



Általános Szerződési Feltételek

Általános Szerződési Feltételek

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

2. Jelen általános szerződési feltételek elsősorban a KT által szervezett utazási csomagokra terjed ki, de alkalmazandók (eltérő megállapodás hiányában) abban az esetben, ha a szerződés tárgyát kizárólag szállásszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb szolgáltatás képezi. Az ilyen elemű szolgáltatásokra a vagyoni biztosíték nem nyújt fedezetet.

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

4. Amennyiben a KT valamely szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételeire jogosító részvételi jegyet (pl. hajójegy, buszjegy, repülőjegy) vagy egyéb egyedi szolgáltatást értékesít, akkor arra nem a jelen ÁSZF, hanem a szolgáltató iránymű szerződési feltételei érvényesek.

I. Utazási szerződés létrejötte

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

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

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

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

II. Az Utazó jogai és kötelezettségei

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

2. Az Utazó köteles az indulás/visszaindulás dátumát, helyét, pontos idejét, valamint a kint tartózkodás alatt a helyi képviselőkkel történő találkozás idejét tisztteletben tartani. Amennyiben az Utazó ezeket az időpontokat figyelmen kívül hagyja, az ebből eredő károkat és költségeket az Utazó viseli.

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

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

5. Autóbusszos utazás során az Utazó tudomásul veszi, hogy az autóbussznál jelentkezni legkésőbb az indulás előtt 15 perccel kell. Amennyiben az Utazó elkésik, az autóbussz a kijelölt indulási időponttól maximum 10 percet vár, majd jegyzőkönyv felvételét követően elindul. Az Utazót terhel minden ebből eredő kár és költség, ezzel kapcsolatban kárigényt nem terjeszthet elő a KT felé. Az Utazótérben az úlések alatt és az üléssorok közötti folyósón csomagok szállítása a balesetveszély elkerülése érdekében tilos! Az Utazótérbe felvitt kizárólagos táskák az Utazó maga gondoskodik. Az utazási időtartama alatt a csomagokban elhelyezett csomagokért csak a saját hibából eredő csomagvesztésért és megrongálódásért felelős az utazót. Kisállatok, háziállatok, romlandó áruk, valamint az emberi életet és környezetet veszélyeztető anyagok, hatósági előírásba ütköző áruk szállítása tilos! Dohányzás az autóbusszon tilos! Kizárható az utazásból az a személy, aki veszélyezteteti Utazótársait, a közlekedés biztonságát (pl. fertőző beteg, alkoholos, kábítószeres befolyásoltság).

6. Hajó-, komp utazásokkal kapcsolatban az Utazó tudomásul veszi, hogy az adott hajó-, komppártaság utazási feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak. A hajótársaságok fenntartják a jogot az indulási időpontok és díjtételek előzetes jelzés nélküli változtatására, melyért irodánk felelősséget nem vállal. A KT minden esetben az adott hajótársaság fizetési feltételeit, módosításait, lemondási díját érvényesíti.

7. Az Utazó az eset körülményeinek figyelem-

bevételével köteles haladéktalanul - a KT helyi képviselőjével vagy az utazási szerződésben rögzített egyéb elérhetőségek valamelyikén tájékoztatni az utazásszervezőt vagy az utazásközvetítőt az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről. Ennek elmulasztása vagy késedelmes teljesítése esetén a KT mentesül a kártérítési kötelezettség alól.

8. Az Utazó az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést az V. fejezetben meghatározott szabályok alapján.

III. Az KT jogai és kötelezettségei

1. A KT az utazáshoz kapcsolódó dokumentumokat a teljes részvételi díj megfizetését követően köteles az Utazónak átadni az alábbiak szerint: 1.a. A KT az utazással kapcsolatos pontos információkat tartalmazó dokumentumot (e-ticket, voucher) az indulás előtt legkorábban egy héttel postázza (vagy elektronikus formában e-mailen megküldi) a megrendelő által megadott címre. A megrendelő kérése alapján személyes átvételre is lehetőség van a KT irodában, vagy az utazásközvetítő irodánál.

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

2. A KT kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatásokat/részszolgáltatásokat köteles teljesíteni, a programfüzetben, weboldalán, egyéb tájékoztatóban megadott feltételek szerint. A KT nem vállal kötelezettséget az Utazó azon egyedi kívánásainak teljesítésére, melyek nem kerültek a szerződésben kötelező szolgáltatásokról rögzítésre.

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

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

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

6. A KT fenntartja magának a jogot, hogy legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozáttal ellátjon az utazási szerződéstől, ha a jelentkezők létszáma nem éri el a meghirdetett legalacsonyabb részvétel-számot. Minimum létszám autóbusszos utazásnál: 35 fő, repülővel minimum 120 fő/járat. Az ettől eltérő létszámot a KT megrendelések jelzi (például körutazások minimális létszáma).

7. Egyedi külföldi szállásfoglalás és egyéb szolgáltatás ügyintézés esetén az iroda 3.000.- Ft foglalási díjat számol fel, mely összeg a megrendelés megvalósulása esetén beleszámít a részvételi díjba, meghíusulása esetén visszatartható. Egyedi külföldi szállásfoglalás esetén a partnertiroda fizetési, módosítási, lemondási feltételei az irányadók. A KT a feltételekről minden esetben tájékoztatja az Utazót jelentkezéskor. 8. Hajókirándulások megszerzése az időjárás viszonyoktól függhet. A KT fenntartja a jogot arra, hogy rossz időjárási körülmények miatt a hajókirándulások időpontját módosítsa, vagy ha a megszerzés lehetetlenné válik, lemondja.

9. A KT a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásából illetve az esetlegesen nem megfelelő időjárás körülményekből eredő kellemetlenségeikért vagy károkkért felelősséget nem vállal.

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

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

IV. Fizetési feltételek

1. Az Utazó az utazási szerződés aláírásával (online foglalás esetén a megrendeléssel) egyidejűleg részvételi díjlevegőletet fizet. A megfizetett előleg garanciát, hogy az ily módon lefoglalt helyeket a KT más Utazónak nem értékesíti. A teljes részvételi díj és a megrendelt kapcsolódó szolgáltatások teljes díja megfizetésének határideje az utazás megkezdése előtt 30. nappal esedékes. A fizetendő részvételi díjlevegőlet az utazás részvételi díjának 40%-a (eltérő megállapodás hiányában). Az Utazó tudomásul veszi, hogy a fenti fizetési határidő be nem tartása a megkötött utazási szerződés megszünetését eredményezi. Ilyen esetben az Utazási Iroda úgy tekint, mintha az Utazó az utat lemondta volna és a lemondási feltételek lépnek érvénybe. Ha az utazási szerződés megkötésére az utazás megkezdése előtt 30 napon belül kerül sor, az Utazó a teljes részvételi díj 100%-át köteles a szerződés aláírásával egyidejűleg megfizetni.

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

V. Lemondási feltételek

1. Ha az Utazó a fenti okoktól eltérő indokkal áll el az utazástól, köteles a KT-nak bányapénzt fizetni az alábbiak szerint (a visszaszámolást, az indulást megelőző naptól kell kezdeni): A szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdése előtt:

- 65. napig: 10.000 Ft/fő
- 65. naptól a 30. napig a részvételi díj 30%-a
- 29. naptól a 21. napig a részvételi díj 50%-a
- 20. naptól a 15. napig a részvételi díj 70%-a
- 14. naptól a 7. napig a részvételi díj 80%-a
- 6. naptól a 3. napig a részvételi díj 90%-a
- 2. nappal az utazás megkezdésének napjáig, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 100%-a.

Menetrend szerinti légi járatral bonyolított utazások esetén a lemondási díj mértéke eltérő, tekintettel arra, hogy az utazási csomag részét képező repülőjegyek csak 100% lemondási díj mellett törölhetőek. Ilyen szerződés esetén az Utazó köteles a KT nyíltleges költségeit megtéríteni lemondás esetén. A vonatkozó utazásoknál a KT minden esetben pontos tájékoztatást nyújt a lemondási feltételekről az Utazónak az utazási szerződés megkötésekor.

2. Az utazástól történő bármely fél ellátása esetén a KT a részvételi díjat ill. annak visszatérítését az alábbiak szerint fizeti vissza: 3.a: átutalással legkésőbb 14 napon belül az Utazó írásbeli nyilatkozata alapján az Utazó által megadott bankszámlaszámra

3.b: Az Utazó kérésére indokolt esetben készpénzben utazási irodában előre egyeztetett időpontban.



Általános Szerződési Feltételek

VI. Módosítási feltételek

1. A megrendelés módosítása esetén - eltérő rendelkezés hiányában - az Utazónak 5.000.- Ft/ fő módosítási díjat kell fizetni.
2. Azokat az eseteket, - amikor az utazási szerződés módosítására az Utazó által, az utazás megkezdése előtt számított 45 napon belül kerül sor és a módosítás az utazás időpontjára, úti céljára vagy a szálloda megváltoztatására irányul, - a KT utlemondásként kezeli és a LE-MONDÁSI FELTÉTELEK lépnek életbe.
3. Amennyiben az Utazó bármilyen kedvezményes utazásra fizettet be, de a későbbiekben bármilyen módosítást kér (név-, időpont-, szállodaváltás, biztosítás és vízumügyintézés, felárak, stb.), úgy a kedvezményre már nem jogosult.
4. Menetrendszerinti járáttal történő utazás esetén bármilyen repülőjegy-módosítás csak a légitársaság szabályzata alapján, annak feltételei és díjai mellett lehetséges.

VII. Az árak tartalmazzák

(A programfüzetben szereplő utazási csomag megrendelése esetén.)

1. Repülőjegy oda-vissza utazásra (A poggyászok súlyhatára légitársaságonként változó. A részletekről kérjük, érdeklődjön az irodában.) 2 év alatti gyermek részére a repülőgépen nincs külön hely biztosítva.
2. Transzfer: repülőtér - szálloda - repülőtér között (Kivéve: sportfelszerelések - pl. szőrf, kite -, szállítása a repülőtér és szálloda között, melyek előzetes megrendelés esetén felár megfizetése mellett vehetők igénybe.)
3. A programban feltüntetett szolgáltatások:
 - a. Szállásköltség a megrendelésnek megfelelő szobafeltépésben és kategóriában
 - b. Étkezés megrendelés alapján: reggeli: kontinentális, büféjellegű; félpanzió: reggeli + svédasztalos, a la carte, menü vacsora; teljes panzió: reggeli + svédasztalos, a la carte, menü ebéd + vacsora, all inclusive ellátás: programfüzet leírása és megrendelés szerint.
4. Az italokat az alapárak kizárólag all inclusive ellátás esetén tartalmazzák, vagy ha erre a program leírás kifejezetten utal
5. Sportolási, szórakozási lehetőségek a programfüzet leírása alapján.
6. Telepített magyar nyelvű képviselő amennyiben az adott úti célnál és feltüntetésre került. Bizonyos programoknál a telepített magyar nyelvű képviselő mellett helyi idegenvezető is kíséri a csoportot a helyi jogszabályoknak megfelelően. Magyar nyelvű asszisztencia: 24 órás telefonos elérhetőség magyar nyelven a helyszínen, sürgős/fontos ügyben személyes segítségnyújtás, egy információs óra /érkezés.

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

VIII. Fakultatív programok

1. Fakultatív kirándulások lehetőségéről a KT katalógusa és a helyszínen a helyi képviselő ad tájékoztatást. A fakultatív kirándulásokat minden esetben helyszíni utazási iroda szervezi. A fakultatív kirándulásokra történő jelentkezés és díjanak megfizetése a helyszínen, devizában történik. Ennek megfelelően a fakultatív kirándulásokra vonatkozóan szerződéses jogviszony az Utazó és a helyszíni utazási iroda között jön létre. A fakultatív kirándulások befizetésének módjáról a helyi képviselő ad részletes felvilágosítást. Előfordulhat, hogy kellő létszám hiányában a programon magyar nyelvű kísérő nem áll rendelkezésre, vagy a kirándulás elmarad.

A KT által szervezett utazások során a fakultatív programokat szervező helyszíni utazási iroda nem a KT közreműködője, a programok lebonyolítására és részleteire a KT-nak nincs ráhatása. A fakultatív programokkal kapcsolatban a KT semmilyen reklamációt nem fogad el.

IX. Légi szállítás

1. Repülőutak esetén a légi szállításra, a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadók. A KT és a légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, és az 1964. évi 19. tv. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény, a 2005. évi VII tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény és Az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004.02.11) kiegészíti.

2. A nemzetközi légi szállítás előírásai alapján a fuvarozó légitársaság és a KT fenntartja magának a repülőgép indulás időpontjának, helyének, az útirány, az átszállási lehetőségek, a légitársaság, a repülőgép típus változtatásának, közbenső leszállás beiktatásának jogát, az erre vonatkozó információk tájékoztató jellegűek.
3. Az esetleges módosításokat - a lehetőségekhez mérten - a KT minél gyorsabban az Utazó tudomására hozza.
4. Menetrendszerinti járatok, ill. diszkont légitársaság repülőjegyeinek értékesítése esetén az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei az irodával kötött utazási feltételek részévé válnak, melyekről tájékoztatást az Utazók szerződéskötéskor kapnak. Irodánk minden esetben az adott légitársaság fizetési feltételeit érvényesíti. Az Utazó tudomásul veszi, hogy a légitársaságok feltételei alapján a repülőjegyek módosítása, lemondása csak 100%-os lemondási díj mellett lehetséges. Előre nem közölt leszállásra, repülőgép, légitársaság cseréje sor kerülhet. Repülőjártat kiesése, technikai okból történő kimaradása esetén a KT nem jogosult a szállítást megoldani, ez a légitársaság kötelezettsége.
5. Ha a légi utazások során a csomagokban kár keletkezik vagy elvesznek, a tényt rögtön az észrevétel után közölni kell a repülőtér Lost and Found osztályán. Szükséges az igazoló jegyzőkönyv beszerzése a légitársasággal való utólagos tárgyalások érdekében. Az elvesztett, megsérült, kifosztott poggyászt a KT-t felelősség nem terheli, a kárigényeket a légitársasághoz kell benyújtani.

X. Szállodák és elszállásolás

1. A KT jogosult a megnevezett szállodától indokolt esetben eltérni (például szállodai túlszűfolttsága miatt), ilyen esetben köteles az eredetileg kiválasztott szállodához hasonló kategóriájú másik szállodában az Utazót elszállásolni. A KT nem köteles a szállodától függő, a katalógusban nem szereplő, szerződésben külön nem rögzített Utazó igényeket teljesíteni (pl.: tengerre néző vagy egymás melletti szoba).
2. A KT kínálatában szereplő szállodák némelyike rendelkezik főépülettel, több épületből álló szállodakomplexum mellékeppellettel, és bungalóval (vagy bungaló stílusú szobákkal) egyaránt. A külföldi partnerek mindkét szállást azonos értékűnek tekintik és ezeket azonos áron kínálják. Az Utazónak csak a katalógusban külön feltüntetett szálláshelyek esetén van módja fő- ill. mellékeppelletben történő elhelyezés között választani, ilyenkor a KT köteles a szerződött típusú a szerződésben rögzíteni, és biztosítani.
3. A KT akciós útvai között olyan szállodák is szerepelhetnek, amelyek a katalógusban

lévő standard szállodák között nem találhatók. Ezekre a szállodákra is ugyanúgy vonatkoznak az utazási feltételekben szereplő kitételek.

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

XI. Hibás teljesítés

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

2. A KT nem felel az utazási szerződés nem, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, ha a nem, vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A KT köteles az utazás során az Utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, mint ahogy az az adott helyzetben általában elvárható.
3. A KT Zrt. az Utazónak kifizethető kártérítés és sérelemdíj összegét a részvételi díj összegének háromszorosában korlátozza.
4. Ha az Utazó, a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölni kell a KT helyi képviselőjénél. A közlés késedelméből eredő kárárt az Utazó felelős és a bizonyítási teher az Utazóra hárul.
5. A kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát aláírva, az Utazónak át kell adni. A jegyzőkönyvet a kárigénnyel együtt az Utazó az utazás befejezésétől számított 8 napon belül ajánlott levélben vagy e-mailben köteles az utazási irodának eljuttatni. A KT kizárólag az egyenlően benyújtott panaszokat vizsgálja ki. A helyszíni jegyzőkönyvi helyi képviselőnk általi átvétele nem jelenti a benne foglalt kifogások elismerését.

6. Az utazási csomag utazásközvetítő általi nyújtása esetén az utazó jogosult az utazási csomag teljesítésével kapcsolatos észrevételeit, kéréseit és panaszait közvetlenül ahhoz az utazásközvetítőhöz intézni, akitől az utazási csomagot megvásárolta. Az utazásközvetítő köteles az utazó észrevételeit, kéréseit és panaszait haladéktalanul az utazásszervező felé továbbítani. A határidők és elévülési idők betartása tekintetében az utazásközvetítővel való közlés az utazásszervezővel való közlésnek minősül.
7. A kifogás jegyzőkönyvben történő rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelméből eredő károk az Utazót terhelik, és a KT mentesül a kártérítési kötelezettség alól.
8. Az időben benyújtott panaszlevelekre a KT 30 napon belül válaszol.
9. A KT a személyiségi jogok védelme érdekében az Utazók személyes adatait (név, címét, telefonszámát) és tartózkodási helyét - még sürgős esetekben sem - ad meg harmadik személynek, kivéve, ha az Utazó maga azt nem kérte. Közlések, üzenetek továbbítási költségei az Utazót terhelik.
10. A kártérítés nem vonatkozik az Utazó poggyászájának elvesztéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket az Utazónak kell haladéktalanul bejelenteni és érvényesíteni.
11. A saját csomagjai és értékei megőrzéséről

az utazás során az Utazó köteles gondoskodni. Repülőn, autóbusszon, hajón és szálláshelyen hagyott tárgyakért a KT felelősséget nem vállal.

12. Az utazás során az Utazó által harmadik személynek okozott kárárt az Utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.
13. Az Utazási Iroda által szervezett utazással kapcsolatos kérdésben a felek megegyezésre törekednek. Ennek hiányában az Utazó panaszát lakóhelyük/tartózkodási helye, illetve a Kartago Tours Zrt. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület (lev.cím: 1253 Budapest, Pf.: 10.) elé terjesztheti, illetve a felek alávetik magukat a Budapesti II. és III. Kerületi Bíróság (Cím: 1035 Budapest, Miklós u. 2.) kizárólagos illetékességének. Az Utazó a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhat (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>, Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe 1011 Budapest, Fő utca 44-50, központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1., <http://www.kormany.hu/hu/nemzeti-fejlesztési-miniszterium>).

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

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

XIII. Biztosítás

1. Az utazási iroda köteles az Utazót megfelelően tájékoztatni az utazási (baleset-, betegség-, poggyászbiztosítás) és az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási megkötésének lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az utlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról.

2. Az utazásképtelenségre vonatkozó (ún. storno) biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető, később nem, és annak díja az utazás megkezdése előtti 61. napig téríthető vissza. A Biztosító kockázatviselése utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás vonatkozásában az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg, utazási biztosítás vonatkozásában az utazás szerződésben meghatározott kezdetével egyidejűleg - de mindkét esetben legkorábban a biztosítási díjnak a KT vagy megbízottja felé történő megfizetését követően - kezdődik meg.

Az utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás díja a részvételi díj 1,3 %-a (menetrendszerinti/fapados járatokat tartalmazó utazási csomagok esetén 2%). Ez alapján a biztosító vállalja, hogy amennyiben az Utazó - a biztosító által meghatározott események miatt - nem tudja utazását megkezdeni, a biztosítási feltételekben meghatározott dokumentumok benyújtását követően, a jogalap fennállása esetén a bántépnéz összegét 10 % - de minimum 5.000 Ft / fő - önrészesedés levonásával visszatéríti.

3. A KT weboldalon és az értékesítő utazási irodákban közzéteszi utazási és utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás feltételeit. Ezzel biztosítja, hogy azt az Utazó előzetesen, a biztosítás megkötése előtt megismerje,



Általános Szerződési Feltételek

annak tartalmáról és feltételeiről részletes, egyértelmű és közzétett tájékoztatást kapjon. A biztosítási szerződés részét képezik utazási biztosítás vonatkozásában az EUB2014-92KTU jelű biztosítási feltételek, utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás esetében pedig az EUB2014-93KTS jelű biztosítási feltételek. 4. Az Utazó kijelenti, hogy a biztosítási szabályzat és a szerződési feltételek ismeretében köti meg az utazási szerződést. 5. A KT vagyoni biztosítékát az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38.) nyújtja. A vagyoni biztosíték hatálya a KT által Magyarországról külföldre szervezett valamennyi utazási csomagra terjed ki. A biztosítás kötvényszáma: 28672-KE-02/2018 összege: egyrészt 1.000.000.000 Ft (egymilliárd forint), mely a 213/1996. (XII.23) Kormányrendelet 10 § (1) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (befizetett előlegek visszafizetése), másrészt 200.000.000 Ft (kétszázmillió forint), mely a 213/1996. (XII.23) Kormányrendelet 9/A§ (2) bekezdésében foglalt esetekre nyújt fedezetet (hazaszállítás, kényszerű kint tartózkodás költségeinek fedezésére).

XIV. Személyes adatok védelme

1. A KT az Utazókkal és az adott foglaláson szereplő harmadik személyekkel (a továbbiakban Utazók) kapcsolatos személyes adatokat dolgoz fel. A Kartago Tours a közte, és az Utazók közötti szerződés megkötése és végrehajtása során az Utazók által megadott és a KT által befogadott azonosító és elérhetőségi adatokat kezeli. A KT a személyi adatfeldolgozással kapcsolatos minden kérdést az ugyfelkapcsolat@kartagotours.hu elérhetőségen fogad.

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

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

3. A személyes adatok feldolgozása során a KT betartja az általánosan kötelező érvényű jogszabályokat, különösen az EURÓPAI PARLAMENT ÉS TANÁCS (EU) 2016/679 rendeletet (2016. április 27.) a természetesen személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban „GDPR”) és figyelembe veszi az érintettek személyes szférájának és magánéletének védelmét. Felügyeleti hatóság: NAIH: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság. Adatkezelési nyilvántartási számok: NAIH-61687, NAIH-61688, NAIH-61689, NAIH-61690, NAIH-61691, NAIH-61692, NAIH-61693

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

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

5.1 a szerződés teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének b) pontja;

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

5.3 a KT általánosan kötelező érvényű jogszabályok szerinti kötelezettségeinek teljesítése; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének c) pontja (pl a könyvelési és adózási dokumentumok fenntartásának kötelezettsége);

5.4 marketing; az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikkely (1) bekezdésének f) pontja. A marketing célokra történő feldolgozás magában foglalja a személyes adatok bármely hűségprogramra történő feldolgozását is.

6 A KT az adatokat csak annyi ideig tárolja, ami az adatkezelés céljának teljesüléséhez szükséges. Ha a KT két vagy több célra is feldolgozza személyes adatait, akkor az adatokat addig tároljuk, amíg az utóljára lejáró adatkezelési cél teljesül. Azonban a KT a már teljesült adatvédelmi célhoz történő adatfelhasználást korábban - az adott cél teljesülését követően - akkor is megszünteti, ha az egyéb cél(ok) érdekében történő adatfelhasználás még tart. Ennek megfelelően az Utazók személyes adatait az alábbi időtartamig szükséges kezelniük:

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

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

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

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

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

8. A szerződésből fakadó kötelezettségeinek teljesítése érdekében a KT az Utazók személyes adatait olyan harmadik feleknek továbbítja, amelyek a megállapodás szerinti szolgáltatásokat nyújtják az Utazók számára, vagy megkönnyítik azok biztosítását. Ezen szolgáltatók a személyes adatok vonatkozásában önálló adatkezelőként vesznek részt a folyamatban, és teljes mértékben felelősek az adatok kezeléséért.

Fenti kategóriába különösen az alábbi szolgáltatók tartoznak:

1.8.1 Szállásszolgáltatást nyújtók;

1.8.2 Szállítási szolgáltatást nyújtók;

1.8.3 Biztosítási szolgáltatást nyújtók;

1.8.4 Állami Külképviseltek (vízum beszerzéséhez);

1.8.5 egyéb szolgáltatások nyújtói, megállapodás alapján (pl. autókölcsönzés, transzfer vagy parkoló szolgáltatás).

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

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

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

9. A KT jogosult az Utazók személyes adatainak továbbítására olyan közreműködők számára is, akik a KT megbízásából és nevében eljárva, ún. adatfeldolgozóként vesznek részt a folyamatban. A Kartago Tours adatfeldolgozóinak listája magában foglalja a kiszervezett szolgáltatások nyújtóit, valamint partner utazási ügynöksé-

geinket. A GDPR 6. cikke (1) bekezdésének f) pontja és (48) preambulumban bekezdése alapján a KT jogosult megosztani az Utazók személyes adatait belső ügyintézési célok érdekében leányvállalataival és kapcsolt vállalkozásaival az EXIM GROUP-n belül. Az EXIM GROUP magában foglalja az EXIM HOLDING a.s-t és ennek leányvállalatait a Cseh Köztársaságban és egyéb országokban, illetve a Der Touristik Group GmbH-t és ennek leányvállalatait a Német Köztársaságban és egyéb országokban.

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

11. Amennyiben az Utazók az Európai Gazdasági Térségen kívül eső, ún. harmadik országba utazik, személyes adatait a harmadik ország felé kerülnek továbbításra. Ilyen esetekben a KT minden tőle elvárható lépést megtesz az átadott személyes adatok biztonságos átvételének és titkosságának biztosítására. Ha azonban az Utazóink az Európai Unió vagy az Európai Gazdasági Térség területén kívülre utaznak, akkor tudomásul veszik és az utazási szerződés megkötésével kifejezetten hozzájárulnak ahhoz, hogy a KT a személyes adataikat átruházhatja a megfelelő adatszolgáltatókra még - a GDPR 45. cikkely (3) bekezdése szerinti megfelelési határozat hiányában is a GDPR 46. cikkelye szerinti megfelelő biztosítékok alapján.

12. Utazóink a személyes adataikkal kapcsolatban az alábbiakban felsorolt jogokat élvezik. Felhívjuk azonban a figyelmet, hogy bizonyos vonatkozó kivételek miatt nem lehetséges ezen jogokat minden helyzetben korlátozás nélkül gyakorolni. Amennyiben Ön a GDPR szerinti jogait gyakorolja, indokolatlan késedelem nélkül és minden esetben a kérés kézhezvételétől számított egy hónapon belül megteszük a megfelelő intézkedéseket (ez a határidő két további hónappal meghosszabbítható, ha szükséges, az adott ügy komplexitása és/vagy a kérelmek száma miatt)

A személyes adatokat szolgáltató Utazók joga: 12.1 Hozzáférés: Utazóinknak jogában áll hozzáférni a KT által róluk tárolt adatokhoz.

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

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

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

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

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

13. Ha feltételezi, hogy a személyes adatok feldolgozása sérti a jogszabályokat, kérjük, lépjen velünk kapcsolatba, hogy azonnal orvosolhassuk a kifogásolt helyzetet. Ez a gyakorlat nem sérti Utazóinknak azt a jogát, hogy panaszt nyújtsanak be közvetlenül az adatvédelmi hatósághoz.

14. A szerződés aláírásával az Utazó meg erősíti, hogy megkapta és megértette az itt leírt személyes adatok feldolgozására vonatkozó tételeket. Ha az ügyfél egy harmadik személy nevében vagy javára kötötte a szerződést, megerősíti, hogy jogosult a harmadik fél személyes adatait megadni a KT számára, és a harmadik felet ennek megfelelően értesítette.

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

06-20-669-03-18

A Kartago Tours nyilvántartási száma: U-000834

A Kartago Tours a Magyar Utazási Irodák Szövetségének tagja.

Telefonos foglalási osztály | Hétfőtől Vasárnapig 8:00-tól 20:00 óráig | +36 1 462-8-462
Copyright © 2018 | Kartago Tours Zrt. 1076 Budapest, Thköly út 21-23 H-P 8:30-18:00, SZ 9:00 - 13:00