

# ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK (ÁSZF) A CTE KFT. ÁLTAL SZERVEZETT UTAZÁSOKRA

Érvényes: 2018. október 16-tól

Amely létrejött egyrészről a **CARTOUR Europe Kft.**, mint utazásszervező, a továbbiakban **CTE**, másrészről megrendelő(k), továbbiakban **Utazó(ok)** között az alábbi feltételekkel.

## 0. Bevezetés

**0.1.** A **CARTOUR Europe Kft.** (székhelye: 1132 Budapest, Visegrádi u. 14., telefonszáma: +36-1/269-4744, cégjegyzékszám: 01-09-304738, adószáma: 26152767-2-41, nyilvántartásba vételi száma: U-001831, bankszámlaszáma: MKB Bank Zrt. 1030 002 – 1071 2148 – 4902 0010, vagyoni biztosítékot nyújtó biztosító: Aegon Magyarország Ált. Biztosító Zrt., 1091 Budapest, Üllői út 1., [www.aegon.hu](http://www.aegon.hu)) (a továbbiakban: **CTE**, vagy utazási iroda) a 472/2017. (XII.28) Korm. sz. rendeletben foglaltaknak megfelelően az alábbiakban teszi közzé általános utazási feltételeit. Az alábbi tájékoztató, valamint a programfüzetben, a **CTE** honlapján ([www.cteurope.hu](http://www.cteurope.hu); [www.sieles.cteurope.hu](http://www.sieles.cteurope.hu)) 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 **CTE** részéről átadott, faxon, vagy 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.** Az utazási szerződésre a **CTE** programfüzetében, honlapján, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ról szóló egyéb tájékoztatójában (hasznos tudnivalók) közzétett, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokról szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Polgári törvénykönyv (Ptk.) 2013. évi V. törvény, 6:254 §-át kell alkalmazni. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha az utazási szerződés tárgyát kizárólag szállásszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb egyedi szolgáltatás képezi, 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 **CTE** 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 **CTE** 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.

**0.4.** Mindazok a prospektusok, leírások, ismertetőik, amelyeket nem a CTE ad ki, bocsát az Utazó rendelkezésére, nem képezik az utazási szerződés részét és azok a CTE-re nézve nem keletkezhetnek kötelezettséget, azok teljesítéséért a CTE nem felelős.

**0.5.** Jelen általános szerződési feltételek a 2018.10.16-tól megkötött szerződésekre érvényesek.

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

**1.1.** A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utazó) a CTE utazási szolgáltatásait – eltérő szabályozás hiányában – a CTE utazási irodáiban, vagy bármely más, a CTE utazási szolgáltatásait értékesítő (utazást szervező, vagy utazást közvetítő) utazási vállalkozónál (a továbbiakban: utazásközvetítő) megrendelheti. A honlapon ([www.cteurope.hu](http://www.cteurope.hu), [www.sieles.cteurope.hu](http://www.sieles.cteurope.hu)) felajánlott utazási szolgáltatásokat az utazó elektronikus úton, a honlap használatával is megrendelheti (továbbiakban: on-line megrendelés). Az utazási szerződés az utazási irodában történő megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a programfüzetben, ill. egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő, a CTE vagy az utazásközvetítő által kiállított papíralapú jelentkezési lapot (megrendelőlapot vagy utazási szerződést) a megrendelő aláírta, átadta, az utazó a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és a CTE a megrendelést elfogadta. Ha a jelentkezést a CTE 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 CTE 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 CTE részére elektronikus módon elküldte, a részvételi díjat, vagy annak meghatározott mértékű előlegét megfizette és az igazolható módon megérkezett a CTE bankszámlájára, valamint a CTE a megrendelés regisztrálását elektronikus úton az utazó által megadott e-mail címre megküldte (a továbbiakban: értesítés a megrendelés regisztrálásáról) és a megrendelést a CTE elfogadta. Erről CTE az utazót elektronikus úton értesíti. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról rövidebb idővel az online jelentkezési lap beérkezését követően kerül kiküldésre a megrendelő e-mail címére, és azt igazolja, hogy az on-line jelentkezési lap a CTE-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 CTE számlájára időben, hiánytalanul és igazolható módon megfizette. 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 megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli jelentkezési lapot, amelyet a megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a CTE-hez eljuttatnia. A

jelentkezési lap attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a CTE-hez megérkezett, melyet követően a szerződéskötés menetére az 1.1. pontban foglaltak az irányadók.

**1.4.** A megrendelő 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 megrendelő három napon belül nem kifogásolja, 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 CTE 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 CTE-t ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik. Ha nem az Utazó, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a CTE 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 CTE a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazási szolgáltatás megrendelője 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.

**1.8.** Az utazó (vagy a nevében eljáró 3. személy) nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára (azaz utazóként) veszi igénybe.

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

**2.1.** A CTE kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)at /részzolgáltatás(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. CTE nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

**2.2.** A CTE, 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 CTE – közreműködője 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 CTE semmilyen reklamációt nem fogad el.

**2.4.** Az utazók repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A CTE 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 CTE 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 CTE minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.

**2.4.3.** Menetrendszerinti járatok, ill. diszkont légitársaság repülőjegyeinek értékesítése esetén az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak, melyekről tájékoztatást az Utazók szerződéskötéskor kapnak. Irodánk 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 CTE nem jogosult a szállítást megoldani, ez a légitársaság kötelezettsége.

**2.4.4.** Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik vagy elvesznek, a tényrt 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 CTE-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 biztosítás(ok) igénybevételére 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 megrendelő 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 (szállás, ellátás, utazás, síbérlet 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.) CTE 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. Kivételt képez, ha a részvételi díj teljes összegének változása meghaladja a 8%-ot.

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

**3.2.1.** Az utazás megkezdését megelőző 60. naponál korábbi szerződéskötés esetén az utazó az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 10 %-ának megfelelő összegű foglalót és a részvételi díj 30 %-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Felhívjuk a figyelmet a foglaló szabályainak alkalmazására. A foglaló jogcímén befizetett összeg a szerződés megkötésétől az utazás megkezdését megelőző 60. napig minősül foglalónak. Amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt meghiúsul, akkor a teljesítés meghiúsulásáért felelős szerződő fél az adott foglalót elveszti, a kapott foglalót kétszeresen köteles visszatéríteni. Az utazás megkezdését megelőző 60. naptól kezdődően az utazó által foglaló jogcímén befizetett összeg vonatkozásában a foglaló szabályait nem kell alkalmazni és a befizetett összeg jogcíme előlegre módosul. Az utazó a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg, ill. foglaló összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

**3.2.2.** Az utazás megkezdését megelőző 60 napon belüli szerződéskötés esetén az utazó – a 3.2.3. és 3.2.4. pontban foglaltak kivételével – az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Az utazó a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal - köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

**3.2.3.** A 3.2.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdését megelőző 45 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a jelentkezéssel/szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

**3.3.** A 3.2.1., 3.2.2. és 3.2.3. pontbeli esetekben a fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében 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 CTE 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 CTE közreműködésével baleset-, betegség- és poggyászbiztosítást (BBP) és/vagy útlemondási biztosítást is köt, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő az utazási szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül.

**3.6.** Amennyiben CTE 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 CTE 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 CTE 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 üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték, stb.), vagy a deviza forintárfolyamának a CTE 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 CTE köteles a díjemelés mértékét és indokát az utazóval írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a CTE az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a CTE részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés CTE 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>), akkor a CTE köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtása esetén a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni. Az utazó a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, amely esetben a CTE köteles a teljes befizetett díjat az utazó részére azonnal visszafizetni.

**5.3.** A CTE 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 CTE az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az utazó a CTE által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a CTE az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az utazó a CTE által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az utazó elállhat a szerződéstől és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

**5.4.** Amennyiben a CTE az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utazó haladéktalanul, de max. 2 napon belül köteles a CTE-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. A CTE 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 engedményezni, 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 CTE 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 CTE útlemondásként kezeli és a LEMONDÁSI FELTÉTELEK lépnek életbe, arra kizárólag a 6.2. pontbeli bánatpénz-fizetés mellett van lehetőség. Kivételt képez, ha a CTE ajánlja fel a változtatás illetén jogát.

**5.7.** CTE 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 járáttal 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 CTE 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 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a CTE 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 – repülő különjáratok (charter), ún. csoportos (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuszos, vonatos 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 10 %-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, autóbuszos, 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 10 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 44. 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 14. 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 CTE 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. sibirlet, közlekedés, félpanzió, stb.) hozzászámítandók.

**6.3.** Menetrendszerinti légi járással 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 CTE tényleges költségeit megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál a CTE minden esetben pontos tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazóknak az utazási szerződés megkötésekor.

**6.4.** Az utazástól történő bármely fél elállása esetén CTE 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 CTE elállása**

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

**7.2.** Ha a CTE 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 CTE-nek lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, akkor a CTE a díjkülönbözetet köteles az utazónak megtéríteni, vagy
- b.) ha a CTE a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utazó nem fogadja el, akkor a CTE köteles az utazó által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt visszafizetni, és
- c.) az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a CTE köteles az utazónak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve – ha a CTE 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 megghiúsuló utazás esetében a CTE 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 utazolés szám 35 fő, repülőgéppel történő társas utak esetén 20 fő. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási joggal a CTE 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 CTE, 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 CTE kárának megtérítését is követelheti az utazótól.

## **8. Hibás teljesítés**

**8.1.** A CTE 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 CTE úgy teljesít, hogy az utazó által közölt hibát az utazó egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a CTE 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 CTE 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 CTE 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 CTE 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 HELYSZÍNESEN (ÍRÁSBAN) HALADÉCTEALANUL KÖZÖLNIE KELL A CTE HELYI KÉPVISELŐJÉVEL, vagy - ha a CTE 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 CTE mentesül a kártérítési kötelezettség alól. A KIFOGÁST TELJES TERJEDELMÉBEN JEGYZŐKÖNYVBÉ KELL FOGLALNI, a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adni. A CTE 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 CTE javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utazó a CTE 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 CTE-T A RÉSZVÉTELI JEGYEN, vagy az utazó tájékoztatóban szereplő ÜGYELETI TELEFONSZÁMON HALADÉCTEALANUL ÉRTESÍTENI. 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 HELYSZÍNESEN KÉSZÜLT JEGYZŐKÖNYV BECSATOLÁSÁVAL, VALAMINT A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY MEGJELÖLÉSÉVEL írásban (ajánlott levélben vagy e-mailben) bejelenteni. Az utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. CTE kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki. CTE 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.** A CTE köteles az utazás során az utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. 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 CTE 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, autóbuszon, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyakért a CTE felelősséget nem vállal.

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

**8.9.** A CTE 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 CTE 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 útlevel beszerzéséről és érvényességéről az Utazó maga gondoskodik. A CTE – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az utazó kérésére (ügyintézési díj ellenében) magyar állampolgárok részére vállalhatja. A CTE csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlevel-, 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 CTE a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

## **10. Biztosítás**

**10.1.** A RÉSZVÉTELI DÍJ A BALESET-, BETEGSÉGÉS POGYGYÁSZBIZTOSÍTÁS (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. szturnó) biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető, később nem, és annak díja az utazás megkezdése előtti 61. napig 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 CTE 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 megkezdni, a biztosítási feltételekben meghatározott dokumentumok benyújtását követően, a jogalap fennállása esetén a bánatpénz összegét a biztosító által megadott feltételekkel összhangban visszatéríti. Az utazók kárigényüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a káreset helyszínén felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. A CTE-nek a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód.

**10.4.** A CTE 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 CTE vagyoni biztosítékát az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt. (címe: 1091 Budapest, Üllői út 1.) nyújtja. A vagyoni biztosíték hatálya a CTE által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazási csomagra kiterjed. A biztosítás kötvényszáma: **VBB82702/146708 és VBB82702/146709** összege: egyrészt 58.000.000 Ft (ötvennyolcmillió forint), mely a 213/1996, (XII.23) Kormányrendelet 10 § (1) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (befizetett előlegek visszafizetése), másrészt 5.800.000 Ft (ötmilliónyolcszáz ezer 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.** CTE az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazók) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A Cartour Europe a közte, és az Utazók közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazók által megadott és a CTE által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A CTE a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az [utashirlevel@cartoureurope.hu](mailto:utashirlevel@cartoureurope.hu) elérhetőségen fogad. Az utazási szerződést nem érintő egyéb személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztató megtalálható a [https://www.cteurope.hu/Kulso\\_adatvedelmi\\_tajekoztato\\_CTE.pdf](https://www.cteurope.hu/Kulso_adatvedelmi_tajekoztato_CTE.pdf) oldalon

**11.2.** Amennyiben az Utazók az egészségi állapotukra vonatkozó személyes adatokat adnak meg a CTE számára, tudomásul veszik és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a CTE 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 CTE 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 CTE felé; a személyes adatok szolgáltatása önkéntes. Azonban a személyes adatok ismerete és feldolgozása nélkül a CTE nem lesz képes az utazási szerződés megkötésére és végrehajtására.

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

**11.5.3.a** CTE 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 CTE az adatokat csak annyi ideig tárolja, ami az adatkezelés céljának teljesüléséhez szükséges. Ha a CTE két vagy több célra is feldolgozza személyes adatait, akkor az adatokat addig tároljuk, amíg az utoljára lejáró adatkezelési cél teljesül. Azonban a CTE 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 CTE jogainak és jogos érdekeinek védelme érdekében 5 naptári év elteltéig a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnését követően. A CTE 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** CTE vonatkozó jogi kötelezettségének teljesítése érdekében, a vonatkozó jogi kötelezettségnek időtartamára

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

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

**11.8.** A szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítése érdekében a CTE 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.** Szállásszolgáltatást 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 CTE jogosult az Utazók személyes adatainak továbbítására olyan közreműködők számára is, akik a CTE megbízásából és nevében eljárva, ún. adatfeldolgozóként vesznek részt a folyamatban. A Cartour Europe adatfeldolgozóinak listája magában foglalja a kiszervezett szolgáltatások nyújtóit, valamint partner utazási ügynökségeinket.

**11.10.** A CTE jogosult továbbá az Utazók személyes adatainak átadására egyes kijelölt hatóságok számára abban az esetben, ha a CTE-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 utazik, személyes adatait a harmadik ország felé kerülnek továbbításra. Ilyen esetekben a CTE 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 CTE a személyes adataikat átruházhatja a megfelelő adatszolgáltatókra még - a GDPR 45. cikkely (3) bekezdése szerinti megfelelőségi határozat hiányában is a GDPR 46. cikkely 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 megtesszük 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 CTE 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 CTE számára, és a harmadik felet ennek megfelelően értesítette.

A CTE ügyeleti telefonszáma (csak sürgős ügyben, probléma esetén hívja!): +36704553912  
A CARTOUR Europe Kft. nyilvántartási száma: U-001831.

## **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 CARTOUR Europe 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 CTE 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 CTE által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

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

**13.4.** A CTE kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal írásban tájékoztatja az Utazót helyi képviselőjének, partnerének nevééről, címéről, telefonszámáról. Ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utazó számára a CTE-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 CTE a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja.

**13.6.** A CTE 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.cteurope.hu/Kulso\\_adatvedelmi\\_tajekoztato\\_CTE.pdf](https://www.cteurope.hu/Kulso_adatvedelmi_tajekoztato_CTE.pdf).

**Nyilatkozat a 2007. évi CXXVII. általános forgalmi adóról szóló-törvény 206. §-a szerint**  
(kérjük a megfelelőt megjelölni):

a szolgáltatást magánszemély utazóként, nem adóalanyként veszi igénybe

adóalanyként saját nevében, végső felhasználóként (azaz utazóként) veszi igénybe

adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utazóként) veszi igénybe

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

Dátum: .....

.....  
utazó aláírása