

Utazási feltételek és részletes adatvédelmi tájékoztató

1. Utazási szerződés,

2. Részletes adatvédelmi tájékoztató,

3. Utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató

Általános utazási feltételek:

Az Istria 94-Tours Utazási Iroda által szervezett valamennyi utazásra érvényes, amely létrejött egyrészről az Istria 94-Tours Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság, /1066 Budapest, Mozsár u. 6. / tel.: 302-6555, fax: 475-0227, E-mail: istria@istria.hu, eng..sz.: BKKP: R-1978/2000., adószám: 11945596-2-42, cégjegyzék szám: 01-09-684596, ügyeleti szám: 06-20-9215-331/, mint Utazásszervező, továbbiakban: Utazásszervező, másrészről a jelentkezési lapon feltüntetett megrendelő /k/, továbbiakban: Utas /ok/ között az alábbi feltételekkel. Ez a részletes utazási szerződés a Ptk. 6:254 paragrafus, valamint a 472/2017 (XII.28.) Korm. Rendeletben foglalt figyelembevételével biztosítja az Ön és a mi számunkra is a kölcsönösen rendezett viszonyt, ezért kérjük, hogy helyfoglalás, megrendelés, az előleg befizetése, ill. aláírás előtt alaposan tanulmányozza át. 213/1996. (XII. 23.) kormányrendelet hatályban marad, s azt csak módosítja a 473/2017. (XII.28.) kormányrendelet.

1. Az Utazásszervező minden általa szervezett utazásról részletes utazási ajánlatot /továbbiakban: tájékoztató/ tesz közzé, amely tartalmazza az utazás időtartamát, az utazás, a tartózkodás, az egyes szolgáltatások leírását, mennyiségét, minőségét, és egyéb fontos információkat. Az interneten való közzététel is tájékoztatónak minősül.
Megrendelésre szervezett utazások esetében mindezeket az Utazásszervező írásos visszaigazolása, illetve a jelen szerződés mellékletei tartalmazzák.
2. Az Utazásszervező által átadott minden katalógus, egyedi tájékoztató, programismertetés a jelen szerződés mellékletét képezi, az 1. pont szerinti tájékoztatónak minősül, amelyet a szerződés elidegeníthetetlen részének kell tekinteni.
3. Az Utas kijelenti, hogy az Utazásszervező utazási szerződésében, tájékoztatójában és bármely más e szerződéshez csatolt mellékletben foglalt és számára átadott, vagy az interneten közzétett utazási feltételeket megismerte, azokat a jelentkezési lap aláírásával, vagy a megrendelő lap kitöltésével és e-mail-en, faxon, vagy postán történő elküldésével, az előleg befizetésével elfogadja. A szerződés az utas és az Utazásszervező iroda között csak akkor lép életbe, amikor a Közvetítő iroda átutalta a teljes részvételi díjat az Utazásszervező számlájára. Utazásszervező a számla határidőben történő kiegyenlítésének elmulasztása esetén az utazási szerződést érvénytelennek tekinti és erről a Közvetítőt és az Utast is értesíti.
4. Az Utazásszervező utazásaira történő jelentkezés feltétele: a jelentkezési lap kitöltése, az előleg befizetése, a szerződés aláírása, vagy e-mailen történő jelentkezési lap továbbítása, az Utasnak történő átadása, vagy a szolgáltatások e-mailen, faxon történt visszaigazolása.
 1. Az Utazásszervező a tájékoztatóban közzétett programok megváltoztatásának jogát fenntartja. A változásokról köteles az Utast írásban haladéktalanul értesíteni, s amennyiben az Utas a változást írásban elfogadja, az a szerződés részévé válik.
 2. Az utas az utazási szerződésen nyilatkozik, hogy a szolgáltatást nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben, vagy adóalanyként, de saját nevében és javára /azaz utasként/ veszi igénybe. A változásra az áfatörvény előírásai miatt került sor.
5. Az Utas a jelen szerződés aláírásával egyidejűleg előleget fizet, amelynek összege a részvételi díj / egyedi megrendelésnél az irányár/ 40%-a. A teljes részvételi díj és a részvételi díjban nem szereplő külön szolgáltatások díjának megfizetése az utazás megkezdése előtt 30 nappal, külön értesítés nélkül esedékes. Az előleg és a teljes részvételi díj befizetése esetén az Utazásszervező garantálja, hogy a lefoglalt férőhelyet másnak nem értékeseíti.
6. A fizetési határidők be nem tartása esetén az Utazásszervező az utazási szerződést jogosult megszüntnek tekinteni, s a szállást más Utasnak értékesíteni, vagy a megrendelt szolgáltatásokat kötbérfizetés elkerülése végett haladéktalanul lemondani.

7. A részvételi díj az utazási tájékoztatóban meghirdetett szolgáltatások árát, szervezési költséget, szervezési díjat és az ÁFA-t tartalmazza. A részvételi díjban nem szereplő külön felszámításra kerülő díjban nem szerepel a vízumköltség, a biztosítás, üdülőhelyi díj, bejelentkezési díj, kezelési költség. Az útleveél beszerzéséről és érvényességéről, vízum és vám-rendelkezések betartásáért az Utas maga felel.
1. Az utazásszervező fenntartja a jogot, hogy elsősorban a lemondások elkerülése érdekében a tervezett indulást megelőző 20 napon belül kedvezményes részvételi díjat állapítson meg. A kedvezményes díj érvényesítését a korábban szerződést kötött utasok nem igényelhetik.
8. Az Utazásszervező az utazás részvételi díját bel-, vagy külföldi hatósági ár-, devizaárfolyam, közlekedési költségek díjszabási árváltozása, adók, illetékek mértékének megváltozása miatt az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelheti, erről az Utast írásban értesíti. Ha a részvételi díj emelése a 8 %-ot meghaladja, az Utas az erről átvett értesítés keltétől számított 3 napon belül a szerződéstől elállhat és ez esetben az Utazásszervező a befizetett összeget teljes egészében visszafizeti.
9. Az Utazásszervező a jelen általános szerződési feltételekben /35 fő/, minibusz esetén / 12 fő/, vagy a tájékoztatóban meghatározott legkisebb utaslétszám hiányában az utazás megkezdése előtt 20 nappal – vagy a tájékoztatóban közzé tett más időpontban – a szerződéstől, írásban tett nyilatkozatban elállhat. Az elállás joga az Utazásszervezőt akkor is megilleti, ha az utazás célja szerinti, vagy tranzit országokban a szerződéskötéskor előre nem látható és az emberi életet és egészséget, vagyonbiztonságot veszélyeztető külső körülmények / politikai zavargások, sztrájkok, elháríthatatlan természeti csapások, vis maior okok/ az utazás megvalósítását veszélyeztetik.
Ha az Utazásszervező a szerződéstől eláll:
1. Az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű szolgáltatást, vagy ugyanazt a szolgáltatást ajánlja fel más időpontban. Ha a helyettesítő szolgáltatás magasabb értékű a díjkülönbözet az Utast terheli, ha alacsonyabb értékű az Utazásszervező a különbözetet visszatéríti. Az Utazásszervező erről írásban értesíti az Utast, aki 3 napon belül döntését köteles írásban közölni.
 2. Ha az Utas a felajánlott szolgáltatást nem fogadja el, követelheti a befizetett teljes részvételi díj visszafizetését és a díj után járó, a mindenkori Ptk. szerinti éves késedelmi kamat időarányos részének megfizetésére tarthat igényt.
10. Ha az Utazásszervező az utazási ajánlatát / időpont, időtartam, részvételi díj, program / a szerződéskötést követően lényegesen megváltoztatta, az Utas a változás közlésétől számított 3 napon belül a szerződéstől elállhat. Ezen okból történő elállás esetén a jelen szerződés 9.1. és 9.2. pontjaiban foglaltakat kell alkalmazni.
11. Az Utas, ha nem a 8. és 9. pontokban megjelölt okok miatt mondja le az utazását, 45 nappal az utazás tervezett megkezdése előtt költségtérítés és indoklás nélkül megteheti. Az utas 45 napon belüli lemondás esetén köteles az Istria 94-Tours részére általán-kártérítést fizetni, - kivételt képez az orvosi igazolással igazolt betegség illetve haláleset horvátországi utazások esetén, a szálláshellyel történt egyeztetés és engedélyezés esetén-, melynek mértéke a meghirdetett részvételi díj százalékában – az elállás időpontjától függően –az alábbiak szerint alakul:
45 napon kívül 3.000.-Ft/foglalás
45-36 napig 10%
36-20 napig 30%
19-10 napig 40%
9.-6. napig 80%
5 napon belüli elállás esetén 100 %
Az utazáson való meg nem jelenés esetén az ÁFA-val csökkentett teljes részvételi díjat kell megfizetnie. A költségtérítést az Utazásszervező a befizetett összegből jogosult levonni.
Név változtatása elkészült foglalás után: 3.000.-Ft/módosítás
11/a kiegészítés Görögország esküvői és szállás csomag lemondási feltételei:
61 nappal az utazás tervezett megkezdése előtt 10% fizetendő.
60-36 napig 35%
35-22 napig 50%
21-0 napig 100%
Fentiek felül Polgármesteri kötbér 15 nappal a tervezett esküvő előtt 38.000.-Ft.
14-0 napig 76.000.-Ft
Repülőjegy és kompjegy nem visszatéríthető, nem lemondható, nem módosítható.
12. Az Utas jogosult az utazási szerződésben lekötött részvétel jogát 3. személyre engedményezni. Az engedményezés csak írásban az Utazásszervező beleegyezésével lehetséges, a költségek megtérítése mellett.

13. Az Utazásszervező a szolgáltatások teljesítéséért felelősséggel tartozik, kivételt képez a szolgáltatáshoz igénybe vett közreműködő (például a szálloda) szolgáltatása, vagy magatartása okozza a fogyasztók elégedetlenségét.
1.
 1. Ha az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a részvételi díjat arányosan leszállítani.
 2. Az Utas a szolgáltatásokkal kapcsolatos kifogásait köteles az idegenvezetőnek, ha idegenvezető nincs, közvetlenül a szolgáltatónak haladéktalanul bejelenteni, jegyzőkönyv felvételét kezdeményezni, és azt a szolgáltató felelős képviselőjével aláírni, végső esetben köteles a segélytelefont használni, a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az Utasnak nem áll jogában az utazási iroda illetékese nélkül dönteni a hibás szolgáltatás kijavításáról. Az Utas a nem szerződésszerű / hibás, hiányos/ teljesítésből származó igényeit a hazaérkezését követően haladéktalanul, de legkésőbb 5 napon belül köteles írásban a jegyzőkönyv becsatolásával bejelenteni. A késedelmes bejelentésből származó kárért az Utas felelős. Nem megfelelően teljesített szolgáltatás esetén, a felvett jegyzőkönyv alapján az Utazásszervező köteles a részvételi díjat arányosan csökkenteni. Az utazásszervező az utazási szerződés nem-teljesítéséből vagy hibás teljesítéséből eredő károkért való felelősségét a befizetett részvételi díj összegének kétszeresében korlátozza.
 2. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat leszállítani, ha az Utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából, vagy az érdekkörében felmerült bármely más okból nem vett igénybe.
 3. Ha a szerződéstől eltérő teljesítés az Utasnak felróható okból következik be, az Utas kártérítési igényt nem fogantatosíthat.
 4. Az utazás során az Utas által 3. személynek okozott kárért az Utas közvetlenül tartozik felelősséggel.
 5. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, egészségügyi és egyéb előírásokat betartani. Ezeknek elmulasztásából, vagy megszegéséből eredő többletköltségek, károk az Utast terhelik.
 6. Az utazásokra vonatkozóan az utazás megkezdése előtt köthető utasbiztosítást, a részvételi díj nem tartalmazza. Feltételekről, díjakról irodánkban kaphat részletes felvilágosítást.
 7. Az utazásszervező a számára előírt vagyoni biztosítékra az Aegon Biztosító Zrt-vel kötött szerződést.
 8. Az Utazásszervező kötelezettséget vállal arra, hogy az utazás megkezdése előtt 7 nappal – ha az utazási szerződés megkötése és az indulás időpontja közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor – írásban tájékoztatja az Utast a helyi képviselőjének, partnerének nevről, címéről, telefonszámáról, ennek hiányában arról a telefonszámáról, vagy egyéb információról, amely lehetővé teszi az Utas számára az Utazásszervezővel történő kapcsolatfelvételt, illetve arról a helyi utazási irodáról, amelyhez az Utas szükség esetén segítségért fordulhat.
 9. Programajánlatunkban szereplő országokba /Horvátország, Montenegró, Bosznia és Hercegovina/ magyar állampolgárok részére-vízum és védőoltás nem szükséges, hazánktól eltérő egészségügyi szabályok és feltételek nincsenek. . Külföldi állampolgár a rá vonatkozó szabályokról az adott ország nagykövetségén kaphat tájékoztatást.
 10. Fakultatív kirándulások lehetőségéről prospektusunk ad tájékoztatást. A fakultatív kirándulásokat minden esetben helyszíni utazási iroda szervezi. A fakultatív kirándulásokra történő jelentkezés és díjának megfizetése a helyszínen történik.
 11. A jelen általános szerződési feltételek visszavonásig érvényesek.
 12. Az Utazásszervező által szervezett utazásokkal kapcsolatos vitás kérdésekben a felek megegyezésre törekednek. Megegyezés hiányában alávetik magukat a hatáskörileg illetékes bíróságok illetékességének.

Adatkezelés: Az Ön személyes adatainak védelme az Istria 94 Tours Kft és partnerei számára kiemelt fontosságú. A weboldalunk használata közben szükséges, azonosításra alkalmas, személyes jellegű adatok begyűjtése és feldolgozása megfelel az érvényben lévő magyar adatvédelmi előírásoknak (2011. évi CXII. törvény).

Az Ön adatait bizalmasan kezeljük és harmadik fél számára nem továbbítjuk, kivéve, ha ez a szerződés teljesítéséhez elengedhetetlen (pl. posta, futárszolgálat). Munkatársaink, partnereink és szolgáltatóink titoktartási kötelezettséggel tartoznak felénk.

Apartmentok: Az apartmanok ára magában foglalja a bérleti díjat, az ágyneműhasználatot, a gáz, villany és víz díját (kivéve olaszországi apartmanok). Az apartmanok praktikus berendezettek, alapvető konyhai felszerelésekkel. Mosó-, mosogató- és tisztítószerkeket minden apartmanba vinni kell. Ha az apartman átvételekor bármilyen hiányosságot észlel, kérjük szíveskedjen a kulcsátvétel helyén azonnal jelezni! Az apartmanokban be kell tartani a házirend szabályait. A személyek száma meg kell egyezzen a voucheren szereplővel. Az okozott károkat a helyszínen meg kell téríteni. A nemzetközi gyakorlatnak megfelelően az apartmanok, illetve szállodai szobák az érkezés napján 14 órától állnak a vendégek rendelkezésére, az elutazás napján 10 óráig kell elhagyni azokat.

Az extrém sport túrákon (via ferrata és gyalogtúrák) az utas saját elhatározásából és önként vesz részt. Vállalja, hogy a kötelező oktatáson részt vesz, a túrán kötelező biztonsági szabályokat betartja és követi a túravezetők utasításait, amit a későbbiekben aláírásával is megerősít. Kijelenti, hogy nem rendelkezik olyan egészségügyi problémával és/vagy idült betegséggel, ami a túrán való részvételt kizárná (tartós alacsony és magas vérnyomás, tériszony, szédülés, szív és légzési problémák stb.). A túra nehézségi fokát megértette és elfogadja, hogy a túrán csak érvényes extrém sport biztosítással vehet részt.

Figyelem! Kérésre képpel visszaigazolt apartmanokat is tudunk biztosítani. Ebben az esetben a részvételi díj eltérhet a katalógusban megjelentettől.

Szállodai szoba esetén a tengerre néző szobák nem minden esetben néznek 100%-osan a tengerre, mivel a szoba oldalt is elhelyezkedhet, illetve fák akadályozhatják a kilátást. A szállodákban hűtőszekrény nem található, a magasabb kategóriájú szállodákban minibár áll rendelkezésre. A fedett medencék főszezonban nem üzemelnek. A szállodákban az egyágyas szobák általában parkra vagy udvarra néznek, méretük kisebb. Fenti leírás az utazási szerződés részét képezi!

Irodánkban fakultatív programokra jelentkezni, illetve befizetni nem lehet, erre csak az utazás helyszínén van lehetőség, mindig az ottani feltételek figyelembe vételével.

Részletes adatvédelmi tájékoztató /GDPR/

1. Az adatkezelő személye és elérhetőségei

Istria 94 Tours (székhely: 1066 Budapest Mozsár u 6. 01-19-684596) Kapcsolattartó: Straub

Anikó, aniko@istria.hu, 20 9 215332; a továbbiakban: **Istria 94-Tours** jár el adatkezelőként a jelenlegi, korábbi és leendő ügyféli személyes adatai tekintetében.

2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelet (általános adatvédelmi rendelet)

3. Meghatározások

adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;

adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;

GDPR: az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (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;

felügyeleti hatóság vagy **NAIH:** Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság.

személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

személyes adatok különleges kategóriái: faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok;

ügyfél: az [utazási iroda] termékei és szolgáltatásai iránt személyesen, a honlapon, telefonon vagy bármely más módon érdeklődők, illetve az [utazási irodával] utazási szerződést kötők.

4. Az adatkezelés elvei

Az [utazási iroda] megfelelő intézkedéseket tesz annak biztosítása érdekében, hogy az ügyfelekre vonatkozó személyes adatokat mindenkor

- a. jogszerűen és tisztességesen és megfelelő jogalapon kezelje (jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság);
- b. csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból gyűjtse, és azokat ne kezelje ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon;
- c. az adatkezelés céljai szempontjából megfelelő és releváns, és a szükségesre korlátozódjanak (adattakarékosság);
- d. pontosak és szükség esetén naprakészek legyenek; lehetőség szerint a pontatlan személyes adatokat haladéktalanul töröljék vagy helyesbítsék (pontoság);

- e. olyan formában tárolja, amely az ügyfelek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására csak statisztikai célból kerüljön sor, megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása mellett (korlátozott tárolhatóság);
- f. oly módon kell kezelni, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve (integritás és bizalmas jelleg).

5. Az Istria 94-Tours által kezelt adatok, az adatkezelés célja, jogalapja és időtartama

Az **Istria 94-Tours** a felsorolt adatkezelési célokból a következő személyes adatokat kezeli ügyféliről:

I. érdeklődés szolgáltatás iránt honlapon, személyesen, telefonon, vagy más módon

a. név	Az ügyfél beazonosításához elengedhetetlenül szükséges adat
b. e-mail cím (telefonszám);	Az ügyfél későbbi eléréséhez elengedhetetlenül szükséges adatok
c. érdeklődés tárgya (pl: időszak, úti cél, szállás besorolás);	Az ügyfél érdeklődésének pontosításához, annak megfelelő, személyre szabott megválaszolásához szükséges adatok, az ügyfél saját közlése alapján.

Az adatkezelés jogalapja az érdeklődő hozzájárulása. Az adatkezelés a hozzájárulás érdeklődő által megjelölt tartamig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig tart.

II. hírlevélre feliratkozás

a. név;	Az ügyfél beazonosításához elengedhetetlenül szükséges adat
b. e-mail cím;	Az ügyfél későbbi eléréséhez elengedhetetlenül szükséges adatok
c. érdeklődés tárgya (ha alkalmazandó);	A hírlevél / egyéb eDM eszköz tárgyának pontosításához szükséges adatok, az ügyfél saját közlése alapján.

Az adatkezelés jogalapja az érdeklődő hozzájárulása. Az adatkezelés a hozzájárulás érdeklődő által megjelölt tartamig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig tart.

III. egyedi ajánlatkérés

a. név;	Az ügyfél beazonosításához elengedhetetlenül szükséges adat
b. e-mail cím (telefonszám);	Az ügyfél későbbi eléréséhez elengedhetetlenül szükséges adatok
c. érdeklődés tárgya (pl: időszak, úti cél, szállás besorolás);	Az ügyfél érdeklődésének pontosításához, annak megfelelő, személyre szabott megválaszolásához szükséges adatok, az ügyfél saját közlése alapján.

Az adatkezelés jogalapja az érdeklődő hozzájárulása. Az adatkezelés a hozzájárulás érdeklődő által megjelölt tartamig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig tart.

IV. utazási szerződés kötés

a. név;	Az ügyfél beazonosításához elengedhetetlenül szükséges adat
b. e-mail cím (telefonszám);	Az ügyfél későbbi eléréséhez elengedhetetlenül szükséges adatok
c. a szerződés tárgya (pl: időszak, úti cél, szállás besorolás, gyerekek száma és születési ideje, étkezési igények, releváns egészségügyi adatok);	A szerződés tárgyának meghatározása.

Az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése, illetve az annak kapcsán felmerült esetleges jogviták rendezhetőségének biztosítása. Az adatkezelés időtartama a szerződés teljesítése plusz öt év (általános polgári jogi igényérvényesítési határidő).

V. repülőjegy, egyéb utazási jegy értékesítése

a. név;	Az ügyfél beazonosításához elengedhetetlenül szükséges adat
b. e-mail cím (telefonszám);	Az ügyfél későbbi eléréséhez elengedhetetlenül

	szükséges adatok
c. a szerződés tárgya (pl: időszak, úti cél, szállás besorolás, gyerekek száma és születési ideje, étkezési igények, releváns egészségügyi adatok);	A szerződés tárgyának meghatározása.

Az adatkezelés jogalapja a szerződés teljesítése, illetve az annak kapcsán felmerült esetleges jogviták rendezhetőségének biztosítása. Az adatkezelés időtartama a szerződés teljesítése plusz öt év (általános polgári jogi igényérvényesítési határidő).

VI. Profilalkotás

a. az adott ügyfél kapcsán végzet I-VI. pontok szerinti tevékenységekhez kapcsolódóan kezelt adatok összessége	Az ügyfél beazonosításához és előzetes hozzájárulása alapján készítendő, személyre szabott ajánlatok megküldéséhez szükséges adatok.
--	--

Az adatkezelés jogalapja az ügyfél kifejezett hozzájárulása a profilalkotáshoz. Az adatkezelés a hozzájárulás érdeklődő által megjelölt tartamig, vagy a hozzájárulás visszavonásáig tart.

6. Személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

Az **Istria 94-Tours** általában adatkezelőtől adatkezelőig alapon a következő harmadik felekkel oszt meg ügyféli személyes adatokat:

- az **Istria 94-Tours** cégcsoportján belül, beleértve az **Istria 94-Tours** anya- és leányvállalatait;
- az **Istria 94-Tours** vagy az ügyfelek részére szolgáltatásokat végző szervezetekkel (pl: biztosítást nyújtó társasággal, IT szolgáltatóval, marketing kampányt folytató vállalkozással);
- az utazási szerződés teljesítésében résztvevő harmadik felekkel (hotel, repülőtársaság, stb.);
- felügyeleti hatósággal és más szabályozó hatóságokkal és szervekkel.

Az ügyfelek személyre szóló tájékoztatást kérhetnek a hozzájuk kapcsolódóan az **Istria 94-Tours** által kezelt személyes adatok kezeléséről (az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatok köréről, az adatok továbbításáról, a kezelés időtartamáról, a profilalkotás logikájáról), azt az alábbi kapcsolatfelvételi ponton teheti meg: (e-mail, telefon, cím).

7. Nemzetközi adattovábbítás harmadik országokba

Az ügyfelek személyes adatai továbbíthatók az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokban levő adatkezelőknek és adatfeldolgozóknak is, amennyiben az utazási szerződés teljesítéséhez erre szükség van, illetve ha ahhoz az utazó kifejezett és informált hozzájárulását adta (GDPR 49. cikk).

Az [utazási iroda] az utazót az utazási szerződés megkötését megelőzően tájékoztatja, hogy az utazó adatainak továbbításával érintett Európai Unió kívüli címzett tekintetében a továbbított adatok megfelelő védelme biztosított:

- a. a Bizottság által a GDPR 93. cikkének (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárással összhangban elfogadott általános adatvédelmi kikötések révén;
- b. a felügyeleti hatóság által elfogadott és a Bizottság által a GDPR 93. cikkének (2) bekezdésében említett vizsgálóbizottsági eljárásnak megfelelően jóváhagyott általános adatvédelmi kikötések révén;
- c. a GDPR 40. cikke szerinti, jóváhagyott magatartási kódex a harmadik országbeli adatkezelő vagy adatfeldolgozó arra vonatkozó, kötelező erejű és kikényszeríthető kötelezettségvállalásával együtt, hogy alkalmazza a megfelelő – ideértve az érintettek jogaira vonatkozó – garanciákat; vagy
- d. a GDPR 42. cikke szerinti, jóváhagyott tanúsítási mechanizmus a harmadik országbeli adatkezelő vagy adatfeldolgozó arra vonatkozó, kötelező erejű és kikényszeríthető kötelezettségvállalásával együtt, hogy alkalmazza a megfelelő garanciákat, ideértve az érintettek jogait illetően is. E körben az [utazási iroda] törekszik arra, hogy az Európai Bizottság / NAIH által jóváhagyott szerződéses adatvédelmi mintaklauszulákat harmadik országbeli partnereivel elfogadtassa.

8. Az ügyfél hozzáférési jogai

Az ügyfél hozzáférhet a személyes adataihoz.

Ha az ügyfél azt kéri, hogy az **Istria 94-Tours** visszajelzést adjon arra vonatkozóan, hogy kezeli-e a személyes adatait, az **Istria 94-Tours** köteles tájékoztatást adni.

Az ügyfél azon joga, hogy visszajelzést kapjon arról, hogy az **Istria 94-Tours** kezeli-e (vagy sem) a személyes adatait,

- a. a rá vonatkozó személyes adatokra terjed ki;
- b. nem terjed ki az anonim adatokra;
- c. nem terjed ki a nem rá vonatkozó személyes adatokra; és
- d. magában foglalja az egyértelműen az ügyfélhez kapcsolható álnevesített adatokat.

Az [utazási iroda] a kérelmező ügyfél kérésére hozzáférést és másolatot biztosít a személyes adataihoz. Ha az ügyfél további/ismételt másolatot kér a személyes adatairól, az **Istria 94-Tours** ésszerű díjat számíthat fel a kérés teljesítésével összefüggésben felmerülő adminisztratív költségek megfizetésére, mely díjat a ügyfél fog viselni.

9. Az ügyfél helyesbítéshez való joga

Az ügyfél jogosult a személyes adatai helyesbítésére. E joga

- (a) nem terjed ki az anonim adatokra;
- (b) a rá vonatkozó személyes adatokra terjed ki;
- (c) nem terjed ki a nem rá vonatkozó személyes adatokra; és
- (d) magában foglalja az egyértelműen az ügyfélhez kapcsolható álnevesített adatokat.

Az [utazási iroda] az ügyfél kérése alapján megfelelően javítja vagy kiegészíti annak személyes adatait. Az [utazási iroda] az ügyfél személyes adatainak helyesbítéséről tájékoztatja az ilyen személyes adatok címzettjeit (ha vannak ilyenek). Az **Istria 94-Tours** azonban nem tájékoztatja a címzetteket a személyes adatok helyesbítéséről, ha a címzettek tájékoztatása lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne.

10. Az ügyfél törléshez való joga

Bizonyos feltételek esetén az ügyfél jogosult a személyes adatai törlésére.

Az **Istria 94-Tours** indokolatlan kéredelem nélkül köteles törölni az ügyfél személyes adatait, amennyiben

- (a) az **Istria 94-Tours** kezeli e személyes adatokat, és
- (b) az ügyfél a személyes adatai törlését kéri, és
- c. a személyes adatok nem szükségesek azon célokra, amelyekre az **Istria 94-Tours** a személyes adatokat kezeli.

Az [utazási iroda] indokolatlan kéredelem nélkül köteles törölni az ügyfél személyes adatait, ha

- (d) az **Istria 94-Tours** kezeli az ügyfél személyes adatait, és
- (e) az ügyfél a személyes adatai törlését kéri, és
 - (f) az ügyfél visszavonja a hozzájárulását, amin az adatainak kezelése alapul, és
 - (g) nincs más jogalap az ügyfél adatainak további kezelésére.

Az **Istria 94-Tours** indokolatlan kéredelem nélkül köteles törölni az ügyfél személyes adatait, ha

- (h) az adatkezelés az **Istria 94-Tours** vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, és
- (i) az ügyfél tiltakozik az ellen, hogy az **Istria 94-Tours** kezeli a személyes adatait, és
- (j) az ilyen személyes adatok kezelését megalapozó jogszerű ok nem élvez elsőbbséget a ügyfél tiltakozásával szemben.

Az **Istria 94-Tours** indokolatlan kéredelem nélkül köteles törölni az ügyfél személyes adatait, ha

- (k) az ügyfél a személyes adatai törlését kéri, és
- (l) az ilyen adatok Társaság általi kezelése nem jogellenes, vagy
- (m) a törlés kötelező a hatályos törvények értelmében, vagy
 - (n) az ügyfél adatait az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában gyűjtik.

Az **Istria 94-Tours** az ügyfél személyes adatainak törléséről tájékoztatja az ilyen személyes adatok címzettjeit (ha vannak ilyenek). Az **Istria 94-Tours** azonban nem tájékoztatja a címzetteket a személyes adatok törléséről, ha a címzettek tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne.

11. Az ügyfél joga az adatkezelés korlátozásához

Az ügyfél kérheti a személyes adatai kezelésének korlátozását.

Az ügyfél joga a személyes adatai kezelése korlátozásának kérésére

- (a) nem terjed ki az anonim adatokra;
- (b) a rá vonatkozó személyes adatokra terjed ki;
- (c) nem terjed ki a nem rá vonatkozó személyes adatokra; és
- (d) magában foglalja az egyértelműen az ügyfélhez kapcsolható álnevesített adatokat.

Az [utazási iroda] korlátozza az ügyfél személyes adatainak kezelését arra az időszakra, amely alatt ellenőrzi az ilyen adatok pontosságát, ha az ügyfél a személyes adatai kezelésének korlátozását kéri és az ügyfél vitatja az ilyen adatok pontosságát.

Az [utazási iroda] korlátozza az ügyfél személyes adatainak kezelését, ha az ügyfél olyan adatok kezelésének korlátozását kéri, amelyek kezelése jogellenes, és az ügyfél ellenzi az ilyen adatok törlését.

Az **Istria 94-Tours** korlátozza az ügyfél személyes adatainak kezelését, ha

- (a) az ügyfél a személyes adatai kezelésének korlátozását kéri, és
- (b) az [utazási irodának] már nincs szüksége ezekre az adatokra az adatkezelése céljából, és

(c) az ügyfél az adatait jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igényli.

Az **Istria 94-Tours** korlátozza az ügyfél személyes adatainak kezelését, ha

- a. az ügyfél tiltakozik az olyan személyes adatai kezelése ellen, amik szükségesek az [utazási iroda] jogos érdekei céljából, és
- b. az ügyfél annak visszaigazolására vár, hogy az ügyfél személyes adatainak az [utazási iroda] általi kezelésére van jogszerű ok, amely nem élvez elsőbbséget az ügyfél tiltakozásával szemben.

Az **Istria 94-Tours** az ügyfél személyes adatai kezelésének korlátozásáról tájékoztatja az ilyen személyes adatok címzettjeit (ha vannak ilyenek). Az **Istria 94-Tours** azonban nem tájékoztatja a címzetteket az ilyen korlátozásról, ha a címzettek tájékoztatása lehetetlen vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényelne.

Ha az **Istria 94-Tours** korlátozza az ügyfél személyes adatainak kezelését, akkor

- (a) tárolhatja az ilyen személyes adatokat,
- (b) az ügyfél hozzájárulása alapján kezelheti az ilyen személyes adatokat,
- (c) kezelheti a személyes adatokat jogi igényének előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez vagy valamely személy jogainak megvédéséhez.

Az **Istria 94-Tours** nem használhat fel ügyféli adatokat közvetlen üzletszerzés céljára, beleértve a profilalkotást vagy az automatizált döntéshozatalt egyedi ügyekben.

12. Az ügyfél adathordozhatósághoz való joga

Az ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosultak arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsák anélkül, hogy ez akadályozná (ahol technikailag lehetséges) azt az adatkezelőt, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy szerződés teljesítéséhez szükséges és az adatkezelés automatizált módon történik.

Az ügyfél adathordozhatósághoz való joga

- (a) nem terjed ki az anonim adatokra;
- (b) a rá vonatkozó személyes adatokra terjed ki;
- (c) nem terjed ki a nem rá vonatkozó személyes adatokra; és
- (d) nem terjed ki az egyértelműen az ügyfélhez kapcsolható álnevesített adatokra.

13. Az ügyfél mint érintett kérelmének ügyintézési határideje

Az **Istria 94-Tours** az ügyfelet a fentiek szerint megillető jogosultságokra vonatkozó szerinti kérelmekre az alábbi határidőkön belül válaszol.

Érintett kérelme	Határidő
Tájékoztatáshoz való jog	amikor az adatot gyűjtik (ha az érintett adja át) vagy egy hónapon belül (ha nem az érintett adja át)
Hozzáféréshez való jog	egy hónap
Helyesbítéshez való jog	egy hónap
Törléshez való jog	indokolatlan késedelem nélkül
Adatkezelés korlátozásához való jog	indokolatlan késedelem nélkül
Adathordozhatósághoz való jog	egy hónap
Tiltakozáshoz való jog	a tiltakozás kézhezvételekor

14. Panasz benyújtásához való jog

Ha az ügyfél úgy véli, hogy a jogait megsértették, az **Istria 94-Tours** azt javasolja, hogy az ügyfél kezdeményezzen egyeztetést az adatkezelővel úgy, hogy közvetlenül felveheti a kapcsolatot a fent megjelölt kapcsolattartó személlyel. Ha az ilyen egyeztetés nem vezet eredményre vagy ha az érintett személy nem kíván részt venni ilyen tevékenységben, a bírósághoz vagy a NAIH-hoz fordulhat. Bírósági eljárás kezdeményezése esetén az érintett dönthet úgy, hogy az eljárást a lakcíme vagy lakóhelye szerint illetékes bíróság előtt indítja meg.

A NAIH kapcsolati adatai a következők: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.; telefon: +36 1 391 1400; fax: +36 1 391 1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; weboldal: www.naih.hu.

15. A jelen tájékoztató módosításai

Az **Istria 94-Tours** fenntartja a jogot, hogy bármikor módosítsa a jelen tájékoztatót. Az **Istria 94-Tours** adott esetben levélben vagy e-mailben és minden esetben a vonatkozó jogszabályok szerint tájékoztatja az ügyfeleket az ilyen módosításokról.

Az Istria 94 Tours Kft. utazási csomagra vonatkozó szerződéséhez kapcsolódó tájékoztató, az utazási csomagra vonatkozó szerződés kötelező elemei.

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében az Istria 94 Tours Kft. felelős.

Az Istria 94 Tours Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetésképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzüsségeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa. Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

1. Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
2. Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.
3. Az utazók számára meg kell adni egy ügyeleti telefonszámot vagy a csoportkísérő, vagy idegenvezető elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
4. Az utazók az utazásszervező ésszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.
5. Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak, árfolyam) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

6. Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.

7. Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén –így például a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek nagymértékben befolyásolják az utazási csomagot, ha a célországok a külügyekért felelős Minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” kategóriába felvételre kerülnek súlyos biztonsági problémák miatt -az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.

8. Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.

9. Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.

10. Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.

11. Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.

12. Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a megfizetett pénzüsszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról.

Az Istria 94 Tours Kft a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért felelős

Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt (1091 Budapest Üllői u.1. telefon:061-477-4800) révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről.

Az utazók ezzel a biztosító társasággal vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala 1056 Budapest, Váci utca 62-64., telefon: 06-1-328-5862, e-mail:budapest@bfkh.gov.hu), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.

Istria 94 Tours

Budapest, 2018. július 01.