

A BUDAVÁR TOURS KFT. ÁLTAL SZERVEZETT, REPÜLŐGÉPPLEL TÖRTÉNŐ UTAZÁSOK SZÁLVETÉSI 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:** ertekeles@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 **utazásuközvetítő közvetítésével** történik, 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 Tours-szal szerződésben álló közvetítő irodában történő foglalás nyilvántartásba vételével, 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 jelentkezést helyhiány vagy más ok (partneri visszaigazolás hiánya) miatt csak feltételesen 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 megkötí. Ezen szerződés kötélesség az utazó a jelentkezéssel bármikor visszavonhatja és a Budavár Tours a befizetett előleget visszafizeti. Ugyanez az eljárás, ha a Budavár Tours zárkózik el a fenti okokból a szerződés kötéstől. A Budavár Tours a megrendelt utazásból kapcsolódó katalógusában megjelenő általános utazási feltételek, az általános utazási információk (utazási szolgáltatások pontos meghatározása, leírása, a fakultatív programok leírása, a részvételi díj felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalma), esetleges adminisztratív buztatási feltételek a célszöveg tekintetében, illetve a Budavár Tours weboldalon (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, web-oldal stb.) 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 részszolgáltatások meghatározására, minőségére, a teljesítés módjára, és a részvételi díj összegére vonatkozóan a Budavár Tours által közlé tett adatokban történt esetleges változásokról a Budavár Tours írásban – az utazó által megadott elektronikus címre – tájékoztatók küld az utazás előtt, vagy személyesen közli azt.

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

3. Amennyiben az utazó a Budavár Tours-szal, 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 szolgáltató 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 kárterítési kötelezettsége nem áll fenn.

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

5. Az utazáson való részvétel az úti okmány és az utazási szerződés felszámolásakor 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 felmenheli az alábbi okokból:

- a szállítási költségek emelkedése (ideértve az üzemanyagköltségeket),
- az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adók, illetékek és egyéb kötelező terhek (például üdülőhelyi díj, reptéri illeték, horgonyzási díj) emelkedése,
- az irányadó deviza–forint árfolyamának (a weboldalunk tartalmazza azt az árfolyamot, melyen a részvételi díjak megállapításra kerültek) változása esetén.

A díjemelésnek 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 es az utazó csak az utazási szerződésben meghatározott mindenkiön bánatpénz levonását követően kaphatja visszarészvételi 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 nappal korábbi szerződés-kötés 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 foglalások teljes összegét a foglaláskor kell befizetni.) A részvételi díj fennmaradó összegét, az utazás megkezdése előtt 30. nappal 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 hátralék megfizetésének időpontjáról a Budavár Tours küln értesítést nem küld. Amennyiben ezen időpontig 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 bánatpénzt megfizetni. Amennyiben a jelentkezés az utazás megkezdése előtt 30. napon belül történik, függetlenül az összeg mértékétől, a részvételi díj teljes összegét a jelentkezéssel 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 megrendelésekor kell bejelentenie és igazolnia. Az utólagos bejelentéseket a Budavár Tours nem fogadja el.

7. A megrendelő tudomásul veszi, hogy a Budavár Tours számára legalább egy lakcímet szükséges foglalásonként a számlázáshoz megadni, egy e-mail-címet, vonalas vagy egy mobiltelefonszámot, 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 a repülős utazások esetén küln részvételi jegyet állít ki, amelyet a társasutazás megkezdése előtt a Budavár Tours megbízottjának (utazókísérőnek, idegenvezetőnek) be kell mutatni.

9. A repülővel történő utazások esetén személyenként a fedélzetre felvihető kézipoggyász, illetve díjmentesen feladható utópoggyász méretével és súlyával kapcsolatos légitársasági szabályokról a Budavár Tours minden esetben előre tájékoztatja az utazót. A tájékoztatótól eltérő darabszámú vagy súlyosabb poggyász felvételét a légitársaság megtagadhatja, vagy pótdíjat kérhet és ezért a Budavár Tours-t felelősség nem terheli. A repülővel történő utazás esetén az adott légitársaság utazási feltételei érvényesek. Az esetleges késésért, járatkimaradásért, menetrendváltozásért, valamint a légitársaság által végrehajtott jármű- vagy repülőgéptípus-módosításért a Budavár Tours felelősséggel nem tartozik. Hasonlóan nem felel a menetrend szerint közeledő járatok esetében azok késése vagy törése miatt esetleges programváltozásokért, illetve azok ez okra visszavehető elmaradásáért. Megfelelő utaslétszám hiányában a Budavár Tours fenntartja a jogot a járatok összevonására, avagy a repülőter (induló, érkező, tranzit) megváltoztatására. Az esetleges módosításokról a Budavár Tours minden esetben előre tájékoztatja az utazót, illetve mindent megtesz annak érdekében, hogy ezzel minél kevesebb kényelmetlenséget okozzon. De az ilyen esetekbenki származó felelősséget kizárja. A poggyász őrzéséről, felügyeletéről az utazó köteles gondoskodni, kivéve, ha azt szállítási vagy megrőzés céljából a légitársaság vagy a csomagutára transzferrőlátogatása során a Budavár Tours által kiállított gépjármű vezetője át vette. A légitársaság által feladott poggyászként átvett csomagért kizárólag a légitársaság felel a nemzetközi szerződések alapján (1936. XVIII. tv.-vel kiegészítve) való egyezmény). Egy esetleges káresemény bekövetkezésének észlelését követően a célállomáson a légitársaság képviselője felé azt haladéktalanul jelezni kell. A poggyász felületét ért, a nem mindnapján, rendeltetésszerűen használatból eredeztethető és túlsúly miatti sérülésekről sem a Budavár Tours, sem a fuvarozó nem vállal felelősséget (pl. karcolás, kisebb szennyeződés, horpadás, törés, szakadás). A transzferek során kizárólag olyan poggyász kárigény

fogadható el, amelyet a károsult utazó hittel érdemlően, a helyszínen, az esemény bekövetkeztekor az idegenvezetőnek – helyi képviselőnek – vagy a fuvarozó képviselőjének írásbeli elismerésével tud igazolni. A poggyász sérülésére vonatkozó reklamáció utólagosan nem fogadható el. Autóbuszon, szálláshelyen hagyott tárgyáért a Budavár Tours felelősséget nem vállal.

10. A csomagutára során transzferek vagy kirándulások esetében az utazó tudomásul veszi, hogy a gépjármű indulására megadott időponttól maximum 10 percet köteles várni, amennyiben az utazó az időpontot lekési, úgy az autóbusz a többi utazóval elindul és a tény az idegenvezető jegyzőkönyvbe foglalja az utólagos reklamációk elkerülése érdekében. Az utazó késésével kapcsolatosan felmerülő minden költség az utazót terheli, beleértve az esetleges hazautazási költségeket is. Ezt az utazó–szerződő e szerződés aláírásával elfogadja. Társasutazás során az utazó a Budavár Tours útján a programban nem szereplő, vagy fakultatív programként jelölt, előre be nem fizetett szolgáltatás(ok)ai csak a helyszínen történő fizetéssel veheti igénybe. Az utazásszervező e szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkért felelősség nem terheli, miután ezek szervezője nem a Budavár Tours. Az utazó különleges kéréseit, amennyiben arról a jelentkezéskor tájékoztatja a Budavár Tours-t, úgy az igyekszik azokat teljesíteni (pl.: különleges étkezési igény, egymás melletti szobák), de erre garanciát nem vállal és az ezzel kapcsolatos felelősséget kizárja. A programfüzetben (weboldalon) szereplő fényképek tájékoztató jellegűek, a szállodai szobák mérete, berendezése, színlétszáma a publikált mintától eltérő lehet. Előfordulhat, hogy a szálloda több épületből (fő- és melléképületekből áll), melyek tekintetében – amennyiben a programfüzet nem jelöl meg kategória- és árkülönbséget, úgy a Budavár Tours nem tudja garantálni, hogy az utazó mely épületben kerül elhelyezésre. Az utazó tudomásul veszi, hogy az online katalógusban megjelenő fotók tájékoztató jellegűek, azok nem jelentenek garanciát a szoba formájára, illetve az adott típuson belüli teljes azonoságára a berendezés illetőleg annak elhelyezése, színlétszáma stb. tekintetében.

11. A Budavár Tours – ha nem az utazó érdekében felmerült okból vagy a minimális utazólétszám (amely új típusonként eltérhet) meglétének hiánya miatt kénytelen az utazást lemondani, úgy ezt az alábbiak szerinti teheti meg:

- az utazót minden esetben írásban értesítve 20 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 nappal hosszabb utak esetén,
- 7 nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2 és 6 nap közötti időtartam utak esetén.

Ezen esetben az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, amennyiben a Budavár Tours az adott helyzetben ezt fel 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 teljes befizetett részvételi díjának 8 napon belül visszafizetését kérheti. Amennyiben a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű a díjkülbözet 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 háriható – az emberi életet és egészséget, illetve vagyoni biztonságát veszélyeztető – külső körülmény (politikai helyzet, természeti csapás stb.) merül fel, vagy
- ha az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott létszámát a legalacsonyabb résztvevőszámot sem éri el.

12. Az utazó az utazás megkezdéséig bármikor, indoklás nélkül felmondhatja az utazási szerződést. A foglalási díj - amely nem autóbusszal történő utazás esetén 500 Ft/fő - nem jár vissza a megrendelő általi lemondás esetén. A felmondás napja az a nap, amikor a lemondás írásban a Budavár Tours-hoz igazoltan módon munkaidőben beérkezik. Az utazó ebben az esetben az alábbi bánatpénzfizetésre kötelezett a Budavár Tours felé:

- ha a felmondás az utazás megkezdése előtt 61. napig történik, 10% költségérítését számítunk fel,
- 60-36 nap a részvételi díj 20 %-a;
- 35-21 nap a részvételi díj 40 %-a;
- 20-16 nap a részvételi díj 60 %-a;

- 15-8 nap a részvételi díj 85%-a;
- 7 napon belül a részvételi díj 100%-a.

13. A repülős utazások esetében az utazó részéről lemondásnak minősül az is, ha előzetes nyilatkozattal nélkülül nem kezdi meg az utazást a megjelölt időpontban, azaz nem jelenik meg a repülőterén vagy az autóbussznál (NO SHOW).

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 figyelmébe felhívni a fenti rendelkezésekre, melyet minden esetben meg is tesz. Írásbeli információ a programfüzetben és a honlapon is megtalálható minden országról leírásánál. Ha az utazót saját hibájából, az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, ebben az esetben a Budavár Tours a lemondási feltételek szerint jár el, azaz a befizetett részvételi díj visszatérítésére az utazó nem tarthat igényt. **Országokénti buztatási feltételek:** <https://konzinfo.mfa.gov.hu/utazas/utazasi-tanacsok-orszagokent>

14. Az utazó az utazási szerződés szerinti utazásban való részvétel jogát jogosult – ésszerű határidőn belül – egy harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott feltételeknek. Ésszerű határidőnek minősül a repülős utak esetében általában az út indulását megelőző legkésőbb 14 nap. Az engedélyezésből keletkező szerződéses kötelezettségekről és az engedélyezésből eredő igazolt többletköltségekről az engedélyező és az engedélyes egyetemesen 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 10.000 Ft/fő. Módosítási díj fizetendő a kötbérmentes határidőn kívüli módosításért is.

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 repülős 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 szerves 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 utólag nem köthető. Utazáskötelenség esetén, annak bekövetkeztekor, de legkésőbb két munkanapon belül az utazó köteles azt a Budavár Toursnak, illetve a biztosítotnak át bejelenteni, továbbá az utazást lemondani. A Budavár Tours az utazót kérésére biztosítási díj ellenében (biztosító által vállalt kockázatok értelmében betegség, baleset, poggyászkár esérére) a biztosítótársaságnál biztosítja, és ennek szabályzatát átadja. Külföldi utazás esetén, ha Ön a sztornó és az utasbiztosítást egyszerre köti meg, akkor a biztosító a biztosított szolgáltatások 100%-téríti vissza. Az így kötött biztosítás kiterjed a COVID-19 járvány miatti károokra is.

16. A Budavár Tours felel a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért. A repülőgéppel történő utazások esetén, ha az utazás időtartama alatt a közlekedés körében felmerülő okok miatt (déljárás, útváltozások, határártéplés) jelentős késés következik be, ezekért a Budavár Tourst felelősség nem terheli. Az iroda kötelesege ugyanakkor – a lehetősségek figyelembevétele mellett – intézkedni a hiba elhárításáról. A nem szerződésszerű teljesítésből eredő igény érvényesítésének a feltétele, hogy az utazó a kifogását a helyszínen a Budavár Tours képviselőjének (az utazókísérőnek, idegenvezetőnek) vagy ezek hiányában a helyszíni szolgáltatóknak) 24 órán belül bejelentse, aki amennyiben a panaszt az utazó melegegedtettségére orvoslani nem tudja, úgy az utazókérésére köteles azt jegyzőkönyvbe írni. Amennyiben ez nem lehetséges, úgy az utazó köteles a Budavár Tours-t (0–24 telefon: 00-36-1-487-1010), illetve az utazást közvetítő irodát haladéktalanul értesíteni. A közléskésedelmeiből eredő kárt az utazó, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. Az utazó a nem szerződésszerű teljesítéséből

fakadó igényét a hazakerézését követően jogvesztés terhe mellett legkésőbb 8 napon belül a Budavár Toursnál írásban, személyesen vagy ajánlott levélben, a helyszíni jegyzőkönyvvel együtt bejelenteni (levelezési cím: H-1011 Budapest, Bathányi tér 5-6. e-mail-cím: ertesites@budavartours.hu) Amennyiben az utazó kárigényét kétséggel nem megfelelő feltételekkel jelenti be, akkor az utazási iroda mentesül a kárigény elbírálása alól. Mentésül továbbá abban az esetben is, ha bizonyítja, hogy a szerződéseszerű teljesítés érdekében úgy járt el, ahogy ez az adott helyzetben, az eset összekörülményeinek gondos vizsgálatát követően általában elvárható. A jelen pontban hivatkozott helyszíni jegyzőkönyv kizárólag az utazó panaszának rögzítésére szolgál, és nem jelenti annak elismerését, és nem tartalmazza az utazási iroda panasszal kapcsolatos állásfoglalását.

17. A Budavár Tours köteles az írásban bejelentett kárigény indokoltságát felülvizsgálni és álláspontjáról 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.

18. 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. Programcsere és szálláscsere esetén amennyiben az az eredetinel magasabb kategóriát képvisel, a Budavár Tours külön díjat nem számolhat fel.

19. Az utazás során az utazó által harmadik személynek okozott kárért az utazó közvetlenül tartozik felelősséggel. Amennyiben az utazó az utazást jelentős mértékben meg zavarja és viselkedése nem felel meg az utazásszervező vagy a fuvarozó üzletszabályzatában foglaltaknak és megzavarja az utazást, úgy az utazásból kizárható, ennek ellenére a részvételi díj teljes összege megilleti a Budavár Tours-t.

20. 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 (részvételi díj) háromszorosát.

21. Egyezség hiányában az utazó a lakóhelye szerint területileg illetékes békéltető testületnél vagy az utazásszervező székhelye szerinti békéltető testületnél eljárás kezdeményezhet (1016 Budapest, Krisztina krt. 99.) illetve a Pp. szerinti meghatározott bírósághoz fordulhat.

22. Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztó (utazó) panaszával a területileg illetékes Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztályához fordulhat.

(https://fogyasztovedelem.kormanyhivatal.hu/fogyasztovedelmi_hatosag)

23. 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 visszaérkezési időpontját a Budavár Tours még sürgős esetben sem adja meg harmadik személynek, kivéve, ha az az utazó maga nem kérte. Kérjük elutazása előtt tájékozottan erről hozzátartozóit!

24. A szerződés-kötő jelen szerződés feltételeit magára és a vele egy szerződésben szereplő (az Utazási Szerződésben név szerint felsorolt) utazótársaira vonatkozóan aláírásával elfogadja, azt átvetve (megkapta), annak tartalmával elölzetesen megismerkedett. A Budavár Tours perspektívájában és weboldalán megjelentelt kiegészítő, hasznos tudnivalók és általános információk az ÁSZF részét képezik. Az utazó adóügyleg lényeges nyilatkozat megtételére vonatkozóan minden 18. éven felüli utazótárs meghatalmazásával rendelkezik. 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 tizennyolcadik 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 tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére."

Személyes adatak 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 ismerteteli az általuk megadott személyes adataik kezelésére, feldolgozására, nyilvántartására vonatkozó alapvető információkat, az adatok védelme érdekében megített 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 utazás 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, lejárat dátuma, állampolgárság, kiállítás országa
- 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. Hírvételek 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 kezeljük.

2.5. Nyereménymjáték

- Az adatkezelés célja: Nyereménymjáték szervezése az iroda ismertségének növelésére, utak népszerűsítésére
- Az adatkezelés jogalapja: Hozzájárulás
- A kezelt adatok köre: Név, e-mail
- Az adatok továbbításának címzettje: Az iroda nevében eljáró munkavállalók

3. 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. Adatovóvbitás, adatfeldolgozás, az adatokak megismerők köre Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a kötelező adatkezelések kivételével – törlését, visszavonását, élhet adathozdózási-, és tiltakozási jógával 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 joga Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést 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 közzéni 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 joga;
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
- az adatfórássokra vonatkozó információ;
- az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint az alkalmazott logikák 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 tájékoztatót.

3.4. Helyesbítés joga Az érintett kérheti az Adatkezelő 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 Adatkezelő jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek 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 még természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

3.7. Adathozdóshoz 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 közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges adatkezelés, vagy az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges kezelés 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: Cégnév: Budavár Tours Utazási iroda; Székhely: 1011 Budapest, Bathányi ú. 5-6.; Cégjegyzékszám: 01-09-068296; Adószám: 10382972-2-41; Belső adatvédelmi felelős neve: Skfár 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 tájékoztatja a jogorvoslati lehetőségeiről és eszközeiről.

6. Kamerák használata, fénykép és videó felvétel készítése: Az Adatkezelő az irodájában (1011 Budapest, Bathányi 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 pártzózó jelleggel készített videókat készíthet. A felvételek 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. 2:148. § 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 tájékoztatással nem ért egyet, ne adja meg adatait a weboldalon és/vagy Budavár Tours Utazási Iroda ügyfélszolgálatán. Kérjük szives 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 nyilatkozataikkal: a Budavár Tours által szervezett utazások esetében az utazással kapcsolatos vitás kérdéseiket megegyezés útján igyekeznek rendezni. Ennek hiányában a Budai Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességében állapodnak meg. BUDAVAR TOURS Kft. MKEH regisztráció: R-362.

Vagyoni biztosíték: 320 000 000 Ft.

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

A fentiek tudomásul vettem.

A betegség-, baleset-és pogyásbiztosításról, 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 képviselet, nyilatkozati, és eljárási felhatalmazással rendelkezik. Felhatalmazása a megrendelésen túl kiterjed az előleg, illetve a teljes körű részvételi díj feletti rendelkezésre is. Az iróddal kötött szerződés teljesítéséért teljes jogi és anyagi felelősséget vállal.

Kelte:

.....

A szerződő aláírása:

.....