

**Tájékoztató
az AVIV TRAVEL TRADE 2000 Kft. által
közvetített utazásokra vonatkozóan**

1. Az **AVIV TRAVEL – TRADE 2000 Kft.** tájékoztatja az Utast, hogy a Kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. § 26. pontja szerinti **utazásközvetítőnek minősül.** Ennek keretében az AVIV TRAVEL az utazásszervezői tevékenységet végző vállalkozó (a továbbiakban: Utazásszervező) megbízása alapján az utazó részére utazási szolgáltatásokat kínál, valamint közreműködik az Utazásszervező és az utas közötti utazási szerződés létrehozásában.

Az **AVIV TRAVEL – TRADE 2000 Kft.** adatai a következők:

Székhely: 1072 Budapest, Akácfa u. 47.

Telefon/telefax szám: +36-1-462-04-77, +36-1-462-0478

E-mail cím: aviv@aviv.hu

Cégjegyzékszám: 01-09706063

Adószám: 12841756-2-42

GKM EKH szám: U-000247

(a továbbiakban **AVIV TRAVEL**)

Az Utazásközvetítő kijelenti, hogy az utazásközvetítés ellátásához szükséges valamennyi hatósági engedéllyel rendelkezik, az előírt nyilvántartásba bejegyezték, és jogosult a mindenkor jogszabályoknak megfelelően a tevékenység végzésére.

2. Az Utas a Kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvény 2. § 37. pontja szerinti utazónak minősül, mely alapján jogosult a vonatkozó jogszabályokban meghatározott jogosultságokra, valamint terhelik az azokban meghatározott kötelezettségek.
3. Az AVIV TRAVEL működése során tájékoztatást ad és segítséget nyújt az Utasnak az igényeinek megfelelő utazás kiválasztásában, illetőleg tájékoztatást ad a kiválasztott utazási szolgáltatás, vagy utazási csomaghoz esetlegesen kapcsolódó fakultatív programok igénybevételének lehetőségéről, valamint a fakultatív biztosítások lehetőségéről.

Az AVIV TRAVEL a közte és az Utazásszervező(k) között létrejött megbízási szerződés alapján jogosult az Utazásszervező(k) által teljesített, katalógusokban és egyéb módokon meghirdetett külföldi és belföldi utazási szolgáltatások és utazási csomagok értékesítési ajánlatainak közvetítésére saját ügyfélkörében.

Az AVIV TRAVEL az Utazásszervező(k) nevében és képviseletében jár el, az utazási szerződés megkötésével jogviszony az Utazásszervező és az Utas között jön létre.

4. A kiutazáshoz érvényes útlevelel beszerzéséről az utas gondoskodik. Ennek hiányából eredő semmilyen kárért és költségért az AVIV TRAVEL felelősséget nem vállal. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevelel-, vám-, devizajogszabályok, egészségügy előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani, illetve tiszteletben tartani. Az utas vállalja, hogy az előírt egészségügyi követelményeknek az utazás megkezdéséig eleget tesz. Ezek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő költségek, károk az utast terhelik. Az AVIV TRAVEL felhívja az utas figyelmét, hogy az utazási szerződés megkötését megelőzően részletesen és megfelelően tájékozódjon.

Az AVIV TRAVEL utazási csomag esetén az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól tájékoztatja az Utast, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megjelölését, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást.

5. Az AVIV TRAVEL az utazás előtt legalább öt nappal (ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közt ennél rövidebb az idő, akkor legkésőbb egy nappal) az Utas rendelkezésére bocsátja az utazási szerződés igénybevételéhez szükséges részvételi jegyet,
6. valamint az indulás tervezett időpontjára, az utasfelvétel időpontjára, a közbeni megállók, a csatlakozások és az érkezés tervezett időpontjára vonatkozó tájékoztatást.

Az utazás igénybevételéhez szükséges egyes okiratokat (pl. eredeti repülőjegy, az utas nevére szóló biztosítási kötvény) az Utas közvetlenül az Utazásszervezőtől jogosult átvenni az utazást megelőzően.

7. Amennyiben az Utas az Utazásszervező közreműködésével köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, vagy egyéb fakultatív biztosítást, az Utazásszervező az AVIV TRAVEL közreműködésével bocsátja az Utas rendelkezésre a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevételére jogosító bizonylatot az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételére jogosító iratok átadásával egyidejűleg.

8. Az utazási szerződés részévé válik minden olyan általános szerződési feltétel, tájékoztató, katalógus, okmány, voucher stb. melynek az utazási szerződés részévé válását a szerződő fél Utazásszervező az utazási szerződésben, vagy az ahhoz kapcsolódó általános szerződési feltételeiben meghatároz, illetőleg felsorol.

Az utazási szerződés létrejöttének módjára és időpontjára az utazási szerződésben foglaltak irányadóak.

9. Az előleg és a teljes díj összegére és megfizetésének határidejére az utazási szerződésben foglaltak irányadóak. Az AVIV TRAVEL nyilatkozik, hogy az Utazásszervezővel kötött megbízási szerződése alapján jogosult az utazási szerződéssel összefüggésben az Utastól pénzügyi teljesítést elfogadni.

Az utas az előleget az AVIV TRAVEL Kereskedelmi és Hitelbanknál vezetett **10400126-01210075-00000000** számú számlájára történő átutalással, vagy készpénzben az AVIV TRAVEL részére köteles megfizetni. Az AVIV TRAVEL a megfizetett előleg összegét a pénzügyi teljesítés a bankszámlára történő jóváírásától, illetőleg a készpénz átadásától számított négy munkanapon belül banki átutalás útján megfizeti az Utazásszervező részére.

Az Utas az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díjat az utazás megkezdése előtt harminc nappal köteles megfizetni, kivéve, ha a közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. Az Utas a díj összegét az AVIV TRAVEL Kereskedelmi és Hitelbanknál vezetett **10400126-01210075-00000000** számú számlájára történő átutalással, vagy készpénzben az AVIV TRAVEL részére köteles megfizetni. Az AVIV TRAVEL a megfizetett teljes díj összegét a pénzügyi teljesítés a bankszámlára történő jóváírásától, illetőleg a készpénz átadásától számított négy munkanapon belül banki átutalás útján megfizeti az Utazásszervező részére.

10. Az Utas jogosult akár az AVIV TRAVEL, akár az Utazásszervező részére bejelenteni, amennyiben az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvétel jogát legkésőbb az utazás megkezdése előtt utazási szolgáltatás esetén 5 nappal, utazási csomag esetén 7 nappal harmadik személy részére kívánja átruházni. Az utas az átruházásról köteles írásban, vagy tartós adathordozón az AVIV TRAVEL-t tájékoztatni, és az igazolt többletköltséget viselni. Utazási csomag esetén az AVIV TRAVEL – az Utazásszervező által adott információk alapján - tájékoztatja a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Az utas tudomásul veszi, hogy bizonyos szolgáltatások esetén pl repülőjegy, névre szóló engedély stb. a költség mértéke elérheti vagy meghaladhatja az adott szolgáltatásért fizetendő

díj 100%-át. A többletköltségekért az Utas és a harmadik személy egyetemlegesen felel. Az Utas csak olyan személyre ruházhatja át az utazásban való részvétel jogát, aki megfelel az utazási szerződésben leírt feltételeknek, és az abban foglaltak tudomásul vételéről írásban nyilatkozik.

11. **Az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért a vonatkozó jogszabályok alapján az Utazásszervező felel, függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatások teljesítésére ő maga vagy más utazási szolgáltató köteles. Az AVIV TRAVEL, mint utazásközvetítő erre tekintettel a saját felelősségét kifejezetten kizárja.**

Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megszegéséből eredő károkért az Utazásszervező felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés

- az utazónak róható fel,
- olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a szerződésszegést az Utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy
- elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

Az Utazásszervező felelősségére és a kártérítés mértékére, az érvényesítés módjára az utazási szerződésben foglaltak az irányadóak.

Utazási szolgáltatásra irányuló szerződés esetén, amennyiben a b) és c) pontban foglaltak állnak fenn, az Utazásszervező, illetőleg utazásközvetítő is köteles az utazóval együttműködni és részére segítséget nyújtani, ha nehéz helyzetbe kerül, amennyiben az utas az ilyen körülményről értesíti az AVIV TRAVEL-t, és igényli a segítségnyújtást. A segítségnyújtásra

- az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
- a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással

kerülhet sor.

12. Az Utas az utazási szolgáltatásra vonatkozó utazási szerződés megszegésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az AVIV TRAVEL-nél is bejelentheti.

Az Utas köteles az eset körülményeinek figyelembevételével haladéktalanul tájékoztatni választása szerint az AVIV TRAVEL-t, vagy az Utazásszervezőt az utazási szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Amennyiben az Utas az AVIV TRAVEL részére jelzi az általa észlelt szerződésszegést, az AVIV TRAVEL köteles az utas észrevételeit haladéktalanul az Utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők számítása tekintetében az Utazásközvetítővel való közlés az Utazásszervezővel való közlésnek minősül.

Az Utas az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Utas felelős a közlés késedelméből eredő kárért. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogás helyszíni szolgáltatóknak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az utazónak átadni. Az utaskísérő köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a kifogást nem orvosolta - az utazó az Utazásszervezőt, illetve az AVIV TRAVEL-t köteles tájékoztatni.

Az utazási csomag nyújtása esetén az utas jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül az AVIV TRAVEL felé jelezni. Az AVIV TRAVEL köteles az utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul az Utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők betartása tekintetében az Utazásközvetítővel való közlés az Utazásszervezővel való közlésnek minősül.

13. Kapcsolattartás

Az utazási szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatok, értesítések, észrevételek telefonon, személyesen és írásban is közölhetők.

Az utazási szerződés létrejöttére, módosítására és megszüntetésének módjaira az Utazásszervező(k) üzletszabályzatai irányadók. Írásban közöltnek minősül

- az írásban igazolt személyes átadással,
- a tértivevényes ajánlott levélben,
- e-mailben

megküldött nyilatkozat, észrevétel, értesítés.

A nyilatkozat, észrevétel, értesítés akkor válik joghatályossá, amikor azt a címzett igazoltan

átvette. Az e-mail útján történő kézbesítés esetén a nyilatkozat vagy értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett számára megismerhetővé vált. Az AVIV TRAVEL által e-mail útján történő értesítéseket kézbesítettnek kell tekinteni a küldés napján, amennyiben azok az Utas által megadott e-mail címre kerülnek megküldésre, és a kézbesítés sikertelenségére vonatkozó hibaüzenet nem érkezik vissza. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

Azon dokumentumok esetén, melyet az Utasnak aláírásával kell ellátnia, az Utas köteles az általa aláírt dokumentum szkennelt változatát, vagy a dokumentumról készült fényképfelvételt az AVIV TRAVEL részére e-mail útján megküldeni.

Az AVIV TRAVEL tájékoztatja az Utast, hogy egyes esetekben az utazási szerződés létrejöttéhez az Utazásszervező előírhatja az utazással kapcsolatos dokumentumok papír alapú, eredeti példányának visszajuttatását az Utazásszervező részére.

14. Vitarendezés, panaszkezelés

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV.tv. alapján fogyasztónak minősülő Utasok - az Utazásközvetítő eljárását érintően - panaszt nyújthatnak be az AVIV TRAVEL székhelyén személyesen, vagy írásban, illetőleg postai úton. A panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: aviv@aviv.hu. Az írásbeli panaszt az AVIV TRAVEL a beérkezésétől számított harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja.

A fogyasztó a lakóhelye, tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha a panaszügyének rendezését az AVIV TRAVEL-lel megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A békéltető testületek székhelyéről, telefonos és internetes elérhetőségéről, levelezési címéről az alábbi weboldalon találnak részletes tájékoztatást: www.bekeltetes.hu, „Testületek” menüpont.

A felek az utazási szerződéssel, illetve annak értelmezésével, létrejöttével, érvényességével, megszűnésével vagy teljesítésével kapcsolatos bármely vitás kérdést elsősorban békés úton

kötelesek megoldani. Ha nem sikerül a vitát mindkét fél részére elfogadható megállapodásban rendezni, akkor a felek közti jogviták elbírálására a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. tv. szerint hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróság(ok) eljárása alá vetik magukat.

15. GDPR nyilatkozat

Alulírott Utas kijelenti, hogy az AvivTravel Trade 2000 Kft-nek a www.aviv.hu weboldalon elérhető adatkezelési tájékoztatóját és így az Aviv Travel Trade 2000 Kft. adatkezelési feltételeit teljes körűen megismertem, elfogadom és azt magamra nézve kötelezőnek ismerem el. Kijelentem továbbá, hogy a tájékoztatót teljes mértékben megértettem, azzal kapcsolatban további kérdésem, észrevételem nincs. Tudomásul veszem, hogy az Aviv Travel Trade 2000 Kft. személyes adataimat harmadik természetes és jogi személyeknek továbbíthatja mind Magyarországon belül, mind azon kívül, akár az Európai Gazdasági Térségen belül, akár azon kívül az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározottak szerint. Kijelentem, hogy az AvivTravel Trade 2000 Kft. az adatkezelési feltételek következő pontjaira a figyelmemet külön is felhívta: III. Fejezet 2. pont; VII. Fejezet; XI. Fejezet.