

## **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK PINK DREAMS TOURS S.A. de C.V.**

A Mexikói Egyesült Államokon belüli belföldi utaztatásért és programokért megrendelés esetén a **Pink Dreams Tours S.A. de C.V.** felel. Az átfogó országismeretünk, a helyi üzleti kultúra és a területi szolgáltatók működésének kezelése a több éves tapasztalatunknak köszönhetően az erősségünk. A megrendelőink igényeit figyelembe véve alkalmazkodva a pénzügyi lehetőségeikhez törekszünk a lehető legjobb nyaralási élmény megteremtésére. Célunk, hogy a Mexikóban töltött idő a lehető legegyszerűbb mégis felejthetetlen emlék legyen vendégeink számára.

Ahhoz, hogy kifogástalan szolgáltatást nyújthassunk az ide látogatók részére, az alábbi általános szerződési feltételekben rögzítjük az alapelveket amelyek mentén dolgozunk. Bármilyen esetlegesen felmerülő probléma esetén kiemelten fontosnak tartjuk a megfelelő kommunikációt és a probléma elhárítása során mindkét fél részére megfelelő megoldásra törekszünk, melyben nagy segítség, hogy a cég tulajdonosai évek óta a Maja Riviérán élnek.

A Pink Dreams Tours S.A. de C.V. (székhelye: 77500 Cancún, Quintana Roo, México, SM20 Calle Jaleb, Cond. Xcaret D302, cégjegyzékszám: A201804061028510454 adószám: PDT180418676) (a továbbiakban: Pink Dreams Tours, vagy Szolgáltató) által szervezett utazások, mexikói fakultatív programok és egyéb szolgáltatások általános szerződési feltételei.

Amennyiben a Pink Dreams Tours a vevő megbízásából közvetített szolgáltatásként szervez helyi programot (pl. belépőjegyek biztosítása tematikus parkokba, Xcaret, Xel-há, Xplor stb.) utazásközvetítőként jár el, akkor nem a jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott külső szolgáltató feltételei alkalmazandók.

Amennyiben a Pink Dreams Tours valamely belföldi (mexikói), vagy külföldi szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb egyedi szolgáltatást értékesít, arra nem a jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott külső szolgáltató szerződési feltételei alkalmazandók.

### **Szolgáltatás megrendelése**

A megrendelés történhet személyesen, telefonon, csevegőprogramon keresztül (Whatsapp, Viber, FB Messenger) vagy elektronikus úton e-mailben. A Szolgáltató minden esetben e-mail visszaigazolást küld az igényelt szolgáltatásról. A szerződés a megrendelés visszaigazolását követően a visszaigazolásban kikötött előleg megfizetésével jön létre.

Felhívjuk a figyelmet a visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő három napon belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás vételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó.

Ellenkező megállapodás hiányában a szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírását, a szolgáltatás(ok)ra vonatkozó információkat, és az azok igénybevételére vonatkozó feltételeket, a szerződéskötés alapjául szolgáló programfüzet, egyéb kiadvány, ill. a Pink Dreams Tours honlapja tartalmazza.

Ha az utazási szolgáltatás megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) megrendelést ad ill. szerződést köt, akkor ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről a megrendelő köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utast megillető jogok és az utast terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő megrendelőt jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik (pl. kötelező oltás).

## **2. A megrendelés teljesítése**

A Szolgáltató, ha a szerződésben megjelölt valamely szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, akkor köteles azt más, megfelelő, hasonló értékű szolgáltatással pótolni, a szerződésben meghatározott szállodától, közlekedési eszköztől, vendéglátó üzlettől, egyéb közreműködőtől különböző szolgáltató útján is (helyettesítő szolgáltatás). A helyettesítő szolgáltatás elfogadását az utas indokolt esetben megtagadhatja.

A fakultatív programok csoportos kirándulás esetén a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

2.4. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság Üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók.

A légitársaságok Üzletszabályzata a légitársaságok honlapján van közzétéve. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat.

2.5. A Szolgáltató az utazáson vagy fakultatív programon való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, belépőjegyeket a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utasnak átadni.

A Szolgáltató az úti dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb egy héttel elektronikus úton küldi meg a megrendelő által megadott e-mail címre.

Az úti dokumentumok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utas haladéktalanul köteles Szolgáltatónak bejelenteni.

### **Fizetési határidők, fizetési feltételek:**

A megrendelt szolgáltatások fizethetőek EUR, USD vagy MXN pénznemben. A megrendelés visszaigazolásakor Szolgáltató a végösszeget mindhárom pénznemben feltünteti.

A teljes díjat a megrendeléssel egyidejűleg kell megfizetni az alábbi esetekben:

- Menetrend szerint járatokkal történő repülőjáratok foglalása esetén – az utazás törlése vagy módosítása esetén a légitársaság díjai az irányadóak

A megrendelés visszaigazolásában szereplő foglalót az alábbi esetekben:

- Szállodafoglalás esetén
- nyaraló vagy apartman foglalásakor
- repülőtéri transzfer foglalásakor
- fakultatív program foglalásakor
- egyéb rendezvények (pl. esküvők) foglalásakor

### **Számlázás**

ÁFA-s számla igényt megrendelő a megrendelés leadásakor köteles jelezni. A számlát a helyszínen érkezéskor állítja ki a Szolgáltató. A számla MXN pénznemben kerül kiállításra.

Amennyiben az utas által befizetett részvételi díj, és/vagy Egyéb fizetési kötelezettség valamely okból visszajár az utas részére, akkor Szolgáltató visszafizetési kötelezettsége az utas által teljesített befizetéssel azonos pénznemben jár vissza.

### **Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség**

Az utas és a szolgáltató a szerződés megkötése és teljesítése során - különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek köteles viselni.

Szolgáltató köteles az utasnak segítséget nyújtani akkor is, ha az utasnak olyan okból támadnak nehézségei, amelyekért Szolgáltató nem felel, nevezetesen ha vis maior esete következett be, vagy ha szolgáltatás nem vagy hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki a szolgáltatási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát a Szolgáltató ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani.

### **A szolgáltatási díj módosítása**

A szolgáltatási díj az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

A szolgáltatási díj kizárólag abban az esetben módosítható, amennyiben valamely közvetített szolgáltatás díja a Szolgáltató által nem befolyásolt módon változik (pl. belépőjegyek díja tematikus parkokba, helyi adóváltozás). A díj változásról Szolgáltató minden esetben írásban értesíti a megrendelőt.

A megrendelő az utazás megkezdése előtt a szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja harmadik személyre. Az utas haladéktalanul köteles a Szolgáltatót tájékoztatni arról, ha az utazás megkezdése előtt a szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházta. A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő s a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt.

### **Az utas elállási joga**

Az utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell az utazási irodával az utazás részvételi számára hivatkozással közölni. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az utas - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

Ha az utas az utazási szerződéstől eláll, az elállásból eredő költségeket az utas fizeti az alábbiak szerint:

- Repülőjegyek, hajójegyek, autóbusz és vasúti szolgáltatók egyéni jegyfoglalása esetén: az adott légitársaság, hajótársaság, autóbusz vagy vasúti szolgáltató által alkalmazott törlési szabályok alapján
- Hotelfoglalás esetén: az adott Hotel vagy szálláshely szolgáltató törlési szabályai alapján
- Tematikus parkok, egyéb közvetített szolgáltatások esetén: a parkok és szolgáltatók törlési szabályai alapján
- Fakultatív kirándulások esetén:
  - az utazás megkezdése előtti 30. naptári napig a részvételi díj 10 %-a
  - az utazás megkezdése előtti 7. naptári napig a részvételi díj 40 %-a
  - az utazás megkezdésének napjáig ill. Az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a.

### **Kártérítés**

A Szolgáltató köteles az utazás során az utasnak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szolgáltatás teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben elvárható.

A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, mely eseményt az utas haladéktalanul köteles bejelenteni és a kártérítést érvényesíteni a légitársaságnál.

Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utas felel.

### **Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések**

E rendelkezések betartásáért az utas felel. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson vagy a fakultatív kiránduláson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg.

Útlevel: A Mexikói Egyesült Államokba történő beutazás esetén az útlevel érkezéstől számított minimum 6 hónapig legyen érvényes.

Vízum: Európai Uniói állampolgárság esetén turistaként maximum 180 napig lehet az országban tartózkodni. Légi úton történő beutazás esetén a vízumdíjat általában a repülőjegyek tartalmazzák, a bevándorlási hivatal részére leadandó nyomtatványt a repülőgépen adják át, vagy érkezéskor szükséges kitölteni.

Vám: A vámnyilatkozatot az országba lépéskor szükséges megtenni. 18 éven felüli látogatók az alábbi mennyiségű termékekkel léphetnek be az országba:

- Dohánytermékek: cigaretta: 10 doboz, szivar: 25 db, fogyasztási dohány: 200 gramm

- Alkoholos italok: alkohol tartalmú ital: 3 liter, szőlőbor: 6 liter

*Tájékoztatásul Magyarországra történő visszautazás esetén, amennyiben ajándéknak alkoholos italt vagy dohányterméket vásárolnának, az alábbi mennyiséggel lehet légi úton beutazni:*

*- Dohánytermékek: cigaretta: 200 db, szivarka – darabonként 3 grammnál nem nagyobb tömegű: 100 db, szivar: 50 db, fogyasztási dohány: 250 gramm (ezen mennyiségek vagy-vagy alapon vannak meghatározva, tehát ha 50 db szivart vásárolnak, akkor más már nem hozható be, %-osan a mennyiségek oszthatóak egymás között)*

*- Alkoholos italok: 22 térfogatszázaléknál nagyobb alkohol tartalmú ital: 1 liter, 22 térfogatszázaléknál nem nagyobb alkohol tartalmú ital: 2 liter, szőlőbor: 4 liter, sör: 16 liter*

Közegészségügy, oltások: Nincs kötelező védőoltás, ajánlott oltások: Hepatitis A-B, Diftéria-Tetanusz, Hastífusz

### **Biztosítás**

Az egyéni utazási és balesetbiztosításról az utasok kötelesek gondoskodni. Felhívjuk figyelmüket, hogy amennyiben extrém sportolási programokon is részt szeretnének venni, úgy erre vonatkozóan külön kiegészítő biztosítást szükséges kötni a hazai biztosítótársasággal.

Szolgáltató a jogszabályban előírt felelősségbiztosításra vonatkozóan a HDI Seguros México biztosítóval kötött szerződést.

### **Jogviták rendezése**

Szolgáltató kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből adódó jogos igények gyors, peren kívüli rendezésére.

Szolgáltató székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóság: PROFECO Cancún

Alulírott aláírással igazolom, hogy a jelen általános utazási feltételeket, tájékoztatást, árakat, megtekintettem, tartalmukat részletesen megismertem, azokat megbeszéltük, megértettem, és elfogadtam.

Dátum:..... Aláírás: .....