

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF)

## a Hotel Management Kft. (HME) által szervezett utazásokra

Érvényes: 2022. október 1-től

**Amely létrejött egyrészről a Hotel Management Kft., mint utazásszervező, a továbbiakban HME, másrészről Utazó(k), továbbiakban Utazó(ok), együttesen Felek között az alábbi feltételekkel.**

### 0. Bevezetés

**0.1. A Hotel Management Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14., telefonszáma: +36-1/269-4744, adószáma: 26152932-2-41, nyilvántartásba vételi száma: U-001975 (a továbbiakban: HME) a 472/2017. (XII.28) Korm. sz. rendeletben foglaltaknak megfelelően az alábbiakban teszi közzé általános utazási feltételeit.**

Az alábbi tájékoztató, valamint a programfüzetben, a HME honlapján ([www.cartourgrouphu](http://www.cartourgrouphu)) közzétett információk (különös tekintettel a Hasznos tudnivalókra) az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződésre a programfüzetben, a honlapon, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, az utazásra jogosító okmányokban, az egyéb tájékoztatóiban (pl. szórólap, egyéb kiadvány stb., a továbbiakban: egyéb kiadvány, vagy egyéb tájékoztató), valamint a HME részéről átadott, e-mail üzenetben megküldött tájékoztatás, egyedi tájékoztató, programismertetés, hibajegyzék a jelen ÁSZF, vagy az egyedi szerződési feltételek és a honlapunkon szereplő, esetenként a programfüzet kiadása után aktualizált információk, illetve 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.

**0.2. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha az utazási szerződés tárgyát kizárólag szálláshelyszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb egyedi szolgáltatás, vagy más külföldi utazásszervezők által közzétett katalógusokban leírt utazási szolgáltatás(ok) belföldi értékesítése képezi.**

Az ilyen egy elemű szolgáltatásokra a vagyoni biztosíték nem nyújt fedezetet.

Kérjük, hogy helyfoglalás, megrendelés, az előleg befizetése, illetve aláírás előtt a fenti jogszabályokat a vonatkozó kormányrendelettel együtt alaposan tanulmányozza át! A 472/2017 (XII.28.) kormányrendelet a megrendeléskor, illetve bármikor irodánkban megtekinthető.

**0.3. Amennyiben a HME nem saját hatáskörében, hanem más utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott utazásszervező szerződési feltételei alkalmazandók. Különösen érvényes ez, amennyiben a HME valamely szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételére jogosító részvételi jegyet (pl. hajójegy, buszjegy, repülőjegy) vagy egyéb egyedi szolgáltatást értékesít, akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem a szolgáltató irányadó szerződési feltételei érvényesek. Közvetített utaknál (csomagszolgáltatások, egyes szálláshelyek és utazási szolgáltatások esetén) a szerződő az utazásszervezővel áll szerződésben, irodánk közvetítőként szerepel. Repülőjegy (menetrendszerinti és fapados járatok) esetén a légitársaság az utazásszervező.**

**0.4. Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetőik, amelyeket nem a HME ad ki, bocsát az Utazó rendelkezésére, nem képezik az utazási szerződés részét és azok a**

HME-re nézve nem keletkeztetnek kötelezettséget, azok teljesítéséért a HME nem felelős.

**0.5.** Jelen általános szerződési feltételek a 2022.10.01-től megkötött szerződésekre érvényesek.

## **1. Az utazási szerződés létrejötte**

**1.1.** Az Utazó utazását – eltérő szabályozás hiányában – a HME utazási irodáiban, vagy bármely más, a HME-vel szerződést kötött utazásközvetítő irodában, valamint a ([www.cartoureurope.hu](http://www.cartoureurope.hu), [www.sieles.cartoureurope.hu](http://www.sieles.cartoureurope.hu)), [www.cartourgrouphungary.com](http://www.cartourgrouphungary.com), [www.cartourgrouphungary.com](http://www.cartourgrouphungary.com)) honlapokon felajánlott szolgáltatásokat elektronikus úton is lefoglalhatja (továbbiakban: on-line foglalás). Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha a foglalást a HME nyilvántartásba veszi, írásban visszaigazolja, valamint az Utazó a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjat, vagy annak meghatározott díjelőlegét megfizeti. Ha a jelentkezést a HME helyhiány, vagy bármely más okból csak feltételesen fogadta el, a jelentkezési lapon ennek tényét feltünteti. Ebben az esetben utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a HME az Utazót a jelentkezés elfogadásáról a későbbiekben írásban értesíti.

**1.2.** A honlapon felajánlott utazási szolgáltatásokat az Utazó elektronikus úton is megrendelheti (a továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazási szerződés on-line megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az Utazó által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést (on-line jelentkezési lapot) az Utazó kitöltötte, és a HME részére elektronikus módon elküldte, a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és az igazolható módon megérkezett a HME bankszámlájára, valamint a HME a megrendelés regisztrálását elektronikus úton az Utazó által megadott e-mail címre megküldte (a továbbiakban: értesítés a megrendelés regisztrálásáról) és a megrendelést a HME elfogadta. Erről HME az Utazót elektronikus úton értesíti. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról röviddel az online jelentkezési lap beérkezését követően kerül kiküldésre a Utazó email címére, és azt igazolja, hogy az on-line jelentkezési lap a HME-hez az értesítésben szereplő tartalommal megérkezett. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról nem jelenti a megrendelés elfogadását, és nem hozza létre az utazási szerződést. Az Utazó tudomásul veszi, hogy jelen szerződés a megrendelt szolgáltatás(ok) igénybevételére csak abban az esetben jogosítja fel, ha a részvételi díjat a HME számlájára időben, hiánytalanul és igazolható módon megfizette és a megrendelést a HME elfogadta, arról egyértelmű visszaigazolást küld. Ennek hiányában – bármilyen okból következett is be – a szerződés érvénytelen.

**1.3.** Az utazási szerződés megkötése kezdeményezhető a call center (a továbbiakban: telefonos ügyfélszolgálat) útján is, amely a Utazó részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a Utazó által aláírandó, papíralapú, írásbeli jelentkezési lapot, amelyet a Utazónak aláírva, egy eredeti példányban kell a HME-hez eljuttatnia. A jelentkezési lap attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a HME-hez megérkezett, melyet követően a szerződéskötés menetére az 1.1. pontban foglaltak az irányadók.

**1.4.** A Utazó a megrendeléséhez 8 napig kötve van.

**1.5.** Ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap illetve az online megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a Felek három napon belül nem kifogásolják, illetve ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás szerint fizetést teljesít,

akkor az utazási szerződésre az egyszerűsített számla / visszaigazolás tartalma az irányadó.

**1.6.** Ha az Utazó nem személyesen jár el (jelentkezés, előleg befizetés stb.), megbízottja, illetve törvényes képviselője jogosult helyette és nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy a HME felé igazolja, hogy közte és a megbízó között szabályszerű – teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás jött létre, úgy a szerződés alanyává a megbízó (Utazó) válik. Amennyiben az eljáró személy ilyen igazolást nem mutat be, úgy minden, a szerződésből származó kötelezettség (valamint az adatok helyességéből fakadó minden felelősség) őt terheli. Az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből, eljárásából fakadó, a HME-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik. Ha nem az Utazó, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a HME nem köteles vizsgálni, hogy a 3. 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. A HME a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazási szolgáltatás Utazója által megadott névre és címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közölheti, ill. teljesítheti joghatályosan. 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.

**1.7.** A jogosultságokról és kötelezettségekről az Utazót az eljáró személy köteles tájékoztatni.

## **2. Az utazási szerződés teljesítése**

**2.1.** A HME kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)at /részszolgáltatás(ok)at (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a programfüzetben, illetve a honlapon közzétett, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található leírás tartalmának megfelelően. HME nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

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

**2.3.** A programfüzetben, illetve a honlapon, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található ún. fakultatív szolgáltatások (programok) tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés tárgyát, azok megrendelésére az utazás helyszínén van lehetőség. Ezen szolgáltatások nyújtására a HME – közreműködő útján – csak akkor köteles, ha a fakultatív szolgáltatás (program) teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. kirándulás esetén a jelentkezők megfelelő létszáma stb.). A fakultatív programokkal kapcsolatban a HME semmilyen reklamációt nem fogad el.

**2.4.** Az Utazók repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A HME közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény és Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004.02.11) korlátozza. E szabályokról az Utazó kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni.

**2.4.1.** A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és a HME fenntartja magának a repülőgép indulás időpontjának, helyének, az útirány, az átszállási lehetőségek, a légitársaság, a repülőgép típus változtatásának, közbelső leszállás beiktatásának jogát, így az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek.

**2.4.2.** Az esetleges módosításokat - a lehetőségekhez mérten - a HME minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.

**2.4.3.** Az Utazó tudomásul veszi és elfogadja, hogy közlekedési eszköz (különösen repülőjegy) igénybe vétele esetén a HME közvetítőként jár el, az Utazó a szerződést közvetlenül a szolgáltatóval, az szolgáltató által megadott szerződési feltételek alapján köti meg. A HME minden esetben az adott légitársaság fizetési feltételeit érvényesíti. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegyek módosítása, lemondása csak 100%-os lemondási díj mellett lehetséges. Előre nem közölt leszállásra, repülőgép, légitársaság cseréire sor kerülhet. Repülőjárat kiesése, technikai okból történő kimaradása esetén a HME nem jogosult a szállítás megoldani, ez a légitársaság kötelezettsége.

**2.4.4.** Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik vagy elvesznek, a tényről rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér Lost and Found osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése a légitársasággal való utólagos tárgyalások érdekében. Az elveszett, megsérült, kifosztott poggyászáért a HME-t felelősség nem terheli, a kárigényeket közvetlenül a légitársasághoz kell benyújtani.

**2.5.** Az utazási iroda az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ide értve az utazási iroda közreműködésével megkötött biztosítá(s)k igénybevételeire jogosító bizonylatot (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint:

**2.5.1.** Az utazási iroda az úti dokumentumokat – eltérő megállapodás hiányában – az indulás előtt egy héttel postázza a Utazó által megadott (e-mail) címre. Az úti okmányok határidőben történő megérkezésének elmaradását az Utazó haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

**2.5.2.** Abban az esetben, ha az úti dokumentumok postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az utazási dokumentumok az utazási irodában vehetők át. Sürgős esetben az utazási iroda jogosult az úti okmányok fax, e-mail útján történő továbbítására is.

### **3. Fizetési feltételek**

**3.1.** Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak. A részvételi díj az utazási tájékoztatóban meghirdetett szolgáltatások árát (szállítás, ellátás, utazás, sibirlet stb.), a szervezési költségeket és az ÁFA-t, tartalmazza. A RÉSZVÉTELI DÍJBAN NEM SZEREPLŐ, DE KÜLÖN FELSZÁMÍTÁSRA KERÜLŐ DÍJAKAT (repülőtéri illeték, biztosítások, üdülőhelyi díj, regisztrációs díj, végső takarítás, rezsiköltség, fűtési díj,

kaució stb.) HME A JELENTKEZÉSKOR KITÖLTENDŐ ADATLAPON, VAGY AZ UTAZÁSI TÁJÉKOZTATÓBAN (a legutolsó ismert állapotnak megfelelően) ÍRÁSBAN KÖZLI. A szerződő felek kijelentik, hogy ezen összegek esetleges változása nem szerződésszegés és erre való hivatkozással a szerződést nem lehet lemondani, attól nem lehet elállni.

### **3.2. Fizetési határidők, fizetési mód**

**3.2.1.** Az Utazó az utazási szerződés aláírásával egyidejűleg részvételi díjat (díjelőleget) fizet, mely garantomlja, hogy az általa lefoglalt férőhelye(ke)t más részére az iroda ne értékesíthesse. A fizetendő díjelőleg mértéke eltérő rendelkezés hiányába a teljes fizetendő részvételi díj 40%-a.

**3.2.2.** Az Utazó a fizetendő teljes részvételi díjat, valamint a kapcsolódó szolgáltatások teljes díját – a befizetett előleg, ill. foglaló összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

**3.2.3.** Az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat, valamint a kapcsolódó szolgáltatások teljes díját a jelentkezéssel/szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

**3.3.** A fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rendfüggvényében banki vagy postai átutalás, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés. Minden olyan esetben, amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a HME bankszámláján megtörtént.

**3.4.** Az Utazó tudomásul veszi, hogy a fizetési határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezheti. Ezáltal az utazási iroda a szerződést az Utazó részéről felmondottnak tekintheti, és ebben az esetben a 6. pontban szereplő lemondási feltételek lépnek életbe. A költségtérítés átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és az elállás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

**3.5.** Abban az esetben, ha az Utazó az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a HME közreműködésével baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást (BBP) és/vagy útlemondási biztosítást is köt, akkor ezeknek a biztosításoknak a díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő az utazási szerződésben meghatározott díjon felül.

**3.6.** Amennyiben HME külföldi partnerei a leírtaktól szigorúbb feltételeket szabnak meg, úgy a befizetendő előleg, illetve hátralék mértéke a 3.2-es pontban leírtaktól eltérhet. Ugyanez érvényes a vonatkozó fizetési határidőkre is.

**3.7.** Az esetleges kedvezményekre való jogosultságot az Utazónak a megrendeléskor kell bejelenteni és igazolni. Az utólagos bejelentéseket a HME nem fogadja el.

## **4. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség**

**4.1.** Az Utazó és az utazási iroda a szerződés teljesítése során – különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

**4.2.** Az utazási iroda köteles az Utazónak segítséget nyújtani akkor is, ha az Utazónak olyan okból támadnak nehézségei, amelyekért az utazási iroda nem felel, nevezetesen ha vis maior esete következett be, vagy ha az utazási szerződés nem

vagy hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazási vállalkozó ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani.

## **5. Az utazási szerződés módosítása**

Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

**5.1.** A HME jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) változása, vagy az utazási szerződésben vállalt részzolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték, stb.), vagy a deviza forintárfolyamának a HME közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felemelni, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A HME köteles a díjemelés mértékét és indokát az Utazóval írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a HME az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a HME részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés HME által viselt részét meghaladó összegével felemeli. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az Utazó az erről szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

**5.2.** Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került (<http://konzuliszolgalat.kormany.hu/utazasra-nem-javasolt-tersegek>), vagy a COVID (vagy hasonló, pl. járvány) helyzet miatt határozatot rendelt el bármelyik érintett ország kormánya, akkor a HME köteles a befizetett összeget az utazással érintett partnerek által visszaigazolt formában (visszafizetés, voucher/bón/utazási utalvány) a szerződő részére megfizetni/kiadni.

**5.3.** A HME haladéktalanul köteles az Utazót az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) és a teljes fizetendő díj bármely megváltozásáról írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett leggyorsabb módon értesíteni. Ha a HME az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az Utazó a HME által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a HME az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az Utazó a HME által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az Utazó elállhat a szerződéstől és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

**5.4.** Amennyiben a HME az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az Utazó haladéktalanul, de max. 2 napon belül köteles a HME-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. A HME jogosult az Utazó késedelmes közlésből származó költségeinek csökkentése érdekében intézkedni.

**5.5.** Az Utazó jogosult az utazási szerződésben lekötött utazásban való részvétel jogát olyan harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az Utazó köteles erről az utazási

irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedmény feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő még esedékes kötelezettségek teljesítését, és megfizesse az utazási irodának az engedményezés költségeit, azaz a módosítással kapcsolatos költségeket.

**5.6.** Ha a felek az Utazó kezdeményezésére az utazási szerződés bármely részének, kivéve a nem lényeges elemek (pl. lakcím, telefonszám) módosításában állapodnak meg, az Utazó köteles a HME módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő módosítási költség mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Azokban az esetekben, amikor az utazási szerződés módosítására az Utazó által, az utazás megkezdése előtt számított 45 napon belül kerül sor és a módosítás az utazás szerződés lényeges feltételére irányul (pl. időpont, úti cél, szálláshely, stb.), a módosítást a HME útlemondásként kezeli és a LEMONDÁSI FELTÉTELEK lépnek életbe, arra kizárólag a 6.2. pontbeli bánatpénz-fizetés mellett van lehetőség. Kivételt képez, ha a HME ajánlja fel a változtatás illetően jogát.

**5.7.** HME 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.

**5.8.** Amennyiben az Utazó valamilyen kedvezményes utazásra fizetett be, de a későbbiekben bármilyen módosítást kér (név-, időpont-, szállodaváltoztatás, stb.), úgy a korábbi kedvezményre már nem jogosult.

**5.9.** Menetrendszerinti és fapados járattal történő utazás esetén bármilyen módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

**5.10.** Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést az 6. pontban meghatározott szabályok alapján.

**5.11.** A HME fenntartja az ÁSZF módosításának jogát, erről köteles értesíteni az Utazót a már megrendelt, de még nem teljesített szerződések esetén.

## **6. Az Utazó elállási joga**

**6.1.** Az Utazó az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat.

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

**6.2.** Ha az Utazó az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a HME részére bánatpénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., ill. 6.2.4. pont szerint meghatározott összegben.

**6.2.1.** A bánatpénz mértéke – a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában – repülőszállások (charter), ún. csoportos (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuzsós, vonat utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az elállás időpontjának függvényében – személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén közzétett utazási szolgáltatások esetében személyenként:

az utazás megkezdése előtti 60-30. napig a részvételi díj 20 %-a,

29. naptól a 21. napig a részvételi díj 40 %-a,

20. naptól a 11. napig a részvételi díj 75 %-a,

10. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100 %-a.

**6.2.2.** A bánatpénz mértéke - a 6.2.3. pont szerinti eltérő információ hiányában - egyéni, autós, autóbuzsos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalásakor az elállás időpontjának függvényében – nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérleti díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén lakásonként, ill. apartmanonként:

a bérlet megkezdése előtti 60-45. napig a bérleti díj 20 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 44. naptól a 30. napig a bérleti díj 30 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 29. naptól a 21. napig a bérleti díj 40 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 20. naptól a 11. napig a bérleti díj 75 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 10. naptól kezdve, ill. december 31-ét magába foglaló foglalás esetén az utazás megkezdése előtti 15. naptól kezdve az utazás megkezdésének napjáig, ill. az utazás továbbá a bérlet meg nem kezdése esetén a bérleti díj 100 %-a.

**6.2.3.** Bizonyos utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bánatpénz mértéke a 6.2.1., 6.2.2., pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

**6.2.4.** Amennyiben a lemondás a részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatásokra (pl. városkártyák, múzeumbelépők, stb.) vonatkozásában, az Utazó által történő megrendelés után történik, úgy a HME az Utazóval szemben a szolgáltatások ellenértékének 100%-át érvényesítheti.

**6.2.5.** A részvételi díjhoz – amennyiben azok előzetesen megrendelésre kerültek – a felárak díjai is (pl. síbérlet, közlekedés, félpanzió, stb.) hozzászámítandók.

**6.3.** Menetrendszerinti légi járattal bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke eltérő, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek csak 100% lemondási díj mellett törölhetők. Ilyen szerződés esetén az Utazó köteles a HME tényleges költségeit megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál a HME minden esetben pontos tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazóknak az utazási szerződés megkötésekor.

**6.4.** Az utazástól történő bármely fél elállása esetén HME a részvételi díjat, ill. annak visszajáró részét az alábbiak szerint fizeti vissza:

**6.4.1.** átutalással legkésőbb 14 napon belül az Utazó írásbeli nyilatkozata alapján az Utazó által megadott bankszámlaszámra

**6.4.2.** Az Utazó kérésére, indokolt esetben, készpénzben utazási irodában előre egyeztetett időpontban.

## **7. A HME elállása**

**7.1.** A HME fenntartja a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elálljon az utazási szerződéstől.

**7.2.** Ha a HME nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

**a.)** az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a HME-nek lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, akkor a HME a díjkülönbözetet köteles az Utazónak megtéríteni, vagy

**b.)** ha a HME a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az Utazó nem fogadja el, akkor a HME köteles az Utazó által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt visszafizetni, és

**c.)** az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a HME köteles az Utazónak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve – ha a HME elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott (pl. sztrájk, háború, természeti csapás, időjárási anomáliák stb.) és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy - ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az Utazót írásban tájékoztatták. A vis maior miatt meghíúsuló utazás esetében a HME nem felelős az addig kifizetett szolgáltatások értékének elvesztéséért, így az Utazó az irodától annak visszatérítését nem követelheti.

**7.3.** Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám, amennyiben a tájékoztatókban, a honlapon erre vonatkozó külön információ nem áll rendelkezésre, úgy autóbuszos társas utak esetében a legalacsonyabb Utazolétszám 35 fő, repülőgéppel történő társas utak esetén 20 fő. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a HME az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig élhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az Utazóval közölni.

**7.4.** Ha az Utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti Utazótársai nyugalmát, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés szerinti program teljesítését, valamint nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a HME, illetve képviselője jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazásból, azaz jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől. Ez esetben az Utazó a hazautazásáról is maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben a HME kárának megtérítését is követelheti az Utazótól.

## **8. Hibás teljesítés**

**8.1.** A HME helytáll az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve, ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Az Utazó szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet a HME úgy teljesít, hogy az Utazó által közölt hibát az Utazó egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a HME azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az Utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, vagy ha az utazását a tervezettnél korábban megszakítja, a HME nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, ill. visszatéríteni. 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.

**8.2.** A HME nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A HME köteles az utazás során az Utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, mint ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.

**8.3.** Ha az Utazó a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, KIFOGÁSÁT A HELYSZÍNEN (ÍRÁSBAN) HALADÉKTALANUL KÖZÖLNIE KELL A HME HELYI KÉPVISELŐJÉVEL, vagy - ha a HME helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés

késedelméből eredő kárért az Utazó felelős, és a bizonyítási teher az Utazóra hárul. Az ebből eredő károk az Utazót terhelik, és a HME mentesül a kártérítési kötelezettség alól. A KIFOGÁST TELJES TERJEDELMÉBEN JEGYZŐKÖNYVBE KELL FOGLALNI, a jegyzőkönyv egy példányát az Utazónak át kell adni. A HME a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az Utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy a HME javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az Utazó a HME javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben a helyszíni kifogás az Utazó számára elfogadhatóan nem kerülne rendezésre (pl. a szolgáltató nem ismeri el a panaszt stb.), az Utazó KÖTELES A HME-T A RÉSZVÉTELI JEGYEN, vagy az Utazó tájékoztatóban szereplő ÜGYELETI TELEFONSZÁMON HALADÉKHMEALANUL ÉRTEŚÍTENI. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az Utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 8 napon belül köteles az utazási irodának A HELYSZÍNEN KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV BECSATOLÁSÁVAL, VALAMINT A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY MEGJELÖLÉSÉVEL írásban (ajánlott levélben vagy e-mailben) bejelenteni. Az Utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. HME kizárólag az egyéni benyújtott panaszokat vizsgálja ki. HME az Utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az Utazót 30 napon belül értesíteni.

**8.4.** Az utazási iroda és az Utazó egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben úgy az elállás, mint a hibás teljesítés esetén a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet és a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók, azzal, hogy az utazási iroda az Utazónak kifizethető kártérítés és sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.

**8.5.** Ha az Utazó az utazási szerződést utazásközvetítő útján kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti. Az utazásközvetítő 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.

**8.6.** A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket a HME és a repülőtársaságok megállapodásának értelmében kell az Utazónak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légitársaságnál.

**8.7.** A saját csomagjai és értékei megőrzéséről az utazás során az Utazó köteles gondoskodni. Repülőn, autóbuzson, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyakért a HME felelősséget nem vállal.

**8.8.** Az Utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az Utazó felel.

**8.9.** A HME a személyiségi jogok védelme érdekében az Utazók személyes adatait (nevét, címét, telefonszámát) és tartózkodási helyét - még sürgős esetekben sem - ad meg harmadik személynek, kivéve, ha az Utazó maga azt nem kérte. (További) Közlések, üzenetek továbbítási költségei az Utazót terhelik.

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

Az útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. A HME köteles az utazási szerződés megkötése során az Utazó figyelmét

felhívni erre, valamint a rendelkezések folyamatos változására és az ezekkel kapcsolatos összes szükséges tájékoztatást megadni. Az útlevél beszerzéséről és érvényességéről az Utazó maga gondoskodik. A HME – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az Utazó kérésére (ügyintézési díj ellenében) magyar állampolgárok

részére vállalhatja. A HME csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlevél-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Más államok állampolgárainak, ideértve a hontalanokat, menekülteket és a kettős állampolgárokat is, az illetékes diplomáciai képviselőt ad felvilágosítást. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 6.2.1-6.2.3. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a HME a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

## **10. Biztosítás**

**10.1.** A RÉSZVÉTELI DÍJ A BALESET-, BETEGSÉGÉS POGGYÁSZBIZTOSÍTÁS (BBP), VALAMINT AZ ÚTLEMONDÁSI BIZTOSÍTÁS DÍJÁT NEM TARTALMAZZA.

**10.2.** Az utazási iroda köteles az Utazót megfelelően tájékoztatni az utazási (baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás) és az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás megkötésének lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról.

**10.3.** Az utazásképtelenségre vonatkozó (ún. sztorató) biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető, később nem, és annak díja a szerződés megkötése után nem téríthető vissza. A Biztosító kockázatviselése utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás vonatkozásában az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg, utazási biztosítás vonatkozásában az utazás szerződésben meghatározott kezdetével egyidejűleg - de mindkét esetben legkorábban a biztosítási díjnak a HME vagy megbízottja felé történő megfizetését követően - kezdődik meg. Az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás díja (ide értve a menetrendszerinti/ fapados járatokat tartalmazó utazási csomagokat is) a részvételi díj 5 %-a. Ez alapján a biztosító vállalja, hogy amennyiben az Utazó - a biztosító által meghatározott események miatt - nem tudja utazását megkezdeni, a biztosítási feltételekben meghatározott dokumentumok benyújtását követően, a jogalap fennállása esetén a bánatpénz összegét a biztosító által megadott feltételekkel (pl. meghatározott önrész levonásával) összhangban visszatéríti. Az Utazók kárigényüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. A HME-nek a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód.

**10.4.** A HME honlapján és az értékesítő utazási irodákban közzéteszi utazási és utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás feltételeit, amellyel biztosítja, hogy azt az Utazó előzetesen, a biztosítás megkötése előtt megismerje, annak tartalmáról és feltételeiről részletes és egyértelmű tájékoztatást kapjon.

**10.5.** Az Utazó kijelenti, hogy a biztosítási szabályzat és a szerződési feltételek ismeretében köti meg az utazási szerződést.

**10.6.** A HME 2022. évi vagyoni biztosítékát az Európai Utazási Biztosító Zrt. (címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) nyújtja. A vagyoni biztosíték hatálya a HME által

Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazási csomagra kiterjed. A biztosítás kötvényszáma: **KT-KE-1137-20220607**, összege: egyrészt 5.000.000 Ft (ötmillió forint), mely a 213/1996, (XII.23) Kormányrendelet 10 § (1) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (befizetett előlegek visszafizetése), másrészt 500.000 Ft (ötszázezer forint), mely a 213/1996 (XII.23) Kormányrendelet 9/A§ (2) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (hazaszállítás, kényszerű kint tartózkodás költségeinek fedezésére).

## **11. Személyes adatok védelme**

**11.1.** HME az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazók) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A Hotel Management a közte, és az Utazók közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazók által megadott és a HME által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A HME a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést a [info@cartourgrouphungary.hu](mailto:info@cartourgrouphungary.hu) elérhetőségen fogad. Az utazási szerződést nem érintő egyéb személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztató megtalálható a <https://www.cartourgrouphungary.hu> oldalon

**11.2.** Amennyiben az Utazók az egészségi állapotukra vonatkozó személyes adatokat adnak meg a HME számára, tudomásul veszik és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a HME a szerződés teljesítése során ezeket a személyes adatokat kezelje a jelen szabályzat 11.5.1. és 11.5.2. pontja alapján.

**11.3.** A személyes adatok feldolgozása során a HME betartja az általánosan kötelező érvényű jogszabályokat, különösen az EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletet (2016. április 27.) a természetesen személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban „GDPR”) és figyelembe veszi az érintettek személyes szférájának és magánéletének védelmét. Felügyeleti hatóság: NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

**11.4.** Az Utazók nem kötelesek személyes adataikat megadni a HME felé; a személyes adatok szolgáltatása önkéntes. Azonban a személyes adatok ismerete és feldolgozása nélkül a HME nem lesz képes az utazási szerződés megkötésére és végrehajtására.

**11.5.** A HME a személyes adatokat csak az alábbi célokra használja fel:

**11.5.1.** a szerződés teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének b) pontja;

**11.5.2.** a HME jogainak és jogos érdekeinek védelme, különösen a HME jogi követeléseinek létrehozása, végrehajtása vagy védelme; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja;

**11.5.3.** a HME általánosan kötelező érvényű jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének c) pontja (pl. az adózási és könyvelési dokumentumok fenntartásának kötelezettsége);

**11.5.4.** marketing; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja. A marketing célokra történő feldolgozás magában foglalja a személyes adatok bármely hűségprogramra (pl. törzsutas program) történő feldolgozását is.

**11.6.** A HME az adatokat csak annyi ideig tárolja, ami az adatkezelés céljának teljesüléséhez szükséges. Ha a HME két vagy több célra is feldolgozza személyes adatait, akkor az adatokat addig tároljuk, amíg az utoljára lejáró adatkezelési cél teljesül. Azonban a HME a már teljesült adatvédelmi célhoz történő adatfelhasználást korábban - az adott cél teljesülését követően - akkor is megszünteti, ha az egyéb cél(ok) érdekében történő adatfelhasználás még tart.

Ennek megfelelően az Utazók személyes adatait az alábbi időtartamig szükséges kezelnünk:

**11.6.1.** a szerződés teljesítése érdekében, a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnéséig;

**11.6.2.** A HME jogainak és jogos érdekeinek védelme érdekében 5 naptári év elteltéig a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnését követően. A HME jogaival és/vagy kötelezettségeivel összefüggő bírósági, közigazgatási vagy egyéb eljárásokban az érintettekkel szemben a személyes adatok feldolgozása nem zárul le ezen eljárások megszüntetése előtt;

**11.6.3.** a HME vonatkozó jogi kötelezettségének teljesítése érdekében, a vonatkozó jogi kötelezettségek időtartamára

**11.6.4.** marketing célokra, amíg Utazóinktól erre vonatkozó kifogás, vagy az adatkezelés megszüntetésére vonatkozó kérés nem érkezik.

**11.7.** A HME legkésőbb az adatkezelési időtartam lejáratára szerinti naptári év végétől számított három naptári hónapon belül megsemmisíti, vagy azonosítással alkalmatlanná teszi az Utazók személyes adatait.

**11.8.** A szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítése érdekében a HME az Utazók személyes adatait olyan harmadik feleknek továbbítja, amelyek a megállapodás szerinti szolgáltatásokat nyújtják az Utazók számára, vagy megkönnyítik azok biztosítását. Ezen szolgáltatók a személyes adatok vonatkozásában önálló adatkezelőként vesznek részt a folyamatban, és teljes mértékben felelősek az adatok kezeléséért. Fenti kategóriába különösen az alábbi szolgáltatók tartoznak:

**11.8.1.** Szálláshoz tartozó szolgáltatást nyújtók;

**11.8.2.** Szállítási szolgáltatást nyújtók;

**11.8.3.** Biztosítási szolgáltatást nyújtók;

**11.8.4.** Állami Külképviseletek (vízum beszerzéséhez);

**11.8.5.** Egyéb szolgáltatások nyújtói, megállapodás alapján (pl. autókölcsönzés, transzfer vagy parkoló szolgáltatás).

Felhívjuk a figyelmet, hogy egyes úti céljainkra külön feltételek vonatkoznak a légitársaság adatkezelése szempontjából. Utazóink az utazási szerződés megkötésével tudomásul veszik és kifejezetten hozzájárulnak a légitársaság által megadott adatkezeléshez.

**11.9.** A HME jogosult az Utazók személyes adatainak továbbítására olyan közreműködők számára is, akik a HME megbízásából és nevében eljárva, ún. adatfeldolgozóként vesznek részt a folyamatban. A Hotel Management adatfeldolgozóinak listája magában foglalja a kiszervezett szolgáltatások nyújtóit, valamint partner utazási ügynökségeinket.

**11.10.** A HME jogosult továbbá az Utazók személyes adatainak átadására egyes kijelölt hatóságok számára abban az esetben, ha a HME-re nézve kötelező érvényű jogszabály ezt előírja (például bíróság vagy rendvédelmi hatóságok). Az ilyen hatóságok a személyes adatok vonatkozásában független adatkezelőként járnak el.

**11.11.** Amennyiben az Utazók az Európai Gazdasági Térségen kívül eső, ún. harmadik országba utaznak, személyes adatait a harmadik ország felé kerülnek továbbításra. Ilyen esetekben a HME minden tőle elvárható lépést megtesz az átadott személyes adatok biztonságos átvitelének és titkosságának biztosítására. Ha azonban az Utazóink az Európai Unió vagy az Európai Gazdasági Térség területén kívülre utaznak, akkor tudomásul veszik és az utazási szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a HME a személyes adataikat átruházhatja a megfelelő adatszolgáltatókra még - a GDPR 45. cikkely (3) bekezdése szerinti megfelelőségi határozat hiányában is a GDPR 46. cikkelye szerinti megfelelő biztosítékok alapján.

**11.12.** Utazóink a személyes adataikkal kapcsolatban az alábbiakban felsorolt jogokat élvezik. Felhívjuk azonban a figyelmet, hogy bizonyos vonatkozó kivételek miatt nem lehetséges ezen jogokat minden helyzetben korlátozás nélkül gyakorolni. Amennyiben Ön a GDPR szerinti jogait gyakorolja, indokolatlan késedelem nélkül és minden esetben a kérés kézhezvételétől számított egy hónapon belül megteesszük a megfelelő intézkedéseket (ez a határidő két további hónappal meghosszabbítható, ha szükséges, az adott ügy komplexitása és/vagy a kérelmek száma miatt). A személyes adatokat szolgáltató Utazók joga:

**11.12.1.** Hozzáférés joga: Utazóinknak jogában áll hozzáférni a HME által róluk tárolt adatokhoz.

**11.12.2.** Módosítás joga: Igényelhetik, hogy módosítsuk a pontatlan személyes adatokat.

**11.12.3.** Törlés joga: A GDPR 17. cikkében meghatározott körülmények között kérhetik tőlünk, hogy töröljük a személyes adataikat.

**11.12.4.** Korlátozás joga: A GDPR 18. cikkében meghatározott körülmények között kérhetik az adatkezelés korlátozását.

**11.12.5.** Tiltakozás joga: Ha személyes adatait jogos érdekünk alapján dolgozzuk fel, Utazóinknak jogában áll kifogást emelni a vonatkozó személyes adatok feldolgozása ellen.

**11.12.6.** Hordozhatóság joga: Utazóink kérhetik tőlünk, hogy elektronikus úton feldolgozott személyes adataikat továbbítsunk számára vagy harmadik félnek.

**11.13.** Ha feltételezi, hogy a személyes adatok feldolgozása sérti a jogszabályokat, kérjük, lépjen velünk kapcsolatba, hogy azonnal orvosolhassuk a kifogásolt helyzetet. Ez a gyakorlat nem sérti Utazóinknak azt a jogát, hogy panaszt nyújtsanak be közvetlenül az adatvédelmi hatósághoz.

**11.14.** A szerződés aláírásával az Utazó megerősíti, hogy megkapta és megértette az itt leírt személyes adatok feldolgozására vonatkozó tételeket. Ha az Ügyfél egy harmadik személy nevében vagy javára kötötte a szerződést, megerősíti, hogy jogosult a harmadik fél személyes adatait megadni HME számára, és a harmadik felet ennek megfelelően értesítette. A HME ügyeleti telefonszáma (csak sürgős ügyben, probléma esetén hívja!): +36704553912. A Hotel Management Kft. nyilvántartási száma: U-001975.

## **12. Jogviták rendezése**

Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában az Utazó panaszát lakóhelyük/tartózkodási helye, illetve a Hotel Management Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület (cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) elé terjesztheti (a békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák), illetve a felek alávetik magukat a Pesti Központi Kerületi Bíróság (cím: 1055 Budapest, Markó u. 25.) kizárólagos illetékességének. Az Utazó a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>).

## **13. Egyéb**

**13.1.** A HME az utazás előtt megmaradt helyeit esetenként kedvezményes áron (pl. Last Minute) értékesítheti. Ebben az esetben a korábban teljes árat fizető Utazóknak

semmiféle visszatérítés nem jár. Az értékesítés folyamán, időközben meghirdetett kedvezmények a korábban jelentkezett és felvett Utazók részére nem biztosíthatók.

**13.2.** A HME által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

**13.3.** Az iroda a szolgáltatások természetü környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hó hiány) felelősséget nem vállal.

**13.4.** A HME kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal írásban tájékoztatja az Utazót helyi képviselőjének, partnerének nevéről, címéről, telefonszámáról. Ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utazó számára a HME-vel történő kapcsolatfelvételt (keresse a részvételi jegyen, vagy az Utazó tájékoztatón ügyeleti telefonszámunkat), ill. arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az Utazó szükség esetén segítségért fordulhat. Ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az információ kiadásáról kollégáink adnak tájékoztatást.

**13.5.** A HME a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja.

**13.6.** A HME a katalógusaiban, valamint honlapjain használhat olyan képeket, amelyek nem az adott szálláshelyet ábrázolják, csak az adott szállástípus alapvető paramétereinek szemléltetését segítik (pl. Joker apartmanok, adott tengerparti részletek, hegyvidéki képek, illusztrációk), amelyek nem képezhetik kártérítés alapját.

**13.7.** 14 év alatti kiskorú az utazáson csak nagykorú, felnőtt kísérő részvételével vehet részt.

**13.8.** Az Utazó, amennyiben ehhez külön adatlapon az aláírásával hozzájárul ahhoz, hogy az Utazásszervező részére utazási ajánlatokat, valamint egyéb promóciós ajánlatokat küldjön a jelentkezési lapon feltüntetett elérhetőségeire, postai illetve elektronikus úton, vagy sms-ben.

**13.9.** Irodánk adatkezelési tájékoztatóját megtalálja a <https://www.cartourgroup.hu> oldalon.

**13.10.** Az irodánkkal kötendő szerződések esetében az e-mail cím megadása kötelező.

Kijelentem, hogy az Utazási Szerződésben foglaltakat tudomásul vettem, aláírásommal egyidejűleg elfogadom, magamra és Utazótársaimra nézve kötelezőnek tekintem.

Dátum: .....

.....  
Utazó aláírása