

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK UTAZÁSI CSOMAGOKRA

Pacha Group Kft.

Hatályos: 2026. 07.09. napjától visszavonásig

A jelen ÁSZF a Pacha Group Kft. által saját utazásszervezői minőségében szervezett és értékesített utazási csomagokra alkalmazandó. A dokumentum nem szabályozza más utazásszervező által szervezett utak közvetítését, önálló utazási szolgáltatásközvetítést vagy utazási szolgáltatáseggyüttes elősegítését.

1. Az utazásszervező adatai, hatály, jogszabályi háttér

- 1.1. Utazásszervező: Pacha Group Kft. (a továbbiakban: Pacha vagy Utazásszervező).
- 1.2. Székhely és ügyfélszolgálati cím: 1093 Budapest, Lónyay utca 38. Fsz. 1. ajtó.
- 1.3. Cégjegyzékszám: 01-09-437126; adószám: 27727904-2-43; utazásszervezői nyilvántartási / engedélyszám: U-001959.
- 1.4. Elérhetőségek: telefon: +36 70 598 8125; e-mail: info@pachatravels.hu; honlap: <https://www.pachatravels.hu>.
- 1.5. A Pacha által szervezett utazási csomagokra különösen a Polgári Törvénykönyv, a kereskedelemről szóló törvény, a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, az utazásszervezői tevékenységre vonatkozó jogszabályok, továbbá elektronikus szerződéskötés esetén az elektronikus kereskedelmi szolgáltatásokra vonatkozó jogszabályok irányadók.
- 1.6. Az online foglalás nem keletkeztet általános, 14 napos indokolás nélküli fogyasztói elállási jogot. Az Utazó felmondási joga a jelen ÁSZF és a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet alapján gyakorolható.
- 1.7. A jelen ÁSZF a hatálybalépés napjától megkötött utazási szerződésekre alkalmazandó. A Pacha jogosult az ÁSZF-et a jövőre nézve módosítani; a már megkötött szerződésekre a szerződéskötéskor elfogadott ÁSZF irányadó, kivéve, ha a módosítás jogszabályi változás miatt szükséges, az Utazóra nézve kedvezőbb, vagy azt a felek kifejezetten elfogadják.

2. Fogalmak

Utazó: az a természetes személy, aki utazási csomagra vonatkozó szerződést kíván kötni, illetve ilyen szerződés alapján utazásra jogosult.

Megrendelő: az a személy, aki saját nevében, saját maga vagy más Utazó javára az utazási szerződést megkötö, illetve a foglalási igényt leadja.

Utas: az az Utazó, aki a szerződés alapján ténylegesen részt vesz az utazáson. Ha az ÁSZF Utazót említ, azon eltérő rendelkezés hiányában a Megrendelőt és az Utast is érteni kell.

Utazási csomag: legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás jogszabály szerinti kombinációja ugyanazon utazás vagy üdülés részeként.

Egyedi utazási szerződés / visszaigazolás: az Utazó konkrét utazására vonatkozó szerződés vagy visszaigazolás, amely tartalmazza különösen az utazás nevét, időpontját, díját, fizetési ütemezését, résztvevőit, a mellékleteket és az elfogadott különleges igényeket.

Programleírás és főbb utazási adatok: az adott utazás részletes programját, útvonalát, főbb utazási adatait, részvételi díját, a részvételi díjban foglalt és nem foglalt szolgáltatásokat, az ismert helyszínen fizetendő díjakat, a fakultatív programokat, a tervezett szállásokat, a repülőmenetrendet, valamint az adott útra vonatkozó egyéb lényeges információkat tartalmazó dokumentum. A jelen ÁSZF-ben a „programleírás” kifejezés alatt eltérő rendelkezés hiányában a programleírás és főbb utazási adatok dokumentumot is érteni kell. A benne szereplő szolgáltatások szerződéses tartalommal válnak, kivéve, ha valamely elem kifejezetten tájékoztató, várható, fakultatív vagy változtatható elemként szerepel.

Úti célra vonatkozó tájékoztató: az adott céllországra, területre vagy programtípusra vonatkozó gyakorlati, egészségügyi, beutazási, biztosítási, poggyász-, vám-, deviza- és egyéb tájékoztató.

Tartós adathordozó: olyan eszköz vagy forma, amely lehetővé teszi a személyesen címzett adatok jövőbeni, megfelelő ideig történő tárolását és változatlan formában történő előhívását; ide tartozhat különösen a papír és az e-mailben megküldött PDF.

Elháríthatatlan és rendkívüli körülmény: előre nem látható, nem befolyásolható helyzet, amelynek következményeit valamennyi észszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elhárítani.

Bánatpénz: az Utazó által a szerződés utazás megkezdése előtti felmondása esetén fizetendő lemondási díj.

3. A szerződéses és tájékoztató dokumentumok rendszere

3.1. Az utazási szerződéses és tájékoztató dokumentumok különösen:

- egyedi utazási szerződés / visszaigazolás;
- jelen ÁSZF;
- programleírás és főbb utazási adatok;
- úti célra vonatkozó tájékoztató;
- utazási csomagra vonatkozó jogszabályi tájékoztató formanyomtatvány;
- adatkezelési tájékoztató;
- biztosítási tájékoztató és biztosítási feltételek, ha az Utazó a Pacha közreműködésével köt biztosítást, vagy ha az adott út biztosítási szempontból külön tájékoztatást igényel;
- indulás előtt megküldött részvételi jegy, voucher, menetjegy, repülőjegy és végleges indulási információk.

3.2. Eltérés esetén elsőként az egyedi utazási szerződés / visszaigazolás, ezt követően az adott út programleírása és úti célra vonatkozó tájékoztatója, majd a jelen ÁSZF irányadó. A jogszabály kötelező rendelkezése minden szerződéses rendelkezést megelőz.

3.3. Az Utazó az egyedi szerződés aláírásával vagy elektronikus elfogadásával elismeri, hogy a szerződéskötést megelőzően megkapta vagy hozzáférhető módon megismerhette az adott utazás lényeges szerződéses dokumentumait és tájékoztatóit.

4. Előzetes tájékoztatás

4.1. A Pacha az Utazó szerződéses nyilatkozatának megtétele előtt világos és közérthető tájékoztatást nyújt az adott utazási csomag lényeges elemeiről, ideértve különösen az úti célt, útvonalat, szállást, közlekedést, étkezést, díjakat, helyszínen fizetendő költségeket, minimumlétszámot, maximális csoportlétszámot, útiokmány-, vízum- és egészségügyi feltételeket, biztosítási információkat, felmondási feltételeket és panaszkezelési lehetőségeket. A tájékoztatás különösen az adott út programleírása és főbb utazási adatai, az úti célra vonatkozó tájékoztató, az egyedi utazási szerződés, a jogszabályi tájékoztató formanyomtatvány, valamint a weboldalon elérhető tájékoztatás útján történhet.

4.2. Az italokkal kapcsolatos tájékoztatás körében elegendő annak jelzése, hogy az italok a részvételi díjban, illetve az étkezési szolgáltatásban szerepelnek-e, vagy külön fizetendők.

4.3. Vám- és devizasabályok esetén a Pacha rövid gyakorlati tájékoztatást és hivatalos forrásra történő hivatkozást adhat; az Utazó köteles saját személyes körülményei alapján is ellenőrizni a rá vonatkozó belépési és helyi szabályokat.

5. A szerződés létrejötte, aláírási és előlegfizetési határidők

5.1. A Pacha utazásaira történő jelentkezés személyesen, e-mailben, telefonos egyeztetés alapján vagy a honlapon található foglalási űrlap útján történhet.

5.2. A honlapon leadott foglalási űrlap, e-mailes érdeklődés vagy telefonos jelentkezés - eltérő kifejezett visszaigazolás hiányában - foglalási igénynek minősül, és önmagában nem hozza létre az utazási szerződést. Az automatikus rendszerű kizárólag a foglalási igény beérkezését igazolja.

5.3. Online foglalási igény esetén a Pacha a foglalási igény beérkezését haladéktalanul, de legkésőbb 48 órán belül elektronikus úton visszaigazolja. A visszaigazolás technikai jellegű lehet; a szerződés létrejöttéhez a Pacha egyedi, tartalmi visszaigazolása szükséges.

5.4. Az utazási szerződés akkor jön létre, ha a Pacha a foglalási igényt egyedi utazási szerződéssel vagy írásbeli visszaigazolással elfogadja, és az Utazó az egyedi utazási szerződést vagy visszaigazolást aláírással, e-mailben vagy más bizonyítható módon elfogadja.

5.5. A Pacha az egyedi utazási szerződés / visszaigazolás megküldésétől számított 8 napig tartja fenn ajánlatát és a foglalási helyet, kivéve, ha az egyedi szerződés / visszaigazolás ettől eltérő határidőt tartalmaz. A határidő az egyedi szerződés / visszaigazolás e-mailes megküldésének napját követő napon kezdődik. Az Utazó elfogadó nyilatkozatának és aláírt szerződésének a határidőn belül meg kell érkeznie a Pachához.

5.6. Ha az Utazó az egyedi utazási szerződést / visszaigazolást a fenti határidőben nem fogadja el, illetve nem küldi vissza, az utazási szerződés nem jön létre, a Pacha ajánlati kötöttsége megszűnik, és a Pacha jogosult a foglalási helyet felszabadítani.

5.7. Az előleg megfizetése nem a szerződés létrejöttének feltétele, hanem a létrejött utazási szerződésből eredő fizetési kötelezettség. Az előleget eltérő egyedi rendelkezés hiányában az egyedi szerződés / visszaigazolás megküldésétől számított 8 napon belül kell megfizetni. Az előleg akkor minősül megfizetettnek, amikor az a Pacha bankszámláján jóváírásra kerül, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés esetén a fizetés megtörténik.

5.8. Ha az Utazó az egyedi szerződést / visszaigazolást elfogadta, de az előleget határidőben nem fizeti meg, a Pacha 5 napos póthatáridőt tűzhet. A póthatáridő eredménytelen elteltét követően a Pacha jogosult a már létrejött utazási szerződéstől elállni vagy azt felmondani, és a foglalási helyet felszabadítani.

5.9. Fizetési késedelem miatti elállás vagy felmondás esetén az Utazóval szemben a 16. pont szerinti lemondási és költségviselési szabályok alkalmazhatók, kivéve, ha az egyedi utazási szerződés, a programleírás és főbb utazási adatok vagy az előre közölt szolgáltatói feltételek eltérő vagy kiegészítő feltételeket tartalmaznak.

5.10. Az Utazó által elfogadott és a Pacha által visszaigazolt szerződés, illetve külön megrendelt szolgáltatás fizetési kötelezettséget keletkeztet. Az Utazó a szerződést a jogszabályban és a jelen ÁSZF-ben meghatározott feltételek szerint mondhatja fel; a felmondás bánatpénz- vagy költségfizetési kötelezettséggel járhat.

5.11. Személyes szerződéskötés esetén az Utazó jogosult a szerződés nyomtatott példányára. Elektronikus szerződéskötés esetén a szerződés és mellékletei e-mailben vagy letölthető PDF formában kerülnek megküldésre vagy hozzáférhetővé tételre.

6. Ajánlatok, dinamikus árak és szolgáltatói visszaigazolás

6.1. A Pacha által a szerződéskötést megelőzően közölt ajánlat az ajánlatban megjelölt határidőig érvényes. Ha az ajánlat határidőt nem tartalmaz, az abban szereplő ár és szolgáltatási feltétel a Pacha egyedi visszaigazolásáig tájékoztató jellegű lehet.

6.2. Repülőjegy, egyedi elő- vagy utótartózkodás, fakultatív programelem, külön igényelt szállás, belföldi járat, hajós szolgáltatás vagy más dinamikus árú szolgáltatás esetén a Pacha nem minden esetben tudja az árat vagy kapacitást opcióban tartani. Az ilyen szolgáltatásra közölt ár főszabály szerint az adott időpontban elérhető ár, és csak a szolgáltató tényleges visszaigazolásával, illetve repülőjegy esetén a jegykiállítással válik véglegessé.

6.3. Ha a szolgáltató vagy légitársaság a Pacha vagy az Utazó megerősítése előtt eltérő árat közöl, a Pacha új ajánlatot vagy módosított tájékoztatást küld az Utazónak. A Pacha az ilyen szolgáltatást csak az Utazó ismételt, bizonyítható megerősítése alapján rendeli meg.

6.4. Az Utazó által az aktuális áron megerősített és a Pacha által visszaigazolt külön szolgáltatás fizetési kötelezettséget keletkeztet. Az ilyen szolgáltatás lemondására, módosítására és visszatéríthetőségére az előzetesen közölt szolgáltatói feltételek és a jelen ÁSZF irányadók.

6.5. A jelen pont szerinti ajánlatadási, dinamikus árú szolgáltatásokra és szolgáltatói visszaigazolásra vonatkozó szabályok nem minősülnek a már létrejött utazási szerződés teljes díjára vonatkozó egyoldalú díjemelési jognak. A Pacha a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 6. §-a szerinti egyoldalú díjemelési lehetőséget nem tartja fenn, ezért az ahhoz kapcsolódó díjcsökkentési mechanizmust sem alkalmazza.

7. Megrendelő, képviselő, több utas nevében történő foglalás

7.1. Ha a szerződést nem az összes Utazó személyesen köti meg, hanem egy Megrendelő több Utazó vagy harmadik személy javára jár el, a Megrendelő kijelenti, hogy jogosult az érintett Utazók adatait megadni, a szerződéses dokumentumokat átvenni és azokat az Utazók részére továbbítani.

7.2. A Megrendelő köteles gondoskodni arról, hogy az általa képviselt Utazók az ÁSZF-et, az egyedi utazási szerződést, a programleírást, az úti célra vonatkozó tájékoztatót és az adatkezelési tájékoztatót megismerjék.

7.3. A Megrendelő a vele együtt utazó vagy általa képviselt Utazók fizetési és adatszolgáltatási kötelezettségeiért a Pacha felé egyetemlegesen felel, kivéve azon kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva kizárólag az adott Utazót személyesen terhelhetik.

7.4. Kiskorú Utazó esetén a törvényes képviselő írásbeli hozzájárulása és az adott célország beutazási szabályainak megfelelő további dokumentumok szükségesek lehetnek. Ezek beszerzése az Utazó, illetve törvényes képviselője kötelezettsége, kivéve, ha a Pacha kifejezetten vállalja azok intézését.

8. Díjak, fizetési feltételek, előleg, hátralék

8.1. Az utazási csomag részvételi díja az adott programleírásban és egyedi utazási szerződésben meghatározott, a részvételi díjban foglalt szolgáltatások ellenértékét és a Pacha szervezési díját tartalmazza.

8.2. A részvételi díj nem tartalmazza azokat a díjakat, illetékeket, biztosítási díjakat, vízum- vagy engedélydíjakat, helyszíni belépőket, nemzeti parki vagy tranzitkártya-díjakat, borraavalókat, fakultatív programokat, helyi adókat, egyéni fogyasztásokat, különleges ülőhely-, poggyász-, szobatípus- vagy más kiegészítő díjakat, amelyekről az egyedi szerződés, programleírás és főbb utazási adatok, árlista vagy más, szerződéskötést megelőzően átadott tájékoztatás akként rendelkezik, hogy azok a részvételi díjon felül fizetendők.

8.3. Az utazási szerződés megkötésekor előleg címén a részvételi díj legfeljebb 30%-a követelhető. A Pacha általános szerződéses gyakorlata szerint az előleg mértéke 30%, kivéve, ha az egyedi szerződés az Utazóra nézve kedvezőbb összeget vagy arányt jelöl meg.

8.4. Az előlegen felül az Utazó köteles lehet megfizetni azokat az előre közölt, tételesen azonosított és a szolgáltatói feltételek miatt azonnal vagy rövid határidővel esedékes díjelemeket, amelyek az adott szolgáltatás lefoglalásához, kiállításához vagy megrendeléséhez szükségesek. Ilyen lehet különösen repülőjegy, belföldi járat, nem visszatéríthető szállás, hajós szolgáltatás, nemzeti parki engedély, lodge, belépő vagy más, közreműködő által előre fizetendő szolgáltatói díj. Ezek a tételek csak akkor követelhetők, ha azokról az Utazó a szerződéskötés vagy a külön szolgáltatás megrendelése előtt tájékoztatást kapott.

8.5. A teljes díj megfizetésének határideje eltérő egyedi rendelkezés hiányában az utazási csomag megkezdése előtti 30. nap. Ha a szerződéskötésre az indulás előtti 30 napon belül kerül sor, az Utazó eltérő megállapodás hiányában a teljes díjat a szerződéskötéssel egyidejűleg köteles megfizetni. Ennél korábbi teljesítés akkor kérhető, ha a közreműködővel kötött szerződés vagy az adott szolgáltatás jellege ezt indokolja, és erről az Utazó előzetes tájékoztatást kap.

8.6. Fizetési késedelem esetén a Pacha írásban 5 napos póthatáridőt tűzhet. Ha az Utazó fizetési kötelezettségét a póthatáridőben sem teljesíti, a Pacha jogosult a szerződéstől elállni vagy azt felmondani, és az Utazó felmondására vonatkozó bánatpénz- és költségviselési szabályokat alkalmazni, amennyiben a késedelem a Pacha érdekkörén kívüli okból következett be.

8.7. A Pacha által később meghirdetett akciók, kedvezmények vagy utolsó helyekre vonatkozó árendedmények a korábban szerződött Utazó részére visszamenőlegesen nem biztosíthatók.

9. Az utazási szolgáltatások tartalma, program, szállás, helyi körülmények

9.1. A Pacha kizárólag az egyedi utazási szerződésben, programleírásban, úti célra vonatkozó tájékoztatóban és írásbeli visszaigazolásban vállalt szolgáltatások teljesítésére köteles.

9.2. Egyedi kívánságok - így különösen ülőhely, szoba fekvése, egymás melletti szoba, speciális étkezés, társítás, korai bejelentkezés, késői kijelentkezés vagy speciális poggyász - csak akkor válnak a szerződés részévé, ha azokat a Pacha írásban kifejezetten elfogadta.

9.3. A Pacha jogosult nem jelentős módosítást végrehajtani, ha a módosítás az utazási csomag lényeges tartalmát nem érinti, az Utazó számára aránytalan érdeksérelmet nem okoz, és a Pacha az Utazót világos, közérthető módon, tartós adathordozón tájékoztatja.

9.4. Nem jelentős módosítás lehet különösen a programok sorrendjének módosulása, indulási időpontok kisebb változása, hasonló kategóriájú szállás biztosítása vagy helyi közlekedési rendhez igazodó útvonalváltás.

9.5. Ha helyi hatóság, nemzeti park, természetvédelmi hatóság, légitársaság, kikötő, repülőtér, útlezárás, időjárás körülmény vagy más, a Pacha ellenőrzési körén kívül eső tényező valamely programot érint, a Pacha törekszik megfelelő, hasonló jellegű vagy értékű helyettesítő szolgáltatás biztosítására.

9.6. Természetközeli, kaland-, körutazás-, dzsungel-, magashegyi, szigeti vagy fejlődő infrastruktúrájú térségbe irányuló utak esetén az Utazó tudomásul veszi, hogy a helyi körülmények, szállásstandardok, közlekedési viszonyok, internet- és mobilhálózati lefedettség, higiéniai körülmények és szolgáltatási színvonal eltérhetnek az európai vagy magyarországi megszokott színvonalától.

9.7. A szállodák be- és kijelentkezési szabályait az Utazó köteles betartani. A szoba a szálláshely által meghatározott check-in és check-out időpontok között használható. A részvételi díj eltérő rendelkezés hiányában nem tartalmaz korai bejelentkezést, késői kijelentkezést vagy a szokásos szobahasználati időn túli day-use szolgáltatást.

9.8. Társítási igény esetén a Pacha – lehetőségei szerint – közvetítheti egymás felé az azonos vagy hasonló elhelyezési igénnyel rendelkező érdeklődőket / Utazókat, azonban társítási garanciát nem vállal. Ha társítás nem jön létre, az Utazó az egyedi szerződésben, ajánlatban vagy programleírásban szereplő feltételek szerint jogosult az utazáson részt venni egyágyas felár megfizetése mellett. A Pacha nem vállal felelősséget a társuló személyéért.

10. Az Utazó általános kötelezettségei és magatartási szabályai

10.1. Az Utazó köteles a Pacha részére pontos, valós és teljes adatokat megadni, különösen nevét az útlevélben szereplő módon, születési adatait, lakcímét, elérhetőségeit, útlevéladatait és számlázási adatait.

10.2. Az Utazó köteles a Pacha által megadott határidőben megküldeni az utazás teljesítéséhez szükséges adatokat és dokumentumokat, ideértve különösen az útlevéladatokat, útlevélmásolatot, különleges igényekre vonatkozó információkat és az esetleges űrlapokat.

10.3. Az Utazó köteles az indulási, találkozási, átszállási, beszállási, visszaindulási és programidőpontokat betartani. Ezek elmulasztásából eredő költségek és károk az Utazót terhelik.

10.4. Az Utazó köteles az utazás során a helyi jogszabályokat, hatósági előírásokat, szállodai, repülőtéri, légitársasági, nemzeti parki és egyéb szolgáltatói szabályokat betartani.

10.5. Az Utazó köteles az utazás többi résztvevőjének, a Pacha munkatársainak, helyi partnereinek és a helyi lakosságnak emberi méltóságát, testi épségét, nyugalma és vagyonát tiszteletben tartani, és tartózkodni minden olyan magatartástól, amely az utazás biztonságos, rendeltetésszerű vagy kulturált lebonyolítását veszélyezteti vagy jelentősen zavarja.

10.6. Az Utazó köteles saját poggyászáról, értéktárgyairól, készpénzéről, bankkártyájáról, útleveléről, elektronikus eszközeiről és gyógyszereiről gondoskodni.

10.7. Az Utazó köteles a Pacha részére haladéktalanul bejelenteni, ha elérhetősége, egészségi állapota, okmányhelyzete vagy az utazás teljesítését érintő más lényeges körülménye megváltozik.

10.8. Ha az Utazó súlyosan megszegi a magatartási szabályokat, veszélyezteti saját vagy mások biztonságát, ismételt figyelmeztetés ellenére jelentős mértékben zavarja az utazás lebonyolítását, vagy jogszabályt, hatósági előírást, repülőtéri, légitársasági, szálláshelyi vagy helyi szolgáltatói szabályt súlyosan megsért, a Pacha vagy helyi képviselője jogosult az Utazót az utazás további részéből kizárni.

10.9. A 10.8. pont szerinti kizárás esetén az Utazó kizárólag az igénybe nem vett és a Pacha vagy közreműködője által meg nem fizetett, illetve meg nem fizetendő szolgáltatások ellenértékének visszatérítésére tarthat igényt; a közös költségek, a szervezési díj, a csoportos szolgáltatások és a már vállalt vagy megfizetett szolgáltatói költségek visszatérítésére nem jogosult.

11. Útiokmányok, vízum, vám-, deviza- és egészségügyi rendelkezések

11.1. Az Utazó köteles gondoskodni az utazáshoz szükséges érvényes útlevélről, személyazonosító okmányról, vízumról, elektronikus beutazási engedélyről, oltási vagy egészségügyi igazolásról, vám- és devizasabályok betartásáról, kivéve, ha a Pacha az adott okmány vagy engedély beszerzését írásban kifejezetten vállalja.

11.2. Az útlevél érvényességi idejére, sértetlenségére és vízumoldalaira vonatkozó szabályok úti célonként eltérhetnek. A Pacha az általa ismert szabályokról tájékoztatást ad, azonban az Utazó felelőssége ellenőrizni, hogy

saját állampolgársága, tartózkodási engedélye, útvonala, átszállásai és egyéni körülményei alapján megfelel-e a belépési és átszállási feltételeknek.

11.3. Külföldi állampolgár, kettős állampolgár, tartózkodási engedéllyel rendelkező személy, kiskorú vagy speciális jogállású Utazó köteles az utazás lefoglalása előtt saját maga ellenőrizni az érintett országok nagykövetségénél, konzulátusánál vagy hivatalos hatósági forrásainál a rá vonatkozó beutazási, tartózkodási és tranzitfeltételeket.

11.4. Ha az Utazó okmány, vízum, oltás, egészségügyi igazolás, az adott célország által előírt biztosítás vagy más belépési feltétel hiánya miatt az utazáson nem tud részt venni, az a Pacha érdekkörén kívül eső oknak minősül, és az Utazó felmondására vonatkozó bánatpénz-szabályok alkalmazandók.

11.5. Az Utazó köteles a szerződéskötést megelőzően írásban közölni minden olyan egészségügyi, mozgásszervi, étkezési, allergiás vagy egyéb körülményt, amely az utazáson való részvételét, a program teljesítését, a csoport biztonságát vagy a Pacha közreműködőinek felkészülését érintheti.

11.6. A Pacha az Utazó egészségügyi alkalmasságát nem vizsgálja, orvosi tanácsot nem ad. Aktív, magashegyi, trópusi, dzsungel-, vízi, szigeti, hosszabb buszos vagy repülő szakaszokat tartalmazó utak esetén nyomatékosan kérjük, hogy az Utazó indulás előtt konzultáljon kezelőorvosával, és saját felelősségére döntsön a részvételről.

11.7. Amennyiben az Utazó az egészségügyi vagy fizikai alkalmasságát érintő lényeges körülményt elhallgat, és emiatt az utazás teljesítése, az Utazó biztonsága vagy a csoport programja sérül, az ebből eredő költségek és károk az Utazót terhelik.

12. Biztosítási tájékoztatás és biztosítási ügyintézés

12.1. A Pacha általános jelleggel javasolja, hogy az Utazó az utazás teljes időtartamára, az úti célokra és a program jellegére megfelelő baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást kössön. Az utasbiztosítás megkötése főszabály szerint nem általános részvételi feltétel, kivéve, ha az adott útra vonatkozó jogszabály, hatósági, célországi vagy szolgáltatói előírás ettől eltérően rendelkezik.

12.2. Ha valamely úti cél, hatóság, légitársaság, nemzeti park, hajótársaság vagy más szolgáltató a biztosítás meglétét előírja, erről a Pacha az adott út programleírásában és főbb utazási adataiban, úti célra vonatkozó tájékoztatójában vagy más, szerződéskötést megelőzően átadott tájékoztatásban tájékoztatást ad. Az Utazó felelőssége, hogy az ilyen előírásoknak megfelelő biztosítással rendelkezzen.

12.3. A Pacha EUB-biztosítási termékeket vagy más biztosítási lehetőségeket ajánlhat, illetve azok megkötésében közreműködhet. Az ilyen biztosítás választása nem kötelező, kivéve, ha az adott út külön tájékoztatója másként rendelkezik. A biztosítási jogviszony tartalmát minden esetben a biztosító kötvénye és feltételei határozzák meg.

12.4. Ha az Utazó a Pacha közreműködésével köt biztosítást, a Pacha átadja vagy hozzáférhetővé teszi a biztosítási kötvényt és a biztosítási feltételeket.

12.5. Biztosítási esemény esetén a kárbejelentést, a szükséges iratok összegyűjtését és a biztosítóval való ügyintézt az Utazó köteles elvégezni. A Pacha tájékoztatással és a rendelkezésére álló dokumentumok átadásával segítséget nyújthat, de nem biztosító, nem kárrendező, nem dönt fedezetről, és külön meghatalmazás hiányában nem képviselője az Utazónak.

13. Légitársaságok, repülőjáratok, poggyász, légitársasági igények

13.1. Repülővel történő utazást tartalmazó utazási csomag esetén az Utazó köteles betartani az adott reptőlter, légitársaság és hatóság szabályait, ideértve különösen az utasfelvételt, beszállásra, poggyászra, kézipoggyászra, tiltott tárgyakra, biztonsági ellenőrzésre, útiokmányokra és csatlakozásokra vonatkozó szabályokat.

13.2. A menetrendek, járatszámok, repülési idők, átszállási idők és légitársasági szolgáltatások a légitársaságok, repülőterek és hatóságok döntése alapján változhatnak. A Pacha az Utazót az ismert változásokról tájékoztatja, és szükség esetén közreműködik az utazási csomag teljesítéséhez szükséges intézkedésekben.

13.3. Menetrendszerinti repülőjáratot tartalmazó utazási csomag esetén a teljes utazási csomagra a Pacha lemondási és módosítási feltételei irányadók. Ha azonban a repülőjegy vagy más légitársasági díj nem visszatéríthető vagy csak díj ellenében módosítható, és erről az Utazó előzetes tájékoztatást kapott, az ebből eredő tényleges szolgáltatói költség az Utazót terhelheti, amennyiben a módosítás vagy lemondás az Utazó érdekkörében merül fel.

13.4. Járatkésés, járat törlés, visszautasított beszállás, poggyászkár, poggyászkésedelem, poggyász elvesztés vagy más légitársasági esemény esetén az Utazó köteles a szükséges bejelentéseket haladéktalanul megtenni a légitársaságnál, repülőtéren vagy a biztosítónál.

13.5. Poggyászkár vagy poggyász elvesztése esetén az Utazó köteles lehetőség szerint még a poggyászfelvételi terület elhagyása előtt Property Irregularity Report (PIR) jegyzőkönyvet felvetetni, és megőrizni a beszálló kártyát, csomagcímét, jegyzőkönyvet, számlákat és egyéb igazolásokat.

13.6. A légitársaságokkal szembeni utasjogi, kártalanítási, kompenzációs, poggyász- vagy egyéb igényeket az Utazó közvetlenül köteles érvényesíteni az érintett légitársasággal, biztosítóval vagy illetékes szervvel szemben. A Pacha nem köteles légitársasági kárigény-bejelentés, utasjogi igény, poggyászigény, biztosítási igény vagy behajtási eljárás lefolytatására, beadványok elkészítésére, határidők figyelésére vagy az Utazó képviselésére.

13.7. A Pacha az Utazó kérelmére - lehetőségei szerint - igazolások, foglalási adatok, számlák vagy egyéb rendelkezésre álló dokumentumok megküldésével segítséget nyújthat, de ez nem jelenti az igény eredményének garantálását, és nem érinti a légitársaság vagy biztosító önálló felelősségét.

13.8. Az ugyanazon esemény alapján a légitársaságtól, biztosítótól, más szolgáltatótól vagy a Pachától kapott díjengedményt, kártérítést, kártalanítást vagy kompenzációt a túlzott mértékű megtérülés elkerülése érdekében egymásba be kell számítani. Ez nem korlátozza az Utazót jogszabály alapján megillető igényérvényesítési jogokat.

13.9. Ha az Utazó a program kezdőpontjára történő kijutáshoz és / vagy a program befejezését követő hazautazáshoz szükséges nemzetközi repülőjegyet egyénileg, nem a Pacha közreműködésével vásárolja meg, a repülőjegy kiválasztása, megvásárlása, módosítása, törlése, menetrendváltozása, járatkésése, csatlakozási problémája, valamint a légitársasággal való kapcsolattartás és igényérvényesítés az Utazó felelőssége. Az egyénileg vásárolt repülőjegy nem képezi az utazási csomag részét, kivéve, ha az egyedi utazási szerződés kifejezetten eltérően rendelkezik.

13.10. Ha az utazási csomag az ÁSZF, az egyedi utazási szerződés vagy jogszabály alapján jogszerűen felmondásra kerül, nem indul el, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmény, minimumlétszám hiánya vagy más, az ÁSZF-ben meghatározott ok miatt nem teljesíthető, a Pacha az utazási csomag keretében általa beszedett díjak visszafizetésére az ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok szerint köteles. Az Utazó által egyénileg, nem a Pacha közreműködésével megvásárolt repülőjegy, szállás, transzfer vagy más kapcsolódó szolgáltatás nem képezi az utazási csomag részét, és annak díja, módosítási vagy törlési költsége, valamint esetleges elvesztése az Utazó saját kockázata.

13.11. Csoportos utazási csomag esetén a program, a csoportos transzferek, találkozási időpontok és kapcsolódó szolgáltatások főszabály szerint az adott programban, ajánlatban vagy egyedi utazási szerződésben feltüntetett, illetve a Pacha által biztosított vagy ajánlott repülőjáratokhoz igazodnak. Ha az Utazó ettől eltérően, saját döntése alapján egyénileg vásárol nemzetközi repülőjegyet, köteles azt úgy megválasztani, hogy a csoportos programhoz, a megadott találkozási időpontokhoz és transzferekhez igazodjon. Ha az Utazó az egyénileg vásárolt repülőjegy késése, törlése, módosulása, csatlakozási problémája vagy más légitársasági eseménye miatt a csoportos transzferről, találkozási időpontról, programrészről vagy más szolgáltatásról lemarad, az ebből eredő költségek, károk, elmulasztott szolgáltatások és egyéb következmények az Utazót terhelik; ezek után a Pacha díjvisszatérítésre vagy kártérítésre nem köteles, kivéve, ha jogszabály vagy az egyedi utazási szerződés kifejezetten eltérően rendelkezik.

13.12. Egyedi igény alapján összeállított utazási csomag esetén előfordulhat, hogy az Utazó a nemzetközi repülőjegyet maga választja ki és egyénileg vásárolja meg, a Pacha pedig az egyedi utazási szerződésben vagy visszaigazolásban szereplő transzfereket és kapcsolódó szolgáltatásokat az Utazó által megadott repülési adatokhoz igazítja. Az Utazó köteles a repülőjegy adatait, valamint azok esetleges módosulását haladéktalanul közölni a Pachával. Kisebbség, a program teljesítését érdemben nem érintő menetrendi eltérés vagy késés esetén a Pacha lehetőségei szerint törekszik a transzfer és a kapcsolódó szolgáltatások észszerű igazítására. Ha azonban az egyénileg vásárolt repülőjegy késése, törlése, módosulása vagy más légitársasági eseménye a program teljesítését, valamely szolgáltatás igénybevételét vagy az utazás ütemezését érdemben befolyásolja, az ebből eredő átszervezési költségek, többletdíjak, elmulasztott szolgáltatások és egyéb következmények az Utazót terhelik.

13.13. Az előzetes ülőhelyválasztás, egymás melletti ülőhely, nagyobb lábtér, speciális ülőhely, elsőbbségi beszállás vagy más légitársasági kényelmi szolgáltatás főszabály szerint nem része a részvételi díjnak, kivéve, ha az egyedi utazási szerződés, ajánlat vagy programleírás kifejezetten eltérően rendelkezik. Az ilyen szolgáltatások elérhetősége, díja és módosíthatósága a légitársaság mindenkorai szabályaitól függ.

13.14. Egyes utazások esetén a Pacha csoportkísérője, helyi képviselője vagy helyi partnere nem Magyarországról utazik együtt a csoporttal, hanem a célállomáson, átszállási ponton, repülőtéren vagy más előre megadott találkozási ponton várja az Utazókat. Ennek részleteit az adott utazás programleírása, úti célra vonatkozó tájékoztatója, részvételi jegye vagy indulás előtti tájékoztatója tartalmazza. Az Utazó köteles az ezekben megadott találkozási időpontokat, helyszíneket és kapcsolattartási szabályokat betartani.

14. Fakultatív programok, helyszíni szolgáltatások, helyszínen fizetendő díjak

14.1. Fakultatív program az a program vagy szolgáltatás, amely nem része az utazási csomag kötelezően vállalt szolgáltatásainak, és amelyen az Utazó külön jelentkezés vagy külön díjfizetés alapján vesz részt.

14.2. A fakultatív programok elérhetőségét, díját, nyelvét, minimumlétszámát, lemondási feltételeit és teljesítési feltételeit az adott programleírás, helyi szolgáltató vagy Pacha-tájékoztató tartalmazza. Helyszínen, helyi szolgáltatónál vásárolt fakultatív program esetén a szerződés főszabálya szerint az Utazó és a helyi szolgáltató között jön létre.

14.3. Ha az Utazó fakultatív programra jelentkezik és annak díját megfizeti, a fakultatív program lemondására a programra vonatkozó külön feltételek irányadók. Előfordulhat, hogy a fakultatív program díja a jelentkezést vagy meghatározott határidőt követően részben vagy egészben nem visszatéríthető.

14.4. Helyszínen fizetendő díjak - például borraavaló, helyi belépő, tranzitkártya, nemzeti parki díj, idegenforgalmi adó, vízum- vagy engedélydíj - az Utazót terhelik, ha azokról a Pacha a szerződéskötést megelőző tájékoztatásban, programleírásban, egyedi szerződésben vagy indulás előtti tájékoztatóban tájékoztatást adott, vagy azok helyi hatósági szabályon alapulnak.

15. Szerződésmódosítás és szerződésátruházás

15.1. Az Utazó az egyedi utazási szerződés módosítását kizárólag írásban kérheti. A módosítás elfogadása a Pacha és a közreműködők kapacitásától, a légitársasági, szállodai, helyi partneri és hatósági feltételektől függ.

15.2. Név-, időpont-, szobatípus-, útvonal-, szolgáltatás- vagy más módosítás esetén az Utazó köteles megfizetni a módosításból eredő tényleges költségeket, közreműködői díjakat, árkülönbözetet és adminisztratív költségeket. Menetrendszerinti repülőjegy esetén a módosítás gyakran nem lehetséges, vagy csak a légitársaság által meghatározott feltételekkel és díjakkal lehetséges.

15.3. Másik időpontra, másik turnusra vagy másik útra történő áthelyezés főszabálya szerint az eredeti utazási szerződés Utazó általi felmondásának és új szerződés megkötésének minősül, kivéve, ha a Pacha írásban ettől eltérően állapodik meg. Ilyen esetben az eredeti szerződésre vonatkozó bánatpénz- és költségviselési szabályok alkalmazhatók.

15.4. A Pacha az utazási csomag megkezdése előtt csak akkor módosíthatja egyoldalúan a szerződési feltételeket, ha ezt a jogát fenntartotta, a módosítás nem jelentős, és arról az Utazót világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja.

15.5. Ha a Pacha az utazási csomag megkezdése előtt jelentősen megváltoztatja az utazási szolgáltatás lényeges elemét, vagy nem tudja teljesíteni az általa elfogadott különleges igényt, az Utazó jogosult a módosítást elfogadni, vagy bánatpénz megfizetése nélkül felmondani a szerződést a Pacha által megadott észszerű határidőn belül.

15.6. Az Utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, hogy erről a Pacha az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazás megkezdése előtt legalább 7 nappal megtett értesítést észszerű időben megtett értesítésnek kell tekinteni.

15.7. A szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő Utazó egyetemlegesen felel a részvételi díj, valamint az átruházásból eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az átruházás költségei nem lehetnek aránytalanok, és nem haladhatják meg a Pacha tényleges költségeit.

16. Az Utazó felmondása, lemondás, bánatpénz

16.1. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogosult a szerződést írásban felmondani. A felmondás napja az a nap, amelyen a felmondó nyilatkozat a Pacha részére igazolható módon megérkezik. Az indulás napja a határidők számításakor 0. napnak minősül.

16.2. Ha az Utazó a szerződést az utazás megkezdése előtt felmondja, vagy a Pacha érdekkörén kívül eső okból az utazáson nem vesz részt, köteles a jelen pont szerinti bánatpénzt, továbbá az előre közölt, igazolt és ténylegesen felmerült nem visszatéríthető szolgáltatói költségeket megfizetni.

16.3. A bánatpénz mértéke - eltérő egyedi szerződéses tájékoztatás hiányában - a felárakkal és visszaigazolt kiegészítő szolgáltatásokkal növelt teljes részvételi díj alapján kerül meghatározásra az alábbiak szerint:

Felmondás időpontja	Bánatpénz mértéke
a szerződéskötéstől az indulás előtti 96. napig	20.000 Ft / foglalás
az indulás előtti 95. naptól a 66. napig	a teljes díj 10%-a
az indulás előtti 65. naptól a 46. napig	a teljes díj 30%-a
az indulás előtti 45. naptól a 36. napig	a teljes díj 60%-a
az indulás előtti 35. naptól a 16. napig	a teljes díj 80%-a
az indulás előtti 15. naptól az 1. napig, illetve meg nem jelenés esetén	a teljes díj 100%-a

16.4. Ha az utazási csomag menetrendszerinti repülőjegyet, előre nem visszatéríthető szállás- vagy hajós szolgáltatást, nemzeti parki engedélyt, helyi szolgáltatói előrefizetést vagy más nem visszatéríthető költségelemet tartalmaz, az egyedi utazási szerződés, a programleírás és főbb utazási adatok vagy más, szerződéskötést megelőzően átadott tájékoztatás a fenti táblázattól eltérő, illetve azt kiegészítő lemondási feltételeket is meghatározhat. Ilyen esetben a Pacha az Utazót a szerződéskötés előtt tájékoztatja a speciális költségekről.

16.5. A vízumdíj, hatósági díj, biztosítási díj, sztoróbiztosítás díja, légitársasági vagy más szolgáltatói nem visszatéríthető díj a szerződés felmondása esetén csak akkor jár vissza, ha azt az érintett hatóság, biztosító, légitársaság vagy szolgáltató a Pacha részére ténylegesen visszatéríti, illetve ha a Pacha áll el vagy mondja fel a szerződést olyan okból, amely alapján jogszabály vagy szerződés szerint teljes visszatérítés jár.

16.6. A Pacha jogosult az öt megillető bánatpénzt és igazolt költségeket az Utazó által befizetett összegekből levonni. Ha a befizetett összeg meghaladja a Pacht megillető összeget, a különbözetet a Pacha haladéktalanul, de legkésőbb a felmondástól számított 14 napon belül visszafizeti. Ha a befizetett összeg nem fedezi a bánatpénzt és költségeket, az Utazó köteles a különbözetet 5 napon belül megfizetni.

16.7. Az Utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani a szerződést, ha az utazási csomag teljesítését a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében felmerülő, jogszabály szerinti elháríthatatlan és rendkívüli körülmények jelentős mértékben befolyásolják, vagy az Utazók célállomásra történő szállítását lényegesen befolyásolják. Ilyen esetben az Utazó a befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.

16.8. Ha az úti cél, célállomás vagy annak közvetlen környezete a szerződéskötést követően hivatalosan „utazásra nem javasolt” célországként vagy térségként kerül megjelölésre, és ez az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolja, az Utazó a 16.7. pont szerint bánatpénz nélkül jogosult felmondani a szerződést. Az Utazó köteles a Pacha erre vonatkozó tájékoztatásától, illetve a körülményről való tudomásszerzéstől számított 8 napon belül jelezni, ha e jogával élni kíván. A 8 napos határidő együttműködési és adminisztratív határidő, és nem értelmezhető úgy, hogy az Utazó kötelező jogszabályi jogát kizárja, ha annak feltételei ténylegesen és továbbra is fennállnak.

16.9. Általános sajtóhírek, politikai feszültségekről, tüntetésekről, demonstrációkról, közlekedési nehézségekről, helyszíni lezárásokról vagy közbiztonsági hírekről szóló információk önmagukban nem jogosítják az Utazót díjmentes felmondásra. A díjmentes felmondás jogát mindig a konkrét utazás, célállomás, időpont, útvonal, hivatalos tájékoztatások és az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények alapján kell megítélni.

17. A Pacha felmondási joga, minimumlétszám, fakultatív programok elmaradása

17.1. A Pacha kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, és köteles visszafizetni az Utazó által befizetett teljes díjat, ha az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el az egyedi szerződésben, programleírásban vagy weboldali tájékoztatóban meghatározott minimumlétszámot.

17.2. Eltérő tájékoztatás hiányában a minimumlétszám 15 fő. A Pacha a minimumlétszám el nem érése esetén 6 napnál hosszabb utaknál legkésőbb az indulás előtti 20. napig, 2 és 6 nap közötti utaknál legkésőbb az indulás előtti 7. napig, 2 napnál rövidebb utaknál legkésőbb 48 órával az indulás előtt értesíti az Utazót.

17.3. A Pacha kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják az utazási csomag teljesítésében, és erről az Utazót indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti.

17.4. A jelen pont szerinti felmondás esetén a Pacha a teljes befizetett díjat haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított 14 napon belül visszafizeti.

17.5. Ha kizárólag valamely fakultatív program marad el megfelelő létszám hiánya, időjárás, helyi szolgáltató döntése, hatósági körülmény vagy más helyi ok miatt, az önmagában nem eredményezi az egész utazási szerződés megszűnését vagy felmondását. A fakultatív programra befizetett összeget az adott program feltételei szerint kell visszatéríteni, vagy lehetőség szerint helyettesítő program ajánlható fel.

18. Hibás teljesítés, panaszbejelentés, segítségnyújtás

18.1. A Pacha felel az utazási csomagra vonatkozó szerződésben vállalt utazási szolgáltatások szerződésszerű teljesítéséért akkor is, ha az egyes szolgáltatásokat más utazási szolgáltató teljesíti.

18.2. Az Utazó köteles az utazás során észlelt szerződésszegést haladéktalanul közölni a Pacha helyi képviselőjével, csoportkísérőjével, utaskísérőjével, az egyedi szerződésben vagy részvételi jegyen megadott kapcsolattartóval, vagy ezek hiányában közvetlenül a Pachával. A késedelmes közlésből eredő kárért az Utazó felel.

18.3. WhatsApp-csoport vagy más gyors kommunikációs csatorna használható helyszíni tájékoztatásra és gyors jelzésre, azonban hivatalos panasz vagy kárigény esetén az Utazó köteles bejelentését e-mailben vagy jegyzőkönyvben is megerősíteni.

18.4. A Pacha köteles a szerződésszegést orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy a szerződésszegés súlyára és az érintett szolgáltatások értékére figyelemmel aránytalan költségekkel járna.

18.5. Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része a szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, a Pacha többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint azonos vagy magasabb minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel. Ha a helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű, az Utazó megfelelő díjengedményre jogosult.

18.6. Az Utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik a szerződésben foglaltaktól, vagy ha a Pacha által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

18.7. Ha a szerződésszegés az utazási csomag lényeges tartalmát érinti, és a Pacha az Utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult a szerződést felmondani, valamint díjengedményt vagy kártérítést követelhet a jogszabályok szerint.

18.8. Ha az utazási csomag az Utazó szállítását is magában foglalja, és a jogszabályi feltételek fennállnak, a Pacha gondoskodik az Utazó hazaszállításáról az utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel, az Utazót terhelő többletköltség nélkül.

18.9. A Pacha az utazás során nehéz helyzetbe került Utazónak megfelelő segítséget nyújt, különösen egészségügyi szolgáltatásokról, helyi hatóságokról és konzuli segítségnyújtásról szóló tájékoztatással, valamint a kommunikáció és helyettesítő utazási megoldás megtalálásának elősegítésével.

18.10. Az Utazó köteles kárigényét és panaszát lehetőség szerint az utazás alatt, de legkésőbb a hazaérkezéstől számított 30 napon belül írásban, e-mailben vagy ajánlott levélben megküldeni a Pachának, a rendelkezésére álló bizonyítékokkal együtt. A késedelmes panaszbejelentés a panasz kivizsgálását, a bizonyítékok beszerzését és a helyszíni orvoslást megnehezítheti; az ebből eredő következmények az Utazót terhelik.

19. Díjengedmény, kártérítés, felelősségkorlátozás

19.1. Az Utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt a teljesítés nem volt szerződésszerű, kivéve, ha a Pacha bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak róható fel.

19.2. Az Utazó kártérítésre jogosult a Pachától minden olyan kárért, amely az Utazót az utazási szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri, kivéve, ha a Pacha bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak róható fel, harmadik személy előre nem látható vagy elháríthatatlan magatartására vezethető vissza, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmény miatt következett be.

19.3. Ha nemzetközi egyezmény vagy közvetlenül alkalmazandó uniós jogi aktus korlátozza a szolgáltató által fizetendő kártérítés mértékét vagy feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók a Pachára is.

19.4. Amennyiben nemzetközi egyezmény nem korlátozza a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítést, a Pacha által fizetendő kártérítés mértéke a jogszabály által megengedett körben az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosában korlátozott. Ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, valamint a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

19.5. A Pacha nem felel az Utazó saját érdekkörében felmerült okból igénybe nem vett szolgáltatásokért, lekéselt programokért, lekéselt találkozási vagy indulási időpontokért, nem megfelelően kezelt személyes tárgyakért, elvesztett okmányokért, készpénzért, ékszerért, elektronikus eszközért, illetve olyan kárért, amelyet az Utazó a haladéktalan bejelentési, kárenyhítési vagy együttműködési kötelezettsége megszegésével okozott vagy súlyosbított.

19.6. A jelen ÁSZF-ben foglalt felelősségi rendelkezések nem értelmezhetők úgy, hogy az Utazó jogszabályon alapuló jogairól lemondana vagy azok gyakorlását kizárná.

20. Vagyoni biztosíték, hazaszállítást fedező biztosítás és fizetéseképtelenséggel szembeni védelem

20.1. A Pacha az utazásszervezői tevékenységre vonatkozó jogszabályi előírások szerinti vagyoni biztosítékkal, valamint - amennyiben és amilyen körben azt jogszabály előírja - az utazók hazaszállítását fedező biztosítással rendelkezik.

20.2. A fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős biztosító: Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38.; e-mail: ugyfelszolgalat@eub.hu; telefon: +36 1 452 3580), illetve a mindenkor hatályos vagyoni biztosítékot igazoló dokumentumban megjelölt biztosító vagy pénzügyi intézmény.

20.3. Ha a Pacha az utazási csomag teljesítésének megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az Utazók szállítása az utazási csomag részét képezi, a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem a jogszabályok szerint kiterjedhet az Utazók hazaszállítására.

20.4. Ha a Pacha fizetéseképtelensége miatt a befizetett előleg vagy teljes díj visszafizetésére vonatkozó kötelezettségének nem tesz eleget, az Utazó a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős biztosítóhoz fordulhat.

21. Adatkezelés

21.1. A Pacha az Utazó és más érintettek személyes adatait a mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztató szerint kezeli. Az adatkezelési tájékoztató részletesen tartalmazza a szerződéskötéshez, utazásszervezéshez, útleveledatokhoz, külföldi partnerekhez, biztosítási közreműködéshez, törzsutas jogosultsághoz, fotó- és videókezeléshez, hírlevélhez és panaszkezeléshez kapcsolódó adatkezeléseket.

22. Gyermekvédelmi rendelkezések

22.1. Az utazási szolgáltatás nyújtása nem irányulhat gyermekek jogainak csorbítására, így különösen tizenkilencedik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett, a nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére vagy elősegítésére.

22.2. A Pacha a gyermekek jogainak védelmét kiemelten fontosnak tartja, és az utazási szolgáltatás nyújtása vagy igénybevétele során észlelt gyermekvédelmi jogsértés vagy annak gyanúja esetén megteszi a szükséges intézkedéseket az illetékes hatóságok értesítése érdekében.

23. Panaszkezelés, békéltető testület, jogviták

23.1. A Pacha panaszügyintézésének helye és levelezési címe: 1093 Budapest, Lónyay utca 38. Fsz. 1. ajtó. Panasz elektronikus úton az info@pachatravels.hu e-mail címen is benyújtható.

23.2. A Pacha az írásbeli panaszokra főszabály szerint 30 napon belül írásban válaszol. A panaszt és a válasz másolatát a jogszabály szerinti időtartamig, jelenleg három évig őrzi meg.

23.3. A felek törekednek arra, hogy vitáikat békés úton rendezzék. Ennek eredménytelensége esetén az Utazó jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye, illetve a Pacha székhelye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni.

23.4. A jelen ÁSZF-re és az utazási szerződésre a magyar jog irányadó. Fogyasztóval szemben a jogszabály szerinti illetékességi szabályoktól az Utazó hátrányára eltérni nem lehet.

24. Kifejezett elfogadást igénylő és kiemelten fontos rendelkezések

Az Utazó az egyedi utazási szerződés aláírásával, elektronikus elfogadásával vagy online foglalás esetén a megfelelő jelölőnégyzet bejelölésével kifejezetten elfogadja különösen az alábbi rendelkezéseket:

- a webes foglalási igény önmagában nem hozza létre az utazási szerződést;
- az elfogadott és visszaigazolt szerződés, illetve külön megrendelt szolgáltatás fizetési kötelezettséget keletkeztet;
- az előleg nem szerződés-létrejött feltétel, hanem szerződéses fizetési kötelezettség; késedelem esetén 5 napos póthatáridő után a Pacha elállhat vagy felmondhat;
- az előlegen felül előre közölt, azonnal esedékes szolgáltatói költségek merülhetnek fel;
- dinamikus árú vagy szolgáltatói visszaigazolást igénylő szolgáltatások ára a végleges visszaigazolásig vagy kiállításig változhat;
- az Utazó felmondása esetén bánatpénz és előzetesen közölt nem visszatéríthető költségek merülhetnek fel;
- másik időpontra vagy másik útra történő áthelyezés főszabály szerint az eredeti szerződés felmondásának és új szerződés megkötésének minősül;
- a Pacha a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet 6. §-a szerinti egyoldalú díjemelési lehetőséget nem tartja fenn, ezért az ahhoz kapcsolódó díjcsökkentési mechanizmust sem alkalmazza;
- légitársasági, poggyász- és biztosítási igényeket főszabály szerint az Utazó intézi közvetlenül az érintett szolgáltatóval;
- súlyos magatartási szabályszegés esetén az Utazó az utazásból kizárható, és a közös költségek, valamint a szervezési díj visszatérítésére nem jogosult;
- a Pacha kártérítési felelőssége a jogszabály által megengedett körben korlátozott;
- ha az Utazó a nemzetközi repülőjegyet, szállást, transzfert vagy más kapcsolódó szolgáltatást egyénileg, nem a Pacha közreműködésével vásárolja meg, az nem képezi az utazási csomag részét, és annak díja, módosítási vagy törlési költsége, valamint esetleges elvesztése az Utazó saját kockázata; ha az utazási csomag minimumlétszám hiánya, elháríthatatlan és rendkívüli körülmény vagy más ÁSZF szerinti ok miatt nem indul el vagy megszűnik, az egyénileg vásárolt repülőjegy vagy kapcsolódó szolgáltatás díjának megtérítésére, kártalanítására vagy kártérítésére a Pacha nem köteles.

25. Záró rendelkezések

25.1. Ha a jelen ÁSZF valamely rendelkezése érvénytelen vagy hatálytalan, az nem érinti a többi rendelkezés érvényességét.

25.2. A Pacha a jelen ÁSZF-et a honlapján közzéteszi, és szerződéskötéskor az Utazó részére tartós adathordozón hozzáférhetővé teszi.

25.3. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben az egyedi utazási szerződés, a vonatkozó jogszabályok és a Pacha által az Utazó részére átadott szerződéses dokumentumok irányadók.