.

6. A Pacha Group Kft. a személyiségi jogok védelme érdekében az Utazók személyes adatait (nevét, címét, telefonszámát) és tartózkodási helyét - még sürgős esetekben sem – adja meg harmadik személynek, kivéve, ha az Utazó maga azt nem kérte. Közlések, üzenetek továbbítási költségei az Utazót terhelik.

7. A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károokra, melyeket az Utazónak kell haladéktalanul bejelenteni és érvényesíteni.

8. A saját csomagjai és értékei megőrzéséről az utazás során az Utazó köteles gondoskodni. Repülőn, autóbusszon, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyakért a Pacha Group Kft. felelősséget nem vállal.

9. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárért az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.

10. 2. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgy.tv.) 17/A. §-sa értelmében Pacha Group Kft. tájékoztatja utazót arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás levelezési címe (1214 Budapest, Szabadság köz 10, 3/63). Az esetleges panaszok benyújthatóak elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: info@pachatravels.hu.

11. Pacha Group Kft. által szervezett utazásokkal kapcsolatos kérdésekben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában az utazó panaszát a lakóhelye/tartózkodási helye, illetve Pacha Group Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület (<https://www.bekeltetes.hu/index.php?id=testuletek>) elé terjesztheti, illetve az illetékes bírósághoz fordulhat. Utazó a

fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a területileg illetékes járási hivatalokhoz (elérhetőségeik: <https://jarasinfo.gov.hu>), valamint az Innovációs és Technológiai Minisztériumhoz (postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50., központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1., <https://kormany.hu/innovacios-es-technologiai-miniszterium/elerhetosegek>) fordulhat.

Pacha Group Kft. és Utazó kifejezetten megállapodnak abban, hogy a jelen Általános Szerződéses Feltételekre a magyar polgári anyagi jog rendelkezései az irányadók. Jelen Általános Szerződési Feltételek, illetve az azzal összefüggésben megkötött utazási szerződéssel kapcsolatban felmerült jogi viták eldöntésére az általános jogszabályi rendelkezések szerinti bíróságnak van hatásköre és illetékessége.

XII. Vagyonbi biztosíték

Ha Pacha Group Kft. az utazási csomag teljesítésének megkezdése után válik fizetéseképtelenné és utazók utaztatási költsége az utazási csomag részét képezi, a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38., email: ugyfelszolgalat@eub.hu, Tel.: 452-35-80) gondoskodik utazók hazaszállításáról. Amennyiben Pacha Group Kft. fizetéseképtelensége esetén nem tesz eleget a befizetett előleg, illetve a teljes díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének, akkor utazó az igényének érvényesítése végett szintén az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38., email: ugyfelszolgalat@eub.hu, Tel.: 452-35-80) felé fordulhat.

XIII. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az útlevel érvényességéért, útlevelel, vízummal kapcsolatos, illetve vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. A Pacha Group Kft. köteles a szerződés megkötésekor az Utazó figyelmét felhívni ezekre a rendelkezésekre. Külföldi állampolgárok utazása esetén javasolt az utazás lefoglalása előtt felvenni a kapcsolatot a célország Nagykövetségével a beutazási feltételekre vonatkozó információk beszerzése céljából. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a Pacha Group Kft. a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

XIV. Biztosítás

Ha utazó Pacha Group Kft. közreműködésével köt baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást, valamint, ha Pacha Group Kft. az utazó javára szóló utazási biztosítást kötött, Pacha Group Kft. köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevitelére jogosító bizonylatot az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevitelére jogosító dokumentumok átadásával egyidejűleg az utazónak átadni.

XV. Személyes adatok védelme

1. A Pacha Group Kft. az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazók) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A Pacha Group Kft. a közte, és az Utazók közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazók által megadott és a Pacha Group Kft. által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A Pacha Group Kft. a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az info@pachatravels.hu elérhetőségen fogad.

Az utazási szerződést nem érintő egyéb személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztató megtalálható a <https://pachatravels.hu/adatkezesi-tajekoztato/> oldalon.

2. Amennyiben az Utazók az egészségi állapotukra vonatkozó személyes adatokat adnak meg a Pacha Group Kft. számára, tudomásul veszik és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a Pacha Group Kft. a szerződés teljesítése során ezeket a személyes adatokat kezelje a jelen szabályzat 5.1. és 5.2. pontja alapján.

3. A személyes adatok feldolgozása során a Pacha Group Kft. betartja az általánosan kötelező érvényű jogszabályokat, különösen az EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletet (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban „GDPR”) és figyelembe veszi az érintettek személyes szférájának és magánéletének védelmét.

4. Az Utazók nem kötelesek személyes adataikat megadni a Pacha Group Kft. felé; a személyes adatok szolgáltatása önkéntes. Azonban a személyes adatok ismerete és feldolgozása nélkül a Pacha Group Kft. nem lesz képes az utazási szerződés megkötésére és végrehajtására.

5. A Pacha Group Kft. a személyes adatokat csak az alábbi célokra használja fel:

5.1 a szerződés teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének b) pontja;

5.2 a Pacha Group Kft. jogainak és jogos érdekeinek védelme, különösen a Pacha Group Kft. jogi követeléseinek létrehozása, végrehajtása vagy védelme; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja;

5.3 a Pacha Group Kft. általánosan kötelező érvényű jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének c) pontja (pl a könyvelési és adózási dokumentumok fenntartásának kötelezettsége);

5.4 marketing; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja. A marketing célokra történő feldolgozás magában foglalja a személyes adatok bármely hűségprogramra történő feldolgozását is.

6 A Pacha Group Kft. az adatokat csak annyi ideig tárolja, ami az adatkezelés céljának teljesüléséhez szükséges. Ha a Pacha Group Kft. két vagy több célra is feldolgozza az Utazó

személyes adatait, akkor az adatokat addig tárolja, amíg az utoljára lejáró adatkezelési cél teljesül. Azonban a Pacha Group Kft. a már teljesült adatvédelmi célhoz történő adatfelhasználást korábban - az adott cél teljesülését követően - akkor is megszünteti, ha az egyéb cél(ok) érdekében történő adatfelhasználás még tart.

Ennek megfelelően az Utazók személyes adatait az alábbi időtartamig szükséges kezelnie:

6.1 a szerződés teljesítése érdekében, a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnéséig;

6.2 A Pacha Group Kft. jogainak és jogos érdekeinek védelme érdekében 5 naptári év elteltéig a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnését követően. A Pacha Group Kft. jogaival és/vagy kötelezettségeivel összefüggő bírósági, közigazgatási vagy egyéb eljárásokban az érintettekkel szemben a személyes adatok feldolgozása nem zárul le ezen eljárások megszüntetése előtt;

6.3 a Pacha Group Kft. vonatkozó jogi kötelezettségének teljesítése érdekében, a vonatkozó jogi kötelezettségek időtartamára

6.4 marketing célokra, amíg Utazótól erre vonatkozó kifogás, vagy az adatkezelés megszüntetésére vonatkozó kérés nem érkezik.

7. A Pacha Group Kft. legkésőbb az adatkezelési időtartam lejáratára szerinti naptári év végétől számított három naptári hónapon belül megsemmisíti vagy azonosításra alkalmatlanná teszi az Utazók személyes adatait.

8. A szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítése érdekében a Pacha Group Kft. az Utazók személyes adatait olyan harmadik feleknek továbbítja, amelyek a megállapodás szerinti szolgáltatásokat nyújtják az Utazók számára, vagy megkönnyítik azok biztosítását. Ezen szolgáltatók a személyes adatok vonatkozásában önálló adatkezelőként vesznek részt a folyamatban, és teljes mértékben felelősek az adatok kezeléséért.

Fenti kategóriába különösen az alábbi szolgáltatók tartoznak:

- 1.8.1 Szálláshozzájuttatást nyújtók;
- 1.8.2 Szállítási szolgáltatást nyújtók;
- 1.8.3 Biztosítási szolgáltatást nyújtók;
- 1.8.4 Állami Külképviseltek (vízum beszerzéséhez);
- 1.8.5 egyéb szolgáltatások nyújtói, megállapodás alapján (pl autókölcsönzés, transzfer vagy parkoló szolgáltatás).

9. A Pacha Group Kft. jogosult az Utazók személyes adatainak továbbítására olyan közreműködők számára is, akik a Pacha Group Kft. megbízásából és nevében eljárva, ún. *adatfeldolgozóként* vesznek részt a folyamatban. A Pacha Group Kft. adatfeldolgozóinak listája magában foglalja a kiszervezett szolgáltatások nyújtóit, valamint partner utazási ügynökségeinket.

10. A Pacha Group Kft. jogosult továbbá az Utazók személyes adatainak átadására egyes kijelölt hatóságok számára abban az esetben, ha a Pacha Group Kft.re nézve kötelező érvényű jogszabály ezt előírja (például bíróság vagy

rendvédelmi hatóságok). Az ilyen hatóságok a személyes adatok vonatkozásában független adatkezelőként járnak el.

11. Amennyiben az Utazó az Európai Gazdasági Térségen kívül eső, ún. harmadik országba utazik, személyes adatai a harmadik ország felé kerülnek továbbításra. Ilyen esetekben a Pacha Group Kft. minden tőle elvárható lépést megtesz az átadott személyes adatok biztonságos átvitelének és titkosságának biztosítására. Ha azonban az Utazó az Európai Unió vagy az Európai Gazdasági Térség területén kívülre utazik, akkor tudomásul veszi és az utazási szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a Pacha Group Kft. a személyes adatait átruházhatja a megfelelő adatszolgáltatókra még - a GDPR 45. cikkely (3) bekezdése szerinti megfelelőségi határozat hiányában is a GDPR 46. cikkelye szerinti megfelelő biztosítékok alapján.

12. Utazóink a személyes adataikkal kapcsolatban az alábbiakban felsorolt jogokat élvezik. Felhívjuk azonban a figyelmet, hogy bizonyos vonatkozó kivételek miatt nem lehetséges ezen jogokat minden helyzetben korlátozás nélkül gyakorolni. Amennyiben Ön a GDPR szerinti jogait gyakorolja, indokolatlan késedelem nélkül és minden esetben a kérés kézhezvételétől számított egy hónapon belül megteszük a megfelelő intézkedéseket (ez a határidő két további hónappal meghosszabbítható, ha szükséges, az adott ügy komplexitása és/vagy a kérelmek száma miatt)

A személyes adatokat szolgáltató Utazók joga:

12.1 Hozzáférés: Utazóinknak jogában áll hozzáférni a Pacha Group Kft. által róluk tárolt adatokhoz.

12.2 Módosítás: Igényelhetik, hogy módosítsuk a pontatlan személyes adatokat.

12.3 Törlés: A GDPR 17. cikkében meghatározott körülmények között kérhetik tőlünk, hogy töröljük a személyes adataikat.

12.4 Korlátozás: A GDPR 18. cikkében meghatározott körülmények között kérhetik az adatkezelés korlátozását.

12.5 Tiltakozás: Ha személyes adatait jogos érdekünk alapján dolgozzuk fel, Utazóinknak jogában áll kifogást emelni a vonatkozó személyes adatok feldolgozása ellen.

12.6 Hordozhatóság: Utazóink kérhetik tőlünk, hogy elektronikus úton feldolgozott személyes adataikat továbbítsunk számára vagy harmadik félnek.

13. Ha feltételezi, hogy a személyes adatok feldolgozása sérti a jogszabályokat, kérjük, lépjen velünk kapcsolatba, hogy azonnal orvosolhassuk a kifogásolt helyzetet. Ez a gyakorlat nem sérti Utazóinknak azt a jogát, hogy panaszt nyújtsanak be közvetlenül az adatvédelmi hatósághoz.

14. A szerződés aláírásával az Utazó megerősíti, hogy megkapta és megértette az itt leírt személyes adatok feldolgozására vonatkozó tételeket. Ha az ügyfél egy harmadik személy nevében vagy javára kötötte a szerződést, megerősíti, hogy jogosult a harmadik fél személyes adatait

megadni Pacha Group Kft. számára, és a harmadik felet ennek megfelelően értesítette.

Pacha Group Kft. utazó kifejezetten megállapodnak abban, hogy a jelen Általános Szerződéses Feltételekre a magyar polgári anyagi jog rendelkezései az irányadók. Jelen Általános Szerződési Feltételek, illetve az azzal összefüggésben megkötött utazási szerződéssel kapcsolatban felmerült jogi viták eldöntésére az általános jogszabályi rendelkezések szerinti bíróságnak van hatásköre és illetékessége.

Alulírott kijelentem, hogy az utazási szolgáltatásokra, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 14. § (1) bekezdés szerinti szerződéskötés előtti általános tájékoztatást megkaptam.

Kelt:
Megrendelő

Alulírott kijelentem, hogy Pacha Group Kft. Általános Szerződési Feltételeit megkaptam, azt átolvastam, értelmeztem és magamra nézve kötelezően elfogadom. Nyilatkozom, hogy az Általános Szerződési Feltételek III/9. és IV/1. és IV/2. pontjait kifejezetten elfogadom.

Kelt:
Megrendelő

Alulírott tudomásul veszem, hogy jelen szerződés alapján a személyes adatok kezelése a szerződés teljesítésének érdekében történik, Pacha Group Kft. adatkezelési tájékoztatója szerint.

Kelt:
Megrendelő

Jelen szerződés aláírásával egyidejűleg hozzájárulok ahhoz, hogy Pacha Group Kft., mint adatkezelő az utazási szolgáltatás nyújtásával összefüggésben az általam megadott személyes adatokat kezelje, azokat a szolgáltatás nyújtásában közreműködőknek, adott esetben harmadik országba is továbbítsa.

Kelt:
Megrendelő