

A BUDAVÁR TOURS KFT. ÁLTAL SZERVEZETT, AUTÓBUSZAL TÖRTÉNŐ UTAZÁSOK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEI

Amely létrejött a **Budavár Tours Utazási és Kereskedelmi Iroda Kft.** – továbbiakban Budavár Tours; **székhely:** H-1011 Budapest, Bathányi u. 2.; **telephely:** H-1011 Budapest, Bathányi tér 5-6.; **levelezési cím:** H-1011 Budapest, Bathányi tér 5-6.; **e-mail-cím:** ertesites@budavartours.hu; **telefonszám:** (+36-1) 3-56-56-56; **ügyeleti telefonszám:** (+36-1) 487-10-17; **GMEKH szám:** R-236/92/97; **adószám:** 10382972-2-41; **cégjegyzékszám:** 01-09-062896; a **szolgáltató nyilvántartó bíróság megnevezése:** Budapest Fővárosi Törvényszék Cégbíróság; a **szolgáltató felügyeletét ellátó hatóság:** Budapest Főváros Kormányhivatala, 1124 Budapest, Németvölgyi út 37–39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf.: 919), **mint utazásszervező, valamint** amennyiben az értékesítés **utazásokhoz közvetítésével** történ, úgy az utazásközvetítő utazási iroda

neve:.....

székhelye:.....

telefonszáma:.....

e-mail-címe:.....

nyilvántartási száma:

valamint az utazó neve:

lakcíme:

e-mail-címe:.....

telefonszáma:.....

1. A BUDAVÁR TOURS Kft. által szervezett külföldi utazásokra a jelen szerződésben nem szabályozott kérdések tekintetében a Polgári Törvénykönyv 2013. évi V. rendelkezései, illetve az utazási szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) kormányrendelet (a továbbiakban: R.) rendelkezései, valamint vonatkozó nemzetközi egyezmények az irányadók.

Az utazási szerződés az utazó és a Budavár Tours között írásban vagy a Budavár Tours online foglalási rendszerén keresztül, illetve a Budavár Tourssal szerződésben álló közvetítő irodában történő foglalás nyilvántartásba vétele, annak visszaigazolásával és a jelen szerződésben meghatározott részvételi díj (előleg) befizetésével jön létre. A visszaigazolás és a mindkét fél által aláírt utazási szerződés egy példányt papír alapon vagy – ha az utazást elektronikus formában foglalják és így kötik a szerződést – más tartós adathordozón kell az utazó egyetértésével az Utazó rendelkezésére bocsátani. Amennyiben a Budavár Tours a jelentéskészítéshelyi vagy más ok (partneri visszaigazolás hiánya) miatt csak feltételeken fogadja el, az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha a Budavár Tours megküldi a feltétel nélküli visszaigazolást és az utazó a fentiek szerinti utazási szerződést megkötö. Ezen szerződés kötésség is utazó a jelentéskészítésként bármikor visszavonhatja és a Budavár Tours a befizetett előleget visszafizeti.

Ugyanez az eljárás, ha a Budavár Tours zárkózik el a fenti okokból a szerződéskötéstől. A Budavár Tours a megrendelő utazáshoz kapcsolódó katalógusában megjelent általános utazási feltételek, az őrrel kapcsolatos információk (utazási szolgáltatások pontos meghatározása, leírása, a fakultatív programok leírása, a részvételi díj felül fizetendő egyéb díjakat és költségek és azok tartalma), esetleges adminisztratív beutazási feltételek a célország tekintetében, illetve a Budavár Tours weboldalán (www.budavartours.hu) az utazási szerződés megkötésének módjától függetlenül annak részét képezik. Az utazási szolgáltatások pontos meghatározását, leírását, minőségét, időtartamát, a részvételi díjat, a fakultatív programok leírását, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat a Budavár Tours által kiadott utazási katalógus (tájékoztató, weboldal) rögzíti, és a konkrét (utazó által megrendelt) utazási szolgáltatások tárgyában a benne foglaltak – amelyeket az

utazó – megrendelő megismert és a szerződés aláírását követően mindezek az utazási szerződés részét képezik.

Az utazás időtartamára az egyes részszoolgáltatások meghatározására, minőségére, a teljesítés módjára és a részvételi díj összegére vonatkozóan a Budavár Tours által közzétett adatokban történt esetleges változásokról a Budavár Tours írásban – az utazó által megadott elektronikus címre – tájékoztatót küld az utazás előtt, vagy személyesen közli azt.

2. A megrendelő – utazó – köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám-, devizajogszabályok, egészségügyi előírások stb.), valamint a fogadó ország törvényeit és tradícióit betartani, illetve tisztelben tartani. Ezek elmulasztásából eredő összes kárért és költségért a Budavár Tours felelősséget nem vállal. Ezek, illetve ezek megszegéséből eredő költségek, károk az utazót terhelik.

3. Amennyiben az utazó a Budavár Tourssal, mint közreműködővel köt baleset-, betegség-, illetve poggyászbiztosítást, vagy ütemadási biztosítást, úgy a Budavár Tours köteles a biztosítási kötvényt, az adott biztosítási termék szabályzatát, illetve a biztosítás igénybevétele jogosító bizonylatot – kötvényt az utazási szerződés szerinti szolgáltatás igénybevételere jogosító iratok átadásával egyidejűleg – az utazónak átadni. Amennyiben a biztosítást az utazó nem a Budavár Tours közreműködésével köti, úgy köteles maga gondoskodni saját biztosításáról. Utazóbiztosítás hiányában a betegségből, balesetből és poggyászkárból adódó összes felelősség és költség az utazót terheli. A BBP (Baleset-, Betegség- és Poggyászbiztosítás), valamint az ütemadási biztosítás kizárólag olyan természetes személy részére köthető, aki a biztosítás megkötésének időpontjában érvényes magyar társadalombiztosítási (TB) jogviszonnyal rendelkezik. Magyar társadalombiztosítási jogviszonnyal nem rendelkező utas részére a fenti biztosítási termékek nem köthetők. Amennyiben a biztosítás ennek ellenére – az utas részéről téves vagy hiányos adatszolgáltatás következtében – mégis megkötésre kerül, a biztosítás a kezdetektől érvénytelennek minősül. Ilyen esetben a biztosító kizárólag a befizetett biztosítási díj visszatérítésére köteles, azonban káresemény esetén szolgáltatás nem érvényesíthető, és a biztosító kártérítési kötelezettsége nem áll fenn.

4. A részvételi díj – eltérő kikötés hiányában – az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, az egysejtn foglalásiadminisztrációs díjat, illetőleg szervezési költségét, továbbá az áfa összegét foglalja magában. Áraink 1 euró = 400 forint, 1 amerikai dollár = 400 forint árfolyamú érvényesek. A 2012. évi áfa-törvény előírásai szerint a közölt árakra 27% áfát számolunk fel, amennyiben az utazó a számlát nem a saját nevére állítja át. A számla értékét nem kell áfával növelni, amennyiben az utazó nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatást végfelhasználóként (azaz nem tovább értékesítésre) vásárolja.

5. Az utazáson való részvétel az úti okmány és az utazási szerződés felszálálkór történő felmutatásával lehetséges. Az utazáson azon utazók vehetnek részt, akik a szerződésben szereplő teljes összege befizetését a megadott határidőre rendezték, és így az utaslistán szerepelnek.

6. A BUDAVÁR TOURS Kft. – **legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal** – a részvételi díjat felmelelheti az alábbi okokból:

- a szállítási költségek emelkedése (ideértve az üzemanyagköltségeket),
 - az utazási szerződésben vállalt részszoolgáltatásokkal kapcsolatos adók, illetékek és egyéb kötelező terhek (például üdülőhelyi díj, reptéri illeték, horgonyzási díj) emelkedése,
 - az irányadó deviza-fórté arányának (a programfüzet tartalmazza azt az árfolyamot, melyen a részvételi díj jakmegállapításra kerültek) változása esetén.
- A díjmelésnek arányosnak kell lennie a költségek emelkedésének mértékével, és az utazó haladéktalanul – az ok megjelölésével kell erről tájékoztatni. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utazó elállhat a szerződéstől és a Budavár Tours a befizetett teljes összeget visszatéríti. 8% vagy annál kisebb részvételi-díj-emelés esetében az utazó csak az utazási szerződésben meghatározott mindenkor bnatpénz levonását követően kaphatja vissza részvételi díjat. Amennyiben a fent felsorolt esetekben a változások részvételi díj csökkenéshez vezetnének, úgy a Budavár Tours az adminisztratív költségek levonását követően az ebből fakadó megtakarítás összegét az utazó felé megtéríti. Az utazás

megkezdését megelőző 30 napnál korábbi szerződéskötés esetén – amennyiben a részvételi díj összege meghaladja az 50 000 Ft-ot, a megrendelő a Budavár Tours részére köteles a jelentkezéskor a részvételi díj 40%-nak megfelelő összegű előleget befizetni. (50 000 Ft alatti utak esetén a jelentkezéskor teljes összeg fizetendő.) A részvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtt 30 napig kell befizetni, kivéve, ha az adott útra vonatkozóan – figyelemmel a Budavár Tours külföldi közreműködővel kötött szerződésének szigorúbb feltételeire – a szerződéskiegészítés ennél korábbi határidőt ír elő. A megrendelő–utazó tudomásul veszi, hogy a hátralek megfizetésének időpontjáról a Budavár Tours külön értesítést nem küld. Amennyiben ezen időponttól a szerződő–utazó nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, a Budavár Tours külön értesítés nélkül elállhat a szerződéstől és azt semmisnek tekintheti. A megrendelő ez esetben köteles a Budavár Tours részére a szerződés 12. pontjában kikötött bnatpénzt megfizetni. Amennyiben a jelentkezés az utazás megkezdése előtt 30. napon belül történik, függetlenül az összeg mértékétől, a részvételi díj teljes összegét a jelentkezéskor egyidejűleg kell megfizetni. Opciók foglaláskor a részvételi díj határidőre történő megfizetésének elmulasztása esetén a megrendelés automatikusan törörlésre kerül, így az utazási szerződés nem jön létre. Bármely kedvezményre való jogosultságot az utazónak a megrendeléséskor kell bejelentenie és igazolnia. Az utalógós bejelentéseket a Budavár Tours nem fogadja el.

7. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a Budavár Tours számára legalább egy lakcímet címkézés foglalatsonként a számlázáshoz megadni, egy e-mail címet, vonalas vagy egy mobil telefonszámot, amelyen az utazó az utazás előtt és alatt elérhető, hogy az esetlegesen fellépő változásokról az utazásszervező az utazókat értesíteni tudja. Amennyiben az utazó nem ad meg telefonszámot, hibás telefonszámot ad meg, vagy a megadott számon nem érhető el, az ebből eredő károkat az utazásszervező nem vállal felelősséget. Az utazásszervező vállalja ugyanakkor, hogy a megadott telefonszámot kizárólag az utazással kapcsolatos információadásra használja, azt bizalmasan kezeli, harmadik személynek nem adja tovább és nem használja fel üzleti célokra.

8. A Budavár Tours az autóbuzos utazások esetén külön részvételi díj nem állít ki, részvételi jegyként az utazási szerződés szolgálat, amelyet a társas utazás megkezdése előtt a Budavár Tours megbízottjának (utazókísérőnek, idegvezetőnek) be kell mutatni. A nem budapesti felszálálki igényét megrendelésekor jelezni kell. Utalógós változtatás esetén a módosítási díj 2500 Ft/fő. Az autóbuzos csak igény esetén áll meg a felszálálki helyeken, és csak a felsorolt csatlakozási pontokon van lehetőség a felszálálásra. A busz a menetirányán megegyező oldalon tud megállni az autópályák pihenőhelyein, azaz oda- és visszaúton nem ugyanazon az oldalon! A vidéki indulásokra vonatkozólag Budavár Tours honlapján a sűgőban található naprakész információ.

9. Az autóbuzos utazások esetén személyenként egy darab, **maximum 5 kg súlyú kézipoggyász** vihető fel az utazótérbe, melynek mérete **nem haladhatja meg a 40X30X40 centimétert**, illetve a gépjármű csomagterébe **1 db 15 kilogrammál nem nehezebb csomag** helyezhető el. Az ettől eltérő poggyász felvételét a gépkocsi vezetője megtagadhatja és ezért a Budavár Tours-t felelősség nem terheli. A poggyász őrzéséről, felügyeletéről az utazó köteles gondoskodni, kivéve, ha azt szállítási vagy mozgórés céljából a Budavár Tours képviselője átvette. (pl. buszos vállalkozó). A poggyász felületért, a nem mindennapi, rendeltetészerű használatból eredeztethető és túlsúly miatti sérülésekkért sem a Budavár Tours, sem a fuvarozó nem vállal a felelősséget (pl. karcolás, kisebb szennyeződés, horpadás, törés, szakadás). Csak olyan poggyászt kárigény fogadható el, amelyet a károsult utazó hitelt érdemlően, a helyszínen, az esemény bekövetkeztéskor a fuvarozó képviselőjének írásbeli elismerésével tud igazolni. A poggyász sérülésére vonatkozó reklámáció utalólagosan nem fogadható el. Autóbuzson, szálláshelyen hagyott értékártyákért, személyes holmikkért a Budavár Tours felelősséget nem vállal. Az utazó köteles betartani az autóbuzson az induláskor ismertetett, az utazás kényelmére és az együtt utazás rendjére vonatkozó előírásokat. A szabályok megsértése, illetve a betartásukra történő eredménytelen figyelmeztetést követően – amennyiben az a többi utazóknak megzavarását okozza – az utazó az utazásból kizárható. A hazaúttazás megszervezése és az ezzel összefüggő költségek viselése ilyen esetben az utazót terheli.

10. **Az autóbuzos utazások esetében az utazó tudomásul veszi, hogy a gépjármű indulására megadott időpontot túl maximum 10 percet köteles várni.** Amennyiben az utazó az időpontot lekési, úgy az autóbuzs a többi utazóval tovább indul és a tényleg az idegenvezető, a gépkocsivezető jegyzőkönyvbe foglalja az utalógós reklámációk elkerülése érdekében. Az utazó késésével kapcsolatosan felmerülő minden költség az utazót terheli, beleértve az esetleges hazaúttazási költségeket is. Ezt az utazó-szerződő a szerződés aláírásával elfogadja. Társasutazás során az utazó a Budavár Tours útján a programban nem szereplő, vagy fakultatív programként szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatás(ok)ait csak a helyszínen történő fizetéssel veheti igénybe. Az utazásszervezőt e szolgáltatásokkal kapcsolatos reklámációkért felelősség nem terheli. Az utazó különleges kéréseit, amennyiben arról a jelentkezéskor tájékoztatja a Budavár Tours-t, úgy az igyekszik azokat teljesíteni (pl. különleges étkezési igény, egymás melletti szoba stb.), de erre garanciát nem vállal és felelősséget kizárja.

11. A Budavár Tours, azaz nem az utazó érdekkörében felmerült okból vagy a minimális utazásfelvétel (35 fő) meglétének hiánya miatt kénytelen az utazást lemondani, úgy ezt az alábbiak szerint teheti meg:

- az utazót minden esetben írásban értesítve 20 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 napnál hosszabb utak esetén,
 - 7 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2 és 6 nap közötti időtartamú utak esetén,
 - 48 órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 napnál rövidebb utak esetén,
- ez esetben az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, amennyiben a Budavár Tours az adott helyzetben ezt főlő tudja ajánlani. Amennyiben a Budavár Tours ilyen helyettesítő szolgáltatásra nem képes vagy az utazó a neki felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazó a fenti befizetett részvételi díjának 8 napon belül visszafizetését kérhet. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű a díjkülönbözést az utazót illeti. Az utazót megilleti az előlással okozott kár (beleértve a nem vagyoni kárt is) megtérítése, kivéve: vis maior; ha az utazás a szerződéskötéskor előre nem látható, és az adott helyzetben elvárható gondossággal el nem hárrítható – az emberi életet és egészséget, illetve vagyontárgyat veszélyeztető – külső körülmény (politikai helyzet, természeti csapás stb.) merül fel, vagy ha az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott létszámra a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot sem éri el.
12. Az utazó az utazás megkezdéséig bármikor, indoklás nélkül lemondhatja az utazási szerződést. A foglalási díj – amely autóbuzossal történő utazás esetén 1500 Ft/fő - nem jár vissza a megrendelő általi lemondás esetén. A lemondás napja az a nap, amikor a lemondás írásban a Budavár Tours-hoz igazolható módon munkaidőben beérkezik. Az utazó ebben az esetben az alábbi bnatpénzfizetésére kötelezett a Budavár Tours felé:
- Ha a lemondás az utazás megkezdése előtt 61. napig történik, 20 000 Ft/fő költségtérítést számítnak fel.
 - 60-36 nap a részvételi díj 10 %-a (de minimum 20 000 Ft/fő);
 - 35-21 nap a részvételi díj 40 %-a (de minimum 20 000 Ft/fő);
 - 20-16 nap a részvételi díj 60 %-a (de minimum 20 000 Ft/fő);
 - 15-8 nap a részvételi díj 85 %-a (de minimum 20 000 Ft/fő);
 - 7 napon belül a részvételi díj 100 %-a (de minimum 20 000 Ft/fő).
- Ha az utas lemondást nem közli, illetve nem mond le, vagy az utazást megelőző 7 napon belül mond le a részvételi díj 100%-át köteles a BUDAVÁR TOURS Kft.-nek megtéríteni. A BUDAVÁR TOURS Kft. ezen esetekben jogosult a fentiek alapján öt megillető összegnek a befizetett díjból (a befizetett díj részét képezi a felújítási programok díja is) történő levonására (megtartására). A fennmaradó összeg az utas illeti. A buszos utazások esetében az utazó részéről lemondásnak minősül az is, ha előzetes nyilatkozattétel nélkül nem kezdi meg az utazást a megjelölt időpontban (NO SHOW).
13. Az érvényes úti okmányokért, illetve az adott országra vonatkozó vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért kizárólag az utazó felel. Az utazási iroda köteles az utazási szerződés megkötésekor az utazó figyelmét felhívni a fenti rendelkezésekre, melyet minden esetben meg is tesz. Írásbeli információ a programfüzetben és a honlapon is

megtalálható minden ország leírásánál. Ha az utazót saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárlják, ebben az esetben a Budavár Tours a lemondási feltételek szerint jár el, azaz a befizetett részvételi díj visszatérítésére az utazó nem tarthat igényt.

Országoknfo beutazási feltételek: <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazasi/utazasi-tanacsok-orszagokent>

14. Az utazó az utazási szerződés szerinti utazásban való részvételi jogát jogosult – ésszerű határidőn belül – egy harmadik személy részére engedményezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek. Ésszerű határidőnek minősül a buszos utas esetében általában az út indulását megelőző legkésőbb 3. nap. Az engedményezésből keletkezett szerződéses kötelezettségekért és az engedményezésből eredő igazolt többletköltségekért az engedményező és az engedményes egyetemlegesen felel, e költségekről a Budavár Tours az utazót minden esetben írásban tájékoztatja. Névmódosítással egyenértékű a szerződő által rosszul megadott utazónév is. A többletköltségek határidőn belüli ki nem egyenlítése esetén a foglalás lemondottnak minősül. A felmerülő költségeken felül fizetendő módosítási díj 2500 Ft/foglalás. Módosítási díj fizetendő a kötbérmentes határidőn kívüli módosításért is. (Pl.: névváltoztatás, közlekedésszükszű-módosítás, felszálálhelyi módosítás – indulást megelőző 7. napig lehetséges. Az utazás dátumának megváltoztatása – kizárólag az új eredeti indulást megelőző 30. napig lehetséges) – eseténként és foglalásoknál 5.000 Ft/fő.

15. Az ütemadási biztosítás (sztornó) díját a részvételi díj nem tartalmazza. Az ütemadási biztosítás az utazási szerződés létrejöttével egy időben megköthető, melynek összege a Budavár Tours által szervezett, előre összeállított csomagútrák esetében a részvételi díj 3%-a. A biztosító kockázatviselése a díj megfizetésétől az indulás napjáig tart, a biztosító szabályzata alapján meghatározott módon. A biztosítás díja az utazó vagy a Budavár Tours által történő lemondás esetén nem visszatéríthető. Megkötése esetén a biztosító részletes szabályzata az utazási szerződés szerény részét képezi, melyet a Budavár Tours, illetve annak megbízott közvetítője az utazó részére átad. A Budavár Tours az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. biztosítási módozatát kínálja. Az utazó önrésze káresemény esetén: 15%. Az utazás megkezdése után az ütemadási biztosítás nem érvényesíthető. Utazásképtelenség esetén, annak bekövetkeztéskor, de legkésőbb két munkanapon belül az utazó köteles azt a Budavár Toursnak, illetve a biztosítónak azt bejelenteni, továbbá az utazást lemondani. A Budavár Tours az utazót kérésére biztosítási díj ellenében (biztosító által vállalt kockázatok értelmében betegség, baleset, poggyászkár esetére) a biztosítófórtáságnál biztosítja, és ennek szabályzatát átadja.

16. A Budavár Tours felel a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért. Az autóbuzos utak esetén, ha az utazás időtartama alatt a közlekedés körében felmerülő okok miatt (időjárás, útvíznyok, hátrátérpés) jelentős késés következik be, ezekért a Budavár Tours-t felelősség nem terheli. Az iroda köteletsége ugyanakkor – a lehetőségek figyelembevétele mellett – az adott helyzetben megtehető, az utasok érdekeinek legmegfelelőbb intézkedést megtenni. A nem szerződésszerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, hogy az utazó a kifogását a helyszínen a Budavár Tours képviselőjének (az utazókísérőnek, idegvezetőnek) vagy ezek hiányában a helyszíni szolgáltatóknak 24 órán belül bejelentse, aki amennyiben a panszát az utazó megelégedettségére orvoslani nem tudja, úgy az utazó kérésére köteles azt jegyzőkönyvezni. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy az utazó köteles a Budavár Tours-t (0–24 telefon: 00-36-1-487-1017), illetve az utazást közvetítő irodát haladéktalanul értesíteni. A közléskésedelmeiből eredő kárért az utazó felel, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. Az utazó a nem szerződésszerű teljesítésből fakadó igényét a hazaérkezését követően jogvesztés terhe mellett legkésőbb 8 napon belül a Budavár Toursnál írásban (e-mail-cím: ertesites@budavartours.hu vagy levelezési cím: H-1011 Budapest, Bathányi tér 5-6.) vagy személyesen vagy ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt bejelenteni. Amennyiben az utazó kárigényét kévsve vagy nem megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálásá alól. Mentésül továbbá az utazó az esetben is, ha bizonyítja, hogy a szerződésszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összes körülményeinek gondos

vizsgálatát követően általában elvárható. A jelen pontban hivatalos helyszíni jegyzőkönyv kivételével az utazó panaszának rögzítésére szolgál, de nem jelenti annak elismerését, és nem tartalmazza az utazási iroda panaszszal kapcsolatos állásfoglalását. A Budavár Tours köteles az írásban bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és állásfoglalást a kárigény bejelentésétől számított legkésőbb 30 napon belül írásban tájékoztatni az utazót. Bonyolult és külön bizonyítást is igénylő ügyekben az utazási iroda értesíti az utazót a bejelentett igény kivizsgálásának megkezdéséről és a válaszadás várható időpontjáról is.

17. Kivételes esetekben (pl. a szálloda által történő túltöltés, időjárás, vis maior stb.) a Budavár Tours fenntartja a jogát a változtatásokra pl.: szálloda (szálláshely) kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos vagy magasabb értékű programokkal történő felcserélésére, illetve a csoport létszámához igazodó autóbusz típusának megválasztására. Programcsere és szálláscsere esetén a Budavár Tours különírdjat nem számolhat fel.

18. Az utazás során az utazó által harmadik személynek okozott kárt az utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.

19. A Budavár Tours által szervezett utazással kapcsolatos minden vitás kérdésben a felek peren kívüli megegyezésre törekednek.

A hibás teljesítésből vagy az utazási szerződés nem teljesítéséből eredő esetleges károkért való felelősség mértéke nem haladhatja meg szolgáltatási díj (résztvételi díj) háromszorosát. Egyezség hiányában az utazó a lakóhelye szerint területileg illetékes békéltető testületnél vagy az utazásszervező székhelye szerinti békéltető testületnél eljárás kezdeményezhet (1016 Budapest, Krisztina kt. 99.), illetve a Pp. alapján meghatározott bírósághoz fordulhat. Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztó (utazó) panaszával a területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához fordulhat. (https://fogyasztovedelem.kormanyhivatal.hu/fogyasztovedelmi_hatosag)

20. A szerződés-kötő jelen szerződés feltételei magára és a vele egy szerződésben szereplő (az utazási szerződésben nem szerint felsorolt) utazótársaira vonatkozóan aláírásával elfogadja, azt átvette (megkapta), annak tartalmával előzetesen megismerkedett. A Budavár Tours prospektusában és weboldalan megjelenített kiegészítő, hasznos tudnivalók és általános információk az ÁSZF részét képezik. Az utazó adóügyileg lényeges nyilatkozat megtételére vonatkozóan minden 18. éven felüli utazótárs meghatalmazásával rendelkezik.

21. Az utazó a szerződés aláírásával hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Budavár Tours utazáshoz szükséges személyes adatait a szerződés teljesítése céljából felhasználja, de üzleti felhasználás céljából ezeket az adatokat más társaság részére nem adhatja át. **A személyiségi jogok védelme érdekében az utazó nevét, tartózkodási helyét, elutazási és visszaérkezés időpontját a Budavár Tours még sürgős esetben sem adja meg harmadik személynek, kivéve, ha azt az utazó maga nem kérte. Kérjük elutazása előtt tájékozassa erről hozzátartozóit!**

22. Az utazási szolgáltatás nyújtása során az utazásszervező a megfelelő megelőző intézkedésekkel biztosítja a gyermekek alapvető jogainak védelmét, különösen a gyermekeknek a jólétükhöz szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való jogát. Az utazási szolgáltatás nyújtása során tilos minden olyan magatartás tanúsítása, amely gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tízenyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére irányul vagy azt eredményezi. Az utazási szolgáltatás nyújtása során észlelt bármely, a gyermekek alapvető jogainak védelmét csorbító magatartás tanúsítása esetén (472/2017.(XII.28) 34§ (2) az utazásszervező (illetve utazásközvetítő) vállalkozás megteszi a szükséges intézkedéseket az elkövető büntetőjogi felelősségre vonása érdekében. Az utazásszervező vállalkozás jelen általános szerződési feltételeiben rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tízenyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

Személyes adatok védelme - Adatkezelési tájékoztató

Budavár Tours utazási iroda teljes adatkezelési tájékoztatóját a https://www.budavartours.hu/adatkezes oldalon olvashatja.

1. A Tájékoztató célja és hatálya: Jelen Adatvédelmi Tájékoztatóban (a továbbiakban: Tájékoztató) a Budavár Tours Utazási iroda (továbbiakban Adatkezelő) honlap felhasználói számára ismerteti az általuk megadott személyes adataik kezelésére, feldolgozására, nyilvántartására vonatkozó alapvető információkat, az adatok védelme érdekében megtett szervezési és technikai intézkedéseket, valamint a Felhasználók ezzel kapcsolatos jogait, és azok érvényesítésének lehetőségeit.

Mivel az Adatvédelmi Tájékoztató bármikor, előzetes tájékoztatás nélkül módosítható, a felhasználók kötelesek ellenőrizni a honlapot, hogy az esetleges változásokról tudomást szerezzenek.

A Tájékoztató az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény és az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletével (GDPR rendelet) összhangban került összeállításra.

2. Adatvédelem: Az Adatkezelő tiszteletben tartja honlapja látogatóinak személyhez fűződő jogait. Személyes adatok alatt értjük azon adatokat, melyek alapján azonosítani tudjuk Önt például neve, címe, telefonszáma és e-mail címe, stb. alapján. Az Adatkezelő oldalán az alábbi adatokat rögzíti:

- 2.1. **Weboldalon történő értékesítési tevékenység természetes személy részére számlaadási kötelezettséggel:**
 - az adatkezelés célja: Egyéni vásárlók (természetes személyek) számára történő értékesítése a számviteli szabályoknak megfelelően, valamint utazási szerződés elkészítése
 - az adatkezelés jogalapja: Jogos érdek
 - A kezelt adatok köre: Név, lakcím, email cím, telefonszám, születési dátum, úti okmány száma, kiállítás dátuma, lejárt dátuma, állampolgárság, kiállítás országá
 - Az adatok továbbításának címzettje: Az Iroda nevében eljáró munkavállalók, együttműködő adatfeldolgozó
 - Az adatkezelés időtartama: Utazás befejezése után 8 év
- 2.2. **Weboldalon történő értékesítési tevékenység jogi személyiségű ügyfél részére**
 - Az adatkezelés célja: jogi személyiségű vásárlók (cégek) számára történő értékesítés, a számviteli szabályoknak megfelelően
 - az adatkezelés jogalapja: Jogos érdek
 - A kezelt adatok köre: Név, telefon, email
 - Az adatok továbbításának címzettje: Az Iroda nevében eljáró munkavállalók, együttműködő adatfeldolgozó
 - Az adatkezelés időtartama: Tiltakozásig

2.3. Weboldalról érkező ajánlatkérésre történő ajánlatadás természetes személy részére

- Az adatkezelés célja: Egyéni vásárlók (természetes személyek) számára történő ajánlatadás
- az adatkezelés jogalapja: Jogos érdek
- A kezelt adatok köre: Név, telefon, email
- Az adatok továbbításának címzettje: Az Iroda nevében eljáró munkavállalók, együttműködő adatfeldolgozó
- Az adatkezelés időtartama: Ajánlatban szereplő megrendelési határidőig

2.4. Hírlevél küldés feliratkozóknak

- Amennyiben Ön az Adatkezelő rendszeresen kiküldött hírlevelére kíván feliratkozni, akkor ehhez a következő személyes adatot kell megadnia: e-mail cím
- az adatkezelés jogalapja: hozzájárulás
- A kezelt adatok köre: Név, telefon, email
- Az adatok továbbításának címzettje: az iroda nevében eljáró munkavállalók és/vagy együttműködők, adatkezelők, adatfeldolgozók
- Az adatkezelés időtartama: Az adatot visszavonásig (leiratkozásig) vagy a cím megszűnéséig kezeltjük.

2.5. Nyereményjáték

- Az adatkezelés célja: Nyereményjáték szervezése az iroda ismertségének növelésére, utazásnépszerűsítésére
- Az adatkezelés jogalapja: Hozzájárulás
- A kezelt adatok köre: Név, e-mail

- Az adatok továbbításának címzettje: Az iroda nevében eljáró munkavállalók
- Az adatkezelés időtartama: Játék befejezése után 30 napig

3. Személyes adatok használata: Személyes adatainak megadásával felhatalmazza az Adatkezelő -t arra, hogy személyes adatait a jelen Tájékoztatóban leírt módon és célra felhasználjuk.

3.1. Adattovábbítás, adatfeldolgozás, az adatok megismerők köre Az érintett tájékoztatási kértet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathordozási-, és tiltakozási jogával az adat felvételénél jelzett módon, illetve az adatkezelő 6. pontban rögzített elérhetőségein.

3.2. Tájékoztatóshoz való jog Az Adatkezelő megfelelő intézkedéseket hoz annak érdekében, hogy az érintettek részére a személyes adatok kezelésére vonatkozó valamennyi információt tömör, átlátható, érthető és könnyen hozzáférhető formában, világosan és közérthetően megfogalmazva nyújtsa.

3.3. Az érintett hozzáféréshoz való jog Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszaszerezést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, akkor jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- az adatkezelés céljai;
- az érintett személyes adatok kategóriái;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama;
- a helyesbítés, törlés vagy adatkezelés korlátozásának és a tiltakozás jog;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- az adathorrásokra vonatkozó információ;
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legfeljebb egy hónapon belül adja meg a tájékoztatást.

3.4. Helyesbítés joga Az érintett kérheti az Adatkezelőt által kezelt, rá vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és a hiányos adatok kiegészítését.

3.5. Törléshez való jog Az érintett az alábbi indokok valamelyikének fennállása esetén jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- Az adatok törlése nem kezdeményezhető, ha az adatkezelés szükséges:
- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- a népegészség-ügy területét érintő, vagy archiválási, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, közérdek alapján;
- vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

3.6. Az adatkezelés korlátozásához való jog Az érintett kérésére

- az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:
- az érintett vitálja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, a személyes adatok pontosságának ellenőrzését;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelő már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- vagy az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

■ Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, a személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

3.7. Adathordozáshoz való jog Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, és ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

3.8. Tiltakozás joga Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Tiltakozás esetén az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha azt olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

3.9. Visszavonás joga Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja.

4. Az adatkezelő adatai, elérhetősége: Cégnev: Budavár Tours Utazási iroda; **Székhely:** 1011 Budapest, Bathány ú. 5-6.; **Céggjegyzámszám:** 01-09-068296; **Adószám:** 10382972-2-41; **Belső adatvédelmi felelős neve:** Skáfár Balázs; **Belső adatvédelmi felelős elérhetősége:** +36-1-355-4299, ertesites@budavartours.hu

5. Jogérvényesítési lehetőségek: A Felhasználó az adatkezeléssel kapcsolatos panaszával, közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; honlap: www.naih.hu) fordulhat. A Felhasználó jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. Az Adatkezelő kérésre a Felhasználót tájékoztatják a jogorvoslat lehetőségéről és eszközeiről.

6. Kamerák használata, fénykép és videó felvétel készítése: Az Adatkezelő az irodájában (1011 Budapest, Bathány tér 5-6., továbbiakban "Iroda") zárt láncú videokamera rendszert üzemeltet. A kamerás megfigyelőrendszerre vonatkozó külön tájékoztató a <https://www.budavartours.hu/adatkezes/office> oldalon érhető el, valamint kifüggesztve megtalálható az Iroda bejáratánál. A látogató az Irodába való belépéskor tájékoztatást kap arról, hogy az Üzemeltető, az iroda területén csoportos fotókat, csoportos vagy pástázó jelleggel készített videókat készíthet. A felvételre készítéséről az Adatkezelő az Irodába történő belépéskor külön is felhívja a Vendégek figyelmét, akik ezt a belépéssel, mint ráutaló magatartással elfogadják. Ezek a felvételek a Ptk. 2.48. § értelmében vett nyilvános eseményen készített olyan felvételek ("tömegfelvétel"), amelyeknél nincs szükség a Vendég (érintett) további hozzájárulására a felvétel elkészítéséhez és a jelen pontban foglaltak szerinti felhasználásához. Amennyiben a felvételek felhasználása vagy továbbítása esetlegesen közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás illetve tudományos kutatás

céljára történik, úgy Vendég a 16. fejezetben foglaltak szerint tiltakozhat e felhasználás ellen.

7. Az érintett hozzájárulása: Az Utazó tudomással bír arról, hogy jelen beleegyezése önkéntes, megfelelő tájékoztatás birtokában adott és jelen Adatkezelési Tájékoztatóban megadott elérhetőségeken bármikor visszavonható. Amennyiben a jelen adatkezelési tájékoztattással nem ért egyet, ne adja meg adatait a weboldalon és/vagy Budavár Tours Utazási iroda ügyfélszolgálatán. Kérjük szíves megértését amiatt, hogy a Budavár Tours Utazási iroda szolgáltatásait az Adatkezelő csak azok részére nyújtja, akik Adatkezelő Általános Szerződési Feltételeiben, valamint jelen Adatkezelési tájékoztatóban foglaltakat elfogadják.

A szerződő felek kinyilatkoztatják: a Budavár Tours által szervezett utazások esetében az utazással kapcsolatos vitás kérdéseiket megegyezés útján igyekeznek rendezni. Ennek hiányában a Budaai Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességében állapodnak meg.

BUDAVÁR TOURS Kft.
MKEH regisztráció: R-362.
Vagyonbiztosíték: 320 000 000 Ft.
Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

A fentieket tudomásul vettem.

A betegségi-, baleset-és poggyszékbiztosításról, valamint az ütemadással biztosításról szóló tájékoztatót megismertem és feltételeit tudomásul vettem.

Záradék: Csoportos utazás szervezése esetén (1 főt meghaladó) a csoport nevében eljáró képviselő kijelenti, hogy a jelentkezők részéről teljes körű képviseleti, nyilatkoztai, és eljárási felhatalmazással rendelkezik. Felhatalmazása a megrendelésen túl kiterjed az előleg, illetve a teljes körű részvételi díj feltételeire és kérésére is. Az iróddal kötött szerződés teljesítéséért felelős jogi és anyagi felelősséget vállal.

Kelte:

.....

A szerződő aláírása:

.....