

Általános szerződési feltételek

Fogalmak meghatározása

1. Az Óbudai Egyetem Travel Kft. (U-002060) a Ski Univerzum s.r.o. Megbízott Utazásközvetítőjeként köt szerződést Utassal, az Utazásszervező Travelex Ski Kft. javára.
2. Utazási iroda (utazásszervező): Travelex Ski Kft, székhelye: Magyarország, 1027 Budapest, Medve utca 42., 2/1, cégjegyzékszám: 01 09 418662, Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal nyilvántartási szám: U-002004 (a továbbiakban „UI”).
3. Utazás közvetítő: Ski Univerzum s.r.o., székhelye Nám. sv. Imricha 923/21, 943 01 Štúrovo, Szlovákia. Statisztikai számjel: 51 897 776, Adószám: 2120833231 bejegyezve a Nyitrai Járási Bíróság cégjegyzékében 46331/N sz. betétje alatt, Magyar Kereskedelmi és Engedélyezési Hivatal nyilvántartási szám: TO-000040 (a továbbiakban „UK”).
4. Utas: Olyan természetes személy, aki utazásról szóló szerződést köt, vagy aki az utazásról szóló szerződés alapján vesz igénybe idegenforgalmi szolgáltatást. Az utasok közösen és osztatlanul kötelesek teljesíteni az utazásról szóló szerződésből következő kötelezettségeket. Utas az a személy is, akinek a javára az Utazásról szóló szerződés megkötésre került, és az a személy, akire az utazás átruházásra került.
5. Tartós adathordozó: Olyan eszköz, amely lehetővé teszi az utasnak vagy az UI-nak a neki címzett információk tárolását, olyan módon, amely lehetővé teszi azok jövőbeli időre történő felhasználását, amely megfelel ezen információk rendeltetésének, és amely lehetővé teszi az elmentett információk változásmentes reprodukálását, főként papír, e-mail, SMS, USD-kulcs, CD, DVD, memóriakártya, vagy merevlemez.
6. Adatkezelő: az UI és UK együtt.
7. Értékesítési hely: Telephely vagy egyéb helyiség, ahol az üzletkötő általában a vállalkozói tevékenységét végzi, beleértve a webszékhelyet, vagy a távközlés egyéb eszközeit, amelyek lehetővé teszik a szerződéskötést a szerződő felek egyidejű fizikai jelenléte nélkül.
8. Utazási szolgáltatások: az UI által nyújtott olyan szolgáltatások, melyek legalább két különböző típusú olyan turisztikai szolgáltatás kombinációjából állnak, amelyek egyetlen értékesítési helyen és ugyanazon utazás céljából lettek kombinálva.

I. Az utazásról szóló szerződés

1. Az utazásról szóló szerződés az UI és az utas között jön létre az utas részére elektronikus úton megküldött és általa a díj (előleg) megfizetésével elfogadott Utazási szerződésben foglalt tartalommal. Az Utazási szerződés részét képezi minden írásos dokumentum (így különösen, de nem kizárólagosan a foglalás-voucher, adatkezelési tájékoztató, programtájékoztató) és információ, amelyeket az utas az UI-tól kapott, és amelyek alapján az utas megköti a Szerződést. Az utas elfogadja a Szerződés, és egyéb írásos dokumentumok, valamint az információk elektronikus úton, tartós adathordozón való kézbesítését. Repülőszakasz tartalmazó utazási csomag megfizetésekor az utas elfogadja a WizzAir Hungary Zrt Légi személy- és poggyászfuvarozási üzletszabályzatát ([ITT](#)).

II. Az ár, az ár módosítása és fizetési feltételek

1. Az utazás, azaz a túra teljes ára, az utazás lebonyolítása során igénybe vett szolgáltatásokat tartalmazza. Ezen felül minden utas köteles szervezési díjat fizetni, melyet az iroda az utazás adminisztratív előkészítésére, helyszíni lebonyolítására fordít.
2. Az utas által megrendelt szolgáltatások nyújtására az utas csak az utazás teljes árának és a szervezési díjnak kifizetését követően jogosult.
3. Az UI a szerződés megkötésekor megköveteli személyenként, utazásonként az előleg megfizetését, melynek pontos összegét a foglalás-voucher dokumentum tartalmazza.
4. A megrendelt szolgáltatások árának hátralékát az utas legkésőbb a szolgáltatások igénybevételének megkezdése előtt 66 nappal köteles megfizetni.
5. Az utazás árának és a szervezési díj kifizetési dátumának az a nap minősül, amikor a pénzeszközök az UI számlájára jóváírásra kerültek.
6. Amennyiben a szerződéses viszony az utazás megkezdése előtt kevesebb, mint 66 nappal jött létre, az utas köteles az utazás teljes árát és a szervezési díjat a szerződés megkötésekor kifizetni.
7. Az utas késedelmes befizetés esetén köteles 30€ késedelmi díjat fizetni az utazás árán felül, melynek 5 napos elmaradása az utazás lemondásának minősül az utazás kezdetéhez viszonyított dátum lemondási feltételei alapján.
8. Az UI fenntartja magának a jogot, hogy az apartmanokban, vagy szobákban lévő fel nem használt ágyakért felárat számoljon fel üreságy díj néven. Az üres ágy díja szállásonként és időpontonként változó.
9. A gyerekeknek történő kedvezmények nyújtásánál a gyermek által az utazás utolsó napján betöltött életkora a mérvadó.

10. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy az UI jogosult az utazás árát felemelni az alábbi feltételekkel:
- a. az üzemanyagok, vagy egyéb energiaforrások árának változása,
 - b. az idegenforgalmi szolgáltatások után fizetendő adók és illetékek változása,
 - c. az utazást érintő valutaárfolyamok változása esetén.
11. Amennyiben az utazás árának emelése ennek a pontnak az értelmében meghaladja az utazás árának 8%-át, az utas jogosult az ár-módosulásról való értesítéstől számított 8 napon belül - teljes visszatérítés mellett – az UI-hoz intézett írásbeli (e-mail útján küldött) nyilatkozattal elállni a szerződéstől.
12. Az UI köteles egyértelműen és érthetően megfogalmazni az utazás árának emeléséről szóló értesítést, mellékelve az indoklást és az utazás árának emelésére vonatkozó kalkulációt, amelyet bizonyíthatóan el kell küldenie legkésőbb 20 nappal az utazás megkezdése előtt az utas részére, egyébként az UI nem jogosult az utazás árában keletkezett különbség utas általi megfizettetésére.
13. Az UI által árult repülő utazások esetén a repülő utazás kizárólag utazási csomagban vehető igénybe.

III.

Az utas jogai és kötelességei

1. Az utas alapvető jogai közé tartozik:
- a. Az Utasnak joga van az általa megfizetett utazás, ill. más szolgáltatás rendes bebiztosítására.
 - b. Az Utas joga az utazással és a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos, az UI által ismert információkhoz való hozzáférés, valamint azon információkhoz és az utazással és a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos változásokhoz, amelyekről az UI később - az utazás árának kifizetése után - szerzett tudomást.
 - c. A szerződéstől való elállás joga, bármikor, indoklás nélkül, a szolgáltatások igénybevételének megkezdése előtt, a jelen feltételek VI. cikkelye szerint.
 - d. Az utazás megkezdése előtt az utas tartós adathordozón értesítheti az UI-t, hogy az utazáson helyette egy másik személy vesz részt, aki teljesíti az összes, megállapodás szerinti részvételi feltételt; ennek az értesítésnek tartalmaznia kell a harmadik személynek az utazásról szóló szerződés átruházásába való beleegyezését. Az utas személyének változása az UI-val szemben akkor hatályos, ha az első mondatban említett utazásról szóló szerződés átruházásáról szóló szerződést az UI-nak arányos határidőn belül, legfeljebb azonban az utazás megkezdése előtt három nappal kézbesítik (mely repülő utazás esetén öt napra

emelkedik); az értesítés kézbesítésének napjától az értesítésben feltüntetett személy utasnak számít. Az eredeti és az új utas közösen és osztatlanul felelnek az utazás maradék árának, az összes illeték, felárak, és egyéb költségek kifizetéséért, amelyek az utas személyének változásával kapcsolatosak, és amelyről őket az UI tájékoztatja. Az előző mondatban feltüntetett illetékek, felárak és egyéb költségek nem lehetnek aránytalanok, és nem haladhatják meg az UI számára az utazásról szóló szerződés átruházásának következtében valóban felmerült költségeket. Az UI köteles az új utasnak bizonyítani a járulékos költségek, felárak vagy egyéb, az utazásról szóló szerződés átruházásával kapcsolatos költségek keletkezését. Az új utas beleegyezésének a jelen bekezdés szerint tartalmaznia kell a megkötött szerződésbe való beleegyezést és az arról szóló nyilatkozatát, hogy megfelel minden, a megállapodásban szereplő utazási részvételi, illetve minden, a megrendelt szolgáltatások igénybevételére vonatkozó feltételnek. Az új és eredeti utasoknak az utazás költségeinek megfizetéséért vállalt közös és osztatlan felelősségéről szóló megállapodásnál az UI jogosult a II. cikkely szerint eljárni abban az esetben, ha az utazás ára és a szervezési díj nem kerül kifizetésre.

- e. A hiányosságokra és hibás teljesítésekre vonatkozó jog a jelen feltételek VII. cikkelye szerint.
- f. Az UI azon képviselőjének elérhetőségére való jog, akihez az utas a teljes utazás során felmerülő problémák esetében segítségért fordulhat, és aki egyúttal jogosult reklamációkat fogadni és intézni.

2. Az utas alapvető kötelezettségei közé tartozik:

- a. Együttműködni az UI-val olyan ügyekben, amelyek szükségesek az utazás és a megrendelt szolgáltatások biztosításához, mint főleg:
 - a szerződés és egyéb szükséges dokumentumok céljára a teljes és valós adatok rendelkezésre bocsátására,
 - az összes dokumentum és irat bemutatására, abban az esetben, ha a szolgáltatások igénybevételének feltételét képezik,
 - amennyiben az utazás célországa a belépéshez Covid-19 nemzetközi oltási igazolást, negatív PCR vagy antigén teszt eredményt ír elő, az utas ezt köteles bemutatni a szervező részére a busz indulásánál, amennyiben azzal utazik. Amennyiben az utas erre nem képes, a buszos utazásból kizárható.

Ezen kötelesség elmulasztása esetén az utas köteles az UI-nak megtéríteni minden olyan költséget és kárt, amely az UI-nak a nem megfelelő, vagy nem teljes adatok nyújtása miatt keletkezett.

- b. Megfizetni minden megrendelt, és az utazással kapcsolatos szolgáltatás teljes árát a jelen feltételek II cikkelye értelmében, és szükség esetén ezt a tényt bizonyítani;

- c. Az utazással vagy a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos utólagos változások esetén haladéktalanul, írásban értesíteni az UI-t az elérhetőségi adatok, főként a telefonszám, e-mail, vagy postai cím megváltozásáról.
- d. Átvenni az UI-tól minden dokumentumot, amely a megrendelt és kifizetett szolgáltatások igénybevételéhez szükséges és ellenőrizni a benne foglalt adatok helyességét. Helytelen adatok esetében erről haladéktalanul értesíteni az UI-t.
- e. A szolgáltatások igénybevételekor pontosan követni az UI, vagy képviselőinek utasításait és tájékoztatásait, valamint a közvetlen szolgáltatók utasításait, betartani az indulási időpontokat és helyszíneket. Ezen felül saját felelősségre gondoskodni minden útiokmányról, teljesíteni a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges egyéb feltételeket (útlevél, vízum, biztosítási kötvények, Covid-19 oltási igazolások és teszt eredmények stb.), illetve olyan érvényes útiokmánnyal rendelkezni, amelynek érvényessége legalább az utazás befejezésének napjától számított 6 hónap.
- f. Követni az idegenvezető vagy az UI képviselőjének, valamint a közvetlen szolgáltatók utasításait, betartani az utazás meghatározott programját és a meglátogatott ország, tartózkodási hely és objektum vonatkozó jogi előírásait. Ezek be nem tartása esetén, vagy az utazás programjának, illetve a szolgáltatások igénybevételének súlyos megzavarása esetén az UI jogosult megtagadni az utastól ezeket a szolgáltatásokat, amivel az utas elveszti ezekhez, valamint a további ki nem használt szolgáltatásokhoz fűződő jogát anélkül, hogy jogosult lenne az utazás befizetett árának a megtérítésére.
- g. Egyedül vállalni a felelősséget és megtéríteni az esetleges kárt, amelyet cselekvésével az utazás vagy a szolgáltatások igénybevétele során a közlekedési eszközben, szállást biztosító létesítményben vagy egyéb személynek okozott.
- h. Gondoskodni a 18 évesnél fiatalabb személyek felnőtt személy általi kíséretéről és felügyeletéről az utazás teljes időtartama alatt, hasonlóképpen biztosítani azon személyek kíséretét és szükséges felügyeletét is, akiknek az állapota ezt megköveteli.
- i. Betartani az utazás biztonságával kapcsolatos biztonsági előírásokat és utasításokat, betartani a dohányzás és a túlzott alkoholfogyasztás tilalmát az autóbuszon, repülőn, tartózkodni az utastársakkal szembeni agresszív viselkedéstől. Az előző mondatban meghatározott kötelezettségek be nem tartása esetén az UI kizár minden fajta felelősséget az utasnak az utazáson való részvételéért, vagy a megrendelt szolgáltatások rendes igénybevételéért.
- j. Az utas kötelessége közé tartozik BBP (baleset, betegség, poggyász) biztosítás megkötése az utazás teljes időtartamára, beleértve az elindulás és hazaérkezés napját is. Az UI nem kötelezhető az utazás időtartama alatt a poggyászokban

keletkező kár megtérítésére (például: buszos, repülő utazás közben történő poggyászkárok, vagy a szálláson bekövetkező poggyászkárok)

3. Az utas az autóbuszra 5db poggyászt vihet magával (1x útitáska, 1x pár sí/ snowboard, 1x pár sí/snowboard-cipő, 1x sisak és 1x hátitáska). Az útitáska súlya nem haladhatja meg a 20kg-t, eleinek összhossza a 150cm-t. A hátitáskának be kell férnie a busz kabinjának kézipoggyász tárolására kialakított helyére, azaz 40x30x20cm lehet maximum. A súlya nem haladhatja meg az 5kg-t, A síléc, a snowboard, a sícipő és a snowboard cipő, sisak, mennyiben külön táskában van, a táska nem tartalmazhat semmi mást az adott sportfelszerelésen kívül.
4. Az utas a repülőre 2db poggyászt vihet magával (1x útitáska és 1x hátitáska) a WizzAir poggyász szabályai szerint: [ITT](#). Viszont a repüléshez kapcsolódó transzferbuszon az előző III/4-es pont buszos csomagszabályai érvényesek, az UI így a repülőre is a buszos csomagszabályokat kéri szigorúan betartani.
5. Az utas köteles tudomásul venni amennyiben az UI a busz indulási időpontját az előzetesen meghirdetett időponthoz képest maximum 2 órával megváltoztatja az indulást megelőző legkésőbb 24 órában.
6. Az utas köteles tudomásul venni amennyiben a WizzAir a repülő indulási időpontját az előzetesen meghirdetett időponthoz képest adott napon belül megváltoztatja az indulást megelőző legkésőbb 72 órában.
7. Az UI nem rendelkezik biztosítással azon költségek megtérítésével kapcsolatban, amelyek az utas szerződéstől való elállásából adódó költségeket, vagy más költségeket (betegség, baleset vagy halál esetén) fedezne.

IV.

Az UI kötelezettségei

1. Az UI alapvető kötelezettségei közé tartozik:
 - a. Biztosítani az utasnak a szerződésben előre meghatározott és kifizetett szolgáltatásokat - további szolgáltatásokat az UI csak írásbeli szerződéses megállapodás alapján és a megrendelt szolgáltatások kifizetését követően biztosít.
 - b. Közölni az utassal az UI képviselőjének telefonszámát.
 - c. Az utazások értékesítésének teljes időtartama alatt csőd elleni biztosítási szerződéssel rendelkezni.
 - d. Teljesíteni az utazásról szóló szerződésből és az érvényes jogszabályokból következő további kötelezettségeket.

V.
A megállapodásban szereplő szolgáltatások módosítása

1. A szolgáltatások igénybevételét (utazást) megelőzően:

- a. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy az UI az utazás megkezdése előtt jogosult megváltoztatni az utazásról szóló szerződés feltételeit, amennyiben elhanyagolható módosításról van szó, és az UI az utast a változásról egyértelmű, érthető és meghatározott módon tájékoztatni fogja. Az utazás feltételeiben bekövetkezett elhanyagolható változásnak minősül, a szükséges és indokolt esetekben a szálláshely megváltozása, azzal a feltétellel, ha a biztosított pótutazás legalább azonos vagy magasabb kategóriájú és hasonló régióban található, továbbá a meglátogatott helyek sorrendjének változása, a közlekedés megváltozása, közlekedési, biztonsági vagy egyéb operatív okokból, az indulás és érkezés helyszínének változása, azzal a feltétellel, hogy az eredeti helyről/-re való ingyenes szállítás biztosított.
- b. Amennyiben az UI kénytelen alapvetően megváltoztatni az idegenforgalmi szolgáltatások alapvető jellemzőit (túra időpontjának változása, szállás vagy síterep kategóriájának jelentős változása, utazás módjának változása), vagy az utazás árának több mint 8 százalékos emelését javasolja, felajánlja az utasnak az utazásról szóló szerződés módosítását. Ebben az esetben az UI haladéktalanul, egyértelmű, érthető módon tájékoztatja az utast
 - i) a javasolt módosításokról és azoknak az utazás árára gyakorolt hatásáról,
 - ii) arról a jogáról, hogy észszerű határidőn belül elfogadja az utazásról szóló szerződést vagy attól lemondási díj kifizetése nélkül írásbeli nyilatkozattal elálljon (ez a határidő az UI általi tájékoztatástól számított 72 óra),
 - iii) arról a tényről, hogy ha az utas az ii) pont szerinti határidőn belül nem fogadja el az utazásról szóló szerződés javasolt módosításait, az utazásról szóló szerződés megszűnik
 - iv) a pót-utazás áráról, amennyiben ilyen pót-utazást az utasnak felajánlottak. Amennyiben az utas az utazási szerződéstől visszalép, és nem fogadja el az UI által felajánlott pót-utazást, az UI köteles az utasnak haladéktalanul visszafizetni minden, az utas által, vagy annak nevében befizetett összeget, legkésőbb az utazási szerződéstől való visszalépésről szóló értesítés kézbesítésének napjától számított 28 napon belül.

2. A szolgáltatások igénybevétele során:

- a. az UI jogosult az utazás programjának és a nyújtott szolgáltatások operatív megváltoztatására, amennyiben objektív okokból, vis major miatt, állami és

egyéb illetékes hatóságok döntése vagy olyan rendkívüli körülmények következtében, amelyeket az UI nem képes befolyásolni vagy előre látni, nem lehetséges biztosítani az utazás eredeti programját és szolgáltatásait, miközben az ilyen esetben az UI köteles:

- pótlólagos programról és szolgáltatásokról gondoskodni, olyan terjedelemben és minőségben, amely a leginkább összehasonlítható és megfelel az eredeti szolgáltatások jellegének, miközben a minimum azonos színvonalú szolgáltatások biztosítása esetén (pld. pót-szállás biztosítása azonos, ill. magasabb kategóriájú szállodában) az utas minden további igénye kizárt, vagy
 - visszafizetni az utasnak a nem biztosított, illetve pótlólagos teljesítéssel nem kompenzált szolgáltatásokért kifizetett árat, vagy
 - az utasnak kedvezményt nyújtani azoknak a kifizetett szolgáltatásoknak az árából, amelyek nem voltak teljes mértékben biztosítva, vagy amelyek helyett nem biztosítottak pótszolgáltatásokat, vagy
 - az utasnak haladéktalanul segítséget nyújtani, vagy
 - egyéb törvényes jogot biztosítani.
- b. Az UI nem vállal felelősséget a módosított vagy nem biztosított szolgáltatások vagy programok következményeiért, amelyeket olyan esemény okozott, amelyet nem lehetett megakadályozni nagy erőfeszítés árán sem, vagy szokatlan és előre nem látható körülmények következtében (pld. a közlekedési eszköz késése következtében, amelyet műszaki hiba, időjárás, közlekedési helyzet, a szállító döntése, sztrájk, Covid-19 vírushelyzethez köthető hatósági- vagy szolgáltatási korlátozások, például wellness részleg bezárása, vagy egyéb az UI részéről nem befolyásolható körülmény okozott).
- c. Az utas tudomásul veszi, hogy azoknál a szolgáltatásoknál, amelyek részét képezi a szállás, az első és az utolsó nap elsősorban a közlekedéssel és átszállással telik, ezért az említett okok miatti, a tartózkodás időtartamának megrövidülésével kapcsolatos panaszok indokolatlannak minősülnek.
- d. Az utas tudomásul veszi, hogy a sítúrák során szervezendő fakultatív programok nem képezik az utazási csomag részét, megszervezésükért az iroda nem vállal garanciát, a programtájékoztatókban foglaltaktól előzetes tájékoztatás nélkül eltérhet. Ezen programok lehetnek például más sítérep látogatása, grillezés, pezsgőzés, sí és snowboardoktatás, lavinaképzés, kvíz est, forraltborozás, stb.
- e. Az UK által promótált sífelszerelés bérlés, illetve sí és snowboard oktatás megvalósulásáért, minőségéért sem az UK sem az UI nem vállal felelősséget. Az utas az oktatási igény leadásával nem lép szerződésbe sem az UK-val sem az UI-val.

VI.

Az utas szerződéstől való visszalépése és a lemondási díj

1. Az utasnak jogában áll bármikor az utazás megkezdése előtt a szerződéstől visszalépni, és erre az esetre a szerződő felek lemondási díjban állapodnak meg.

A lemondási díj összege (a feltüntetett tételek 1 személyre vonatkoznak, életkorra való tekintet nélkül):

- a. a befizetett előleg 100%-a, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 66, vagy több nappal lép vissza:
 - melyből 50€ beszámítható a keletkező üres ágy(ak) díjába vagy fejenként 50€ értékű, névre szóló utalványt állít ki az UI az utazást lemondó személy részére, mely a következő szezonban használható fel, ha nem a teljes társaság mondja le az utazást. Vagy
 - melyből 50€/fő értékű, későbbi foglalásra felhasználható, nem átruházható, névre szóló voucher-t állít ki az UI a résztvevőknek, ha az egy foglalás alatt szereplő teljes társaság lemondja az utazást.

A befizetett előlegből maradó összeg mindkét esetben az UI-t illető vissza nem térítendő lemondási díj.

- repülő utazás esetén a befizetett előleg 100%-a

- b. a befizetett összeg 100%-a, abból levonva a befizetett sítérlet árának 90%-át a francia partnerrel szerződött ár alapján, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 65-25 nappal lép vissza,
 - c. a befizetett összeg 100%-a, abból levonva a befizetett sítérlet árának 75%-át a francia partnerrel szerződött ár alapján, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 24-11 nappal lép vissza,
 - d. a befizetett összeg 100%-a, abból levonva a befizetett sítérlet árának 50%-át a francia partnerrel szerződött ár alapján, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 10 napon belül lép vissza, vagy az utas nem kezdi meg az utazást.
 - e. a lemondott buszos, repülő hely automatikusan törlődik.
2. Az utazás módjának módosítása:
 - a. Egyéni utazásról buszos vagy repülő utazásra módosítás:
 - szabad helyek függvényében bármikor módosítható, melynek adminisztrációs díja 35€/fő.

- b. Buszos utazásról egyéni vagy repülő utazásra módosítás:
 - 66 nappal indulás előttig 35€/fő adminisztrációs díja van.
 - 65-0 nappal indulás előtti módosítás esetén a kifizetett buszos hely árát nem tudjuk visszatéríteni. A lemondott buszos hely automatikusan törlődik.
 - c. Repülő utazásról buszos vagy egyéni utazásra módosítás:
 - Buszos utazásra módosítás esetén 120€/fő adminisztrációs díja van.
 - Egyéni utazásra módosítás esetén nincs díja, de visszatérítés sem jár a repülő utazás lemondása miatt.
 - d. Az 1/b, c és d pontban történő lemondás esetén az üdülőhelyi díj visszatérítésre kerül, amennyiben az előre be lett fizetve. Ennek összegét a lemondott sítérlet megtérítéskor kiszámolt és visszatérítendő összeg tartalmazza. Amennyiben a befizetett teljes összeg nem tartalmazta a sítérletet, az üdülőhelyi díj összege külön kerül visszafizetésre.
 - e. A napok számának meghatározásakor a lemondási díj kiszámításánál beszámítódik az a nap is, amelyen a szerződéstől való visszalépés megtörtént.
3. Névcseré
- a. A síút bármikor díjtanul átruházható másik személyre.
 - b. A repülő utazás esetén a névcseré az indulás előtti hétfőig díjmentes.
4. Abban az esetben, ha egy utazásról szóló szerződés esetében a több utas közül egy lemondja az utazáson való részvételt (pld. egy 2 ágyas apartmanban elszállásolt személy részvételének lemondása), és a szerződő felek nem állapodnak meg másképp, ez az utas köteles a lemondási díj keretében megtéríteni az egyágyas szobáért fizetendő felárat is - hasonlóképpen érvényes ez olyan szállásfoglalásra is, amely nagyobb számú vagy fixen meghatározott számú személyre lett kiszámolva.
5. Abban az esetben, ha az utas bármilyen okból nem kezd meg az utazást, vagy a biztosított szolgáltatások igénybevételét, vagy saját döntése alapján azokat egyáltalán vagy részlegesen nem veszi igénybe, az 1/d pontban említett összeg visszaigénylésére jogosult.
6. Az UI az utazás megkezdése előtt kizárólag akkor léphet vissza az utazásról szóló szerződéstől anélkül, hogy az utasnak a visszalépés által okozott kárát köteles lenne megtéríteni, ha
- a. az adott időpontra hirdetett buszos vagy repülő utazás résztvevőinek száma kisebb, mint a 40 fő minimális utasszám, és az UI az utazásról szóló szerződéstől a szerződésben szereplő határidőn belül lép vissza, legkésőbb azonban

- az utazás megkezdésének napja előtt 20 nappal, ha 6 napnál hosszabb utazásról van szó,
 - az utazás megkezdésének napja előtt 7 nappal, ha az utazás időtartama 2-6 nap,
 - az utazás megkezdésének napja előtt 48 órával, ha az utazás időtartama kevesebb mint 2 nap, vagy
- b. az UI-t elháríthatatlan és rendkívüli körülmények akadályozzák az utazási szerződés teljesítésében, és az UI az utast az utazási szerződéstől való visszalépésről haladéktalanul, az utazás megkezdése előtt értesíti.
7. Amennyiben az utas az utazás időtartama alatt viselkedésével veszélyezteti más utasok testi épségét vagy nyugalját, esetleg valamely vagyontárgyat (szálláshely, közlekedési eszköz, stb.), és az UI felszólítása ellenére ezt a viselkedését folytatja, az UI az utas ilyen viselkedését a szerződéses viszony súlyos megsértésének minősíti és a szerződéstől azonnali hatállyal visszaléphet. Ebben az esetben az utas nem jogosult az utazás árának, sem a szervezési díjnak a visszafizetésére és köteles az UI-nak megtéríteni minden olyan kárt, amelyet ő a viselkedésével az UI-nak okozott.

VII.

Reklamációs eljárás, az utazás biztosításáért vállalt felelősség

1. Az UI felelősséget vállal az utazásról szóló szerződés megszegéséért abban az esetben is, ha az utazás keretén belül nyújtott egyéb szolgáltatások szolgáltatóinak vannak kötelességei (a továbbiakban „az utazásról szóló szerződés megszegése“).
2. Ha valamelyik idegenforgalmi szolgáltatásra nem az utazásról szóló szerződés, a jelen törvény vagy különleges jogszabály szerint kerül sor, vagy a szolgáltatás nem olyan jellegű, amelyet az utas az ajánlatra és a szokásokra való tekintettel joggal elvárt, az utas köteles erről azonnal tájékoztatni az UI-t, vagy annak megbízott képviselőjét.
3. Az UI köteles az utas által meghatározott ésszerű határidőn belül ezt orvosolni azzal, hogy az idegenforgalmi szolgáltatást az utazásról szóló szerződéssel, a jelen törvénnyel vagy különleges jogszabállyal, illetve az utas jogos elvárásával összhangba hozza, amennyiben ez az UI-nak nem okoz aránytalan költségeket, tekintettel az utazási szerződésszegés terjedelmére és a szolgáltatások értékére.
4. Nincs szükség a jelen cikkely 3. bekezdése szerinti határidő meghatározására, ha az UI közli az utassal, hogy helyzet orvoslását nem hajtja végre, vagy ha a helyzet orvoslása az utas személyes érdekében való tekintettel nem tűr halasztást.
5. Amennyiben az UI nem végzi el a helyzet orvoslását a jelen cikkely 3. bekezdése szerint, az utasnak pót idegenforgalmi szolgáltatásokat ajánl fel, miközben ezeknek a pót idegenforgalmi szolgáltatásoknak

- a. ugyanolyan vagy magasabb minőségűnek kell lenniük, mint az utazási szerződésben feltüntetetteknek, az utas számára további költségektől mentesen, vagy
 - b. alacsonyabb minőségűek is lehetnek, mint az utazási szerződésben feltüntetettek, de ebben az esetben ezeknek az idegenforgalmi szolgáltatásoknak az árából arányos engedményt kell biztosítani.
6. Az utas visszautasíthatja az UI által felajánlott pótszolgáltatásokat, a jelen cikkely 5. bekezdése szerint, ha a felajánlott pót idegenforgalmi szolgáltatások nem összehasonlíthatóak az utazási szerződésben feltüntetett szolgáltatásokkal, vagy az alacsonyabb minőségű idegenforgalmi szolgáltatásra felkínált árengedmény nem arányos. Amennyiben a pótlólagos idegenforgalmi szolgáltatásokat az utas az első mondatnak megfelelően visszautasítja, vagy ezeket a pótszolgáltatásokat objektív okok miatt nem fogadhatja el, az utas folytatja azoknak az idegenforgalmi szolgáltatásoknak az igénybevételét, amelyek a jelen cikkely 2. bekezdése szerinti bejelentés tárgyát képezik és az UI az utasnak a jelen cikkely 2. bekezdése szerinti bejelentés tárgyát képező idegenforgalmi szolgáltatásokra az utazás árából arányos kedvezményt kínál fel.
7. Amennyiben az UI nem orvosolja a helyzetet a jelen cikk 3. bekezdése szerint, és nem biztosít az utasnak pótlólagos idegenforgalmi szolgáltatásokat sem, az utas az 5. bekezdés szerint jogosult
- a. maga orvosolni a helyzetet és követelni az UI-tól a célszerűen ráfordított, ehhez kapcsolódó költségek megtérítését,
 - b. visszalépni az utazásról szóló szerződéstől a lemondási díj megfizetése nélkül, és követelni az adott időben és megfelelően nem biztosított idegenforgalmi szolgáltatásért az utazás árából nyújtott arányos kedvezményt, amennyiben az utazásról szóló szerződés alapvető megszegéséről van szó.
 - c. biztosítja az utasnak a pót-idegenforgalmi szolgáltatásokat a jelen cikkely 5. bekezdésének b) pontja szerint,
 - d. az utas a jelen cikkely 6. bekezdésével összhangban a pót-idegenforgalmi szolgáltatásokat visszautasítja, vagy azokat objektív okok miatt nem fogadhatja el,
 - e. az utas a jelen cikkely 7. bekezdésének a) pontja szerint helyzet orvoslását maga végzi el.
 - f. Amennyiben módja van rá, az UI köteles az utassal közösen jegyzéket készíteni, és az utasnak átadni annak másolatát, amennyiben nem orvosolja a helyzetet a jelen cikkely 3. bekezdése és 5. bekezdésének a) pontja szerint. Amennyiben az UI irodának objektív okokból nincs módja jegyzéket készíteni, az utasnak kell megtennie azt.

8. Az utas jogosult reklamációt benyújtani az utazás befejezésétől számított 90 napon belül, vagy ha az nem valósult meg, akkor attól a naptól számítva, amelyen az utazásról szóló szerződés szerint véget kellett volna érnie.
9. Az utas a jelen cikkely 5. bekezdésének b) pontja, 6. bekezdése vagy 7. bekezdése szerint jogosult az arányos kedvezményre. Ha az UI nem bizonyítja, hogy az utazásról szóló szerződést az utas szegte meg, köteles az utasnak a panasz érvényesítésétől számított 30 napon belül visszafizetni az első mondat szerinti arányos összeg részét tekintettel a szerződésszegés súlyosságára és időtartamára.
10. Amennyiben az utazásnak a szállítás is részét képezi az UI a jelen cikkely 6. bekezdése, és 7. bekezdésének b) pontja szerinti esetekben összehasonlítható, költségekben arányos módon a lehetőségekhez mérten gondoskodik a hazaszállításról, haladéktalanul és az utast terhelő további költségek nélkül. A szállítás módja ebben az esetben eltérhet az eredeti szerződésben foglalt utazás módjától. Amennyiben a pótlólagos szállítási szolgáltatás költsége alacsonyabb az eredeti szerződésben foglalt szállítási szolgáltatásénál, az UI a költségek különbözetét megtéríti az utas részére.
11. Ha visszafordíthatatlan és rendkívüli körülmények következtében nem lehetséges biztosítani az utas visszatérését az utazásról szóló szerződés szerint UI megtéríti a szükséges szállásdíjat, amennyiben lehetséges, azonos kategóriában és osztályban, utasonként legfeljebb három éjszaka időtartamban.
12. A szállásköltségek jelen cikkely 11 bekezdése szerinti korlátozása nem érvényes a mozgáskorlátozott és az őket kísérő személyekre, terhes nőkre, kísérő nélküli kiskorúakra, vagy a különleges orvosi ellátást igénylő személyekre, amennyiben az UI-t az ő különleges szükségleteikről előre, az utazás megkezdése előtt legalább 48 órával értesítették.
13. Az UI nem hivatkozhat visszafordíthatatlan vagy rendkívüli körülményekre, abból a célból, hogy elhárítsa a szállásköltség megtérítésére vonatkozó felelősségét a jelen cikkely 11. bekezdése szerint akkor, ha az illetékes utasszállító szolgáltató sem hivatkozhat ezekre a körülményekre.
14. Az UI köteles haladéktalanul arányos segítséget nyújtani a bajba került utasoknak, főként
 - a. az egészségügyi ellátással, helyi szervekkel és az utas állampolgársága szerinti ország képviselétével kapcsolatos megfelelő információk nyújtásával,
 - b. az utas kommunikációjának a távúton történő segítésével, és a probléma pótlólagos megoldásának megtalálásával.
 - c. Az UI helyszíni képviselője nem kötelezhető arra, hogy logisztikai segítséget nyújtson a bajba került utasoknak, ha az nem az UI vagy annak alvállalkozójának hibájából ered. Pl. kórházba szállítás, vagy onnan hazaszállítás, esetleg autós utasok elakadása esetén nyújtandó segítség.

Amennyiben az utas saját tudatos cselekvése vagy gondatlansága miatt kerül bajba, az UI jogosult az utastól követelni a segítségnyújtás költségeinek megtérítését. A költségtérítés összege nem haladhatja meg a tényleges költségeket, károkat, amelyek az UI-nak az utasnak történő segítségnyújtással kapcsolatban keletkeztek.

15. A követelések jelen, és a VIII. cikkely szerinti rendezésekor az utas köteles az UI-val a lehető legnagyobb mértékben együttműködni, az esetleges hiányosságok leghatékonyabb megszüntetése, valamint további követelések vagy károk keletkezésének megakadályozása érdekében, vagy hogy ezek terjedelme csökkenjen.

16. A reklamációs eljárásokról szóló tájékoztatás:

- a. Az utas jogosult a reklamációját az UI székhelyén érvényesíteni.
- b. Az utasnak joga van a Békéltető testülethez fordulni: Budapest, Krisztina krt. 99, 1016 Magyarország
- c. A reklamáció érvényesítése távközlési eszközök segítségével, vagy postai úton történik. Az utas jogosult a jogairól való tájékoztatásra az általánosan kötelező érvényű jogszabály szerint, beleértve a reklamáció feltételeit és módját.
- d. A reklamációk felvételével megbízott személyek az UI ügyvezetői és/vagy alkalmazottai, illetve megbízottjai.
- e. A reklamáció elintézéséről az utas egy írásos dokumentumot kap.
- f. A reklamációk intézése a vonatkozó jogszabálynak és az utazásról szóló szerződésnek megfelelően történik.
- g. Az UI nyilvántartást vezet a reklamációkról, amely tartalmazza a reklamáció érvényesítésének dátumát, a reklamáció intézésének dátumát és módját, valamint a reklamáció érvényesítéséről szóló dokumentum sorszámát.

VIII. Kártérítés

1. Az utas a VII. cikkely, 5. bek, b) pontja 6. bek. vagy 7. bekezdésben meghatározott arányos kedvezményen kívül jogosult az anyagi kár és a nem anyagi jellegű kár megtérítésére, amelyet az utazásról szóló szerződés alapvető megszegése következtében szenvedett el, amelyekért az UI visel felelősséget. Az UI az utas kárát haladéktalanul köteles megtéríteni.
2. Az UI a kárért viselt felelősség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy az utazásról szóló szerződés megszegésére

- a. az utas, vagy
 - b. harmadik személy részéről került sor, aki nem az utazás keretében nyújtott idegenforgalmi szolgáltatások szolgáltatója, amennyiben a szerződésszegés nem volt előre látható és elhárítható, vagy azt
 - c. rendkívüli és visszafordíthatatlan körülmények okozták.
3. Amennyiben az Európai Unió számára kötelező érvényű nemzetközi szerződés korlátozza a kártérítés mértékét, vagy azokat a feltételeket, amelyek mellett az utazás keretében nyújtott idegenforgalmi szolgáltatások szolgáltatójának azokat meg kell térítenie, azonos korlátozások vonatkoznak az UI-ra is. Amennyiben az Európai Unió számára nem kötelező érvényű nemzetközi szerződés korlátozza a szolgáltató által fizetendő kártérítést, azonos korlátozások vonatkoznak az UI-ra is.
4. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy a jelen cikkely szerinti kártérítés összege nem haladhatja meg az utazás teljes árát. Az előző mondat szerinti megállapodás nem vonatkozik a sérülésre, szándékosan okozott kárra.
5. A jelen cikkely szerinti kártérítésre vagy a VII. cikkely szerinti arányos kedvezményre való jogosultság nem befolyásolja az utasok külön jogszabályokban meghatározott jogait. A jelen törvényben előírt kártérítés vagy arányos kedvezmény levonásra kerül a külön jogszabályok szerinti kártérítésből vagy árengedményből. Az UI teljesítése a külön jogszabályok szerinti teljesítéssel kerül csökkentésre.
6. Az UI kötelezi az utast, hogy az utazás teljes időtartamára kössön BBP (baleset, betegség, poggyász) biztosítást. Az UI kijelenti, hogy az utazás ára nem tartalmazza a fent említett biztosítást. Az UI nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az utazás, a szálláshely igénybevétele, vagy az egyéb nyújtott szolgáltatások (pld. fakultatív programok) időtartama alatt az említett biztosításból fedezhetők lehetnek.

IX.

Utazásközvetítővel történő szerződéskötés

1. Amennyiben az I.1. pontban meghatározott utazásról szóló szerződést az UK, mint utazásközvetítő köti meg az utassal, akkor az ÁSZF rendelkezéseit jelen fejezetben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni. Az UK az UI nevében és annak javára köti meg az utazási szerződést és a szerződés megkötésével a jogviszony az UI és az utas, illetve annak képviselője között jön létre. Az utazásról szóló szerződés részét képezi minden írásos dokumentum és információ, amelyeket az utas az UK-tól kapott, vagy amelyek alapján az utas megköti a szerződést.
2. Az UK megfelel a 170/2018 sz. utazásról, egyesített idegenforgalmi szolgáltatásokról, az idegenforgalmi vállalkozás egyes feltételeiről szóló módosított törvényben szereplő feltételeknek, valamint utazásközvetítői tevékenységet biztosító engedéllyel rendelkezik, amely az Érsekújvári járási hivatal kereskedelmi engedélyezési osztálya, és a Magyar Kereskedelmi és Engedélyi hivatal által bejegyzésre került.

Tájékoztatási kötelezettség

3. Az UI megfelelő időben és rendszeresen ellátja az UK-t a közvetítéshez szükséges információs anyagokkal, így különösen, de nem kizárólagosan utazási magazinokkal, szórólapokkal, értékesítést elősegítő internetes anyagokkal és egyéb szükséges nyomtatványokkal. Az UK köteles a weboldalán és valamennyi egyéb online és offline megjelenési felületén, hirdetéseiben, nyomtatványaiban az UI által kínált utazásokról - az UI által közzétett és rendelkezésére bocsátott - információkkal egyező tájékoztatást adni és azokat egyező tartalommal megjeleníteni. Az UK fenntartja annak a jogát, hogy az online és az offline megjelenési felületein feltüntetett adatok (pl. árak, időszakok és egyéb adatok) hibásak lehetnek, amely alapján ajánlati kötöttsége sem az UK-nak, sem az UI-nak nem keletkezik. Kizárólag az érvényesen megkötött utazási szerződésben szereplő ár és egyéb feltételek képezik a szerződés tartalmát.
4. Az UK az általa közvetített utazások tekintetében nem tehet olyan nyilatkozatot vagy ígérvényt a megrendelő felé, amely az UI által rendelkezésére bocsátott feltételeken túl bármilyen anyagi terhet ró az UI-ra. Amennyiben UK az utasnak a közvetített szolgáltatástól az UI által megadott feltételektől eltérő tájékoztatást ad, úgy az ebből származó valamennyi esetleges kárért az UK teljes vagyoni felelősséggel tartozik.
5. Az UI megfelelő időben tájékoztatja UK-t a szolgáltatás kínálatában bekövetkezett bármely változásról, aki köteles a változást saját megjelenési felületein 24 órán belül megjeleníteni és a változásokat az utas felé közölni. Az UI a tájékoztatási kötelezettségének a honlapján történő információ elhelyezésekkel (a korábbi információk javításával, módosításával) is eleget tehet, melyet az UK köteles folyamatosan figyelemmel kísérni, a honlapon történt korrekció esetén az UI további tájékoztatással nem tartozik.
6. Minden, az UI-tól érkező információt – különös tekintettel az utazási szolgáltatás változására – UK haladéktalanul köteles továbbítani az utas számára.
7. A tájékoztatási kötelezettségre vonatkozó fenti rendelkezések bármelyikének megszegésével okozott teljes kárért az UK felel.

Foglalás – szerződéskötés

8. Az UK a megrendeléskor köteles az utast tájékoztatni arról, hogy az UI utazási szolgáltatását értékesíti és köteles bizonyíthatóan felhívni a megrendelő utas figyelmét az UI hatályos utazási feltételeire és az utazási szolgáltatással kapcsolatos valamennyi jogra és kötelezettségre. A síutak összessége ilyen utazásnak minősül.
9. Amennyiben az utas megrendeli az UK-tól az UI által szervezett utazást, úgy az UK foglalást indít az UI-nál. Foglalásra csak az UI nyitvatartási ideje alatt kerülhet sor. Ha a foglalás bármely okból akadályba ütközik, arról az UK az utast haladéktalanul értesíteni köteles. UI vállalja, hogy az UK által továbbított megrendeléseket 48 órán

belül írásban visszaigazolja és tájékoztatja az UK-t a megrendelés elfogadásáról vagy esetleges elutasításáról. Ha az UI a megrendelést csak módosított tartalommal tudja elfogadni, az új ajánlatnak minősül, amelynek elfogadásáról az UK-nak az utast írásban nyilatkoztatnia kell.

10. Ha az UI a megrendelést elfogadja – illetve, ha az UI módosított tartalmú ajánlatát az utas elfogadja – úgy az UK elektronikus úton megküldi az utasnak az utazási feltételeket tartalmazó voucher-t és egyúttal tájékoztatja az utast a fizetési kötelezettségéről. Az UK köteles az utas figyelmét felhívni arra, hogy az utazási szolgáltatásra vonatkozó teljesítési kötelezettség az UI-t terheli, továbbá minden olyan körülményre, mely a jogszabály alapján az UI felelőssége. Az UK tájékoztatásában foglalt díj (előleg) utas általi megfizetésével az utas az utazási szerződést és az annak részét képező dokumentumokat (így különösen, de nem kizárólagosan az utazási szerződést) kifejezetten elfogadja és azt magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az utazási szerződés megkötése előtt az utas kérelmére az UK köteles felmutatni azon dokumentumokat, amelyek az UI csődbiztosítását fedezik. Ha az UK az ügyféllel nem az UI által megadott feltételekkel köt szerződést, úgy az ebből származó valamennyi esetleges kárért az UK felel.
11. UK köteles a szerződéskötés tényéről az UI-t a szerződéskötéstől számított 24 órán belül írásban értesíteni. A díj (előleg) megfizetéséről az UK elektronikus úton írásbeli visszaigazolást küld az utasnak.
12. Amennyiben az utas eláll az utazási szerződéstől, úgy ezt az UK-nak azonnal írásban jeleznie kell az UI felé. Ennek elmulasztásából eredő valamennyi kárért az UK felelős.
13. UK köteles az általa értékesített kiegészítő termékekről a kiegészítő termékek eladásától számított 24 órán belül az UI-t tájékoztatni.

Pénzforgalom lebonyolítása

14. Az utas köteles az UK-val kötött utazási szerződésben meghatározott fizetési kötelezettségének határidőben eleget tenni. Amennyiben az utas a fizetési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, úgy az az utazási szerződéstől való elállásnak minősül, és az UI a megszűnt utazási szerződésből eredően semmilyen kötelezettség teljesítésére nem köteles.
Az UK által üzemeltetett www.travelex.si és www.skiwego.hu weboldalon történő online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok az UI-hoz nem jutnak el.
15. UK köteles az utas által megfizetett szolgáltatási díjelőleget/díjat legkésőbb az utazás előtt 3 munkanappal az UI-nak megfizetni.
16. UI a megfizetett díjról számlát készít az utasnak, amelynek egy példányát elektronikus úton UK-nak megküldi, aki azt köteles utasnak 7 munkanapon belül továbbítani.

17. A befizetésekről a számlát az UI a foglalo személy nevére állítja ki. Amennyiben ettől eltérően kér az utas számlát (utasonként, vagy cég nevére), azt a foglalás leadáskor, vagy legkésőbb az előleg befizetésekor kell jeleznie az UK-nak, mert később az UI már nem tud a számlán módosítani.

Utazás lebonyolítása

18. UK a tőle elvárható módon köteles elősegíteni - az UI utazási szerződésből eredő kötelezettségeinek teljesítése érdekében – az egyedi utazási szerződésben rögzített utazás előkészítését és köteles a sikeres teljesítés érdekében minden szükséges intézkedést megtenni.
19. UK köteles az utazási szerződés szerinti utazás teljesítését figyelemmel kísérni és a teljesítés (utazás) teljes időtartama alatt köteles az utas számára az egyedi utazási szerződésben megadott elérhetőségeken rendelkezésre állni és a hozzá érkező megkeresésekre legkésőbb a megkereséstől számított 24 órán belül válaszolni.

Panaszkezelés, szerződésszegés

20. Az UI tartozik felelősséggel az utazási szolgáltatás hibátlan teljesítéséért, így az utas az utazási szerződés hibás teljesítéséből fakadó igényét az UI-val szemben tudja érvényesíteni. Az igényt haladéktalanul, de legkésőbb az utazás befejezését (teljesítést) követő 90 napon belül vagy ha az utazás nem került megszervezésre, akkor attól a naptól számított 90 napon belül, amikor az utazás befejeződött volna, lehet érvényesíteni. A 90 napos határidő jogvesztő, azaz annak elteltével az utas a szerződés hibás teljesítése miatt igény érvényesítésére nem jogosult és panasztételi joga is megszűnik. Az igényről, panaszról írásbeli jegyzőkönyvet kell felvenni és azt írásban – e-mail útján - kell megküldeni az UI részére.
21. Az UK köteles az utas nála előterjesztett panaszát, igényét haladéktalanul, de legkésőbb a kézhezvételtől számított 48 órán belül továbbítani UI felé. UK köteles az utasnak a panasz és az igény érvényesítésével kapcsolatban minden szükséges tájékoztatást megadni és tőle elvárható módon segíteni az utas és az UK közötti kommunikációt. Az UK köteles az utast az UK és az UI felügyeleti szervének elérhetőségéről tájékoztatni.
22. A panasz elbírálására kizárólag az UI jogosult. Az UI a döntéséről tájékoztatja az UK-t és a panaszt benyújtó/igényt érvényesítő utast. A panasz megalapozottsága esetén az utassal szembeni anyagi helytállásra az UI köteles. Az UK az utas követelését nem jogosult elismerni, csak az UI külön kifejezett és előzetes írásbeli engedélye alapján, kivéve, ha az utas bizonyíthatóan az UK hibája miatt támaszt követelést az UK-val szemben. Ez utóbbi esetben azonban az UK köteles helytállni az utas irányába. Az utas hibás teljesítés miatti reklamációjával kapcsolatos eljárásra egyebekben a VII. pontban foglaltak az irányadóak, míg az utas szerződésszegésből fakadó kártérítési igényeinek érvényesítésére a VIII. fejezet rendelkezései az irányadóak.

23. A fogyasztó panaszával hatósági vagy békéltető testület eljárását kezdeményezheti, az alábbiak szerint az UK-val szemben: www.mhsr.sk [Szlovák Gazdasági Minisztérium Fogyasztóvédelmi Osztálya](http://www.mhsr.sk/Szlovak%20Gazdasagi%20Minisztarium/Fogyasztovedelmi%20Osztalya)

UI-val szemben:

a. Békéltető testületi eljárás

Ha az utasnak nem sikerül az UI-val rendeznie egyedi jogvitáját, de szeretne arra bírósági eljáráson kívül megoldást találni, a vitás ügyének ingyenes és gyors rendezése érdekében a lakóhelye, tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, melyek elérhetőségét itt találja: www.bekeltetes.hu

b. Fogyasztóvédelmi eljárás

Panasztétel a fogyasztóvédelmi hatóságoknál lehetséges. Amennyiben a fogyasztó fogyasztói jogainak megsértését észleli, jogosult panasszal fordulni a lakóhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatósághoz. A panasz elbírálását követően a hatóság dönt a fogyasztóvédelmi eljárás lefolytatásáról. A Fgytv. 45/A. § (1)-(3) bekezdéseiben, valamint a fogyasztóvédelmi hatóság kijelöléséről szóló 326/2024. (XI. 14.) Korm. rendelet alapján általános fogyasztóvédelmi hatóságként a kormányhivatal jár el.

X.

Személyes adatok védelme – Adatkezelés

1. Az UI és az UK az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 sz., a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló rendelete (a továbbiakban „rendelet“) értelmében rendelkezik olyan kidolgozott biztonsági intézkedésekkel, amelyeket rendszeresen frissítenek, amelyek meghatározzák az informatikai rendszerekre ható fenyegetések és kockázatok kiküszöböléséhez és minimalizálásához szükséges intézkedések terjedelmét és módját, hogy biztosítsák:

az irányítási rendszerek elérhetőségét, érintetlenségét és megbízhatóságát a legmodernebb informatikai technológiák segítségével, a személyes adatok elvesztés, sérülés, eltulajdonítás, módosítás, és megsemmisülés elleni védelmét, és megóvják azok bizalmas jellegét, azonosítsák és megelőzzék a lehetséges problémákat és problémaforrásokat.

2. A személyes adatok kezelése a rendelet 6. cikkely, 1.bek. b) pontja szerint történik (az adatkezelés elengedhetetlen a szerződés teljesítéséhez, amelynek a szerződő fele az illető személy, vagy abból a célból, hogy az illető személy kérvénye alapján végrehajtsák a szerződés megkötését megelőző intézkedéseket). A személyes adatok nem kerülnek felhasználásra automatizált egyéni döntéshozatal - beleértve a profilozást - céljára.

3. Az Adatkezelő az általa szervezett nyilvános eseményeiről fotó és videófelvevételeket, promóciós videókat, live Facebook közvetést készít melyeket az Adatkezelő weboldalán, valamint social média oldalain publikálhat, hirdetésben felhasználhat, valamint a saját szervezeti adatbázisaiban tárol. Az iroda képviselői, szervezők, oktatók által túra közben az utasokról készített fényképeket és videókat az iroda az utasfelé térítésmentesen felhasználhatja promóciós célra.
4. Az UI és az UK az utas adatait az alábbi feltüntetett személyeknek bocsátja rendelkezésére: légitársaságok, utazási irodák, szálláshelyek, közreműködő harmadik személyek, a felügyeleti szervek, bíróságok, bűnüldöző szervek, és azon személyek részére, akiknek az UI és az UK részéről történő adatszolgáltatást a törvény írja elő. Az utas köteles a személyes adatait helyesen és a valóságnak megfelelően feltüntetni, és haladéktalanul értesíteni az UK -t az azokban bekövetkezett változásokról. Abban az esetben, ha az utas az értékesítőnek nem adja meg a személyes adatait, nem lehetséges a szerződéskötés, vagy ha az már megtörtént, a szerződés utas általi azonnali felmondásának minősül. A személyes adatokat az UI és az UK a különleges rendelkezéseknek megfelelően a szerződéses viszony megszűnésének napját követő 10 évig kezeli és tárolja. A személyes adatok harmadik országokba, vagy nemzetközi szervezetekhez kerülhetnek, attól függően, hol vásárolta meg az utas az utazást. A személyes adatok harmadik országba való átvitelére a rendelet és az érvényes adatvédelmi törvény szerint kerül sor. Amennyiben az UI és az UK az utas számára vízumot intéz, az utas erre a célra köteles rendelkezésre bocsátani az útlevele másolatát. Az az utas, akinek a személyes adatai feldolgozásra kerülnek, jogosult:
- *Visszavonni a beleegyezését* - azokban az esetekben, amikor a személyes adatok kezelésére az utas beleegyezése alapján kerül sor, az jogosult ezt a beleegyezést bármikor visszavonni. A beleegyezés visszavonása történhet elektronikus formában, a felelős személy címén, írásban, a beleegyezés visszavonásáról szóló értesítéssel, vagy személyesen az UI és az UK székhelyén. A beleegyezés visszavonása nincs hatással azon személyes adatok kezelésének törvényességére, amelyeket az UI és az UK ennek alapján az utasról kezel.
 - *A hozzáféréshez* - az UI és az UK számára az utasról rendelkezésre álló személyes adatok másolatának biztosításához, valamint a személyes adatok felhasználásának módjáról szóló információkra való jogosultság. Az esetek többségében az utasnak a személyes adatait írásos dokumentum formájában bocsátják rendelkezésre, amennyiben nem igényli az egyéb formában való rendelkezésre bocsátást. Amennyiben ezeknek az információknak a rendelkezésre bocsátását elektronikus formában kérvenyezte, akkor, amennyiben az műszakilag lehetséges, elektronikus formában fogja megkapni.
 - *A hiánypótlásra* - ha az UI és az UK rendelkezésére álló adatok pontatlanok, nem teljesek, vagy nem aktuálisak, az utas kérheti, hogy az UI és az UK ezeket az információkat módosítsa, frissítse vagy kiegészítse.
 - *A törlésre (elfelejtésre)* - arra vonatkozó jogosultság, hogy az UI-tól és az UK-tól kérjék az utas személyes adatainak törlését, pld. abban az esetben, ha az UI és az UK által róla megszerzett személyes adatok többé már nem szükségesek a

feldolgozás eredeti céljához. Ezt a jogot azonban szükséges az összes releváns körülmény figyelembevételével megítélni. Például, az UI-nak és az UK-nak lehetnek bizonyos jogi és szabályozási kötelezettségei, és nem fog tudni a kérésnek eleget tenni.

- *Az adatkezelés korlátozására* - bizonyos körülmények között annak kérvényezése, hogy az UI és az UK tovább ne használja az utas személyes adatait, például abban az esetben, ha azok a személyes adatok, amelyeket az UI és az UK az utasról birtokol, pontatlanok lehetnek, vagy ha az utas feltételezi, hogy az UI és az UK többé nem fogja használni a személyes adatait.
 - *Az adatok pontosságára* - bizonyos körülmények között az arra vonatkozó jogosultság, hogy az UI-ról és az UK-ról maga az utas által rendelkezésre bocsátott személyes adatok, annak választása szerint egy harmadik félre legyenek átruházva. Ez csak azokra a személyes adatokra vonatkozik, amelyeket az UI és az UK az utas beleegyezése, vagy a szerződés alapján szerzett meg, amelynek az egyik szerződő fele ő maga.
 - *Kifogást emelni* - az UI és az UK legitim és jogos érdekeltségein alapuló adatkezelése elleni kifogásemelés joga. Amennyiben az UI-nak és az UK-nek nincsen meggyőző legitim és jogos indoka az adatkezelésre, az utas kifogással élhet, az UI és az UK ezután nem fogja többé kezelni a személyes adatait.
5. Abban az esetben, ha az utas az ellen kíván kifogást emelni, ahogy az UI és az UK az adatkezelést végzi, az UI-hoz és az UK-hoz fordulhat e-mailben az alábbi címeken: info@skiuniverzum.com; info@travelex.si vagy levélben az alábbi címeken: UK: Ski Univerzum s.r.o., so sídlom Nám. sv. Imricha 923/21, 943 01 Štúrovo, Szlovák Köztársaság vagy UI: Magyarország, 1027 Budapest, Medve utca 42., 2/1. Az UI és az UK megvizsgálja a panaszt és az ügy megoldásában együtt fog működni az utassal.
6. Amennyiben az utas meg van róla győződve, hogy a személyes adatai nem rendesen, a jogszabályok szerint kerültek feldolgozásra, fordulhat az adatvédelmi hivatalhoz (Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27; telefonszám,: +421 /2/ 3231 3214; e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk, <https://dataprotection.gov.sk>) vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság NAIH ugyfelszolgalat@naih.hu, 1363 Budapest, Pf.: 9. Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11
7. A Barion Payment Zrt. az online fizetés során az alábbi adatokat kezeli: utas neve, utazást foglaló neve, fizetendő összeg, fizetés pénzneme, bankkártya száma, bankkártya lejárat dátuma, bankkártya CVC kódja, bankkártyán szereplő név, fizető email címe, az itt található adatkezelési tájékoztató alapján: [Barion adatkezelési tájékoztató](#). A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.
8. Az utazásról szóló szerződés megkötésével az utas beleegyezését adja a személyes adatainak a jelen cikkely szerint történő kezeléséhez.

XI.

Záró rendelkezések

1. A jelen szerződési feltételek érvényessége az UI által nyújtott utazásokra és szolgáltatásokra vonatkozik, kivéve azokat az eseteket, amikor az UI az utassal előre írásban állapodik meg a kölcsönös jogok és kötelezettségek egyéb terjedelméről.
2. A szerződés aláírásával az utas megerősíti, hogy a szerződés megkötését megelőzően annak tartalmával és minden részével megismerkedett, és azzal maradéktalanul egyetért. Egyúttal igazolja, hogy megismerkedett és egyetért a jelen Általános Szerződési Feltételek tartalmával és a bennük szereplő megállapodásokat elfogadja.
4. Az UI kijelenti, hogy a csőd elleni biztosítás kötelezettségének eleget tett. Szerződés szám: KT-KE-2238-20250228 Európai Utazási Biztosító Zrt., 1132 Budapest, Váci út 36-38., +36 1 452 3580, ugyfelszolgalat@eub.hu
5. Az UI jelen szerződési feltételei 2025. 06. 30.-én lépnek érvénybe.