

Általános Szerződési Feltételek

GYSEV Zrt. utazási ajánlatok

1. A Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság **(továbbiakban GYSEV Zrt.)** (9400 Sopron, Mátyás király utca 19. tel: +99 577 212, gysev@gysev.hu, nyilvántartási szám: U-001566, adószám 1008676-2-08) a 472/2017. (XII.28) Korm. sz. rendeletben foglaltaknak megfelelően az alábbiakban teszi közzé általános utazási feltételeit. Az alábbi tájékoztató, valamint a GYSEV Zrt. honlapján (www.gysev.hu) közzétett információk az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződésre a honlapon, az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló nyugtán, valamint a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet és a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:254 utazási szerződésre vonatkozó paragrafusait kell alkalmazni.
2. Jelen ÁSZF 2025.02.17. után megkötött utazási szerződésekre érvényes, visszavonásig, kivéve a szerződés V. 1. A pontját, mely az ott meghatározott időpontban megkötött szerződésekre érvényes. Jelen ÁSZF a GYSEV Zrt. által szervezett utazási csomagokra terjed ki.
3. Amennyiben a GYSEV Zrt. nem saját hatáskörben, hanem más utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott utazásszervező szerződési feltételei alkalmazandók.
4. Amennyiben a GYSEV Zrt. valamely szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételére jogosító részvételi jegyet (pl. buszjegy) vagy egyéb egyedi szolgáltatást értékesít, akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem a szolgáltató irányadó szerződési feltételei érvényesek.

I. Utazási szerződés létrejötte

1. Az Utazó utazását írásban, online foglalási rendszeren keresztül, vagy szóban bármely GYSEV Zrt. jegypénztárban, vagy a GYSEV Zrt.-vel szolgáltatás értékesítésre szerződést kötött Partnereinél lefoglalhatja. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha a foglalást a GYSEV Zrt. nyilvántartásba veszi, írásban visszaigazolja, valamint az Utazó a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjat megfizeti.
2. A GYSEV Zrt. fenntartja a jogot, hogy helyhiány, vagy egyéb más ok miatt az utazási megrendelést csak feltételesan fogadja el. Bármely bekövetkezett ok (vis major - természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások - és egyéb indokok (pl. minimum létszám el nem érése) miatt a GYSEV Zrt. az Utazó megrendelését törölheti, erről az Utazót tájékoztatja, a befizetett teljes részvételi díjat a GYSEV Zrt. visszatéríti.
3. Az utazási szerződés alapját képezik a GYSEV Zrt. weboldalán és az utazási szerződésben és az utazásra jogosító okmányokban rögzített információk, az itt rögzített Általános Szerződési Feltételek, és a honlapon található információk: függetlenül a szerződés megkötésének módjától.
4. Ha nem az Utazó személyesen, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a GYSEV Zrt. nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót. E harmadik személyt az Utazó képviselőjének kell tekinteni. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek az Utazó javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az Utazót érinthetik.

II. Az Utazó jogai és kötelezettségei

1. Az Utazó kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése a GYSEV Zrt. útmutatásai alapján.
2. Az Utazó köteles az utazásról szóló tájékoztatóban megadott indulás/visszaindulás dátumát, helyét, pontos idejét, valamint az ott tartózkodás alatt a GYSEV Zrt. képviselőivel történő találkozás idejét tiszteletben tartani. Amennyiben az Utazó ezeket az időpontokat figyelmen kívül hagyja, az ebből eredő károkat és költségeket az Utazó viseli.
3. Az Utazó és a GYSEV Zrt. a szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Ennek keretében a felek, kötelesek elérhetőségeikről, azok megváltozásáról, - különös tekintettel az Utazó telefon/email elérhetőségére – egymást értesíteni, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.
4. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából lemond a kifizetett szolgáltatásokról, vagy bizonyos szolgáltatásokat érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékére sem tarthat igényt. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából nem veszi igénybe az utazási szerződés szerinti szolgáltatást, erről köteles a GYSEV Zrt. helyi képviselőjét haladéktalanul tájékoztatni. Ennek elmaradása esetén az Utazásszervezőnél esetlegesen felmerült plusz költségeket köteles az Utazásszervezőnek megfizetni.
5. Vonatos és autóbuszos utazás során az Utazó tudomásul veszi, hogy a vonaton/az autóbuszban jelentkezni legkésőbb az indulás előtt 15 perccel kell. Az Utazót terheli minden ebből eredő kár és költség, ezzel kapcsolatban kárigényt nem terjeszthet elő a GYSEV Zrt. felé. Az Utazótérben az ülések alatt és az ülésorok közötti folyósón csomagok szállítása a balesetveszély elkerülése érdekében tilos! Az Utazótérbe felvitt kézitáska őrzéséről az Utazó maga gondoskodik. Az utazás időtartama alatt a csomagtérben elhelyezett csomagokért csak a saját hibából eredő csomagvesztésért és megrongálódásért felelős az utaztató. Kisállatok, háziállatok, romlandó áruk, valamint az emberi életet és környezetet veszélyeztető anyagok, hatósági előírásba ütköző áruk szállítása tilos! Dohányzás a fedélzeten tilos! Kizárható az utazásból az a személy, aki veszélyezteteti Utazótársait, a közlekedés biztonságát (pl. fertőző beteg, alkoholos, kábítószeres befolyásoltág).
6. Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul – a GYSEV Zrt. képviselőjével vagy az utazási szerződésben rögzített egyéb elérhetőségek valamelyikén – tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Ennek elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén az Utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért, és a bizonyítás az Utazó terhén marad.
7. A szerződésszegést a GYSEV Zrt. köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen vagy aránytalan költségekkel jár a szerződés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.
8. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt lemondási szándékát írásba jelezheti a GYSEV Zrt. felé a megadott elérhetőségen, melynek elbírálásáról a GYSEV Zrt. minden esetben írásban értesíti.

III. A GYSEV Zrt. jogai és kötelezettségei

1. A GYSEV Zrt. az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat a teljes részvételi díj megfizetését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint:

1.a. A GYSEV Zrt. az utazással kapcsolatos pontos információkat tartalmazó dokumentumokat (pl. jegy, karszalag, kupon, tájékoztató) legkésőbb az indulás előtt legalább 5 nappal nyomtatott vagy elektronikus formában a megrendelő az Utazó rendelkezésére bocsátja.

1.b. Az utazási információ határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utazó haladéktalanul köteles bejelenteni.

2. A GYSEV Zrt. kizárólag a meghirdetett szolgáltatásokat/részszerződések köteles teljesíteni, a weboldalon, egyéb tájékoztatón megadott feltételek szerint. A GYSEV Zrt. nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

3. A GYSEV Zrt. fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát a vis major - mint például: természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások - és egyéb indokok (pl. minimum létszám el nem érése) esetében.

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

5. A GYSEV Zrt. fenntartja magának a jogot arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen azzal, hogy erről az Utazó részére minden esetben tájékoztatót küld. Jelentős eltérés esetén Utazó az utazást az értesítés követő 48 órán belül lemondhatja. Ebben az esetben a befizetett teljes részvételi díjat a GYSEV Zrt. visszatéríti

6. A GYSEV Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 8 nappal írásban tett nyilatkozattal elálljon az utazási szerződéstől, ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevő-számot. Minimum létszámot a GYSEV Zrt. a tájékoztatóban jelzi.

7. A GYSEV Zrt. a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásából, illetve az esetlegesen nem megfelelő időjárási körülményekből eredő kellemetlenségekért vagy károkért felelősséget nem vállal.

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

9. A GYSEV Zrt. fenntartja az ÁSZF módosításának jogát, erről köteles értesíteni az Utazót a már megrendelt, de még nem teljesített szerződések esetén.

10. A GYSEV Zrt.-nek és az általa megbízott szolgáltatónak jogában áll a szolgáltatást megtagadni vagy a szolgáltatás igénybevételét korlátozni, amennyiben az Utazó magatartásával a többi Utazó testi épségét veszélyeztet, botránnyosan viselkedik vagy egyéb hasonló okból magatartásával akadályozza a szolgáltatás teljesítését.

IV. Fizetési feltételek

1. Az Utazó az utazási szerződés megkötésével (jegypénztárban a jegyváltással, online foglalás esetén a megrendeléssel) egyidejűleg részvételi díjat fizet. A megfizetett díj garantálja, hogy az ily módon lefoglalt helyeket a GYSEV Zrt. más Utazónak nem értékesíti. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a részvételi

díj be nem fizetése esetén – még akkor sem, ha a részvételi szándékát írásban jelezte - a GYSEV Zrt. nem biztosítja az Utazó helyét.

2. Az esetleges kedvezményre való jogosultságot az Utazónak a jegyváltáskor/megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. A szerződés megkötését követő utólagos bejelentéseket a GYSEV Zrt. nem veszi figyelembe.

V. Lemondási és módosítási feltételek

1. Ha az Utazó az utazás megkezdése előtt a III/5 pontban foglalt okoktól eltérő indokkal kíván elállni az utazástól, azt a GYSEV Zrt. részére írásban köteles bejelenteni. Az Utazási szolgáltatásról való lemondás esetére GYSEV Zrt. a részvételi díjjal megegyező bánatpénz fizetését köti ki, mely értelmében a már megfizetett részvételi díj Utazónak nem jár vissza.

2. A GYSEV Zrt. által kínált utazások átruházhatóak. A megrendelés módosítását – átruházását – Utazó a GYSEV Zrt.-nek az utazás megkezdése előtt legkésőbb 3 munkanappal köteles bejelenteni.

3. Indulás előtt 48 órán belül névmódosításra nincs lehetőség, ebben az esetben a módosítási igényeket GYSEV Zrt. IV/1 pont szerinti útlemondásként kezeli.

VI. Az árak tartalmazzák

(A tájékoztatóban/a weboldalon szereplő utazási csomag megváltása/megrendelése esetén.)

1. Vonattal történő oda-vissza utazást. (A poggyászok súlyhatára a hatályos Üzletszabályzat és Díjszabás alapján.) A vonaton 3 év alatti gyermek részére a külön ülőhely nincs biztosítva.

2. Az esetleges transzfer(autóbusz): vasútállomás – meghirdetett programpontok - vasútállomás között.

3. A programban feltüntetett további szolgáltatások.

A szervezett programok időtartama a vasútállomáson történő találkozás időpontjától a hazaérkezésig tart.

VII. Fakultatív programok

1. Fakultatív kirándulások lehetőségéről a GYSEV Zrt. tájékoztatója és a helyszínen a GYSEV Zrt. képviselője ad tájékoztatást. A fakultatív programokkal kapcsolatban a GYSEV Zrt. semmilyen reklamációt nem fogad el.

VIII. Hibás teljesítés

1. A GYSEV Zrt. helytáll az utazási szerződés szerinti szolgáltatások teljesítéséért. Hibás teljesítés esetén az Utazó szavatossági igényét érvényesítheti. Az Utazó szavatossági igényeinek kielégítésére 472/2017 (XII.28.) Korm. rendeletben és a Ptk.-ban foglaltak az irányadók.

2. A GYSEV Zrt. nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a nem, vagy hibás teljesítés az Utazónak róható fel, olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szolgáltatás teljesítésével nincs kapcsolatban és a szerződésszegést a GYSEV Zrt. észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. A kártérítés mértéke – személyi sérülés, illetve szándékosan vagy súlyos gondatlanságból eredő kár kivételével – a részvételi díj háromszorosának megfelelő összeget nem haladhatja meg.

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

4. A kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát aláírva, az Utazónak át kell adni. Az Utazó köteles kárigényét hazaérkezéstől számított 30 napon belül ajánlott levélben vagy emailben a GYSEV Zrt-nek eljuttatni. A GYSEV Zrt. kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A helyszíni jegyzőkönyv helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését. GYSEV Zrt. felhívja az Utazók figyelmét arra, hogy a kárigényt lehetőség szerint minél korábban nyújtsák be tekintettel arra, hogy az idő múlása a panasz kivizsgálását nehezíti.

5. A kifogás jegyzőkönyvben történő rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelméből eredő károk az Utazót terhelik, és megfelelő bizonyíték hiányában a GYSEV Zrt. mentesül a kártérítési kötelezettség alól. A kártérítési követelés körében az utas köteles bizonyítani, hogy őt kár érte, továbbá azt, hogy a károsodás bekövetkezte a GYSEV Zrt. károkozó magatartására vezethető vissza.

6. Az időben benyújtott panaszlevelekre a GYSEV Zrt. 30 napon belül válaszol.

7. A GYSEV Zrt. a személyiségi jogok védelme érdekében az Utazók személyes adatait (nevét, címét, telefonszámát) és tartózkodási helyét - még sürgős esetekben sem – adja meg harmadik személynek, kivéve, ha azt jogszzerű hatósági megkeresés, illetve jogszabály másként nem rendeli, vagy az Utazó maga azt nem kérte. Az Utazó által kért közlések, üzenetek továbbítási költségei az Utazót terhelik.

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

9. A saját csomagjai és értékei megőrzéséről az utazás során az Utazó köteles gondoskodni, a GYSEV Zrt. ezért felelősséget nem vállal.

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

11. A GYSEV Zrt. által szervezett utazással kapcsolatos kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában az Utazó panaszát lakóhelye/tartózkodási helye, illetve a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság székhelye szerint illetékes Békéltető Testület (www2.gysev.hu/sites/default/files/media/documents/bekelteto-testulet_2024.05.28.pdf) elé terjesztheti, illetve az illetékes bírósághoz fordulhat. Az utazó a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal.

Elérhetőségeik: https://www.fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag

IX. Biztosítás

1. A GYSEV Zrt. köteles az Utazót megfelelően tájékoztatni az utazási (baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás) biztosítás megkötésének lehetőségeiről.

2. A Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság vagyoni biztosítékkal rendelkezik, melyet a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepével (1134 Budapest, Váci út 23-27.) kötött biztosítás fedez. A vagyoni biztosíték hatálya a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság által Magyarországról belföldre szervezett valamennyi utazási csomagra terjed ki.

X. Gyermekvédelmi rendelkezések

Gyermekvédelmi rendelkezés (346/2024. Korm. rendelet, 34/A. §): Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy utazási csomag közvetítése során a GYSEV Zrt. a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint az utazási csomag közvetítése során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi. Az utazási szolgáltatás nyújtása, valamint annak igénybevétele vagy az utazási csomag közvetítése során észlelt gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén a GYSEV Zrt. megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében.

XI. Személyes adatok védelme

1. A GYSEV Zrt. az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekhez (a továbbiakban Utazók) kötődő személyes adatok kezelésével kapcsolatos adatkezelési tájékoztató megtalálható a <https://www2.gysev.hu/szabalyzatok/adatvedelmi-iranyelvek> menüpont alatt.