

CATERINA TRAVEL - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A jelen általános szerződési feltételek célja, hogy a hatályos Polgári Törvénykönyvben, illetve az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletben foglaltakkal összhangban meghatározza a Caterina Travel, Caterina Kft (székhelye: 2230 Gyömrő, Táncsics M. u. 81., 22700629-2-13, U-001163, +36 20-936-05-02, info@caterina.hu, vagyoni biztosíték: Európai Utazási Biztosító ZRt) mint utazásszervező (a továbbiakban utazásszervező, vagy iroda) és az utazó közötti utazási feltételeket.

1. Az általános szerződési feltételek alkalmazási köre

1.1 Az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés (a továbbiakban: utazási szerződés) alapján az utazásszervező köteles a szerződésben meghatározott utazásból, az út egyes állomásain való tartózkodásból, a szállás és az ezzel összefüggő szolgáltatásokból (így különösen: közlekedés, étkezés, idegenvezetés, szórakozás, kulturális program) álló szolgáltatást (utazást) teljesíteni, az utazó pedig köteles a részvételi díjat megfizetni.

2. A szerződés megkötése

2.1 Az utazási szerződést érvényesen csak írásban lehet megkötni és az utazónak át kell adni. Az utazási szerződés mindkét fél általi aláírásával és a díjelőleg utazó általi befizetésével az utazási szerződés létrejön. Utazási szerződésnek minősül a Megrendelő, és jelen ÁSZF együttesen.

2.2 A távollévők között az utazási szerződés csak akkor jön létre, ha az utazó szándékát a jelentkezési lap aláírásával, vagy más módon egyértelműen közli, a jelentkezés az utazásszervezőhöz megérkezik, és az utazásszervező a jelentkezést nyilvántartásba vételt követően írásban, cégszerűen visszaigazolja, és az utazó a díjelőleget befizeti.

2.3 Az utazási szerződés függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az utazó valamely harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az utazó a harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal, az utazási szerződés az utazásszervező és az utazási szerződést aláíró személy között jön létre. A kötelezettségek az aláíró terhelik és a jogok a harmadik személyt illetik meg.

2.4. Az iroda által meghirdetett utak esetében a részvételi díj az OTP eladási árfolyamán 2019-ben 1 EUR = 320 Ft árfolyamig garantáltak. Egyes utakon a helyszínen további költségeket kell fizetni (pl. idegenforgalmi adó, végső takarítás, kaució), az erre vonatkozó információkat az utazási iroda a visszaigazolásban teszi közzé. Ha az utazó a megrendelőben nem szereplő szolgáltatást vesz igénybe, annak árát és szervezési díját a helyszínen köteles megfizetni. A részvételi díj nem tartalmazza a betegség-, baleset- és poggyászbiztosítást. A részvételi díjon felül az utasok útlemondási biztosítást és betegség-, baleset- illetve poggyászbiztosítást külön köthetnek.

3. Az utazási szerződés tartalma

3.1 Az utazásszervező által meghirdetett utazások feltételeit és programját a jelen általános szerződési feltételek és az utazó által aláírt utazási szerződés együttesen tartalmazzák.

3.2 Utazásszervező az utazási szerződésben rögzíti az utazásszervező nevét, székhelyét, telefonszámát, e-mail címét és nyilvántartási számát, az utazó nevét és lakcímét, továbbá – amennyiben szükséges – elektronikus levelezési címét, az utazó által megrendelt szolgáltatást, a szolgáltatás igénybevételének idejét, helyét, is magába foglaló díját forintban meghatározva, a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) meghatározott összegét, valamint annak megjelölését, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell fizetnie, az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban meghatározott összegét, továbbá megfizetésének feltételeit, rendjét és módját, valamint az utazó külön kéréseit, amelyet az utazási szerződés megkötése előtt közölt az utazóval.

4. A részvételi díj, előlegfizetés

4.1 Jelentkezéskor előlegként a teljes részvételi díj 40 %-át kell megfizetni. A fennmaradó összeget az utazó az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles megfizetni. Ettől az iroda akkor térhet el, ha a külföldi közreműködéssel kötött szerződés ennél szigorúbb kötelezettséget ró az utazásszervezőre. Az utazást megelőző 30 napon történő jelentkezés esetén szerződéskötéskor a részvételi díj 100 %-át kell megfizetni. A részvételi díj és a többi megrendelt szolgáltatás hátraléka egynapos és non-stop utak esetében 30 nappal, többnapos csoportos utak és egyéni szállásfoglalás esetében 45 nappal

a tájékoztatóban feltüntetett, vagy a külön értesítésben meghatározott indulási napot megelőzően fizetendő.

4.2 A fizetés banki, készpénzfizetéssel, vagy egyéb fizetési mód felhasználásával történhet. Ha az utazó a részvételi díjat esedékesség szerint nem fizeti be, vagy átutalás esetén a díj az iroda számlájára nem érkezik meg, akkor az iroda úgy tekinti, hogy az utazó az utazáson nem kíván részt venni és felmondja a szerződést. Ennek megfelelően az utazásszervező az utazót törli a részvételre jelentkezők nyilvántartásából és az 5.3. pontban foglaltak szerint bánatpénz megfizetését követelheti.

4.3 Az utazásszervező jogosult a díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségei, a részszolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek, vagy az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt felemelni legkésőbb az utazási szolgáltatás megkezdése előtt 20 nappal. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a díj megemelésre kerül a költségnövekedés mértékével vagy amennyiben az utazásszervező a díjemelés meghatározott hányadát magára vállalja, az ezzel csökkentett összeggel. A díjemelés indokát és mértékét az utazásszervező az utazóval közli és tájékoztatja, hogy amennyiben a díjemelés a 8 százalékot meghaladja, a szerződést felmondhatja az 5.2. szerint.

5. Az utazási szerződés utazó általi felmondása

5.2 Az utazó az utazás megkezdése előtt az utazási szerződést írásban tett nyilatkozással bármikor felmondhatja.

5.2 Ha az utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani, így különösen, ha a díj emelkedésének mértéke a 8 %-ot meghaladja, erről köteles az utazót haladéktalanul tájékoztatni, az utazó pedig bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést, vagy ha elfogadja a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt, a felek módosítják az utazási szerződést. Az utazó a döntéséről köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni. Amennyiben az utazó a változás közlésétől számított 15 napon belül döntéséről nem tájékoztatja az utazásszervezőt, a határidő lejártát követő napon a szerződés megszűnik. Amennyiben az utazó az utazási szerződést felmondja, az utazásszervező haladéktalanul tájékoztatja, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított 14 napon belül visszafizeti az utazónak az általa befizetett teljes díjat.

5.3 Ha az utazó nem az 5.2 pontban meghatározott okból, hanem saját érdekkörében felmerült okból mondja fel az utazási szerződést, utazásszervező bánatpénzt követelhet, amelynek mértéke nem haladhatja meg a szerződésben meghatározott részvételi díj mértékét:

EGYNAPOS ÉS NON-STOP CSOPORTOS BUSZOS UTAKNÁL:

Az utazás megkezdése előtti 60 napon kívüli lemondás esetén 600 Ft/fő ügyintézési költség. Ha az utas 60 napon belül mondja vissza a részvételt, úgy a következő stornódíjak (útlemondási díjak) érvényesek:

60-35 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10 %-a, 34 -25 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 50%-a 24-15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 70 %-a, 14-0 napon belüli lemondás, valamint meg nem jelenés esetén a részvételi díj 100 %-a.

TÖBBNAPOS BUSZOS/REPÜLŐS CSOPORTOS ÉS EGYÉNI

UTAKNÁL (mely tartalmaz min. 1 éjszakát adott szálláshelyen):

Az utazás megkezdése előtti 60 napon kívüli lemondás esetén 2500 Ft/fő ügyintézési költség. Ha az utas 60 napon belül mondja vissza a részvételt, úgy a következő stornódíjak (útlemondási díjak) érvényesek:

60-35 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10 %-a, 34-15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 75 %-a, 14-0 napon belüli lemondás, valamint meg nem jelenés esetén a részvételi díj és szolgáltatások 100 %-a.

EGYÉNI SZÁLLÁSFOGLALÁS ESETÉN:

14-0 napon belüli lemondás, valamint meg nem jelenés esetén a részvételi díj és szolgáltatások 100 %-a.

A bánatpénzt akkor is meg kell fizetni, ha az utazó az utazást az utazási okmányok hiányában vagy hatósági elutasítás (vám, deviza és

Az utazás megkezdése előtti 60 napon kívüli lemondás esetén 2500 Ft/fő ügyintézési költség. Ha az utas 60 napon belül mondja vissza a részvételt, úgy a következő stornódíjak (útlemondási díjak) érvényesek:

60-35 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 10 %-a, 34-15 napon belüli lemondás esetén a részvételi díj 75 %-a,

egészségügyi rendelkezések megsértése stb.) miatt nem tudja megkezdeni.

5.4 Utazásszervező jogosult az öt megillető fenti összegeknek az utazó által bármilyen jogcímen megfizetett pénzösszegekből történő levonására és megtartására. Amennyiben az utazó által befizetett összeg nem fedezi az utazásszervezőt megillető összeget, úgy a különbözetet az utazó a felmondás közlésétől, illetve a közlés elmaradása esetén az igénybe nem vett utazás megkezdésének időpontjától számított 8 napon belül köteles megfizetni.

5.5 Az utazási iroda nem vállal felelősséget az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények (pl. háború, járvány, terrorizmus, zavargás, tüntetés, sztrájk vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok) következtében meghiúsuló vagy módosuló utazásból adódó károkért; az ezekből származó esetleges többletköltségek az utazót terhelik. Az iroda fenntartja a jogot rendkívüli esetekben a szálláshely kategórián belüli változtatására, valamint a programok azonos jellegű és értékű programokra való cserélésére.

6. Az utazó módosítási kérelme

6.1 Az utazó a szerződés megkötését követően jelzett módosítási kérelmét, egyéb kívánásait, az iroda lehetőségei szerint teljesíti. Az utazó köteles ennek költségét az iroda számára megtéríteni, de minimum 5.000 Ft/szoba vagy apartman/alkalom módosítási díjat fizetni. Saját szervezésű buszos útjainknál a névmódosítást a Caterina Kft díjmentesen átírja!

6.2 Az utazó kéréseit (pl. egyúttal melletti elhelyezés, ágyak típusa, emelet, közlekedési eszközön való ülés helye stb.) az utazási iroda lehetősége szerint teljesíti szerződéses partnereinek keresztül, de ezek a kérések nem képezik a megrendelés és szerződés alapját, illetve reklamáció tárgyát. Ezek meghiúsulása vagy teljesítési hibák tekintetében utazási iroda minden felelősséget kizár.

6.3. Az utazó az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az utazási szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek megfelelő harmadik személyre átruházhatja. Az átruházásról az utazó haladéktalanul, de legkésőbb az utazási szolgáltatás megkezdését megelőző 7 napon belül köteles írásban tájékoztatni az utazásszervezőt. Utazás engedélyezése során, az engedélyezés tényének késedelmes előterjesztése miatt adódó a rendes költségeket meghaladó mértékű többletkiadásokat engedélyező köteles az utazási iroda részére megtéríteni.

Az utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az utazásszervező tájékoztatja a szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről.

7. Az utazási szerződés utazásszervező általi felmondása

7.1 Az utazásszervező legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal felmondhatja az utazási szerződést.

7.2 Ha az utazásszervező nem az utazó érdekében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

az utazó az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az utazásszervezőnek lehetősége van, vagy

ha az utazásszervező a helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utazó a neki felajánlott helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező köteles a szállásszolgáltató felé, még ki nem fizetett díj azonnali visszatérítésére.

7.3 Az utazó bántalmazás fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, – amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került – olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazás teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítást. Az utazási szerződés e pont szerinti felmondása esetén az utazó a köteles elfogadni a módosított útvonalat, további kártérítést nem követelhet.

7.4 Az utazásszervező az utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az utazási szerződés felmondását követő 14 napon belül köteles teljesíteni.

Hibás teljesítés:

8.1 Az utazási iroda felel az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért, akkor is, ha azt közreműködője vagy közvetítője útján teljesíti, kivételt képeznek a 8.2. pontban megjelölt szolgáltatók, mivel a szolgáltatás közreműködőjének felelősségét jogszabályban kihirdetett nemzetközi egyezmény korlátozza.

8.2 A komp-, repülő-, vasúti- és buszjegyek megrendelésénél az adott

társaságok utazási feltételei az irányadók (különös tekintettel a módosításokra, fizetési útemezésre ill. lemondási feltételekre). Így az esetleges késésekért, járatkimaradásért, menetrendváltozásért, valamint programváltozásokért és az abból adódó károkért, többletköltségért az irodát felelősség nem terheli. Ha az utazásszervező az utazás lebonyolítására légitársaságot vesz igénybe, felelősségére a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett Montreali Egyezmény, a visszautasított beszállás, a légi járatok törlése, vagy hosszú késése esetén a 261/2004/EK rendelet, valamint a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Korm. r. rendelkezései irányadók.

8.3 Ha az utazásszervező az utazás megkezdését követően a szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles többletköltség felszámítása nélkül azokat más, megfelelő, azonos vagy magasabb minőségű részszolgáltatásokkal pótolni. Ha a felajánlott részszolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.

8.4 Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatásokat (pl. fakultatív programok) nem tud nyújtani, vagy az utazó azt indokoltan nem fogadja el, az utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha a felmondási jogát nem gyakorolta. Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott részszolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

8.5 Ha a szerződésszegés az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti, és az utazásszervező azt ésszerű határidőn belül nem orvosolja, az utazó bántalmazás megfizetése nélkül jogosult az utazási szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet.

8.6 Ha az utazási szerződés az utazó szállítást is magában foglalja, az utazásszervező a 8.4. és a 8.5. pontokban foglaltakon túl köteles haladéktalanul, az utazót terhelő többletköltség nélkül az utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az utazó hazaszállításáról.

8.7 Az utazó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utazásszervezővel, illetve azzal az utazásközvetítővel közölni, akinél az utazási szerződést megkötötte. A közlés késedelmeiből eredő kárt az utazó felelős. Az utazó kifogásait az utazásszervező voucheren szereplő, 24 órán át hívható ügyeleti mobiltelefon számon: +36-20-936-05-02 köteles bejelenteni.

8.8 Ha az utazásszervező – a 8.5. pontban megjelölt ok kivételével – nem orvosolja a szerződésszegést az utazó által megállapított ésszerű határidőn belül, az utazó ezt maga is megteheti és kérheti a szükséges kiadásai megtérítését. Az utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az utazásszervező azt megtagadja vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

8.9 Az utazásszervező felel az utazási szerződés megszegéséből eredő károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak róható fel, vagy harmadik személy magatartására vezethető vissza, vagy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. Ilyennek minősül az a szokatlan, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható és a szerződő fél által nem befolyásolható olyan helyzet, amelynek következményeit valamennyi ésszerű intézkedés megtétele esetén sem lehetett volna elhárítani. Jelen pontban harmadik személynek tekintendő az, akinek tevékenysége az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban s a szerződésszegést az utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt.

8.10 Az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. Az erre vonatkozó bejelentését az utazó az utazásszervező 8.7. pontban meghatározott ügyeleti telefonszámán teheti meg.

8.11 Az utazó a szerződésszegésből származó igényeit a hazaérkezést követő legkésőbb 8 napon belül az irodánál írásban teheti meg. Az utazó csak ez esetben tarthat igényt a részvételi díj arányos visszatérítésére. Az utazó által késedelmesen bejelentett kárigény esetén, illetve akkor, ha a késedelmes bejelentés miatt a tényállás pontos felderítése nem lehetséges, az utazási iroda mentesül a késedeleméből eredő kár megtérítésének kötelezettsége alól. Az utazásszervező az utazási szerződés megszegéséből eredő károkért való felelősségét a részvételi díj összegének mértékéig korlátozza.

9. Útlevel-, vízum-, vám-rendekezesek, útlemondási biztosítás

9.1 Az útlevel, vízum, vám-rendekezesek betartásáért az utazó felel. Ha a rendekezesek be nem tartása miatt az utazó az utazáson nem tud részt venni, az 5.3. pont rendekezeseit kell alkalmazni.

9.2 Az utazó poggyászának őrzéséről és felügyeletéről az utazás során maga köteles gondoskodni, kivéve, ha azt továbbszállítás vagy megőrzés céljából az utazási iroda vagy közreműködője (pl. fuvarozóállalata) átvette.

9.3 Az utazás során az utazó által harmadik személynek okozott károkért az utazó közvetlenül tartozik felelősséggel.

9.4 Azon utazásokra, melyekre a 9.4. pontban meghatározott biztosítási feltételek hatálya nem terjed ki, fakultatív útlemondási biztosítás köthető a szerződéskötéskor, díja az alap részvételi díj 5 %-a. A jelen pontban foglaltakról részletes tájékoztatást kaphat irodánkban.

10. Egyéb rendelkezések

10.1 Az utazásszervező tájékoztatja az utazót, hogy utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti. Az utazásszervező a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válna, annak érdekében, hogy az utazó által megfizetett pénzüsségeket visszatérítse, és amennyiben az utazó szállítása a csomag részét képezi, az utazót hazaszállítsa.

Ha az utazásszervező fizetése képtelenné válik, a megfizetett pénzüsségeket visszafizetésre kerülnek. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az utazó szállítása a csomag részét képezi, gondoskodik az utazó hazaszállításáról. Az utazásszervező az Európai Utazási Biztosító Zrt illetve személyszállítást is magában foglaló utazási szerződés esetén az Európai Utazási Biztosító Zrt. révén gondoskodik a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről. Az utazó az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (1132 Budapest, Váci út 36-38.) vagy személyszállítást is magában foglaló utazási szerződés esetén az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel (1132 Budapest, Váci út 36-38.), illetve adott esetben az illetékes hatósággal veheti fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező a fizetése képtelensége miatt megtagadja. A Caterina Kft működéséhez előírt vagyoni biztosítékra az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest, Váci út 36-38., Tel.:465-3666)) kötött szerződést. Kötvényszám: 29317-KE-01/2019

10.2 Az utazásszervező tájékoztatja az utazót, hogy az utazási szerződésben feltüntetett személyes adatokkal kapcsolatos adatkezelése olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett (az utazó) az egyik fél. Az utazó tudomásul veszi, hogy a szerződés létrejöttéhez szükséges adatszolgáltatása alapján az utazásszervező a személyes adatokat a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően adatbázisában kezeli és tárolja.

Az utazásszervező az általa végzett adatkezelésekkel kapcsolatos tájékoztatást az Adatkezelési Szabályzata útján közli, amely megtalálható az irodáiban, illetve a www.caterina.hu weboldalon.

Az utazó hozzájárul ahhoz, hogy az utazásszervező az utazási szerződésben esetlegesen szereplő különleges személyes adatokat a szerződés teljesítése érdekében kezelje, illetve hogy a szükséges adatokat alvállalkozói részére továbbítsa. Az utazásszervező garantálja, hogy 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 szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (általános adatvédelmi rendelet), az információs önröndelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. tv., illetve a kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. tv-ben foglalt valamennyi kötelezettségnek eleget tesz.

10.3. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a Ptk. utazási szerződésre vonatkozó rendelkezései, illetve a 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet előírásai az irányadók. Amennyiben a jelen ÁSZF-ben foglaltak jogszabály kötelező rendelkezése alapján módosulnak, az utazásszervező a módosított ÁSZF-t a www.caterina.hu internetes oldalon teszi közzé.

10.4 A vitás kérdéseket a szerződő felek igyekeznek peren kívül rendezni.

A programfűzetben lévő esetleges elírásokért és nyomdai hibákért az utazási iroda nem vállal felelősséget. Jogvita esetén a felek alávetik magukat a Budapesti IV. és XV. Kerületi Bíróság kizárólagos illetékességének. A vitás ügyek bírósági eljárásn kívül rendezése érdekében, a szolgáltatás minőségével, valamint a felek közötti utazási szerződés megkötésével és teljesítésével kapcsolatban az utazó a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 28. §-ában foglaltak betartásával a lakóhelye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testület eljárása megindításának feltétele, hogy az utazó az utazásszervezővel közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az utazó a fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén panaszával a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhat (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>). Felügyeleti szerv a Budapest Főváros Kormányhivatala (cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39., postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919).

10.5 A többi utazó érdekében kérjük a megadott találkozási időpontokat feltétlenül betartani. Az esetleges késő utazókra az idegenvezető az adott helyzettel függően maximum 15-30 percet tud várni. Ha az utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteteti vagy sérti utastársai nyugalomát, biztonságát, a program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után az utazásszervező jogosult azonnal hatállyal kizárni az utazót az utazásból, az utazó a hazautazásáról maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben az utazásszervező jogosult kárainak megtérítését követelni az utastól. Ha vis maior, háború, természeti csapás, járvány, sztrájk stb az utazást befolyásolják vagy meghiúsítják, ezért és a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett elmaradásáért az utazásszervező felelősséget nem tud vállalni. A bekövetkezett változásokért az utazásszervezőt kártérítési felelősséggel nem tartozik.

Autóbuszos utazás esetén, ha az utazás időtartama alatt technikai okok

miatt (műszaki meghibásodás, időjárás-, útviszonyok, határátlépés, stb.) jelentős késés következik be, ezekért az utazásszervezőt felelősség nem terheli. Az utazásszervező kötelessége a lehetőségek figyelembevételével mellett- intézkedni a hiba elhárításáról. Célszervezői megfontolásokból az utazásszervező az útvonal-változás jogát fenntartja.

Autóbuszos utazás esetén személyenként legfeljebb egy darab, maximum 18 kg tömegű csomag vihető az autóbuszra. Az autóbusz vezetője az engedélyezett darabszámot és tömeget meghaladó csomag autóbusz utazóterébe, illetve rakodóterébe történő felvitelét megtagadhatja. Az utazásszervezőt nem terheli felelősség a csomagfelvétel megtagadásával kapcsolatosan az utazót ért kárért.

10.6 Az egyénileg utazó utazóknak a külföldi partnerirodák nyitvatartási rendjét kell figyelembe venni, amelyről minden esetben az utazó-tájékoztatóból kapnak tájékoztatást. A megadott időpont utáni érkezés esetén szálláshelyüket csak másnap tudják elfoglalni. Az utazó késése esetén az irodát kártérítési kötelezettség nem terheli.

10.7 Az utazásszervező nem felel az utazó által az utazás helyszínén befizetett fakultatív programok hibás teljesítéséért.

10.8 A személyenként meghatározott részvételi díj megállapítása nem a napok száma alapján, hanem az igénybe vett szolgáltatások alapján történik. Az indulási-érkezési napok-menetrendekhez igazodva-nem jelennek teljes napot.

10.9 Utazási alatti betegségek, fertőzések fellépése elkerülése végett az utazásszervező felhívja a figyelmet az utazóknak, hogy az utazás jellegétől függően ezek elkerülése érdekében a szükséges megelőző védőoltások és más gyógyszerek szükségességéről tájékozódjanak és gondoskodjanak. Az utazásszervező esetlegesen fellépő fertőzőesetű betegségeknel minden felelősséget elhárít és kártérítést sem nyújt.

11. **Adatkezelés:** Jelen szerződés aláírásával egyértelműen és kifejezetten hozzájárulok ahhoz, hogy az utazásszervező a részemre az alább megadott e-mail címmel, jelen hozzájárulásom visszavonásáig címzett marketing célú üzenetet küldjön! A személyes adatok tárolásának időtartama: a mindenkor hatályos ART-ben meghatározott elévülési határig.

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016 április 27.-én meghozott az információs önröndelkezési jogról és az információs szabadságról szóló rendelet (a továbbiakban Adatvédelmi törvény) és a személyes adatok védelméről szóló 2011.évi CXII. törvényben értelmében ezúton kérjük a személyes adatok feldolgozásához való hozzájárulását

Adatkezelő: Az adatkezelő neve: Caterina Kft, **Székhelye:** 2230 Gyömrő, Tánácsics M. u. 81., **Telefonos elérhetőség:** +3620/9360502, **E-mail cím:** info@caterina.hu

Az Ön adatainak védelme elsődleges fontosságú a Caterina Travel Utazási Iroda számára. Ez a [dokumentum a www.caterina.hu](http://www.caterina.hu) ("Oldal"), [illetve a](#) Caterina Kft. által biztosított egyéb szolgáltatások adatkezelési gyakorlatát ismerteti. Az Oldalra és az egyéb szolgáltatásokra összefoglaló néven "Szolgáltatás"-ként hivatkozunk.

Az adatkezelő, a Caterina Kft (Székhely: 2230 Gyömrő, Tánácsics M.u. 81.,továbbiakban "CaterinaTravel", "Szolgáltató", "Adatkezelő", "mi" és ragozott alakjai).

11.1 Az adatkezelés időtartama: Az érintett adatainak kezelési időtartama nem haladja túl azt az időt, ami szükséges az adatkezelés céljának teljesítésére, ugyanakkor semmiképpen nem haladja meg a beleegyezéstől számított mindenkor hatályos ART-ben meghatározott elévülési határt vagy azt az időtartamot, amíg az érintett a hozzájárulását vissza nem vonja. Ezzel összefüggésben szeretnénk felhívni a figyelmét arra, hogy a hozzájárulás teljes mértékben önkéntes és bármikor visszavonható. A személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos további részleteket, beleértve az érintett jogait megtalálja az Adatkezelési tájékoztatóban, amely ezen hozzájárulás részét képezi.

11.2 Az Adatkezelési szabályzat elfogadása: Vállalkozásunk működtetéséhez és szolgáltatásaink nyújtásához bizonyos információkra, adatokra van szükségünk. Az Adatkezelési szabályzat elfogadásával biztosít minket arról, hogy elolvasta és megértette az adatkezelési gyakorlatunkat és azt, hogy miként gyűjthetjük és használhatjuk az Ön adatait.

Ha Ön nem ért egyet az Adatkezelési szabályzatunkkal, tisztelettel meg kell kérjük, hogy ne használja szolgáltatásainkat.

11.3 Biztonság: Személyes adatainak védelme fontos számunkra. Iparági standardoknak megfelelő biztonsági előírásokat követünk a személyes adatok védelme érdekében.

11.4 Az Ön jogai: **Személyes adatok kezelése:** Adatai törlését, módosítását, kiegészítését bármikor kérheti tőlünk az ügyfélszolgálatunk felkeresésével.

Adatmegőrzés: A CaterinaTravel addig őrzi meg az adatait, amíg azok szükségesek az adatkezelési irányelveink betartásához, a Szolgáltatásunk biztosításához, illetve addig, amíg nem kéri személyes adatainak törlését. Továbbá megőrizhetjük és felhasználhatjuk az adatait oly mértékben, amellyel jogi kötelezettségeinknek eleget tudunk tenni.

11.5 Változtatások: Az Adatvédelmi nyilatkozatot időnként módosíthatjuk. A lényeges változtatásokra a következő módok valamelyikén hívjuk fel a figyelmét: felhívást jelenítünk meg a Szolgáltatás használatát közben vagy értesítőt küldünk Önnek pl. e-mail formájában, illetve a változásokat közzétesszük Oldalunkon. Javasoljuk, hogy időnként látogasson vissza és

ellenőrizze az esetleges módosításokat.

11.6 Elérhetőség: Amennyiben bármilyen észrevétele, javaslata van az Adatkezelési nyilatkozattal vagy a CaterinaTravel adatkezelési gyakorlatával kapcsolatban, kérjük vegye fel velünk a kapcsolatot.

11.7 Cookie irányelvek: Az anonim látogatóazonosító (cookie, süti) egy olyan egyedi - azonosításra, illetve profilinformációk tárolására alkalmas jelsorozat, melyet a szolgáltatók a látogatók számítógépére helyeznek el. Fontos tudni, hogy az ilyen jelsorozat - tekintettel arra, hogy a felhasználása során a teljes IP cím tárolása nem történik meg -

önmagában semmilyen módon nem képes az ügyfelet, azaz a látogatót azonosítani, csak a látogató gépének felismerésére alkalmas. Név, e-mail cím vagy bármilyen más személyes információ megadása nem szükséges, hiszen az ilyen megoldások alkalmazásakor a látogatótól a szolgáltató nem is kér adatot, az adatcsere voltaképpen gépek között történik meg.

11. 8 Az Érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen a felügyeleti hatóságnál, amennyiben megítélése szerint a rá vonatkozó személyes adatok kezelése jogszabályt sért.

- o A felügyeleti hatóság neve: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósága (NAIH)
- o Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.
- o Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5.
- o Telefon: +36 1 391 1400
- o Fax: +36 1 391 1410
- o E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu
- o Honlap: <http://www.naih.hu>

Az utas ÁFA nyilatkozata: utas az az ügyfél, aki a szolgáltatást

a) nem ÁFA-adóalanyként vagy nem ÁFA-adóalanyi minőségében, illetőleg

b) egyéb, az előző a) alpont alá nem tartozó esetekben pedig a saját nevében és javára veszi

igénybe. Nyilatkozom, hogy a szolgáltatást (Megfelelő helyre kérjük X-et tenni!)

o utazóként o nem utazóként veszem igénybe.

.....
..
.
utazó

.....
utazásszervező

Alulírott, mint a Caterina Kft szolgáltatásait igénybe vevő jelen okirat aláírásával elismerem, hogy a Caterina Kft általános szerződési feltételeit, adatkezelési szabályzatát megismertem, az abban foglaltakat teljes mértékben elfogadom és az adataim kezeléséhez a jogszabály feltételeknek megfelelően hozzájárulok. A fent leírtakat megértettem és annak tartalmát magam és utastársaim nevében elfogadom:

Utazó neve:

Lakcíme:

E-mail címe: Telefonszáma:

.....

.....

Dátum:

utazó