

## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

Az Általános Szerződési Feltételeket (tovább: ÁSZF) az utazásszervezők határozzák meg, több partnerrel állunk kapcsolatban, így a feltételek változóak.

### A matyotravel.hu weboldal használatára

A jelen felhasználói feltételek, a matyotravel.hu weboldalon a Szolgáltató által végzett utazásközvetítói tevékenység és az elérhető és kapcsolódó szolgáltatások igénybevételének feltételeit tartalmazza.

#### 1. Tevékenységek meghatározása

A Közvetítő Szolgáltató jelen weboldalon utazásközvetítő tevékenységet végez, így utazási és egyéb szolgáltatási ajánlatokat közvetít az utazást szervezők, utazási irodák, valamint az Érdeklődők/Megrendelők között. Az utazási vagy egyéb szolgáltatási szerződés a két fél között (szervező iroda – Utas /Megrendelő) jön létre.

Jelen ÁSZF nem határozza meg az egyedi és konkrét utazási vagy egyéb szolgáltatási szerződések tartalmát és feltételeit, de az utazási vagy szolgáltató rendelkezése alapján az egyes szolgáltatók által kibocsátott ÁSZF/Üzleti Feltételek tartalmát az utazási vagy egyéb szolgáltatást igénybe vevők megismerik és magukra nézve kötelezőnek fogadják el.

Jelen ÁSZF a weboldal igénybevételéhez és használatához kapcsolódóan ír elő és határoz meg szabályokat.

#### 2. Általános szabályok

Jelen ÁSZF szempontjából Felhasználó minden olyan személy, aki megtekinti a weboldalt, illetve szerződéskötési ajánlatot tesz, hirdetésre jelentkezik, érdeklődik, információt kér.

- A Felhasználó a Szolgáltatás bármilyen jellegű használatának megkezdésével elfogadja és magára nézve visszavonhatatlanul kötelezőnek ismeri el a jelen ÁSZF-t, továbbá a Szolgáltató Adatvédelmi Tájékoztatójának rendelkezéseit, amelyek elérhetőek és megtekinthetők a weboldalon.
- A Szolgáltatás használatának megkezdésével a Felhasználó és a Közvetítő Szolgáltató között online szerződés jön létre, amely nem minősül írásbeli szerződésnek.
- Az online szerződést a Közvetítő Szolgáltató nem rögzíti, így az a szerződéskötést követően nem érhető el.
- Az online szerződés létrejöttét az elektronikusan elmentett adatok, igénylés, foglalás, megrendelés és az igénybe vett szolgáltatásokra vonatkozó adatok igazolják.
- A szerződéskötés nyelve kizárólag: magyar.
- Magatartási Kódex nem áll rendelkezésre.
- A szerződés és a megrendelés során keletkezett adattartalom digitális formában előállított vagy nyújtott adat, tartós adathordozónak minősül az elektronikus levél és a papír is.
- A vállalkozó megteszi az általánosan alkalmazott és általánosan elérhető műszaki védelmi intézkedéseket. A vállalkozó által igénybe vett hardverek és szoftverek biztonságosan képesek együttműködni az elektronikus kereskedelmi ügyletek kapcsán létrejövő digitális adattartalmakkal.
- A Közvetítő Szolgáltató bármikor jogosult a jelen ÁSZF módosítására, kiegészítésére, visszavonására, de ezekről a tényekről köteles tájékoztatni a felhasználókat. A módosítás időpontját követően az új ÁSZF a hatályos és érvényes, amelyet a felhasználó a weboldal használatával elfogad.

#### 3. A közvetítő szolgáltató adatai

Név: Matyó Travel Kft.

Cím: 3400 Mezőkövesd Mátyás király út 76.  
Adószám: 13848811-2-05  
Cégjegyzékszám: 05-09-013617  
Engedély: MKEH U-000764

Ügyfélszolgálat, panaszkezelés saját tevékenységével kapcsolatban:

Cím: 3400 Mezőkövesd Mátyás Király út 76.

E-mail: [info@matyotravel.hu](mailto:info@matyotravel.hu)

E-mail: [matyotravel@gmail.com](mailto:matyotravel@gmail.com)

Telefon: +36 30 978 1575

#### **4. Általános információk**

Az ÁSZF szerinti információs társadalmi szerződés létrejön: a weboldal megtekintésével, megrendeléssel, vagy bármely más határozott tevékenységgel, amely érinti a weboldalt vagy a weboldalon igénybe vehető szolgáltatást.

A weboldalon történő megrendeléshez nem szükséges előzetesen regisztrálni. A weboldal megtekintését követően bármilyen jogi kötelezettséggel járó cselekvés kizárólag betöltött 18 éves életkor feletti teljes cselekvőképességgel rendelkező magánszemélyek számára lehetséges. Az árak Forintban vagy EUR-ban (bruttó), ÁFA-val növelt értékkel kerülnek feltüntetésre.

#### **5. A weboldalon elérhető szolgáltatások**

A Közvetítő Szolgáltató külföldi utazásokat, belföldi ajánlatokat, szállásajánlatokat, repülőjegy foglalást, utasbiztosítást, előfoglalási ajánlatokat közvetít, de fenntartja magának a jogot, hogy az ajánlatai körét bármikor megváltoztassa.

#### **6. A megrendelés menete**

A Megrendelő a megrendelni kívánt szolgáltatásokat összeválogathatja, csoportosíthatja a kategóriarendszert böngészve és azokban szűkítéseket alkalmazva, majd a weboldalon a konkrét ajánlatra kattintva kiválasztja az igényének megfelelő tájékoztató ablakot.

A „fizetési kötelezettség nélküli ajánlatkérés” gombra való kattintás konkrét egyedi és aktuális érdeklődésnek, foglalási igény közlésének minősül. Az igény elküldéséről és a Közvetítő Szolgáltató informatikai rendszerébe való megérkezéséről a felhasználó maximum 3 napon belül a lehetőségekhez mérten ajánlatot kap e-mailben vagy telefonon.

Az utazási vagy egyéb szolgáltatási szerződés létrejöttére, feltételeire a szervező szolgáltató ÁSZF-je vonatkozik.

A vonatkozó általános ágazati szabályok szerint a Megrendelő szerződési ajánlata csak abban az esetben kerül elfogadásra és jön létre a szerződés, ha leegyeztetésre került, teljesíthető és az előleg vagy a teljes összeg is megfizetésre került.

Bizonyos esetekben előfordulhat, hogy hiába mutat a rendszer /weboldal/ valamely szolgáltatásból készletet, szabad helyet, foglalható státuszt, az on-line technikai rendszerből és több helyszínen történő egyidejű foglalás lehetőségéből eredően a valós állapot ettől eltérhet.

#### **7. Fizetés, szerződés teljesítése**

Az utazási vagy egyéb szolgáltatási szerződés teljesítésére és a fizetésre is az út vagy szolgáltatás szervezéséért felelős iroda ÁSZF-je vonatkozik.

A vonatkozó általános ágazati szabályok szerint a Megrendelő szerződési ajánlata csak abban az esetben kerül elfogadásra és a foglalása teljesítésre, ha leegyeztetésre került a Közvetítő

munkatársával, illetve a szolgáltatás díjának minimum 40%-os mértékű előlege vagy -30 napon belüli utazás esetén- a teljes részvételi díj megfizetésre került.

## **8. Szerzői jogi nyilatkozat**

A [www.matyotravel.hu](http://www.matyotravel.hu) honlapon megjelenő minden tartalom, így különösen: fotók, leírások, cikkek, szerkesztett információk, csoportosított adattartalmak, grafikus megoldások vagy bármely más szerzői mű a Szerzői jogról szóló 1999. évi LXXVI. törvény alapján a megalkotásának pillanatától szerzői jogi oltalom alatt állnak.

## **9. Fogyasztói jogok, Panaszkezelés, Békéltető testület**

Közvetítő Szolgáltató jelen szabályokkal kötelező erő nélkül tájékoztatja a Megrendelőt a távollévők között létrejött szerződés alapján utazási vagy egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatóval szembeni általános jogairól, egyben ismét hangsúlyozva, hogy a weboldal felhasználója, a Megrendelő az utazás szervezőjével, utazási irodával vagy egyéb szolgáltatóval köti meg az utazási vagy egyéb szolgáltatási szerződést, nem vele, mint utazás közvetítővel!

### **Árfeltüntetés kötelezettség**

A Megrendelőt írásban tájékoztatni kell a Megrendelőnek megvételre kínált termék eladási áráról és egységáráról, illetve a szolgáltatás díjáról.

### **Panaszkezelés általános szabályai**

A Fogyasztóvédelemről szóló 1997.évi CLV. törvény (továbbiakban: FgyTv.) 17/A§-a értelmében a Matyó Travel Utazási Iroda tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye:

- személyesen: irodánkban, 3400 Mezőkövesd, Mátyás Király út 76.
- Elektronikus úton: [info@matyotravel.hu](mailto:info@matyotravel.hu)
- Az FgyTv. szerint az utazó, mint Megrendelő a lakhelye/tartózkodási helye vállalkozás székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a Matyó Travel Utazási Irodánál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Matyó Travel Utazási Iroda székhelye szerint illetékes. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

A Békéltető Testületi eljárás szabályait az FgyTv. 18-38§-ai tartalmazzák. A Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a Megrendelők panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhatnak. Jogviták esetén a Mezőkövesdi Járásbíróság és a Miskolci Törvényszék illetékes.

A vállalkozás köteles a Megrendelőt tájékoztatni a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről -ha az nem egyezik meg a forgalmazás, illetve értékesítés helyével -és az adott tevékenység, kereskedelmi forma vagy módszer sajátosságaihoz igazodó módjáról, valamint a panaszok közlése érdekében a vállalkozás ügyfélszolgálatának levelezési címéről és- ha a panaszokat ilyen módon is fogadja - elektronikus levelezési címéről, illetve internetes címéről, telefonszámáról. Üzlettel rendelkező vállalkozás esetén az e bekezdés szerinti tájékoztatást jól láthatóan és olvashatóan kell megadni.

A szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a Megrendelő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a vállalkozás a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát

- a) személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben a Megrendelőnek átadni,
- a) telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a Megrendelőnek legkésőbb a beérkezésétől számított 30 napon belül érdemi válasszal egyidejűleg megküldeni.

A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panaszt a vállalkozás köteles egyedi azonosítószámmal ellátni.

A panaszról felvett jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

1. a Megrendelő neve, lakcíme,
2. a panasz előterjesztésének helye, ideje, módja,
3. a Megrendelő panaszának részletes leírása, a Megrendelő által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
4. a vállalkozás nyilatkozata a Megrendelő panaszával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a panasz azonnali kivizsgálása lehetséges,
5. a jegyzőkönyvet felvevő személy és -telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz kivételével- a Megrendelő aláírása,
6. a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
7. telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén a panasz egyedi azonosítószáma.

A panaszt elutasító álláspontját a vállalkozás indokolni köteles. A panasz elutasítása esetén a vállalkozás köteles a Megrendelőt írásban tájékoztatni arról, hogy panaszával -annak jellege szerint- mely Hatóság vagy a Békéltető Testület eljárását kezdeményezheti. Meg kell adni az illetékes Hatóság, illetve a vállalkozás székhelye szerinti Békéltető Testület levelezési címét.

Szavatossági igénye érvényesítésekor a szerződés megkötését a Megrendelőnek kell bizonyítania. Ha a vállalkozás a szerződés megkötését vitatja, köteles felhívni a Megrendelő figyelmét a panasztétel lehetőségére és a panasz intézésének –a Fogyasztóvédelemről szóló törvényben foglaltakkal összhangban álló- módjára. A szerződés megkötését bizonyítottnak kell tekinteni, ha az ellenérték megfizetését igazoló bizonylatot -az Általános Forgalmi Adóról szóló törvény alapján kibocsátott számlát vagy nyugtát- a Megrendelő bemutatja.

### **Békéltető Testület Eljárása**

A vállalkozó tájékoztatja a Megrendelőt, hogy esetleges panasz, vita, sérelem esetén joga van Békéltető Testülethez fordulni.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara Békéltető Testület 3525 Miskolc, Szentpáli u. 1.

A területileg illetékes Kereskedelmi és Iparkamarák mellett működő független testület, a Békéltető Testület hatáskörébe tartozik a fogyasztó és a vállalkozás közötti:

- a termék minőségével,
- a termék biztonságosságával,
- a termékfelelősségi szabályok alkalmazásával,
- a szolgáltatás minőségével
- és a felek közötti szerződés megkötésével és teljesítésével

kapcsolatos vitás ügy bírósági eljáráson kívüli rendezése. E célból egyezség létrehozásának megkísérlése, ennek eredménytelensége esetén pedig az ügyben döntés hozatala a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A Békéltető Testület a Megrendelő vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a Megrendelőt megillető jogokkal és a Megrendelőt terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban.

Az eljárásra a Megrendelő lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békéltető Testület illetékes. A Megrendelő belföldi lakóhelye és tartózkodási helye hiányában a Békéltető Testület illetékességét a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás vagy az annak képviselőjére feljogosított szerv székhelye alapítja meg. A Megrendelő jogszerűen kérheti, hogy általa megjelölt más Békéltető Testület legyen illetékes. A Békéltető Testület eljárásának a Megrendelő kérelmére történő megindításának feltétele, hogy a Megrendelő az érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. A Megrendelő a kérelmet a Békéltető Testület elnökéhez címezve, írásban kell, hogy benyújtsa.

A kérelemnek tartalmaznia kell:

1. a Megrendelő nevét, lakóhelyét vagy tartózkodási helyét,

2. a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás nevét, székhelyét vagy érintett telephelyét,
3. ha a Megrendelő az általánostól eltérő illetékességet kíván alkalmazni, akkor az annak megfelelő illetékességű a Békéltető Testület megjelölését,
4. a Megrendelő álláspontjának rövid leírását, az azt alátámasztó tényeket és azok bizonyítékait,
5. a Megrendelő nyilatkozatát, hogy a vállalkozással megkísérelte a vitás ügy rendezését,
6. a Megrendelő nyilatkozatát arra nézve, hogy az ügyben más Békéltető Testület eljárását nem kezdeményezte, közvetítői eljárás nem indult, keresetlevél beadására, illetve fizetési meghagyás kibocsátása iránti kérelem előterjesztésére nem került sor,
7. a testület döntésére irányuló indítvány
8. és a Megrendelő aláírását.

A kérelemhez csatolni kell azt az okiratot, illetve annak másolatát (kivonatát), amelynek tartalmára a Megrendelő bizonyítékként hivatkozik, így különösen a vállalkozás írásbeli nyilatkozatát a panasz elutasításáról, ennek hiányában a Megrendelő rendelkezésére álló egyéb írásos bizonyítékot az előzetes szükséges egyeztetés megkísérléséről. Ha a Megrendelő Meghatalmazott útján jár el, a kérelemhez csatolni kell a meghatalmazást.

### **11. Záró és egyéb rendelkezések**

Jelen ÁSZF egyes pontjainak érvénytelensége esetén a feltételek többi része kötelező erejű marad. Ahol alkalmazható, a vonatkozó törvényi rendelkezések lépnek hatályba az érvénytelen pontok helyett.

Mezőkövesd, 2023. december 01.