



Általános Szerződési Feltételek

1. A Kartago Tours Utazásszervező és Szolgáltató Zrt. (**továbbiakban KT**) (1076 Budapest, Thököly út 21. tel: +36 1 4628400, fax: +36 1 4628401, nyilvántartási szám: U-000834, adószám 13834203-2-42) a 472/2017. (XII.28) Korm. sz. rendeletben foglaltaknak megfelelően az alábbiakban teszi közzé általános utazási feltételeit. Az alábbi tájékoztató, valamint a KT katalógusában, a KT honlapján (www.kartagotours.hu) közölt információk (**különös tekintettel az Utazási Tanácsokra**) az utazási szerződés részét képezik. Az utazási szerződésre a katalógusban, a honlapon, az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, valamint a jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet és a 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 6:254 utazási szerződésre vonatkozó paragrafusait kell alkalmazni.

2. Jelen ÁSZF 2021.03.12 után megkötött utazási szerződésekre érvényes, visszavonásig. Jelen ÁSZF. elsősorban a KT által szervezett utazási csomagokra terjed ki, de alkalmazandók (eltérő megállapodás hiányában) abban az esetben, ha a szerződés tárgyát kizárólag szálláshelyszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb szolgáltatás képezi. Az ilyen elemű szolgáltatásokra a vagyoni biztosíték nem nyújt fedezetet.

3. Amennyiben a KT nem saját hatáskörben, hanem más utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem jelen általános szerződési feltételek, hanem az adott utazásszervező szerződési feltételei alkalmazandók.

4. Amennyiben a KT 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.

I. Utazási szerződés létrejötte

1. Az Utazó utazását írásban, online foglalási rendszeren keresztül (www.kartagotours.hu), vagy szóban bármely KT irodában, vagy a KT-szal szerződést kötött utazásközvetítő irodában lefoglalhatja. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, ha a foglalást a KT nyilvántartásba veszi, írásban visszaigazolja, valamint az Utazó a lefoglalt utazásra vonatkozó részvételi díjelőleget vagy a teljes részvételi díjat megfizeti. Ha az előleg megfizetése nem a foglalással egy időben történik, a KT - az Utazó kérésére - a kiválasztott úton való részvétel lehetőségét fenntartja, az előleg megfizetésének közösen megvalósított időpontját.

2. A KT fenntartja a jogot, hogy helyhiány, vagy egyéb más ok miatt, illetve nem saját szervezésű utazások esetén, az utazási megrendelést csak feltételeken fogadja el (kontingensen felüli, ún. lekéréses helyek esetén). Ebben az esetben az utazási szerződés csak akkor válik hatályossá, ha az Utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról a KT írásban értesíti. Ennek hiányában az Utazó megrendelését törölheti, a befizetett előleget részére a KT visszatéríti.

3. Az utazási szerződés alapját képezik a KT katalógusában, weboldalon és az utazási szerződésben és az utazásra jogosító okmányokban rögzített információk, az itt rögzített Általános Szerződési Feltételek, és a katalógusban található Hasznos Tudnivalók: függetlenül a szerződés megkötésének módjától.

4. Ha nem az Utazó személyesen, hanem javára 3. személy foglalja le az utat, a KT nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utazót. E harmadik személyt az Utazó képviselőjének kell tekinteni. Ez esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az Utazót terhelő kötelezettségek az Utazó javára szerződést kötő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az Utazót érinthetik.

II. Az Utazó jogai és kötelezettségei

1. Az Utazó kötelessége az utazás ellenértékének megfelelő összeg kifizetése a KT útmutatásai alapján.

2. Az Utazó köteles az indulás/visszaindulás dátumát, helyét, pontos idejét, valamint a kint tartózkodás alatt a helyi

képviselőkkel történő találkozás idejét tiszteletben tartani. Amennyiben az Utazó ezeket az időpontokat figyelmen kívül hagyja, az ebből eredő károkat és költségeket az Utazó viseli.

3. Az Utazó és a KT a szerződés teljesítése során kötelesek együttműködni. Ennek keretében a felek, kötelesek elérhetőségeikről, azok megváltozásáról, - különös tekintettel az Utazó telefon/email elérhetőségére - egymást értesíteni, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

4. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából lemond a kifizetett szolgáltatásokról, vagy bizonyos szolgáltatásokat érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, nem kérhet ezekért kártérítést, ezek ellenértékére sem tarthat igényt. Ha az utazás ideje alatt az Utazó saját elhatározásából nem veszi igénybe az utazási szerződés szerinti repülőter-szálloda transzfer szolgáltatást, vagy a szálloda szolgáltatást kevesebb éjszakára kívánja igénybe venni, erről köteles a KT helyi képviselőjét haladéktalanul tájékoztatni. Ennek elmaradása esetén az Utazásszervezőnél felmerült plusz költségeket köteles az Utazásszervezőnek megfizetni.

5. Autóbuszos utazás során az Utazó tudomásul veszi, hogy az autóbusznál jelentkező legkésőbb az indulás előtt 15 perccel kell. Amennyiben az Utazó elkészik, az autóbusz a kijelölt indulási időponttól maximum 10 percet vár, majd jegyzőkönyv felvételét követően elindul. Az Utazót terhel minden ebből eredő kár és költség, ezzel kapcsolatban kárigényt nem terjeszthet elő a KT felé. Az Utazótérben az ülések alatt és az ülésorok közötti folyosón csomagok szállítása a balesetveszély elkerülése érdekében tilos! Az Utazótérbe felvett készitáskat őrzéséről az Utazó maga gondoskodik. Az utazás időtartama alatt a csomagterében elhelyezett csomagokért csak a saját hibából eredő csomagvesztésért és megrongálódásért felelős az utaztató. Kisállatok, háziállatok, romlandó áruk, valamint az emberi életet és környezetet veszélyeztető anyagok, hatósági előírásba ütköző áruk szállítása tilos! Dohányzás az autóbuszon tilos! Kizárható az utazásból az a személy, aki veszélyezteteti Utazótársait, a közlekedés biztonságát (pl. fertőző beteg, alkoholos, kábítószeres befolyásolt).
6. Hajó-, komp utazásokkal kapcsolatban az Utazó tudomásul veszi, hogy az adott hajó-, komptársaság utazási feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak. A hajótársaságok fenntartják a jogot az indulási időpontok és díjtételek előzetes jelzés nélküli változtatására, melyért irodánk felelősséget nem vállal. A KT minden esetben az adott hajótársaság fizetési feltételeit, módosítás, lemondási díját érvényesíti.
7. Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - a KT helyi képviselőjével vagy az utazási szerződésben rögzített egyéb elérhetőségek valamelyikén- tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Ennek elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén az Utazó felelős a közlés késedelméből eredő kárért, és a bizonyítás az Utazó terhén marad.
8. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést az V. fejezetben meghatározott szabályok alapján.

III. A KT jogai és kötelezettségei

1. A KT az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat a teljes részvételi díj megfizetését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint:
1.a. A KT az utazással kapcsolatos pontos információkat tartalmazó dokumentumot (e-ticket, voucherek) az indulás előtt legkorábban egy héttel postázta (vagy elektronikus formában e-mailen megküldi) a megrendelő által megadott címre. A megrendelő kérése

alapján személyes átvételre is lehetőség van a KT irodában, vagy az utazásközvetítő irodánál.

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

2. A KT kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatásokat/részszolgáltatásokat köteles teljesíteni, a katalógusban, weboldalon, egyéb tájékoztatóban megadott feltételek szerint. A KT nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánságainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásként rögzítésre.

3. A KT fenntartja magának az utazás módosításának vagy le nem bonyolításának jogát vis major esetben, mint például: természeti csapások, sztrájkok, háborúk, politikai változások, késések a légi forgalomban, vagy bizonyos légi utak megszüntése, a közúti, vasúti, vagy légi forgalom ideiglenes lezárása esetén.

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

5. A KT fenntartja magának a jogot arra, hogy a tájékoztatóban foglaltaktól kivételesen és indokolt esetben eltérjen.

6. A KT fenntartja magának a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal ellátott utazási szerződéstől, ha a jelentkező létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb résztvevő-számot. Minimum létszám autóbuszos utazásnál: 35 fő, repülő utaknál minimum 120 fő/járat. Az ettől eltérő létszámot a KT megrendelőkor jelzi (például körutazások minimális létszáma).

7. Egyedi külföldi szállásfoglalás és egyéb szolgáltatás ügyintézése esetén az iroda 3.000.- Ft foglalási díjat számol fel, mely összeg a megrendelés megvalósulása esetén beleszámít a részvételi díjba, meghiúsulása esetén visszatartható. Egyedi külföldi szállásfoglalás esetén a partneriroda fizetési, módosítási, lemondási feltételei az irányadók. A KT a feltételekről minden esetben tájékoztatja az Utazót jelentkezőkor.

8. Hajókirándulások megszervezése az időjárási viszonyoktól függhet. A KT fenntartja a jogot arra, hogy rossz időjárási körülmények miatt a hajókirándulások időpontját módosítsa, vagy ha a megszervezés lehetetlenné válik, lemondja.

9. A KT a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásából, illetve az esetlegesen nem megfelelő időjárási körülményekből eredő kellemetlenségektől vagy károktól felelősséget nem vállal.

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

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

12. A KT-nak és az általa megbízott szolgáltatóknak jogában áll a szolgáltatást megtagadni vagy a szolgáltatás igénybevételét korlátozni, amennyiben az Utazó magatartásával a többi Utazó testvérségét veszélyeztet, botránnyosan viselkedik vagy egyéb hasonló okból magatartásával akadályozza a szolgáltatás teljesítését.

IV. Fizetési feltételek

1. Az Utazó az utazási szerződés aláírásával (online foglalás esetén a megrendelésével) egyidejűleg részvételi díjelőleget fizet. A megfizetett előleg garancia, hogy az ily módon lefoglalt helyeket a KT más Utazónak nem értékesíti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtti 30. nappal esedékes. A fizetendő részvételi díjelőleg az utazás részvételi díjának 40%-a (eltérő megállapodás

hiányában). Menetrendszerinti légi járáttal bonyolított utazások esetén a részvételi díj előleg minimum a repülőjegy értékének összege. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a fenti fizetési határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszűnését eredményezi. Ilyen esetben a KT úgy tekinti, mintha az Utazó az utat lemondta volna és a lemondási feltételek lépnek érvénybe. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtt 30 napon belül kerül sor, az Utazó a teljes részvételi díj 100%-át köteles a szerződés aláírásával egyidejűleg megfizetni.

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

V. Lemondási feltételek

1. Ha az Utazó a fenti okoktól eltérő indokkal áll el az utazástól, köteles a KT-nak bánatpénzt fizetni az alábbiak szerint (a visszazárolást, az indulást megelőző naptól kell kezdeni): A szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdése előtti:
 - 65. napig: 20.000 Ft/fő
 - 64. naptól a 30. napig a teljes részvételi díj 30%-a
 - 29. naptól a 21. napig a teljes részvételi díj 40 %-a
 - 20. naptól a 15. napig a teljes részvételi díj 60 %-a
 - 14. naptól a 7. napig a teljes részvételi díj 70 %-a
 - 6. naptól a 3. napig a teljes részvételi díj 80 %-a
 - 2 nappal az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás megkezdése esetén a teljes részvételi díj 90 %-a.

2. Menetrendszerinti légi járáttal 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 KT tényleges költségeit megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál a KT minden esetben pontos tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazónak az utazási szerződés megkötésekor.

3. Az utazástól történő bármely fél ellátása esetén a KT a részvételi díjat ill. annak visszajáró részét az alábbiak szerint fizeti vissza:
 - 3.a: átutalással legkésőbb 14 napon belül az Utazó írásbeli nyilatkozata alapján az Utazó által megadott bankszámlaszámra
 - 3.b: Az Utazó kérésére indokolt esetben készpénzben az utazási irodában előre egyeztetett időpontban.
4. Amennyiben a szerződéskötés időpontjában a szerződésben rögzített célállomás vagy annak közvetlen környezete a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásban szerepel, az Utazó a szerződéskötést követően a szerződéstől ellalás során nem hivatkozhat a 472/2017 Korm rendelet 21§(3) bekezdésében meghatározott bánatpénz megfizetése nélküli lemondási jogára. Ebben az esetben az Utazó köteles megfizetni az V.1. szakaszban meghatározott bánatpénz összegét.

VI. Módosítási feltételek

1. A megrendelés módosítása esetén – eltérő rendelkezés hiányában – az Utazónak 5.000.- Ft/fő módosítási díjat kell fizetni. A módosítási díj összege nem visszatéríthető.
2. Azokat az eseteket, amikor az utazási szerződés módosítására az Utazó által, az utazás megkezdése előtt számított 45 napon belül kerül sor és a módosítás a főutas (Utazó) nevére, utazás időpontjára, utazás időtartamára, úti céljára vagy a szálloda megváltoztatására irányul, a KT utólagos lemondásként kezeli és a LEMONDÁSI FELTÉTELEK lépnek életbe.
3. Amennyiben az Utazó valamilyen kedvezményes utazásra fizetett be, de a későbbiekben bármilyen módosítást kér (név-, időpont-, - utazás időtartama, szállodaváltoztatás, szobátípus változtatás, stb.), úgy a kedvezményre már nem jogosult. Ilyen esetben Utazó köteles megfizetni a módosítási díjat, plusz a befizetési korai és a módosítás időpontjában érvényben lévő aktuális ár közötti különbözetet. Amennyiben a részvételi díj a befizetésekor érvényes díjhoz képest csökkent, Utazó nem tarthat igényt a különbözetre.
4. Menetrendszerinti járáttal történő utazás esetén bármilyen repülőjegy-módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

VII. Az árak tartalmazzák

(A katalógusban, weboldalon szereplő utazási csomag megrendelése esetén.)

1. Repülőjegy oda-vissza utazásra (A poggyászok súlyhatára légitársaságonként változó. A részletekről kérjük, érdeklődjön az irodában.) 2 év alatti gyermek részére a repülőgépen nincs külön hely biztosítva.
2. Transzfer: repülőtér – szálloda - repülőtér között (Kivéve: sportfelszerelések - pl: szőrf, kite -, szállítása a repülőtér és szálloda

között, melyek előzetes megrendelés esetén felár megfizetése mellett vehetők igénybe.)

3. A programban feltüntetett szolgáltatások:

- a. Szállásköltség a megrendelésnek megfelelő szobátípusban és kategóriában
- b. Étkezés megrendelés alapján: reggeli: kontinentális, büféjellegű; félpanzió: reggeli + svédasztalos, a'la carte, menü vacsora; teljes panzió: reggeli + svédasztalos, a'la carte, menü ebéd + vacsora, all inclusive ellátás: katalógus, weboldal leírása és megrendelés szerint. Az italokat az alapárak kizárólag all inclusive ellátás esetén tartalmazzák, vagy ha erre a program leírás kifejezetten utal
- c. Sportolási, szórakozási lehetőségek a katalógus leírása alapján.
- d. Telepített magyar nyelvű képviselő amennyiben az adott úti célnál ez feltüntetésre kerül. Bizonyos programoknál a telepített magyar nyelvű képviselő mellett helyi idegengazdát is kíséri a csoportot a helyi jogszabályoknak megfelelően. Magyar nyelvű asszisztencia: 24 órás telefonos elérhetőség magyar nyelven a helyszínen, sürgős/fontos ügyben személyes segítségnyújtás, egy információs óra /érkezés.

A szervezett programok időtartama a reptéri találkozás időpontjától a budapesti hazaérkezésig tart. **Az árak a lefoglalt éjszakák alapján lettek kiszámítva, nem az üdülőhelyen töltött napok alapján. Az első és utolsó nap gyakran az utazással telik, és nem számítanak nyaralási napnak.**

VIII. Fakultatív programok

Fakultatív kirándulások lehetőségéről a KT katalógusa és a helyszínen a helyi képviselő ad tájékoztatást. A fakultatív kirándulásokat minden esetben helyszíni utazási iroda szervezi. A fakultatív kirándulásokra történő jelentkezés és díjának megfizetése a helyszínen, devizában történik. Ennek megfelelően a fakultatív kirándulásokra vonatkozóan szerződéses jogviszony az Utazó és a helyszíni utazási iroda között jön létre. A fakultatív kirándulások befizetésének módjáról a helyi képviselő ad részletes felvilágosítást. Előfordulhat, hogy kellő létszám hiányában a programon magyar nyelvű kísérő nem áll rendelkezésre, vagy a kirándulás elmarad. A fakultatív kirándulások kínálata és ára szállodánként eltérhet, függhet a szálloda elhelyezkedésétől. A KT által szervezett utazások során a fakultatív programokat szervező helyszíni utazási iroda nem a KT közreműködője, a programok lebonyolítására és részleteire a KT-nak nincs ráhatása. A fakultatív programokkal kapcsolatban a KT semmilyen reklamációt nem fogad el.

IX. Légi szállítás

1. Repülőutak esetén a légi szállításra, a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadóak. A KT és a légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, és 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, 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.
2. A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és a KT fenntartja magának a repülőgép indulás időpontjának, helyének, az útirány, az átszállási lehetőségek, a légitársaság, a repülőgép típus változtatásának, közbelső leszállás beiktatásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek.
3. Az esetleges módosításokat - a lehetőségekhez mérten - a KT minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.
4. 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 szerződéskötésekor 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 közzétett leszállásra, repülőgép, légitársaság cserére sor kerülhet. Repülőjárat kiesése, technikai okból történő kimaradása esetén a KT nem jogosult a szállítást megoldani, ez a légitársaság kötelezettsége.
5. Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik vagy elvesznek, a tényt 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 KT-t felelősség nem terheli, a kárigényeket a légitársasághoz kell benyújtani.

X. Szállodák és elszállásolás

1. A KT jogosult a megnevezett szállodától indokolt esetben eltérni (például szállodai túlszűfolt miatt), ilyen esetben köteles az eredetileg kiválasztott szállodához hasonló kategóriájú másik

szállodában az Utazót elszállásolni. A KT nem köteles a szállodától függő, a katalógusban nem szereplő, szerződésben külön nem rögzített Utazói igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba).

2. A KT kínálatában szereplő szállodák némelyike rendelkezik főépülettel, több épületből álló szállodakomplexum mellékepülettel, és bungalóval (vagy bungaló stílusú szobákkal) egyaránt. A külföldi partnerek mindkét szállást azonos értékűnek tekintik és ezeket azonos áron kínálják.

Az Utazónak csak a katalógusban külön feltüntetett szálláshelyek esetén van módja fő- ill. mellékepületben történő elhelyezés között választani, ilyenkor a KT köteles a szerződött típust a szerződésben rögzíteni, és biztosítani.

3. A KT akciós úttjai között olyan szállodák is szerepelhetnek, amelyek a katalógusban lévő standard szállodák között nem találhatók. Ezekre a szállodákra is ugyanúgy vonatkoznak az utazási feltételekben szereplő kitételek.

4. Tengerre néző szoba megrendeléseket a nyári szezon túlszűfoltja miatt még felár megfizetése esetén is csak opcionálisan áll módjában a KT-nak elfogadni a katalógusban feltüntetett szállodák esetében. Amennyiben a szálloda nem tudja biztosítani a tengerre néző szobát felár ellenében sem, úgy az Utazó köteles ezt a tényt a helyszínen a helyi képviselővel jegyzőkönyveztetni, és a KT köteles a felárat az utazás után haladéktalanul visszafizetni.

XI. Hibás teljesítés

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

2. A KT 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 KT 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.

3. A KT Zrt. az Utazónak kifizethető kártérítés és sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.

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

5. A kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát aláírva, az Utazónak át kell adni. Az Utazó köteles kárigényét hazaérkezéstől számított 30 napon belül ajánlott levelelben vagy emailben az utazási irodának eljuttatni. A KT kizárólag az egyénileg benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A helyszíni jegyzőkönyv helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését. KT felhívja az Utazók figyelmét arra, hogy a kárigényt lehetőség szerint minél korábban juttassák el az irodához, tekintettel arra, hogy a kivizsgáláshoz általában szükséges a helyi partneriroda vagy szolgáltató álláspontja, ezért az idő múlása a panasz kivizsgálását nehezíti.

6. Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akitől az utazási csomagot megvásárolta. Az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul az utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elvülési idők betartása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés az utazásszervezővel való közlésnek minősül.

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

8. Az időben benyújtott panaszlevelekre a KT 30 napon belül válaszol.

9. A KT a személyes jogok védelme érdekében az Utazók személyes adatait (névét, címét, telefonszámát) és tartózkodási helyét - még sürgős esetekben sem - adja meg harmadik személynek, kivéve, ha az Utazó maga azt nem kérte. Közlések, üzenetek továbbítási költségei az Utazót terhelik.

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

11. A saját csomagjai és értékei megőrzéséről az utazás során az Utazó köteles gondoskodni. Repülőn, autóbuszon, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyáért a KT felelősséget nem vállal.

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

13. Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában az Utazó panaszát lakóhelye/tartózkodási helye, illetve a Kartago Tours Zrt. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület (lev.cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.) elé terjesztheti, illetve az illetékes bírósághoz fordulhat. Az utazó a fogyasztóvédelmi jogszabályok megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. A fogyasztóvédelmi hatóság a kormányhivatal.

Elérhetőségeik:

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

XII. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az útlevel érvényességéért, útlevelemmel, vízummal kapcsolatos, illetve vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az Utazó felel. A KT köteles a szerződés megkötésekor az Utazó figyelmét felhívni ezekre a rendelkezésekre. Külföldi állampolgárok utazása esetén javasolt az utazás lefoglalása előtt felvenni a kapcsolatot a célszország Nagykövetségével a beutazási feltételekre vonatkozó információk beszerzése céljából. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást nem kezdte volna meg, egyúttal a KT a lemondási feltételeket lépteti érvénybe.

XIII. Biztosítás

1. 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.

2. Az utazásképtelenségre vonatkozó (ún. storno) 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 szerződés megkötéséhez meghatározott kezdetével egyidejűleg - de mindkét esetben legkorábban a biztosítási díjak a KT vagy megbízottja felé történő megfizetését követően - kezdődik meg. Az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás díja a részvételi díj 1,5 %-a (menetrendszerinti/fapados járatokat tartalmazó utazási csomagok esetén 2%). A sztoróbiztosítás keretében a Biztosító vállalja, hogy ha az Utazó - biztosítási esemény miatt - nem tudja megkezdeni az utazást, akkor a bánatpénz összegét 20 %-os részesedéssel levonásával visszatéríti. A szolgáltatás feltétele a biztosítási feltételekben meghatározott dokumentumok benyújtása.

3. A KT weboldalán és az értékesítő utazási irodákban közzétett utazási és utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási feltételeit. Ezzel biztosítja, hogy azt az Utazó előzetesen, a biztosítás megkötése előtt megismerje, annak tartalmáról és feltételeiről részletes, egyértelmű és közhírhöz tájékoztatást kapjon. A biztosítási szerződés részét képezik a KARTAGO AIR GOLD, KARTAGO AIR SILVER UTASBIZTOSÍTÁSI TERMÉKEKRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS ÉS KÜLÖNÖS BIZTOSÍTÁSI FELTÉTELEK (EUB2021-09KTU), mely mind az ott megjelölt utazási biztosítás terméktípusok, mind az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási részletes feltételeit rögzíti. (elérhetősége: [EUB2021.pdf \(kartagotours.hu\)](#))

4. A Kartago Tours vagyoni biztosítékának összege 2022 évre **600.000.000 Ft (hatszázmillió forint)**, melyet az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel kötött biztosítás fedez (kötvényszám: KT-KE-867-20210915). Ez az összeg a 213/1996. (XII.23) Kormányrendelet 10§(1) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (befizetett előlegek visszafizetése). A 213/1996. (XII.23) Kormányrendelet 9/A§(2) bekezdésében foglalt esetekre (hazaszállítás, kényszerű kint tartózkodás költségeinek fedezet) a Kartago Tours az **Európai Utazási Biztosító Zrt-vel** (1132 Budapest, Váci út 36-38.) kötött biztosítást **120.000.000 Ft (százhuszmillió forint)** összegben, kötvényszám:

KT-KE-867-20210915. A vagyoni biztosíték hatálya a Kartago Tours által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazási csomagra terjed ki.

XIV. Személyes adatok védelme

1. A KT az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazók) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A Kartago Tours a közte, és az Utazók közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazók által megadott és a KT által befogadott azonosító és elérhetőségi

adatokat kezeli. A KT a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az uyfelkapcsolat@kartagotours.hu elérhetőségen fogad.

Az utazási szerződést nem érintő egyéb személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos tájékoztató megtalálható a <https://www.kartagotours.hu/adatvedelmi-tajekoztato> oldalon.

2. Amennyiben az Utazók az egészségi állapotukra vonatkozó személyes adatokat adnak meg a KT számára, tudomásul veszik és a szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a KT a szerződés teljesítése során ezeket a személyes adatokat kezelje a jelen szabályzat 5.1. és 5.2. pontja alapján.

3. A személyes adatok feldolgozása során a KT betartja az általánosan kötelező érvényű jogszabályokat, különösen az EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletet (2016. április 27.) a természetes 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. Adatkezelési nyilvántartási számok: NAIH-61687, NAIH- 61688, NAIH-61689, NAIH-61690, NAIH-61691, NAIH-61692, NAIH-61693

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

5. A KT a személyes adatokat csak az alábbi célokra használja fel:

5.1 a szerződés teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének b) pontja; 5.2 a KT jogainak és jogos érdekeinek védelme, különösen a KT jogi követeléseinek létrehozása, végrehajtása vagy védelme; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja; 5.3 a KT általánosan kötelező érvényű jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének c) pontja (pl. a könyvelési és adózási dokumentumok fenntartásának kötelezettsége); 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 történő feldolgozását is.

6. A KT az adatokat csak annyi ideig tárolja, ami az adatkezelés céljának teljesítéséhez szükséges. Ha a KT két vagy több célra is feldolgozza az Utazó személyes adatait, akkor az adatokat addig tárolja, amíg az utóljára lejáró adatkezelési cél teljesül. Azonban a KT 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 kezelniük:

6.1 a szerződés teljesítése érdekében, a szerződés szerinti kötelezettségek megszűnéséig;

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

6.3 a KT vonatkozó jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében, a vonatkozó jogi kötelezettségek időtartamára

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

7. A KT legkésőbb az adatkezelési időtartam lejáratára szerinti naptári év végéig számított három naptári hónapon belül megsemmisíti vagy azonosításra alkalmatlanná teszi az Utazók személyes adatait.

8. A szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítése érdekében a KT 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:

1.8.1 Szálláshozzájárulást nyújtók;
1.8.2 Szállítási szolgáltatást nyújtók;
1.8.3 Biztosítási szolgáltatást nyújtók;
1.8.4 Állami Külképviseltek (vízum beszerzéséhez);
1.8.5 egyéb szolgáltatók nyújtói, megállapodás alapján (pl. autókölcsönzés, transzfer vagy parkoló szolgáltatás).

Felhívjuk a figyelmet, hogy egyes úti céljainkra külön feltételek vonatkoznak a légitársaság adatkezelése szempontjából, amely az alábbi oldalon található:

<https://www.kartagotours.hu/legitarsasagi-informaciok>

Utazóink az utazási szerződés megkötésével tudomásul veszik és kifejezetten hozzájárulnak a légitársaság által megadott adatkezeléshez.

9. A KT jogosult továbbá az Utazók személyes adatainak továbbítására olyan közreműködők számára is, akik a KT megbízásából és nevében eljárva, ún. *adatfeldolgozóként* vesznek részt a folyamatban. A Kartago Tours adatfeldolgozóinak listája magában foglalja a kiszervezett szolgáltatások nyújtóit, valamint partner utazási ügynökségeinket. A GDPR 6. cikke (1) bekezdésének f) pontja és (48) preambulumban bekezdése alapján a KT jogosult megosztani az Utazók személyes adatait belső ügyintézési célok érdekében leányvállalataival és kapcsolt vállalkozásaival az EXIM GROUP-n belül. Az EXIM GROUP magában foglalja az EXIM HOLDING a.s.-t és ennek leányvállalatait a Cseh Köztársaságban és egyéb országokban, illetve a Der Touristik Group GmbH-t és ennek leányvállalatait a Német Köztársaságban és egyéb országokban.

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

11. Amennyiben az Utazó az Európai Gazdasági Térségen kívül eső, ún. harmadik országba utazik, személyes adatai a harmadik országtól elvárható lépést megteszi az adott személyes adatok biztonságos átvételének és titkosságának biztosítására. Ha azonban az Utazó az Európai Unió vagy az Európai Gazdasági Térség területén kívülré utazik, akkor tudomásul veszi és az utazási szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a KT a személyes adatait átruházhatja a megfelelő adatszolgáltatókra még - a GDPR 45. cikkely (3) bekezdése szerinti megfelelőleg határozat hiányában is a GDPR 46. cikkelye szerinti megfelelő biztosítékok alapján.

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 megteszük 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:

12.1 Hozzáférés: Utazóinknak jogában áll hozzáférni a KT által róluk tárolt adatokhoz.

12.2 Módosítás: Igényelhetik, hogy módosítsuk a pontatlan személyes adatokat.

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

12.4 Korlátozás: A GDPR 18. cikkében meghatározott körülmények között kérhetik az adatkezelés korlátozását.

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

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

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.

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 a KT számára, és a harmadik felet ennek megfelelően értesítette.

A KT ügyeleti telefonszáma (csak sürgős ügyben, probléma esetén hívja ezt a számot):

06-20-669-03-18

A Kartago Tours nyilvántartási száma: U-000834

A Kartago Tours a Magyar Utazási Irodák Szövetségének tagja.

Telefonos foglalási osztály | Hétfőtől Vasárnapig 8:00-tól 20:00 óráig | +36 1 462-8-462

Copyright © 2022 | Kartago Tours Zrt. 1076 Budapest, Thököly út 21-23 H-P 8:30-18:00, SZ 9:00 - 13:00