

Delta Reisen utazási iroda - általános szerződési feltételek

1. Általános rendelkezések

1.1 A Delta Reisen Kft. (székhelye: Bartošova 5532, 760 01 Zlín, azonosító szám: 04706820, bejegyezve a brnói regionális bíróság cégjegyzékében a C 91518 Cg. szám alatt) mint cseh utazási iroda (a továbbiakban „Delta UI”) és a legnagyobb német és osztrák utazási irodák termékeinek közvetítője (a továbbiakban „UI”).

1.2 A Delta UI fő tevékenysége saját utazásszervezés és egyéb utazási szolgáltatások közvetlen értékesítése, valamint más UI termékeinek értékesítése és közvetítése.

1.3 Az általános szerződési feltételek (továbbiakban „ÁSZF”) meghatározzák a Delta UI, a megrendelő és más utasok (együttesen: „Ügyfél”) az utazási szerződésből (a továbbiakban „Szerződés”) fakadó jogait és kötelezettségeit. Az általános szerződési feltételek az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

1.4 A közvetítői szerződésre az alábbi feltételek vonatkoznak. Más UI termékeinek közvetítése esetében a szerződéses jogviszony az UI és a megrendelő között jön létre. Ilyen esetben a Delta UI nem szerepel szerződő félként és semmilyen a közvetítői szerződésből eredő kötelezettség nem terheli. Az UI és a megrendelő közötti jogviszonyt az UI általános szerződési feltételei szabályozzák. További részletekért lásd: 14. cikk Utazásközvetítés és reklamáció

1.5 Az általános szerződési feltételek értelemszerűen egyéb (egyéni) idegenforgalmi szolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződésre is alkalmazandóak. Az egyéb idegenforgalmi szolgáltatásokról szóló szerződés kötése esetében a megrendelő nem élvez azonos mértékű jogi védelmet, mint utazási szerződés kötése során. Az egyéb idegenforgalmi szolgáltatásokról szóló szerződésből eredő jogokra és kötelezettségekre az ÁSZF kifejezetten felhívják a figyelmet.

2. Az utazás megrendelése, az utazási szerződés megkötése és megerősítése

2.1 A Delta UI tevékenységéről és utazási ajánlatairól a www.deltareisen.cz portálon szereplő információk nem minősülnek végleges ajánlatnak. Az ajánlatkérés alapján a Delta UI személyre szabott ajánlatot kínál a megrendelőnek. Az ajánlat finomítását követően a Delta UI elküldi a megrendelőnek a szerződés tervezetét. A megrendelő a tervezetet aláírja és visszaküldi a Delta UI-nak és ezzel egyidejűleg kifizeti a meghatározott előleget vagy az utazás teljes összegét. Az előleg, ill. az utazás teljes összegének megtérítése a szerződés

érvénybe lépésének feltétele. Az érvényes szerződés létrejöttét a Delta UI visszaigazolja.

2.2 A visszaigazolás személyesen vagy a megrendelő által megadott e-mail címre küldve történik. A visszaigazolás a megrendelőnek a fizetési módszer kiválasztását követően kerül elküldésre.

- ☐ kártyás fizetés - az adott összeg zárolásának megerősítését követően a megrendelő számláján
- ☐ online bankkártyás fizetés - az adott összeg Delta UI számlájára történő jóváírását követően
- ☐ banki átutalással - az adott összeg Delta UI számlájára történő jóváírását követően
- ☐ készpénzben történő fizetés a Delta UI irodájában - az adott összeg befizetését követően a Delta UI irodájában

2.3 A megrendelő a szerződés aláírásával igazolja, hogy:

- a) jelen általános szerződési feltételekkel megismerkedett, ill. az utazást szervező UI általános szerződési feltételeivel megismerkedett
- b) részletes utazási információt kapott
- c) az UI csődbiztosítását tanúsító biztosítási igazolást kapott
- d) megkapta a 122/2018 Coll. számú az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegüttesre vonatkozó formanyomtatványt
- e) megkapta az utazással kapcsolatos útlevel-és vízumkötelezettségre, egészségügyi követelményekre vonatkozó információkat, beleértve a vízum kiadásának hozzávetőleges határidejét
- f) jogosult a szerződés megkötésére, továbbá jogosult a szerződés megkötésére más utasok nevében is, amennyiben erre felhatalmazást kapott. Abban az esetben, ha a megrendelő 18 évesnél fiatalabb személy javára köt szerződést, kijelenti, hogy ő a törvényes képviselője vagy meghatalmazottja, továbbá egyetért a kiskorú utazáson való részvételével.

2.4 Amennyiben a megrendelő harmadik személy javára köt utazási szerződést, akkor ezen harmadik személy összes kötelezettségének teljesítéséért, beleértve az utazás költségeinek időben történő kifizetéséért és az utazással kapcsolatos információk átadásáért a megrendelő felelős.

2.5 Utazási információk és voucherek - a visszaigazolást követően a Delta UI elküldi az utas tájékoztatókat és a szállás vouchereket (a továbbiakban „voucherek”) a megrendelő e-mail címére vagy postai úton a megrendelő online foglalás során megadott címére. Abban az esetben, ha a Delta UI közvetíti egy másik UI utazását, az utazási információk és voucherek akkor kerülnek elküldésre, amikor azokat a Delta UI szerződéses partnere a saját általános szerződési feltételeinek megfelelően kiállítja. Amennyiben az utazás lefoglalására röviddel a utazás kezdete előtt kerül sor (általában 7 vagy kevesebb naptári nap), a Delta UI jogában áll az utazási információkat és vouchereket az indulási repülőtéren vagy az utazásszervező UI pultján elhelyezni. Az utazási információk és voucherek ilyen elhelyezéséről a Delta UI a megrendelőt előre értesíti e-mailben vagy telefonon.

2.6 A túlzott vagy nem szokványos poggyász és állatok szállítása esetén a megrendelő köteles a megrendeléskor tájékoztatni a Delta UI-t, hogy annak lehetősége legyen az ilyen poggyász szállításának és az árak ellenőrzésére, különben a Delta UI nem felelős túlzott vagy

nem szokványos poggyász és állatok szállításának megvalósíthatatlanságáért.

2.7 A Delta UI fenntartja magának a jogot a megrendelés elutasítására vagy az olyan szerződéstől való elállásra, amely a foglalás során elkövetett hiba alapján került megkötésre, amit okozhatott a megrendelő vagy elkerülhetetlen és rendkívüli körülmények. Legfőképpen ellentmondásos, félrevezető, hiányos, érvényes telefonszám és e-mail nélküli megrendelésekről van szó, valamint olyan esetekről, amikor az UI portálján helytelen árak voltak feltüntetve, amelyek lényegesen alacsonyabbak voltak az eredeti áraknál. Ilyen esetben a megrendelő nem jogosult kártérítésre.

3. Fizetési feltételek

3.1 A megrendelő köteles az utazás árát az indulás előtt megfizetni az alábbiak szerint:

a) amennyiben a szerződés több mint 40 nappal az indulás előtt köttetik, a megrendelő a szerződés megkötése után haladéktalanul megtéríti az utazás teljes árának legalább 50%-át. Az utazás teljes árának a hátralékát a megrendelő köteles befizetni legkésőbb 30 nappal az indulás előtt.

b) Amennyiben az utazás lefoglalása 39 napon belül történik, a megrendelő köteles a szerződés megkötése után az utazás teljes árát haladéktalanul megtéríteni.

c) Abban az esetben, ha a megrendelő egyedi utazási szolgáltatásokat vagy azok kombinációját rendeli meg, amelyek nem képezik az utazás részét, a Delta UI jogában áll ezek teljes árának haladéktalan megtérítését igényelni a szerződéskötés után. Amennyiben repülőjegyekről van szó, a megrendelő köteles a teljes árát befizetni a szerződéskötést követően.

3.2 A megrendelő az utazás árát befizetheti bankkártyával vagy hitelkártyával, banki átutalással, készpénzzel a Delta UI irodájában vagy a Delta UI bankszámlájára való átutalással. A megrendelő az utalásnál köteles feltüntetni a szerződéstervezetben szereplő azonosító számot.

3.3 Az ár befizetésének a fizetési módszertől függően az az időpont számít, amikor a Delta UI bankszámláján jóváíródik a teljes összeg vagy a készpénz kézhezvételének napja.

3.4 A megrendelő jogában áll az utazás vagy egyéb szolgáltatás teljes árát egy összegben befizetni.

3.5 A fizetés időpontjának az a nap számít, amikor a teljes összeg jóváíródik a Delta UI bankszámláján vagy a teljes összeg a megrendelő számláján zárolásra kerül.

4. Az utazás díja és annak módosítása

4.1 Az utazások és egyéb szolgáltatások ára az UI portálján cseh koronában (a továbbiakban "HUF") van feltüntetve. Más pénznemben történő fizetés (pl. EUR és USD) csak a Delta UI előzetes írásos beleegyezése esetén lehetséges. Ilyen esetben az utazás vagy egyéb szolgáltatás deviza értékét a Delta UI határozza meg a OTP Bank napi árfolyama szerint.

Abban az esetben, ha a megrendelő az előleget és hátralékot a magyar forinttól eltérő pénznemben fizeti, a Delta UI minden fizetéskor a HUF aktuális árfolyama alapján a kifizetett összeget magyar forintra számolja át. A HUF-tól eltérő pénznemben történő minden fizetés esetében bármilyen ezzel kapcsolatos banki költség és árfolyamkülönbség a megrendelőt terheli, aki köteles minden banki utalást úgy végrehajtani, hogy a Delta UI számlájára jóváírt összeg semmivel sem legyen kevesebb mint a szerződésben szereplő összeg. A nemzetközi vagy deviza utalásoknál az OUR feltételek az irányadóak. Ha az utazás lemondása esetén a megrendelőt kártérítés illeti, a Delta UI a pénzüsszeget HUF-ban fizeti ki az aktuális árfolyamnak megfelelően.

4.2 A Delta UI a befizetés igazolásaként az alábbi bizonylatokat ismeri el:

- (I.) bank által kiállított pénztári befizetési bizonylat,
- (II.) bank által kiállított igazolás banki utalás esetén és
- (III.) közvetítő bank által kiadott igazolás hitel-vagy bankkártyával történő fizetés esetén.

4.3 Amennyiben nincs másképp meghatározva, a katalógusban és az UI web portálján megjelenő utazási árak véglegesek és a következő szolgáltatásokat tartalmazzák:

- ☐ Amennyiben az utazást más iroda szervezi és a Delta UI közvetítőként szerepel, az UI általános szerződési feltételeiben vagy katalógusában feltüntetett végleges ár magában foglalja az utazást és egyéb szolgáltatásokat.
- ☐ Amennyiben az utazásszervező a Delta UI, az ár tartalmazza a közlekedést, szállást és a transzfert.

4.4 Az utazás ára a teljes ár, amely tartalmazza az adót, díjakat és egyéb esetleges költségeket. Amennyiben nem lehetséges az egyéb költségek összegét megfelelően számszerűsíteni a szerződés megkötése előtt, a Delta UI feltünteti az esetlegesen felmerülő költségek típusát.

4.4 A Delta UI jogában áll az utazás árát egyoldalúan megemelni, amennyiben:

- a) az üzemanyag vagy más energiaforrások árának emelkedése következtében növekedik a közlekedési díj,
- b) növekedik az adó, vagy egyéb hasonló harmadik fél által nyújtott utazási szolgáltatások díja, beleértve a közlekedést vagy
- c) változik a cseh korona árfolyama

4.5 A közlekedési díjak és egyéb a közlekedéssel kapcsolatos szolgáltatások díja a szerződés aláírásának napján lett kiszámítva. Ezek emelése esetén az utazás ára az emelés 110%-val lesz megemelve.

4.6 Áremelés esetén az UI köteles a megrendelőt írásban értesíteni az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal. Az értesítésben a Delta UI megadja az áremelés okát és a növekedés számítását. A megrendelő köteles az emelt díjat kifizetni az értesítés kézhezvételétől számított 5 napon belül. Ennek a kötelezettségnek a megszegése esetén a Delta UI jogában áll a szerződéstől elállni. A Delta UI kártérítésre való joga továbbra is fennáll.

4.7 Amennyiben a szerződéskötés és az utazás megkezdése előtt a fent említett utazási költségek csökkentésére kerül sor, a megrendelő jogosult az utazás árának a csökkentés 90%-val való csökkentésére.

5.A megrendelő további kötelezettségei

5.1 A megrendelő köteles:

a) közreműködni a Delta UI-val olyan mértékben, amely szükséges a szolgáltatások teljes mértékű végrehajtásához és helyesen megadni a Delta UI által a szerződésben kért adatokat, beleértve ezen adatok változásának bejelentését, továbbítani a vízumkérelemhez szükséges adatokat, amennyiben ez is a szerződés tárgya;

b) a kiskorú utasok részére kíséretet és felügyeletet biztosítani, továbbá ezt biztosítani azon személyek részére, akik egészségi állapota ezt igényli. A kiskorú utasok csak felnőtt személy felügyeletével és kíséretével vehetnek részt az utazáson;

c) átvenni a Delta UI-tól az utazási szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányokat (repülőjegyek, voucherek, utastájékoztatók), ezeket rendszeren ellenőrizni és ezek szerint eljárni;

d) a meghatározott időben a meghatározott helyen lenni, minden utazáshoz szükséges okmánnyal az utastájékoztató alapján;

e) betartani az utazásra vonatkozó hatályos útlevel-, vám-, egészségügyi-és egyéb jogszabályokat. Amennyiben a megrendelő külföldi, köteles a vízumkötelezettségről informálódni azon ország nagykövetségén, ahová utazni szeretne. A külföldi állampolgárok kötelesek a Delta UI-t tájékoztatni minden esetleges vízumkötelezettségről, amely az úti cél országban rájuk vonatkozik. Az ezen rendelkezések megszegéséből eredő költségek a megrendelőt terhelik;

g) teljesíteni a védőoltásokra vonatkozó vagy egyéb egészségügyi követelményeket az olyan országba való utazás során, ahol azt a nemzetközi egészségügyi előírások megkövetelik;

h) tartózkodni minden olyan viselkedéstől, amely veszélyeztetheti, korlátozhatja és károsíthatja a többi utast vagy a Delta UI jó hírnevét;

j) betartani az utastájékoztatóban szereplő és a Delta UI képviselőjének szóbeli utasításait.

5.2 A megrendelő - jogi személy - további kötelezettségei közé tartozik:

a) tájékoztatni az utasokat az utazási szerződés feltételeiről és minden a Delta UI-tól kapott információról;

b) biztosítani, hogy minden utas teljesítse az utazási feltételeket;

a) kinevezni egy csoportvezetőt, abban az esetben, ha ezt a funkciót nem a Delta UI képviselője tölti be. A csoportvezető biztosítja az utazási szolgáltatások megfelelő teljesítését.

6. A szerződés módosítása

6.1 A Delta UI fenntartja magának a jogot a szerződési feltételek módosítására. A változsról a Delta UI köteles a megrendelőt írásban értesíteni világos és érthető módon. Kiseb változások nem jogosítják fel a megrendelőt a szerződéstől való elállásra. Kiseb változásnak tekinthető pl. az utazási program változtatása, amelyre organizációs és egyéb objektív okokból kifolyólag kerülhet sor. Ezeket a program változtatásokat a Delta UI a problémamentes utazás érdekében teszi.

6.2 Abban az esetben, ha a szállodában túlfoglalás van, az UI köteles az utast az eredetileg kiválasztott szállodával azonos vagy magasabb kategóriájú szállodában elszállásolni. A túlfoglalás az utazás egy részét is érintheti.

6.3 Abban az esetben, ha a Delta UI külső körülmények hatására kénytelen nagymértékben megváltoztatni az általa nyújtott utazási szolgáltatások egy részét vagy nem tud megfelelni a megrendelő egyedi elvárásainak, esetleg az utazás árának több mint 8%-os emelését javasolja, a megrendelő jogában áll a javaslatot elutasítani vagy elállni a szerződéstől a meghatározott időn belül anélkül, hogy kártérítési felelőség terhelje a szerződés idő előtti megszakításáért. Az elállási időszak az utazás megkezdése előtti 5 naptól nem lehet rövidebb. A Delta UI a változtatás javaslatát világos és érthető módon, írásbeli formában és indokolatlan késedelem nélkül benyújtja a megrendelőnek az alábbi információkkal együtt, nevezetesen a) a javasolt változtatások hatása az utazás árára, b) a szerződéstől való elállás határideje, c) a szerződéstől való elállás következményei a határidő lejártá után, d) új utazási szerződés kötése és az utazás ára. Amennyiben jelentős változtatás okánál fogva az utazás minősége vagy költsége csökken, a megrendelőnek jogában áll ennek megfelelő árendeményt igényelni. Abban az esetben, ha a megrendelő a meghatározott időszakon belül nem áll el a szerződéstől, a Delta UI úgy tekinti, hogy a változásokba beleegyezik.

6.4 Abban az esetben, ha az utazás két vagy több személyre szól közös szállással (többágyas szoba) és az egyik személy az utazást lemondja a helyébe pedig nem lép helyettes, a Delta UI jogában áll a megmaradt utast a lehetőségek és a szálloda aktuális foglaltságától függően elszállásolni. A Delta UI az utazás árának különbözetét a megrendelőnek visszafizeti.

7. A szerződés módosítása az utas kérésére

7.1 Bármilyen a megrendelő által kérelmezett szerződés módosítást a Delta UI-nak jóvá kell hagynia. A Delta UI beleegyezésének feltétele, hogy az ezzel kapcsolatos költségek a megrendelőt terhelik. Amennyiben a Delta UI hozzájárul a módosításokhoz, a megrendelő köteles haladéktalanul visszaküldeni minden már kiállított utazási okmányt és dokumentumot. Abban az esetben, ha a megrendelő nem küldi vissza az említett dokumentumokat, főként a repülőjegyet, hajójegyet, beszállókártyát, a Delta UI a kért módosításokat nem tudja végrehajtani.

8. Az utazás átruházása

8.1 Az utazás megkezdése előtt a megrendelő átruházhatja az utazást egy harmadik félre, ha ez a személy teljesíti az utazásban való részvétel feltételeit. Az utazás átruházása akkor tekinthető érvényesnek, amikor a megrendelő legkésőbb az utazás megkezdése előtt 7

nappal írásban arról értesíti a Delta UI-t, valamint továbbítja az utas nyilatkozatát, amelyben kijelenti, hogy a szerződési feltételeket elfogadja és a részvételi feltételeket teljesíti.

8.2 A Delta UI tájékoztatja a megrendelőt az átruházással járó költségekről. Az eredeti és az új utas egyetemlegesen felelnek az utazás árának és az átruházás miatt felmerült költségek megtérítéséért. Amennyiben az utas változtatásának velejárója az utazási szolgáltatás árának növekedése (általában repülőjegy esetében), akkor az eredeti és az új megrendelő ezt a megnövekedett díjat köteles kifizetni. Az utas változtatásával járó költség minimális összege 10.000 HUF /fő.

9. Lemondási feltételek

9.1 A megrendelő az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat a szerződéstől, a Delta UI csak abban az esetben, ha az utazás törlésre kerül vagy a megrendelő megszegi a szerződésben foglalt kötelezettségeit. A 9. cikk 2 bekezdésében foglaltak kivételével a megrendelő köteles a Delta UI-nak kártérítést fizetni. A Delta UI köteles haladéktalanul, a szerződéstől való elállástól számított 14 napon belül visszafizetni a megrendelőnek az utazásért bevételezett összeget, amelyből levonhatja a lemondási díj összegét. Amennyiben a lemondási díj magasabb mint a befizetett összeg, a megrendelő köteles a különbözetet megtéríteni legkésőbb a kiszámlázástól számított 10 napon belül.

9.2 A megrendelő a szerződéstől való elállás esetén nem köteles a Delta UI-nak lemondási díjat fizetni a 9. cikk 5. bekezdése szerint az alábbi esetekben:

- a) a Delta UI jelentősen megemeli a részvételi díjat;
- b) külső körülmények hatására kénytelen nagymértékben megváltoztatni az általa nyújtott utazási szolgáltatások egy részét;
- c) A Delta UI nem tudja teljesíteni a megrendelő követelményeit;
- d) az utazás helyszínén vagy közvetlen közelében rendkívüli körülmények uralkodnak, amelyek nagymértékben befolyásolják a szolgáltatás teljesítését - az utasok szállítását;
- e) a Delta UI rendkívüli, általa nem befolyásolható körülmények miatt törli az utazást és a megrendelőt késedelem nélkül tájékoztatja az utazás megkezdése előtt.

9.3 A d) és e) pontban leírt helyzet előfordulása esetén a Delta UI nem köteles kártérítést fizetni.

9.4 A szerződéstől való elállás a lemondás másik félnek való kézbesítés pillanatától lép érvénybe.

9.5 A kártérítés összege személyenként aszerint alakul, hogy a lemondás az utazás megkezdése előtt mennyi idővel történik:

60 és több nap	5,00%	a teljes részvételi díj 5%-a
59 - 30 nap között	20,00%	a teljes részvételi díj 20%-a
29 - 21 nap között	50,00%	a teljes részvételi díj 50%-a
20 - 15 nap között	70,00%	a teljes részvételi díj 70 %
14 - 7 nap között	80,00%	a teljes részvételi díj 80%-a
6 - 3 nap között	90,00%	a teljes részvételi díj 90 %-a
2 vagy kevesebb nap	100,00%	a teljes részvételi díj 100 %-a

9.6 Abban az esetben, ha a megrendelő nem vesz részt az utazáson, lemondja az utazást az indulás napján vagy lekési az indulást a szerződéstől való elállás nélkül, köteles kártérítést fizetni a ténylegesen felmerült költségek összegében, ami nem kevesebb, mint a teljes díj 100 %-a.

9.7 A ténylegesen felmerült költségek alatt értendőek a Delta UI működési költségei, a belföldi vagy külföldi szolgáltatóknak szerződésből vagy jogi előírásból eredő kompenzáció fizetése pl. megvásárolt repülőjegyek.

9.8 Olyan utazás foglalása esetén, amely szervezője más UI, a Delta UI pedig csak közvetítőként szerepel, nem érvényesek a Delta UI által meghatározott lemondási feltételek. Az utazás lemondásával kapcsolatos feltételeket az utazást szervező UI határozza meg.

10. Reklamáció és panasz

10.1 A Delta UI felel az utazási szolgáltatás rendes teljesítéséért és köteles a megrendelőnek segítséget nyújtani, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

10.2 Abban az esetben, ha a nyújtott szolgáltatások minősége nem felel meg a szerződésben meghatározottnak, a megrendelő minden késedelem nélkül értesíti a Delta UI-t a hiba azonnali eltávolítása érdekében. Amennyiben a hiba azonnali eltávolítása nem lehetséges, a megrendelő panaszát a helyszínen írásban rögzíti és e-mailben továbbítja az info@deltareisen.hu címre. Az e-mailben a megrendelő feltünteteti személyes adatait, az utazás hibájának leírását és követelményeit. A megrendelő köteles a reklamáció

megoldásához szükséges együttműködést nyújtani.

10.3 A Delta UI a felmerült hibát eltávolítja, kivéve, ha ez nem lehetséges vagy a hiba eltávolítása indokolatlan költségekkel jár a hiba mértékét és az érintett utazási szolgáltatás értékét tekintve.

10.4 Abban az esetben, ha az indulás után jelentős hiba merül fel, a Delta UI saját költségén megoldást kínál a szerződésben meghatározott minőségi színvonalnak megfelelően, hogy az utazás folytatódhasson. Ez vonatkozik azokra az esetekre is, amikor az utas nem a szerződésben meghatározott módon érkezik haza. Amennyiben a helyettesítő megoldás minősége alacsonyabb a szerződésben szereplő eredeti szolgáltatás minőségétől, a Delta UI ésszerű árengedményt biztosít a megrendelőnek.

10.5 Abban az esetben, ha rendkívüli körülmények miatt nem lehet bebiztosítani a megrendelő hazatérését a szerződésben meghatározott feltételeknek megfelelően, a Delta UI-t terheli az elszállásolás költsége legfeljebb 3 éjszakára személyenként, lehetőség szerint azonos kategóriájú szállodában.

10.6 Abban az esetben, ha a megrendelő bármilyen oknál fogva a szerződésben szereplő szolgáltatásokat vagy azok egy részét nem veszi igénybe, nem áll jogában árengedményt igényelni.

10.7 Az utazási szerződésben nem szereplő szolgáltatások, pl. a helyszínen vásárolt fakultatív kirándulások reklamációja nem fogadható el. A Delta UI nem vállal felelősséget ezen szolgáltatások teljesítéséért és minőségéért.

10.8 A helyi képviselő, utaskísérő vagy más személy nem jogosult semmilyen reklamációs kérelmet elfogadni.

11. Kártérítési felelősség

11.1 A megrendelő köteles minden körülmények között úgy cselekedni és viselkedni, hogy elkerülje a káreseményeket és ne veszélyeztesse saját, utastársai, a Delta UI és üzleti partnerei biztonságát. A megrendelő köteles betartani a helyi előírásokat és törvényeket, valamint a helyi szolgáltatók utasításait. A megrendelő a helyi szolgáltatóknak okozott kárt köteles megtéríteni.

11.2 A Delta UI csak azokért a károkért felelős, amelyeket saját vagy partnerei szerződéses kötelezettségei megszegése okozta. Továbbá a Delta UI nem vonható felelősségre olyan káreseményekért, amelyeket a megrendelő, harmadik fél, illetve kiszámíthatatlan és leküzdhetetlen, a Delta UI által nem befolyásolható akadály okozott.

11.3 Amennyiben a Cseh Köztársaságra vonatkozó nemzetközi szerződés engedélyezi a szerződés vagy a kártérítési feltételek megszegéséből következő kártérítési összeg korlátozását, a Delta UI a korlátozott összeget téríti vissza. A Delta UI által fizetendő kártérítési összeg nem haladhatja meg az utazás teljes költségének a háromszorosát, kivéve

ha egészségkárosodásról van szó.

11.4 Amennyiben a káresemény a megrendelő szerződési kötelezettségeinek megszegése miatt keletkezett, pl. az ügyfél egészségügyi ellátásával, úti okmányok elvesztésével, helyettesítő közlekedési és elszállásolási lehetőség keresésével, a szálláshely vagy közlekedési eszköz megrongálásával felmerült költségeket a megrendelő viseli.

11.5 Abban az esetben, ha a megrendelő a közlekedést saját maga szervezi, köteles számolni a késés lehetőségével. A Delta UI az ilyen közlekedési okokból felmerült károkért nem vonható felelőségre.

11.6 Abban az esetben, ha a repülés során a poggyász elveszik vagy megsérül, a megrendelő köteles a landolás után a szállítást végző légitársaságnál kárbejelentő lapot (P.I.R.) kitölteni. A légitársaságok szállítási feltételei szerint a kárbejelentő kitöltése nélkül nem kerülhet sor kárrendezésre.

12. Biztosítás

12.1 A Delta UI azt javasolja ügyfeleinek, hogy az útlemondással kapcsolatos költségek (sztornó biztosítás) vagy a baleset, betegség és halál esetén a hazaszállítással kapcsolatos költségek fedezésére megfelelő biztosítást kössön (utazási biztosítás).

12.2 A Delta UI vagyoni biztosítékát a Česká Podnikatelská Pojišťovna a.s. nyújtja.

12.3 Ha nincs másképp meghatározva, az utazás ára nem tartalmazza az utazási biztosítást. Abban az esetben, ha a megrendelő nem köt biztosítást, tudomásul veszi, hogy teljes felelőséget vállal az esetleges pénzügyi kártérítésért, amely az utazás során és megkezdése előtt a személyével kapcsolatos váratlan eseményekből származik.

13. A személyes adatok feldolgozása

13.1 A megrendelő tudomásul veszi, hogy a Delta UI a szerződés és jogi kötelezettségei teljesítése érdekében jogosult az alábbi személyes adatok feldolgozására: név, vezetéknév, születési szám, úti okmány típusa, száma, lejárat dátuma; bankszámlaszám, születési dátum, lakóhely, e-mail és levelezési cím, járatszám, PNR kód, allergiával és gyógyszerekkel kapcsolatos információk és egyéb egészségügyi adatok. Minden személyes adat csak a törvény által meghatározott időtartamig vagy a szerződésben meghatározott célok teljesítéséhez szükséges ideig lesz tárolva.

13.2 A szerződés teljesítése céljából a 13. cikk 1. bekezdésében felsorolt információk a Delta UI együttműködő partnereivel is megosztásra kerülnek (szállodák, közlekedési vállalatok, küldöttek). A UI partnereinek adatai a szerződésben, az utazási tájékoztatóban vannak feltüntetve, esetleg a megrendelő az utazás során kapja meg. Amennyiben az úti cél az Európai Gazdasági Térségen kívül található, a megrendelő tudomásul veszi, hogy személyes adatai a harmadik ország felé kerülnek továbbításra (szállodák, légitársaságok). A megrendelő kérésére a Delta UI megosztja a harmadik ország személyes adatok védelmére és feldolgozására vonatkozó feltételeket.

13.3 A megrendelő tudomásul veszi, hogy a Delta UI az érvényben lévő jogi előírások által meghatározott mértékben és feltételek alapján köteles átadni a megrendelő személyes

adatait a törvény által előírt célokra.

13.4 A megrendelő tudomásul veszi, hogy reklámanyag küldése céljából a Delta UI által feldolgozásra kerülnek az alábbi adatok: név, vezetéknev, lakcím, telefonszám és e-mail cím. A Delta UI ezeket az ajánlatokat továbbíthatja sms, mms, e-mail formájában, postai úton vagy telefonon keresztül. A megrendelő a reklámanyagok küldéséhez adott beleegyezését bármikor visszavonhatja akár személyesen a Delta UI-ban vagy az it@deltareisen.cz címre elküldött levél formájában. Ilyen esetben a Delta UI nem küld több reklámanyagot a megrendelőnek és személyes adatait a továbbiakban nem használja fel közvetlen marketing célokra.

13.5 A megrendelő a szerződésben szereplő jelölőnégyzet kipipálásával vagy egyéb kijelentéssel kifejezheti beleegyezését fotók és videók készítésével az utazás során és ezek marketing célokra való felhasználásával a Delta UI weboldalán.

13.6 A 13. cikk fenti bekezdésében említett rendelkezés értelemszerűen vonatkozik azokra a személyekre is, akik nevében a megrendelő a szerződést megkötötte (utastársak). A szerződés aláírásával a megrendelő kijelenti, hogy jogában áll utastársai nevében eljárni szerződéses vagy egyéb alapon.

13.7 A megrendelő tudomásul veszi, hogy mint adatalany a következő jogokkal rendelkezik:

- a) A fotók és videók készítéséhez nyújtott beleegyezését bármikor visszavonhatja postai úton vagy az info@deltareisen.cz címre elküldött e-mail formájában.
- b) Kérelmezheti a személyes adataihoz való hozzáférést, azok kijavítását vagy törlését, illetve korlátozását. Továbbá kifogásolhatja személyes adatai feldolgozását és érvényesítheti adatátviteli jogát.
- c) Kérelmezheti a Delta UI-tól személyes adatai feldolgozásának korlátozását, ha (i) a megrendelő megtagadja személyes adatainak pontosságát, és azt olyan időtartamig, amely szükséges arra, hogy az adatkezelő ellenőrizze az adatok pontosságát; (ii) a személyes adatok feldolgozása jogellenes volt, de nem követeli azok törlését, csupán felhasználásuk korlátozását; (iii) a Delta UI többé nem igényli személyes adatait feldolgozás céljából, de a megrendelő azt kéri saját jogi követeléseire meghatározására, érvényre juttatása vagy védelme céljából; (iv) a megrendelő kifogásolja személyes adatainak feldolgozását mindaddig, amíg kiderül, hogy a Delta UI jogi érdeke meghaladja-e a megrendelő jogos indokait. Amennyiben a megrendelő személyes adatainak feldolgozása korlátozott, az adatok feldolgozásra kerülhetnek, de tárolásuk csak a megrendelő beleegyezésével történhet.
- d) Jogában áll panaszt benyújtani a felügyeleti hatóságnál (Személyes Adatok Védelmének Hivatala).
- e) A Delta UI bármikor igazolja, hogy a megrendelő személyes adatai általa feldolgozásra kerülnek és kérésre köteles megadni az alábbi információkat, valamint kiállítani egy példányt a feldolgozott személyes adatokról: (i) az adatkezelés célja; (ii) a feldolgozott személyes adatok kategóriája; (iii) a személyes adatok címzettjei vagy a címzettek kategóriái, akik hozzáférhetnek vagy a jövőben hozzáférnek majd a megrendelő személyes adataihoz; (iv) a személyes adatok tárolásának időtartama vagy ezen időtartam meghatározásának feltételei; (v) a megrendelő joga követelni az őt érintő személyes adatok kijavítását vagy törlését, feldolgozásuk korlátozását és az ilyen feldolgozás kifogásolását; (vi) panasz benyújtása a felügyeleti hatóságnál; (vii) automatikus döntéshozatal, beleértve a profilalkotást.

f) megszerezni a Delta UI által feldolgozott személyes adatokat strukturált, gépileg olvasható formában és átadni ezeket az adatokat más adatkezelőnek, ha (i) a megrendelő személyes adatainak feldolgozása hozzájáruláson alapul; vagy (ii) az adatfeldolgozás automatikusan történik. Amennyiben lehetséges, az UI átadja a megrendelő személyes adatait másik adatkezelőnek.

14. Utazásközvetítés és reklamáció

14.1 Abban az esetben, ha a Delta UI más UI által kínált utazást közvetít, a szerződés az UI és a megrendelő között jön létre. A megrendelő az utazást szervező iroda szerződési feltételeit köteles követni.

14.2 Az utazás közvetítésének folyamata a portálon:

a) regisztráció - az utazás kiválasztása után a megrendelő a foglalási űrlapon kitölti saját személyes adatait és a vele utazó személyek személyes adatait (a továbbiakban: utastársak).

b) fizetési mód - a megrendelő az alábbi lehetőségek közül választhat: (i) bank- vagy hitelkártyával, (ii) banki átutalással vagy (iii) készpénzzel a Delta UI irodájában.

c) foglalás - a regisztráció utolsó lépésében a „Foglalás” gombra kattintva a portálon a megrendelő ajánlatkérése érvényessé válik. A Delta UI a megrendelő kérelmét feldolgozza és az utazás elérhetősége esetén felkéri a megrendelőt az előleg vagy az utazás teljes árának befizetésére.

d) az utazás visszaigazolása - az előleg vagy a teljes részvételi díj befizetésének megerősítése után a Delta UI az utazást a szervező irodánál lefoglalja. Ezzel a szerződés megkötöttnek számít. Az érvényes szerződés létrejöttét a Delta UI visszaigazolja.

14.3 A Delta UI felhívja a figyelmet arra, hogy a szállodák leírása az utazást szervező irodától származik és az esetleges ellentmondások esetén a Delta UI nem vonható felelősségre. A cseh fordítások csak tájékoztató jellegűek, a cseh és az eredeti német leírás közötti eltérések esetén a német leírás a mérvadó.

14.4 A Delta UI figyelmeztet arra, hogy az idegenforgalomban használt adatbázis rendszerek dinamikáját és technológiáját figyelembe véve előfordulhat olyan helyzet, amikor a megrendelő kifizeti az utazás teljes árát vagy annak egy részét, de a fizetés pillanatában az utazás vagy szolgáltatás már nem áll rendelkezésre az adott UI-nál vagy megváltozott az ár és egyéb UI által meghatározott feltételek. Ilyen esetben az eljárás a következő:

- ☐ az utazás vagy a szolgáltatás nem áll rendelkezésre - a Delta UI alkalmazottja telefonon vagy más módon felveszi a kapcsolatot a megrendelővel és felkínál egy alternatív utazási ajánlatot;
- ☐ amennyiben a megrendelő azt elfogadja, az előző utazás sztorizásra kerül és létrejön az új foglalás. Abban az esetben, ha az új utazás ára magasabb, a megrendelő köteles az árkülönbséget megtéríteni a Delta UI által meghatározott módon és határidőn belül. Amennyiben a megrendelő nem fogadja el a Delta UI által felkínált alternatív utazási ajánlatot vagy szolgáltatást, a Delta UI köteles a befizetett díj 100%-

át sztorzó vagy egyeb díjak igénylése nélkül visszafizetni.

- ☐ az utazás vagy a szolgáltatás ára magasabb, mint a foglalás időpontjában. A Delta UI alkalmazottja felveszi a kapcsolatot a megrendelővel és megállapodnak a következő lépésekben. Az eljárás megegyezik az előző bekezdésben leírtakkal.

14.5 Amennyiben az utazást más UI szervezi és a Delta UI közvetítőként szerepel, az áremelésre vonatkozó feltételek az adott UI általános szerződési feltételeiben vannak meghatározva.

14.6 A külföldi UI-k, amelyek számára a Delta UI utazást közvetít, vagyoni biztosítással rendelkeznek a nemzeti jogszabályoknak megfelelően.

14.7 A Delta UI elfogadja, de nem intézi a követített utazásokkal kapcsolatos reklamációkat. A reklamáció az adott UI általános szerződési feltételei és az érvényben lévő jogszabályok szerint kerül rendezésre. A reklamáció lehetőség szerint a helyszínen vagy minden indokolatlan késedelem nélkül a visszaérkezés után intézendő német, angol vagy cseh nyelven. A Delta UI-hoz benyújtott reklamációk haladéktalanul továbbítódnak az utazást szervező UI-hoz.

15. Záró rendelkezések

15.1 A szerződés és az esetleges viták a Cseh Köztársaság jogszabályai szerint kerülnek elbírálásra. A Delta UI által közvetített szerződéseket az adott UI székhelye szerinti jogszabály határozza meg.

15.2 A szerződésből felmerülő jogvita esetén a megrendelőnek jogában áll a bíróságon kívüli megoldás érdekében a Cseh Kereskedelmi Felügyelethez fordulni. A peren kívüli vitarendezésre vonatkozó részletes információkért látogasson el a www.coi.cz weboldalra.

15.3 Az a megrendelő, aki az utazási szolgáltatást az interneten keresztül vásárolta, vita esetén használhatja az online vitarendezési platformot. Az online vitarendezéssel kapcsolatos részletes információkat a <http://ec.europa.eu/odr> oldalon találja.

15.4 A szerződési feltételek nem tartalmazzák a vevő jogainak és kötelezettségeinek kimerítő áttekintését a Polgári Törvénykönyv §2521 rendelete és az alábbiak szerint.

15.5 Az általános szerződési feltételek érvényesek minden 2018.12.01.-től megkötött szerződés esetében.