

Általános szerződési feltételek

Fogalmak meghatározása

1. Utazási iroda: Ski Univerzum s.r.o., székhelye Nám. sv. Imricha 923/21, 943 01 Štúrovo, Statisztikai számjel: 51 897 776, Adószám: SK2120833231, MKEH nyilvántartási szám: TO-000040, bejegyezve a Nyitrai Járási Bíróság cégjegyzékében az Sro. rész 46331/N sz. betétje alatt (a továbbiakban „UI“).
2. Törvény: a 170/2018 Z.z. sz. utazásról, egyesített idegenforgalmi szolgáltatásokról, az idegenforgalmi vállalkozás egyes feltételeiről szóló módosított törvény (a továbbiakban „Törvény“).
3. 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 a Törvény 18 §.-ban meghatározott feltételek mellett átruházásra került.
4. 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.
5. 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.
6. Utazási szolgáltatások: az UI által nyújtott olyan szolgáltatások, amelyek a Törvény 3 §. és 4. § alapján nem minősülnek idegenforgalmi szolgáltatásnak.

I.

Az utazásról szóló szerződés

1. Az utazásról szóló szerződés az UI és az utas között jön létre a kitöltött és az UI számára kézbesített Utazási szerződés, valamint az UI által kiadott igazolás értelmében. Az utas egyetért a Szerződés, és egyéb írásos dokumentumok, valamint az információk tartós adathordozón való kézbesítésével. Az Utazásról szóló szerződés részét képezi minden írásos dokumentum és információ, amelyeket az utas az UI-tól kapott, vagy amelyek alapján az utas megkötöti a Szerződést.

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 és helyszíni lebonyolítására fordít.
2. A gyerekeknek történő kedvezmények nyújtásánál a gyermek által az utazás utolsó napján betöltött életkora a mérvadó.
3. Az utas által megrendelt szolgáltatások nyújtására az utas csak az utazás teljes árának és a szervezési díjnak kifizetését követően jogosult.
4. Az UI a szerződés megkötésekor megköveteli személyenként, utazásonként az előleg megfizetését, melynek pontos összegét a megrendelő dokumentum tartalmazza.

A megrendelt szolgáltatások árának hátralékát az utas legkésőbb a szolgáltatások igénybevételének megkezdése előtt 45 nappal köteles megfizetni.

5. Az utazás árának és a szervezési díj a 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 45 nappal jött létre, az utas köteles az utazás teljes árát és a szervezési díjat a szerződés megkötésekor kifizetni.
7. 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.
8. 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.
9. Az utas jogosult az utazás árának csökkentésére olyan arányban, amely megfelel a II. cikkely 8. bekezdésében foglalt költségcsökkenésnek, amelyre az utazásról szóló szerződés megkötése és az utazás megkezdése között került sor.
10. Amennyiben az utazás árának emelése ennek a pontnak az értelmében meghaladja az utazás árának 8%-át, a szerződő felek a Törvény 20. §. 2. és 3. bekezdése szerint járnak el.
11. Az UI köteles egyértelműen és érthetően megfogalmazni az utazás árának emeléséről szóló értesítést, mellékelve az indoklást és az utazás árának emelésére vonatkozó kalkulációt, amelyet az utasnak bizonyíthatóan el kell küldenie, legkésőbb 20 nappal az utazás megkezdés előtt, egyébként az UI nem jogosult az utazás árában keletkezett különbség utas általi megfizetésére.
12. Az online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz nem jutnak el. A szolgáltatást nyújtó Barion Payment Zrt. a Magyar Nemzeti Bank felügyelete alatt álló intézmény, engedélyének száma: H-EN-I-1064/2013.

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 biztosítására.
 - 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 hét nappal kézbesítik; 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 költség 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 4. bekezdése 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.
2. 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. 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 a teljes árat minden megrendelt, és az utazással kapcsolatos szolgáltatást a jelen II cikkely 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.
- e. Helytelen adatok esetében a II. cikkely, 2. bekezdésének e) pontja alapján erről haladéktalanul értesíteni az UI-t.
- f. 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.

- g. 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.
 - h. 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.
 - i. 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.
 - j. Betartani az utazás biztonságával kapcsolatos biztonsági előírásokat és utasításokat, betartani a dohányzás és a túlzott alkoholfogyasztás tilalmát az autóbuszban, 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.
3. Az utas az autóbuszra 4db poggyászt vihet magával (1x útitáska, 1x pár sí/ snowboard, 1x pár sí/snowboard-cipő és 1x kézipoggyász). Az útitáska súlya nem haladhatja meg a 20kg-t. A kézipoggyásznak be kell férnie a jármű kabinjának kézi poggyász tárolására kialakított helyére, és a súlya nem haladhatja meg a 10kg-t. A síléc, a snowboard, a sícipő és a snowboard cipő, amennyiben külön táskában van, a táska nem tartalmazhat mást az adott sportfelszerelésen kívül.
 4. 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 48 órában.
 5. Az UI nem rendelkezik biztosítással azon költségek megtérítésével kapcsolatban, amelyek az utas szerződéstől való elállástól való 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 nevét, a kapcsolattartó személy és 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 pót-szállás 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 a törvény 14. §, 2. bek. a) pontja szerinti idegenforgalmi szolgáltatások alapvető jellemzőit, vagy nem képes teljesíteni a törvény 16. §, 4. bek. a) pontja szerinti egyéni követelményeket, 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 elálljon (ez a határidő az UI által meghatározott 24 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 és
 - 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 naptától számított 14 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 kifizetett szolgáltatások 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 vírushelyezethez 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 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 síturák 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, quiz night, forraltborozás, stb.

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 előlegből 25€, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 46, vagy több nappal lép vissza,
 - b. a befizetett összeg 100%-a, abból levonva a sítérlet ára a francia partnerrel szerződött ár alapján, illetve az üdülőhelyi díj, amennyiben az utas a szerződéstől az utazás megkezdése előtt 45 nappal lép vissza, vagy az utas nem kezdi meg az utazást
2. Az UI az utazást lemondja és a túra teljes összegét visszatéríti 5€/fő adminisztrációs díj levonása után, amennyiben az indulás előtti szerdai napon:
 - Covid-19 miatt nem járnak a felvonók vagy zárva van a szállás,
 - vagy oltási igazolvánnyal vagy negatív teszttel rendelkezők sem tudnak közúton kijutni Franciaországba (vagy ott karanténba kéne vonulniuk) hatósági korlátozások vagy határzár miatt.

Ez esetben az utazási szerződés VI/ 5/b pontja alapján

- a buszos utazást nem indítjuk el,
- az egyéni utazással foglaló utasaink dönthetnek az elutazás mellett, amennyiben a szállásuk nyitva van

3. Abban az esetben, ha egy utazásról szóló szerződés esetében a több utas közül egy lemondja az utazáson való részvételét (pld. egy 2-ágyas szobában 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. A napok számának meghatározásakor a lemondási díj kiszámításánál beszámítódik az a nap is, amelyen a szerződéstől való visszalépés megtörtént.
4. Abban az esetben, ha az utas bármilyen okból nem kezdi meg az utazást, vagy a biztosított szolgáltatások igénybevételét, vagy saját döntése alapján azokat egyáltalán vagy részlegesen nem veszi igénybe, csak a síbérlet és az üdülőhelyi adó díjának visszaigénylésére jogosult.
5. 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 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.
6. Amennyiben az utas az utazás időtartama alatt viselkedésével veszélyezteti más utasok testi épségét, vagy nyugalma, 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 szerződés megkötésének 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 érdekére 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 akkor is, ha az utas indulási helyére való visszatérése nincs az utazásról szóló szerződés szerint biztosítva, 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. visszalépní 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. 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,
 - d. biztosítja az utasnak a pót-idegenforgalmi szolgáltatásokat a jelen cikkely 5. bekezdésének b) pontja szerint,
 - e. az utas az első mondat 6. bekezdésével összhangban a pót-idegenforgalmi szolgáltatásokat visszautasítja, vagy azokat objektív okok miatt nem fogadhatja el,
 - f. az utas a jelen cikkely 7. bekezdésének a) pontja szerint helyzet orvoslását maga végzi el.
8. Az utas jogosult tartós adathordozón keresztül írásbeli reklamációt benyújtani az utazás befejezésétől számított két éven belül, vagy ha az nem valósult meg, akkor attól a naptól számítva, amelyen az utazásról szóló szerződés szerint véget kellett volna érnie. Amennyiben ez lehetséges, az utas a reklamáció érvényesítésekor mellékeli a jelen cikkely 7. bekezdésének a) pontja szerinti írásbeli jegyzéket.

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, ez nem érinti az utas kártérítésre vonatkozó jogát.
10. Amennyiben az utazásnak a szállítás is részét képezi az UI a jelen cikkely 6. bekezdése, és 7. bekezdésének b) pontja szerinti esetekben összehasonlítható módon gondoskodik a hazaszállításról, haladéktalanul és az utast terhelő további költségek nélkül.
11. Ha visszafordíthatatlan és rendkívüli körülmények következtében nem lehetséges biztosítani az utas visszatérését az utazásról szóló szerződés szerint, az UI megtéríti a szükséges szállásdíjat, amennyiben lehetséges, azonos kategóriában és osztályban, utasonként legfeljebb három éjszaka időtartamban.
12. A szállásköltségek jelen cikkely 12. 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 12. 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, mégpedig a Törvény 22.§ 12. bekezdésében tárgyalt körülmények között is, főként
 - a. az egészségügyi ellátással, helyi szervekkel és az utas állampolgársága szerinti ország képviselésével kapcsolatos megfelelő információk nyújtásával,
 - b. az utas kommunikációjának a távúton történő segítésével, és a probléma pótlólagos megoldásának megtalálásával.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, 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. 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.
 - c. A reklamációk felvételével megbízott személyek az UI ügyvezetői és/vagy alkalmazottai, illetve megbízottjai.
 - d. A reklamáció elintézéséről az utas egy írásos dokumentumot kap.
 - e. A reklamációk intézése a vonatkozó jogszabálynak és az utazásról szóló szerződésnek megfelelően történik.

- f. Az UI nyilvántartást vezet a reklamációról, 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 a 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, vagy a gondatlanságból 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 árendedményből. Az UI teljesítése a külön jogszabályok szerinti teljesítéssel kerül csökkentésre.
6. Az UI javasolja, hogy az utas az utazás időtartamára kössön utazási biztosítást, szturnó biztosítást és poggyászbiztosítást. Az UI kijelenti, hogy az utazás ára nem tartalmazza a fent említett biztosításokat. Az UI nem vállal felelősséget azokért a károkért, amelyek az utazás, vagy az egyéb nyújtott szolgáltatások (pld. fakultatív programok) időtartama alatt az említett biztosításokból fedezhetők lehetnek.

IX.

Személyes adatok védelme

1. Az UI 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“), valamint a 18/2018 Z.z. sz. a személyes adatok védelméről szóló módosított törvény (a továbbiakban „adatvédelmi törvény“) értelmében rendelkezik olyan kidolgozott biztonsági intézkedésekkel, amelyeket rendszeresen frissítenek, amelyek meghatározzák az informatikai

rendszerre 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). Az UI által kezelt személyes adatok védelmére a 395/2002 Z. z. sz., a leváltákról és iktatókról szóló törvény, valamint az UI iktatási terveze vonatkozik. A személyes adatok nem kerülnek felhasználásra automatizált egyéni döntéshozatal, beleértve a profilozást, céljára.
3. Az UI az utas adatait az alábbi feltüntetett személyeknek bocsátja rendelkezésére: utazási irodák, szálláshelyek, közreműködő harmadik személyek, a Szlovák Kereskedelmi Felügyelet, bíróságok, bűnüldöző szervek, és azon személyek részére, akiknek az UI részéről történő adatszolgáltatást a törvény írja elő. Az utas köteles a személyes adatait helyesen és a valóságnak megfelelően feltüntetni, és haladéktalanul értesíteni az UI-t az azokban bekövetkezett változásokról. Abban az esetben, ha az utas az értékesítőnek nem adja meg a személyes adatait, nem lehetséges a szerződéskötés. A személyes adatokat az UI 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 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 székhelyén. A beleegyezés visszavonása nincs hatással azon személyes adatok kezelésének törvényességére, amelyeket az UI ennek alapján az utasról kezelt.

A hozzáféréshez - az UI 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 formában bocsátják rendelkezésre, amennyiben nem igényli az egyéb formában való rendelkezésre bocsátást. Amennyiben ezeknek az információknak a rendelkezésre bocsátását elektronikus formában kérvényezte, akkor, amennyiben az műszakilag lehetséges, elektronikus formában fogja megkapni.

A hiánypótlásra - ha az UI rendelkezésére álló adatok pontatlanok, nem teljesek, vagy nem aktuálisak, az utas kérheti, hogy az UI ezeket az információkat módosítsa, frissítse vagy kiegészítse.

A törlésre (elfelejtésre) - arra vonatkozó jogosultság, hogy az UI-tól kérjék az utas személyes adatainak törlését, pld. abban az esetben, ha az UI 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 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 tovább ne használja az utas személyes adatait, például abban az esetben, ha azok a személyes adatok, amelyeket az UI az utasról birtokol, pontatlanok lehetnek, vagy ha az utas feltételezi, hogy az UI többé nem fogja használni a személyes adatait.

Az adatok pontosságára - bizonyos körülmények között az arra vonatkozó jogosultság, hogy az UI-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 az utas beleegyezése, vagy a szerződés alapján szerzett meg, amelynek az egyik szerződő fele ő maga.

Kifogást emelni - az UI legitim és jogos érdekeltségein alapuló adatkezelése elleni kifogásemelés joga. Amennyiben az UI-nak nincsen meggyőző legitim és jogos indoka az adatkezelésre, az utas kifogással élhet, az UI ezután nem fogja többé kezelni a személyes adatait.

4. Abban az esetben, ha az utas az ellen kíván kifogást emelni, ahogy az UI az adatkezelést végzi, az UI-hoz fordulhat e-mailben az alábbi címen: info@skiuniverzum.com vagy levélben az alábbi címen: Ski Univerzum s.r.o., so sídrom Nám. sv. Imricha 923/21, 943 01 Štúrovo, Szlovák Köztársaság. AZ UI megvizsgálja a panaszt és az ügy megoldásában együtt fog működni az utassal.
5. 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>.)
6. A Ski Univerzum Sro által üzemeltetett www.travelex.si és www.skiwego.hu weboldalon történő online bankkártyás fizetések a Barion rendszerén keresztül valósulnak meg. A bankkártya adatok a kereskedőhöz, azaz a Ski Univerzum Sro-hoz nem jutnak el. A Barion Payment Zrt az on line fizetés során az alábbi adataokat 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.
7. Az utazásról szóló szerződés megkötésével az utas beleegyezését adja a személyes adatainak a jelen cikkely szerint történő kezelésében.

X.

Záró rendelkezések

1. A felügyeleti szerv a Nyitrai Kerületben illetékes Szlovák Kereskedelmi Felügyelet (Slovenská obchodná inšpekcia pre Nitriansky kraj, székhelye Staničná 9, P. O. BOX

49A, 950 50 Nitra 1 , tel.sz.: 037/772 02 16) amely az UI általános jogszabályok szerinti közteleztségeinek betartását ellenőrzi. A szerződő felek között esetlegesen az utazásról szóló szerződésből fakadó jogvitákat alternatív módon, az alternatív vitarendező szervezetek által lehet rendezni (A Szlovák Kereskedelmi Felügyelet és egyéb, a Szlovák Gazdasági Minisztérium vezetése alatt álló alternatív vitarendező szervezetek jegyzékében szereplő szervezetek). Az utas jogait és követeléseit az Európai Online Vitarendező platform segítségével is érvényesítheti, vagy megtalálja az ilyen vitarendező jogosult szervezetek jegyzékét a Gazdasági Minisztérium weboldalán: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>

2. 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.
3. 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.