

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Handor Service Kft.

utazási szolgáltatások igénybevételéhez

Hatálybalépés napja: 2026.04.17.

Verzió: 1.0 – végleges szöveges változat

Jelen dokumentum a Handor Service Kft. által nyújtott utazási szolgáltatások általános szerződési feltételeit tartalmazza.

UTAZÁSI SZERZŐDÉS (kivonat – az ÁSZF elválaszthatatlan része)

A jelen dokumentum egyben a Handor Service Kft. által nyújtott utazási szolgáltatások általános szerződési feltételeit és az utazási szerződés alapvető rendelkezéseit tartalmazza.

A szerződő felek:

Szolgáltató:

Handor Service Kft, Adószám: 23569463212 Cégjegyzékszám: 12 09 011362

Székhely: 2644 Borsosberény, Orgona út 29.

E-mail: info@europicktrans.com

Engedélyszám: U-002112

Utazó (megrendelő):

Név: _____

Lakcím: _____

Telefonszám: _____

E-mail: _____

Utazás megnevezése: _____

Időpontja: _____

Részvevők száma: _____

A felek rögzítik, hogy a Handor Service Kft. által nyújtott szolgáltatások igénybevétele során a szerződéskötés elsődlegesen telefonos egyeztetést követően, az utazó által SMS-ben vagy e-mailben megküldött foglalás útján történik.

Az utazó által elküldött SMS vagy e-mail – amely tartalmazza a foglaláshoz szükséges lényeges adatokat – a felek között kötelező érvényű szerződéskötési nyilatkozatnak minősül, amely a szerződés létrejöttét eredményezi, és amelyhez külön írásbeli szerződés aláírása nem szükséges.

Az elküldött SMS vagy e-mail bizonyítékként szolgál a szerződés létrejöttére.

A szerződés az üzenet elküldésének időpontjában létrejön, függetlenül attól, hogy a visszaigazolás ténylegesen megérkezik-e.

Az utazó tudomásul veszi, hogy a szerződés létrejöttével a jelen dokumentumban foglalt ÁSZF valamennyi pontja azonnal hatályba lép, és rá nézve kötelező érvényű.

1. Az ÁSZF célja, hatálya és a szerződő felek azonosítása

Jelen Általános Szerződési Feltételek – a továbbiakban: ÁSZF – meghatározza mindazon feltételeket, amelyek szerint a Handor Service Kft., mint utazásszervező vagy – az adott szolgáltatás jellegétől függően – utazásközvetítőként eljáró vállalkozás az utasok részére utazási szolgáltatást, utazási csomagot, kapcsolódó turisztikai szolgáltatást vagy egyéb, az utazáshoz kapcsolódó szervezési tevékenységet nyújt. A jelen ÁSZF célja, hogy a felek jogait és kötelezettségeit átláthatóan, közérthető, ugyanakkor jogilag rendezett formában szabályozza, és ezáltal biztosítsa a szerződéses jogviszony kiszámíthatóságát.

A jelen ÁSZF hatálya kiterjed valamennyi olyan szerződésre, megrendelésre, foglalásra, ajánlatkérésre, elektronikus visszaigazolásra, valamint bármely kapcsolódó nyilatkozatra, amely a Handor Service Kft. által értékesített vagy szervezett utazási szolgáltatáshoz kapcsolódik. Az ÁSZF a konkrét utazási szerződés, visszaigazolás, programleírás, részvételi tájékoztató, valamint az adott utazásra vonatkozó különös feltételek elválaszthatatlan részét képezi. Eltérés esetén a konkrét utazási szerződés egyedi rendelkezései az irányadók.

Az utazási jogviszony tekintetében különösen a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó speciális rendelkezések, a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet, valamint az adott szolgáltatás teljesítésével összefüggő egyéb magyar, európai uniós és szükség esetén nemzetközi szabályok irányadók. Mindazon kérdésekben, amelyeket a jelen ÁSZF vagy az egyedi szerződés kifejezetten nem rendez, a fenti jogszabályok rendelkezései alkalmazandók.

Az utazásszervező adatai a következők: Handor Service Kft.; székhely: 2644 Borsosberény, Orgona út 29.; levelezési cím: 2644 Borsosberény, Orgona út 29.; e-mail cím: info@europicktrans.com; szám / engedélyszám: **U-002112** ; adószám: 23569463-2-12; cégjegyzékszám: 12-09-011362; Felügyeleti szerv: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfém-hitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály
Cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.
Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919. Amennyiben a szolgáltatás értékesítése közvetítőn keresztül történik, a közvetítő neve, székhelye, elérhetősége, nyilvántartási száma és egyéb azonosító adatai a konkrét utazási szerződésben vagy visszaigazolásban kerülnek feltüntetésre. A közvetítő eljárása a szolgáltatás értékesítésének módjától és a Handor Service Kft.-vel fennálló szerződéses kapcsolat tartalmától függően történik.

2. Fogalommeghatározások és értelmezési szabályok

A jelen ÁSZF alkalmazásában utazó vagy utas minden olyan természetes személy, aki a szolgáltatást saját maga vagy a vele együtt utazó személyek részére megrendeli, igénybe veszi, illetve akinek javára az utazási szerződést megkötik. Megrendelő az a személy, aki a foglalást kezdeményezi, a szerződéskötéshez szükséges adatokat megadja, és vállalja a díjfizetési kötelezettséget. Utazásszervező a Handor Service Kft., amennyiben a szolgáltatás elemeit saját nevében állítja össze, szervezi, értékesíti vagy közvetlenül nyújtja.

Utazási szerződésnek minősül minden olyan írásban, elektronikus úton vagy tartós adathordozón létrejött megállapodás, amely a konkrét utazási szolgáltatás lényeges elemeit – ideértve különösen az utazás tárgyát, időpontját, díját, a megrendelt szolgáltatásokat, a fizetési feltételeket, valamint a felek azonosító adatait – meghatározza. Az online foglalási rendszerben létrejött visszaigazolt foglalás ugyanolyan szerződéses kötőerővel bír, mint a személyesen vagy e-mail útján megkötött szerződés, amennyiben annak feltételei maradéktalanul teljesülnek.

Részvételi díj alatt a felek azt a teljes ellenszolgáltatást értik, amelyet az utas a megrendelt utazási szolgáltatás ellenértékéért fizet. A részvételi díj tartalmát minden esetben az adott programleírás, ajánlat, visszaigazolás vagy külön díjtájékoztató határozza meg. A részvételi díj nem feltétlenül foglal magában minden olyan járulékos költséget, amely az utazás során ténylegesen felmerülhet; ilyen lehet például a vízumdíj, helyszíni idegenforgalmi adó, fakultatív programok díja, borraivaló, belépőjegy, egyágyas felár, biztosítás, vagy egyéb olyan költség, amelyet a szolgáltatás jellege vagy a célország sajátosságai indokolnak.

3. A szerződés létrejötte és az előzetes tájékoztatás

Az utazási szerződés a Handor Service Kft. és az utazó között a felek egybehangzó akaratnyilatkozatával jön létre. A Handor Service Kft. működési gyakorlatára tekintettel a szerződéskötés elsődlegesen telefonos egyeztetést követően, az utazó által küldött **SMS-ben vagy e-mailben történő foglalással** valósul meg.

A felek kifejezetten rögzítik, hogy az utazó által a Handor Service Kft. részére megküldött SMS vagy e-mail – amely tartalmazza a foglaláshoz szükséges lényeges adatokat (különösen: név, utazás megnevezése, időpont, résztvevők száma vagy egyéb azonosításra alkalmas adat) – **kötelező érvényű szerződéskötési nyilatkozatnak minősül**, amely a szerződés létrejöttét eredményezi.

A szerződés **az SMS vagy e-mail elküldésének időpontjában létrejön**, függetlenül attól, hogy a Handor Service Kft. részéről visszaigazolás ténylegesen megérkezik-e az utazóhoz. Az utazó tudomásul veszi, hogy technikai, szolgáltatói vagy hálózati okokból előfordulhat a visszaigazolás késedelme vagy elmaradása, amely körülmény a szerződés létrejöttének tényét nem érinti.

A szerződés létrejöttével egyidejűleg a jelen ÁSZF valamennyi rendelkezése – különösen a lemondási feltételek, bánatpénzre vonatkozó szabályok és fizetési kötelezettségek – **azonnal hatályba lépnek és az utazóra kötelezőek**.

Az utazó kötelezettséget vállal arra, hogy a szerződés létrejöttét követően a részvételi díj előlegét vagy teljes összegét a Handor Service Kft. által meghatározott határidőben megfizeti. A fizetési kötelezettség elmulasztása a szerződés létrejöttét nem érinti, azonban a Handor Service Kft. jogosult a szerződéstől elállni és a jelen ÁSZF-ben meghatározott bánatpénzt vagy költségeket érvényesíteni.

A Handor Service Kft. jogosult a foglalást feltételesen kezelni, amennyiben annak teljesítése külső körülményektől függ (különösen férőhely rendelkezésre állása, partneri visszaigazolás, minimális létszám). Amennyiben a szolgáltatás teljesítése nem biztosítható, a Handor Service Kft. az utazót haladéktalanul értesíti, és a befizetett összeget visszatéríti.

Az utazó a foglalás elküldésével kijelenti, hogy a szolgáltatás feltételeit, a jelen ÁSZF rendelkezéseit, valamint az utazással kapcsolatos tájékoztatásokat megismerte, azokat elfogadja, és tudomásul veszi, hogy azok a szerződés részét képezik.

„Az utazási szerződésnek minősül az SMS-ben vagy e-mailben rögzített foglalás és a Handor Service Kft. által küldött visszaigazolás együttesen.”

4. Az utazási szolgáltatás tartalma, a programleírás és a tájékoztatók jogi jelentősége

A Handor Service Kft. által közzétett katalógusok, ajánlatok, weboldalas ismertető, programtervek, egyedi árajánlatok, útleírások és utastájékoztatók a szerződéses tartalom meghatározása szempontjából kiemelt jelentőséggel bírnak. E dokumentumok tartalmazzák különösen az utazás időtartamát, az igénybe vehető szolgáltatások körét, a közlekedés módját, a szállás jellemzőit, az ellátás típusát, az esetleges idegenvezetés vagy kísérszolgálat módját, valamint mindazon járulékos információkat, amelyek alapján az utas megalapozott döntést tud hozni.

A Handor Service Kft. fenntartja a jogot arra, hogy a közzétett leírásokban szereplő adatokat a szerződés megkötése előtt módosítsa, amennyiben ezt működési, partneri, közlekedési, biztonsági vagy egyéb objektív ok szükségessé teszi. A szerződés megkötését követően kizárólag a jogszabályi keretek között, indokolt esetben és megfelelő tájékoztatás mellett kerülhet sor módosításra. A módosításokról az utast írásban, lehetőség szerint az általa megadott elektronikus elérhetőségen értesíteni kell.

5. Az utas adatszolgáltatási kötelezettsége és kapcsolattartás

Az utas köteles a foglaláskor és a szerződés teljes tartama alatt valós, pontos és hiánytalan adatokat szolgáltatni. A Handor Service Kft. jogosan támaszkodik az utas által közölt név-, születési, okmány-, számlázási és kapcsolattartási adatokra, ezért az ezekben előforduló pontatlanságokból, téves névírásból, hibás okmányszámból, téves e-mail címből, elérhetetlen telefonszámból vagy hiányos adatszolgáltatásból eredő valamennyi többletköltség, módosítási díj, kár vagy meghiúsulás az utast terheli.

Az utas tudomásul veszi, hogy a Handor Service Kft. részére foglalásonként legalább egy számlázási cím, egy működőképes e-mail cím és legalább egy olyan telefonszám megadása szükséges, amelyen az utas az utazás előtti időszakban, illetve szükség esetén az utazás ideje alatt is elérhető. Ezen elérhetőségek elsődleges célja a szerződéssel kapcsolatos közlés, változásbejelentés, sürgős tájékoztatás, valamint a teljesítést érintő körülmények közlése. Ha az utas ilyen elérhetőséget nem ad meg, vagy azon ténylegesen nem elérhető, az ebből eredő következményekért a Handor Service Kft. felelősséget nem vállal.

6. Fizetési feltételek, előleg, részvételi díj és árfolyamkockázat

A részvételi díj megfizetésének ütemezése a konkrét szolgáltatástól, az indulás időpontjától, a partneri előírásoktól és a foglalás idejétől függ. Eltérő megállapodás hiányában az utas a foglaláskor előleget köteles fizetni, míg a fennmaradó összeg az indulást megelőző, a visszaigazolásban vagy a szerződésben meghatározott határidőig esedékes. Ha a foglalás az induláshoz közeli időpontban történik, a teljes részvételi díj azonnal esedékessé válhat.

Amennyiben az utas a fennmaradó díjat a megadott határidőig nem teljesíti, a Handor Service Kft. jogosult a szerződéstől külön felszólítás nélkül elállni, és a lemondási feltételeknek megfelelő összeget bánatpénzként vagy költségtérítésként érvényesíteni. Az utas tudomásul veszi, hogy a fizetési határidők figyelemmel kísérése az ő feladata; a Handor Service Kft. külön fizetési emlékeztető küldésére nem köteles.

A részvételi díj tartalmazza mindazon szolgáltatásokat, amelyeket az adott programleírás vagy visszaigazolás kifejezetten a csomag részének minősít. A díj rendszerint nem foglalja magában az egyéni jellegű, fakultatív vagy helyszínen fizetendő tételeket. Ha a szolgáltatások ellenértékének meghatározása devizaalapon történik, az árképzés során alkalmazott árfolyamot a programleírás, a külön ajánlat vagy a

visszaigazolás rögzítheti. A Handor Service Kft. jogosult a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően, indokolt esetben a részvételi díjat módosítani, ha a szállítás költségei, illetékek, adók, üzemanyagárak vagy az irányadó devizaárfolyam lényegesen megváltozik.

A díjmódosításról az utast egyértelmű indokolással kell tájékoztatni. Amennyiben a díjemelés a jogszabályban meghatározott olyan mértéket ér el, amely az utas számára elállási jogot alapoz meg, az utas jogosult a szerződést felmondani, illetve a jogszabályi feltételek fennállása esetén másik, megfelelő helyettesítő szolgáltatást elfogadni.

7. Kedvezmények, egyedi igények és különleges kérések

A Handor Service Kft. által esetlegesen meghirdetett kedvezmények, akciók, kuponok, csoportkedvezmények, gyermekárak vagy egyéb árengedmények kizárólag akkor érvényesíthetők, ha az utas az azokra való jogosultságot a foglaláskor bejelenti és azt megfelelően igazolja. Utólagos kedvezményérvényesítésre a Handor Service Kft. nem köteles lehetőséget biztosítani.

Az utas különleges kéréseit – így különösen speciális étkezés, ülőhelyre, szobára, elhelyezésre, csatlakozási pontra, egészségügyi körülményekre vagy más egyedi szempontokra vonatkozó igényét – a foglaláskor köteles jelezni. A Handor Service Kft. ezen igények teljesítésére törekszik, azonban azok teljesülését csak akkor garantálja, ha erről kifejezett írásbeli visszaigazolást adott. Önmagában a kérés rögzítése nem minősül vállalt szolgáltatási elemnek.

8. Úti okmányok, beutazási és egészségügyi feltételek

Az utazásban való részvétel alapvető feltétele, hogy az utas a célország, tranzitország vagy a fuvarozás szabályai szerint megkövetelt érvényes úti okmányokkal, adott esetben vízummal, engedéllyel, meghatalmazással, oltási igazolással, vagy más szükséges dokumentummal rendelkezzen. E kötelezettség teljesítése minden esetben az utast terheli, még akkor is, ha a Handor Service Kft. tájékoztató jelleggel információt nyújt az egyes beutazási feltételekről.

Az utas köteles a vám-, deviza-, közegészségügyi, határátlépési, idegenrendészeti és egyéb kötelező szabályokat betartani, továbbá a célország helyi törvényeit, szokásait és kulturális sajátosságait tiszteletben tartani. Bármely mulasztás, szabályszegés vagy hiányos dokumentáció következményeit – ideértve a megtagadott belépést, késedelmet, bírságot, hazaszállítási költséget vagy egyéb többletkiadást – kizárólag az utas viseli.

9. Biztosítási feltételek

A Handor Service Kft. az utas kérésére, közreműködőként közvetítheti baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás, valamint útlemondási biztosítás megkötését. A biztosítási jogviszony minden esetben a biztosító és az utas között jön létre, a Handor Service Kft. a biztosítási termék feltételeit nem módosítja, és a biztosító szolgáltatásáért közvetlen felelősséget nem vállal. A biztosítási fedezet részletes tartalmát, kizárásait, önrészét és feltételeit a biztosító szabályzata tartalmazza.

A Handor Service Kft. által szervezett utazásokon való részvétel feltétele, hogy az utazó rendelkezzen **érvényes utasbiztosítással**, amely legalább baleset-, betegség- és poggyászkockázatra kiterjed.

Amennyiben az utas a biztosítást nem a Handor Service Kft. közreműködésével köti meg, úgy köteles önállóan gondoskodni annak meglétéről és megfelelőségéről. A biztosítás meglétéért és annak tartalmáért teljes körű felelősség az utast terheli.

A Handor Service Kft. nem köteles a biztosítás meglétét előzetesen ellenőrizni, azonban jogosult azt az utazás megkezdése előtt vagy annak során **szűrőpróbaszerűen ellenőrizni**.

Amennyiben az utazó az ellenőrzés során nem tudja hitelt érdemlően igazolni a biztosítás meglétét, a Handor Service Kft. jogosult az utazásban való részvételt **megtagadni**, illetve azt feltételhez kötni. Az ebből eredő valamennyi költség és kár az utazót terheli.

Az utazó tudomásul veszi, hogy biztosítás hiányában felmerülő bármely költség, különösen betegség, baleset, poggyászkár vagy egyéb káresemény esetén keletkező kiadás, kizárólag őt terheli, és ezen károkért a Handor Service Kft. felelősséget nem vállal.

A biztosítási termékek megköthetőségének személyi, területi vagy egyéb feltételei eltérhetnek. Ha valamely biztosítás csak meghatározott jogosultsági feltételek – például társadalombiztosítási jogviszony, életkor, lakóhely vagy állampolgárság – fennállása esetén köthető, az ezekre vonatkozó valós tájékoztatás az utas kötelezettsége. A Handor Service Kft. nem felel az olyan biztosítás érvénytelenségéért, amely az utas téves vagy hiányos nyilatkozata miatt nem alkalmazható.

10. Autóbuszos és egyéb közlekedési szolgáltatások sajátos szabályai

Ha az utazás autóbuszos formában valósul meg, az utas köteles az indulási helyen és időpontban a megjelölt beszállási szabályok szerint megjelenni. Az indulási időpont az utazás rendje szempontjából kötelező érvényű; késés esetén a jármű a többi utas érdekeire figyelemmel, észszerű várakozási idő elteltével továbbindulhat. A késve érkező utas csatlakozásáról, utoléréséről, pótlólagos eljutásáról vagy hazatéréséről saját költségén köteles gondoskodni.

Az autóbuszos utaknál a Handor Service Kft. a fuvarozóval együttműködve határozza meg a megengedett poggyászmennyiséget, annak súlyát, méretét és elhelyezésének módját. Az ettől eltérő, túlméretes, túlsúlyos, veszélyes, szennyező, romlandó vagy a közlekedés biztonságát veszélyeztető tárgy felvételét a járművezető vagy a Handor Service Kft. megbízottja megtagadhatja. A poggyász felügyelete főszabály szerint az utas kötelezettsége, kivéve, ha azt a szolgáltató képviselője kifejezetten átvette megőrzés vagy szállítás céljából.

A Handor Service Kft. és a fuvarozó nem felel az olyan kisebb, rendeltetésszerű használat mellett előforduló külsérelmi nyomokért, amelyek a poggyász kezelésével, rakodásával vagy szállításával összefüggésben keletkeznek, kivéve, ha a kár bizonyíthatóan szerződészegésből vagy súlyos gondatlanságból ered. A poggyászkárra vonatkozó igényt az utas köteles haladéktalanul, lehetőleg még a helyszínen jelezni és jegyzőkönyveztetni.

Az utas köteles a csoportos utazás rendjét, a jármű használatára vonatkozó biztonsági és kényelmi szabályokat, valamint az idegenvezető, kísérő vagy járművezető észszerű utasításait betartani. A súlyosan rendzavaró, másokat zavaró, veszélyeztető vagy a szolgáltatás teljesítését akadályozó utas az utazásból kizárható. Ilyen esetben a Handor Service Kft. a további szolgáltatásnyújtás megtagadására jogosult, a visszautazás vagy egyéb elhelyezés költségei pedig az utast terhelik.

11. A szolgáltatás módosítása az utazás előtt

A Handor Service Kft. jogosult a szolgáltatás egyes elemeit az utazás megkezdése előtt módosítani, ha a módosítás nem lényeges jellegű, vagy ha azt a jogszabályban megengedett körülmények teszik szükségessé. Lényeges változásnak minősülhet különösen az indulási időpont jelentős módosulása, a közlekedés módjának érdemi megváltozása, a szálláskategória számottevő csökkenése, vagy az utazás fő célját képező program tartalmi kiüresedése.

Ha a módosítás lényeges, a Handor Service Kft. köteles erről az utast egyértelműen tájékoztatni, és megfelelő határidőt biztosítani arra, hogy az utas nyilatkozzon: elfogadja-e a módosítást, igényt tart-e helyettesítő szolgáltatásra, vagy a szerződéstől eláll. Ha az utas az észszerű határidőn belül nem nyilatkozik, a Handor Service Kft. a jogszabály és a konkrét tájékoztatás tartalma szerint jár el.

12. Az utazás lemondása az utas részéről, bánatpénz és költségek

Az utas jogosult az utazási szerződést az utazás megkezdését megelőzően bármikor felmondani. A felmondás csak írásban érvényes, és a felmondás időpontjának az a nap tekintendő, amikor a nyilatkozat a Handor Service Kft.-hez igazolható módon beérkezik. A felmondás a szerződés megszüntetésére irányuló egyoldalú jognyilatkozat, amelynek pénzügyi következményeit a Handor Service Kft. a szerződésben, a programleírásban vagy jelen ÁSZF-ben rögzített szabályok alapján állapítja meg.

A Handor Service Kft. a felmondás időpontjától, az indulás közelségétől, a külföldi partnerek által alkalmazott lemondási terhektől, a tényleges szervezési költségektől és a már vissza nem igényelhető szolgáltatási díjaktól függően bánatpénz, költségtérítés vagy egyéb levonás alkalmazására jogosult. A konkrét mértékeket az adott utazásra vonatkozó szerződés, ajánlat vagy díjtájékoztató tartalmazhatja. Ha ilyen külön rendelkezés nincs, a Handor Service Kft. a ténylegesen felmerült és igazolható költségeket, valamint a szokásos lemondási gyakorlatnak megfelelő bánatpénzt számíthatja fel.

A meg nem jelenés, azaz a no show, továbbá az indulási időpontban történő meg nem jelenés, a hiányos úti okmány, a késés, vagy az utas hibájából meghiúsuló indulás ugyancsak lemondásnak minősülhet, és a Handor Service Kft. ilyen esetben a lemondásra irányadó díjakat érvényesítheti. A már befizetett fakultatív vagy egyéb, vissza nem váltható szolgáltatások díjai az általános szabályok szerint nem téríthetők vissza, ha azok a partner részéről vissza nem igényelhetők.

13. Az utas személyében történő változás, engedményezés és módosítási díj

Az utas – a jogszabályi és partneri lehetőségek keretei között – jogosult arra, hogy az utazásban való részvétel jogát egy olyan harmadik személyre ruházza át, aki az utazás feltételeinek megfelel. Az engedményezés feltétele, hogy az új utas adatai időben átadásra kerüljenek, a szükséges módosítások technikailag végrehajthatók legyenek, és az ebből eredő költségek a Handor Service Kft. részére maradéktalanul megfizetésre kerüljenek.

Névmódosításnak minősül minden olyan utólagos adatváltozás, amely a fuvarozó, szállásadó vagy más szolgáltató rendszerében módosítást igényel, ideértve a hibásan megadott utasnevet is. Az ilyen változtatásokkal kapcsolatban a Handor Service Kft. módosítási díjat számíthat fel, továbbá jogosult továbbhárítani mindazon igazolt partneri vagy adminisztratív többletköltséget, amely a módosítás miatt felmerül.

14. A Handor Service Kft. elállási és felmondási joga

A Handor Service Kft. jogosult az utazási szerződés felmondására vagy az utazás lemondására, ha a teljesítés olyan okból válik lehetetlenné vagy aránytalanul terhessé, amely nem az utas érdekkörében merült fel, de objektíve akadályozza a szolgáltatás teljesítését. Ilyen lehet különösen a minimális csoportlétszám elmaradása, jelentős partneri kapacitáshiány, rendkívüli közlekedési esemény, politikai bizonytalanság, természeti katasztrófa, közegészségügyi helyzet, hatósági korlátozás, vagy bármely olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmény, amely a teljesítést lényegesen befolyásolja.

Amennyiben a Handor Service Kft. az utazást ilyen okból nem tudja teljesíteni, az utast a lehető legrövidebb időn belül értesíti, és részére – ha ez az adott helyzetben lehetséges – helyettesítő szolgáltatást ajánl fel. Ha az utas a helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, vagy ilyen szolgáltatás nem áll rendelkezésre, a befizetett összeg a jogszabályi keretek szerint visszajár. Kártérítési felelősség a Handor Service Kft.-t nem terheli, ha a megghiúsulás oka elkerülhetetlen és rendkívüli körülmény volt, vagy a minimális létszám hiánya miatt a jogszabályban meghatározott határidőn belül történt az értesítés.

15. Teljesítés, helyszíni együttműködés és a szolgáltatás minősége

A Handor Service Kft. a szerződésben vállalt szolgáltatásokat köteles az elvárható szakmai gondossággal megszervezni és teljesíteni. Az utazás jellegéből adódóan azonban egyes szolgáltatási elemek tényleges teljesítése közreműködőkön, helyi szolgáltatókon, fuvarozókon, szállásadókon vagy hatósági eljárásokon keresztül valósul meg. A Handor Service Kft. felelőssége ennek megfelelően az utazási szerződésre irányadó szabályok szerint áll fenn.

Az utas köteles a szolgáltatás teljesítését elősegíteni, a közölt menetrendet, találkozási pontokat, csoportos időbeosztást, idegenvezetői tájékoztatást és helyszíni szabályokat betartani. Ha az utas valamely szolgáltatási elemet saját döntéséből nem vesz igénybe, annak díja főszabály szerint nem jár vissza, kivéve, ha erre jogszabály vagy külön írásbeli megállapodás alapján lehetőség nyílik.

16. Panaszkezelés, hibás teljesítés és reklamációs eljárás

Ha az utas a teljesítés során hibát, hiányosságot, eltérést vagy szerződésszegést észlel, köteles azt haladéktalanul, de legkésőbb a helyszíni észlelést követően indokolatlan késedelem nélkül jelezni a Handor Service Kft. képviselőjének, így különösen az idegenvezetőnek, utaskísérőnek, helyi partnernek vagy – ha ez sem lehetséges – közvetlenül a Handor Service Kft. részére. A helyszíni jelzés célja az, hogy a Handor Service Kft. vagy partnere a hibát lehetőség szerint azonnal orvosolhassa.

A Handor Service Kft. a bejelentett kifogást kivizsgálja, és ha a körülmények ezt lehetővé teszik, a helyszínen törekszik annak kijavítására. Ha az utas a hibát nem jelzi időben, és emiatt a kijavítás lehetősége elvész vagy korlátozottá válik, az ebből eredő következmények az igényérvényesítés során az utas terhére értékelhetők.

A hazaérkezést követő írásbeli reklamációt az utas köteles a Handor Service Kft. részére a szerződésben vagy a tájékoztatóban meghatározott határidőn belül megküldeni, lehetőség szerint a helyszíni jegyzőkönyv, fényképfelvétel, számla vagy egyéb bizonyíték csatolásával. A Handor Service Kft. a panaszt ésszerű időn belül kivizsgálja, és álláspontjáról írásban tájékoztatja az utast. A helyszíni jegyzőkönyv a panasz rögzítését szolgálja, nem jelenti automatikusan a követelés jogalapjának elismerését.

17. Felelősségkorlátozás, közreműködők, vis maior

A Handor Service Kft. nem felel azokért a károkért, kellemetlenségekért vagy költségekért, amelyek az utas saját magatartásából, mulasztásából, hiányos adatszolgáltatásából, késedelméből, egészségi állapotából, felkészületlenségéből, nem megfelelő okmányellátottságából vagy a helyi szabályok megszegéséből erednek. Ugyancsak nem terheli felelősség a Handor Service Kft.-t olyan esetekben, amikor a szerződésszegést elkerülhetetlen és rendkívüli körülmény okozza.

A Handor Service Kft. a közreműködőkért a vonatkozó jogszabályok szerint felel, ugyanakkor a felelősség mértéke jogszabály vagy nemzetközi egyezmény alapján korlátozott lehet, különösen légi, vasúti, tengeri vagy autóbuzsos fuvarozás esetén. Amennyiben valamely szolgáltatásra külön felelősségi rezsím irányadó, az utas igényeinek elbírálása során az ott meghatározott korlátok és szabályok alkalmazandók.

18. Fakultatív programok és helyszíni szolgáltatások

A Handor Service Kft. által kínált fakultatív programok egy része a szerződés részét képezheti, míg más részük a helyszínen, külön döntés alapján vehető igénybe. Ha egy program nem képezi a visszaigazolt szerződés részét, hanem helyszíni választás szerint érhető el, annak megszervezéséért, díjáért, elmaradásáért vagy minőségéért a Handor Service Kft. csak akkor felel, ha azt saját nevében, közvetlenül vállalta.

Az utas tudomásul veszi, hogy a helyben fizetendő vagy külön megrendelhető szolgáltatások esetében a helyi viszonyok, létszám, időjárás, hatósági rendelkezés vagy szolgáltatói döntés befolyásolhatja a teljesítést. Az ilyen körülményekből eredő változások önmagukban nem alapoznak meg automatikus kártérítési igényt.

19. Gyermek védelme, együttutazási magatartási elvek

A Handor Service Kft. a szolgáltatás nyújtása során fokozott figyelmet fordít a gyermekek jogainak és emberi méltóságának védelmére. A vállalkozás zéró toleranciát alkalmaz minden olyan magatartással szemben, amely kiskorúak biztonságát, testi integritását, erkölcsi fejlődését vagy alapvető jogait sérti, veszélyezteti, illetve sértésükre irányul. Az utazási szolgáltatás sem közvetlenül, sem közvetve nem irányulhat a gyermekek sérelmére elkövetett jogsértések elősegítésére.

Amennyiben a Handor Service Kft., annak munkatársa, idegenvezetője, megbízottja vagy közreműködője olyan körülményt észlel, amely gyermek sérelmére megvalósuló jogsértés gyanúját kelti, jogosult és köteles a szükséges intézkedéseket megtenni, beleértve a helyi szolgáltató értesítését, a hatósági jelzés megtételét, illetve az érintett személy utazásból történő kizárásának kezdeményezését is, ha a helyzet ezt indokolja.

20. Adatkezelés, titoktartás és személyiségi jogok

Az utas a szerződés megkötésével hozzájárul ahhoz, hogy a Handor Service Kft. az utazási szolgáltatás megszervezéséhez és teljesítéséhez szükséges személyes adatait kezelje, a vonatkozó adatvédelmi tájékoztatóban foglaltak szerint. A Handor Service Kft. az adatokat kizárólag a szerződés teljesítése, jogszabályi kötelezettségek teljesítése, kapcsolattartás, számlázás, valamint a szolgáltatás biztonságos lebonyolítása érdekében használja fel.

A Handor Service Kft. az utas személyes adatait harmadik személy részére üzleti hasznosítás céljából nem adja át, kivéve, ha ahhoz az utas külön hozzájárult, vagy az adattovábbítást jogszabály írja elő, illetve a szerződés teljesítése ezt szükségessé teszi. Az utas személyiségi jogainak védelme érdekében a Handor

Service Kft. az utas tartózkodási helyéről, elutazási vagy visszaérkezési idejéről harmadik személynek csak jogszerű felhatalmazás vagy az utas kifejezett kérése alapján ad tájékoztatást.

21. Vitarendezés, békéltetés, hatósági és bírósági út

A Handor Service Kft. és az utas a közöttük felmerülő vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, közvetlen egyeztetéssel kívánják rendezni. Ennek érdekében a felek kötelesek egymással együttműködni, álláspontjukat írásban egyértelműen ismertetni, és egymás számára észszerű határidőt biztosítani a válaszadásra.

Ha a felek között nem jön létre egyezség, az utas jogosult a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testülethez fordulni, továbbá – jogszabályi feltételek fennállása esetén – fogyasztóvédelmi hatósági eljárást kezdeményezni, illetve bírósághoz fordulni. A Handor Service Kft. felhívja az utas figyelmét arra, hogy a békéltető eljárás gyorsabb, költséghatékonyabb és együttműködésre ösztönző fórum lehet a szerződéses viták rendezésében.

22. Záró rendelkezések

A jelen ÁSZF a feltüntetett hatálybalépés napjától alkalmazandó, és visszavonásig, illetve módosításig marad érvényben. A Handor Service Kft. fenntartja a jogot arra, hogy a jogszabályi környezet, működési feltételek, partneri előírások vagy szolgáltatási gyakorlat változása esetén az ÁSZF-et módosítsa. A módosítás a jövőbeli foglalásokra és szerződésekre alkalmazható, a már létrejött szerződéseket főszabály szerint a szerződéskötéskor hatályos feltételek szerint kell elbírálni, kivéve, ha jogszabály vagy a felek közös megállapodása ettől eltérően rendelkezik.

Az utas a szerződés megkötésével, a foglalás visszaigazolásának elfogadásával vagy a részvételi díj megfizetésével elismeri, hogy jelen ÁSZF tartalmát megismerte, azt elolvasta, megértette, és magára, valamint – ha más utazók nevében jár el – az általa képviselt utasokra nézve is kötelezőnek fogadja el.

23. Útlemondási feltételek (bánatpénz mértéke)

Az utazó jogosult az utazási szerződést az utazás megkezdését megelőzően írásban felmondani. A felmondás időpontjának az a nap minősül, amikor a lemondás a Handor Service Kft. részére igazolható módon beérkezik.

A felmondás a szerződés megszüntetésére irányuló egyoldalú jognyilatkozat, amelyhez a jelen pontban meghatározott bánatpénzfizetési kötelezettség kapcsolódik.

Buszos és egyéni utazások esetén:

Az útlemondási díj mértéke az indulást megelőző időszak függvényében az alábbiak szerint alakul:

- az utazás megkezdése előtti 30. napon túli lemondás esetén: **5.000 Ft/fő**,
1–2 napos utazások esetén: **2.000 Ft/fő**
- a 30–21. nap közötti lemondás esetén: **a részvételi díj 50%-a**
- a 20–11. nap közötti lemondás esetén: **a részvételi díj 75%-a**

- az utazás megkezdése előtti 10 napon belüli lemondás esetén, valamint meg nem jelenés (NO SHOW) esetén: **a részvételi díj 100%-a**
-

Repülős utazások esetén:

A szolgáltatás jellegéből adódóan a lemondási feltételek szigorúbbak:

- az utazás megkezdése előtti 60. napon túli lemondás esetén: **5.000 Ft/fő**
 - a 60–31. nap közötti lemondás esetén: **a részvételi díj 50%-a**
 - a 30–11. nap közötti lemondás esetén: **a részvételi díj 75%-a**
 - az utazás megkezdése előtti 10 napon belüli lemondás esetén, illetve meg nem jelenés esetén: **a részvételi díj 100%-a**
-

Az utazó tudomásul veszi, hogy a foglalás SMS-ben vagy e-mailben történő elküldésével a szerződés létrejön, így a jelen lemondási feltételek azonnal hatályba lépnek, és a lemondás esetén alkalmazandók.

FIZETÉSI SZABÁLYZAT

A Handor Service Kft. (székhely: 2644 Borsosberény, Orgona út 29., e-mail: info@europicktrans.com) az alábbi fizetési feltételeket alkalmazza.

- Az utazó a foglalás elküldésével fizetési kötelezettséget vállal. A részvételi díj előlegének vagy teljes összegének megfizetése a megadott határidőig kötelező.

A fizetés történhet banki átutalással vagy készpénzben, a Handor Service Kft. által megadott módon.

Késedelmes fizetés esetén a Handor Service Kft. jogosult a foglalást törölni, valamint a vonatkozó lemondási feltételek szerinti költségeket érvényesíteni.

A befizetés időpontja az a nap, amikor az összeg a Handor Service Kft. számláján jóváírásra kerül.

FELELŐSSÉGKORLÁTOZÁS

A Handor Service Kft. nem vállal felelősséget olyan eseményekért, amelyek rajta kívül álló okból következnek be.

Ide tartoznak különösen a vis maior események (időjárási viszonyok, természeti katasztrófák, politikai események, határátlépési problémák).

A Handor Service Kft. nem felel a közlekedési késésekért, szolgáltató partnerek hibájáért, valamint az utazó saját mulasztásából eredő károkért.

Az utazó köteles az utazás során az előírásokat betartani. Az ebből eredő károkért a felelősség az utazót terheli.


KOMMUNIKÁCIÓ BIZONYÍTÁSA

A Handor Service Kft. és az utazó közötti kommunikáció elsődleges csatornái az SMS és az e-mail.

A felek elfogadják, hogy az SMS-ben és e-mailben történő kommunikáció a szerződés létrejöttének és tartalmának bizonyítására alkalmas.

Az elküldött üzenetek időpontját a küldő fél rendszere szerinti időbélyeg határozza meg.

Az utazó köteles olyan elérhetőséget megadni, amelyen elérhető. Az ebből eredő károkért a Handor Service Kft. nem vállal felelősséget.


Handor Service Kft.
utazásszervező / szolgáltató