

# Általános Üzleti Feltételek

Hatályos: 2018. május 25-től

Tevékenységi engedély száma: Utazási Iroda Engedélyszám (MKEH): U-001450

Cégjegyzékszám: 01-09-996168

Székhelye: 1066 Budapest, Teréz körút 22.

Kapcsolattartás címe: 1066 Budapest, Teréz körút 22.

## Tartalomjegyzék

<b>I.</b>	<b>ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK</b> .....	<b>2</b>
1.1.	BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	2
1.2.	KONDÍCIÓK.....	2
1.3.	TITOKVÉDELEM ÉS AZ ÜGYFÉL SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE.....	3
1.3.1.	<i>Titokvédelem</i> .....	4
1.3.2.	<i>Az adatkezelés alapvető elvei</i> .....	4
1.3.3.	<i>Az adatkezelés jogalapja</i> .....	5
1.3.4.	<i>Az adatkezelés céljai</i> .....	6
1.3.5.	<i>Az adatkezelés időtartama, az adatok törlése</i> .....	7
1.3.6.	<i>Az adatkezelés időtartama az adatkezelés jogalapja szerint</i> .....	7
1.3.7.	<i>A nem természetes személy ügyfelekre vonatkozó adatkezelések</i> .....	12
1.4.	ÉRTESÍTÉSEK, KAPCSOLATTARTÁS.....	13
1.5.	FELELŐSSÉG.....	15
1.6.	A SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	16
1.7.	A PANASZ ÉS A PANASZKEZELÉS RENDJE.....	18

## I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

### 1.1. Bevezető rendelkezések

A sokféle és nagyszámú ügylet haladéktalan teljesítése szükségessé teszi olyan általános szabályok megállapítását, melyek valamennyi ügylet során a Travelorigo Hungary Kft. -re (a továbbiakban: Travelorigo) és az Ügyfélre, valamint a Travelorigo javára szolgáltatást nyújtó harmadik személyre is kötelezőek.

Ezt a célt szolgálják az Általános Üzleti Feltételek, amelyhez képest a Travelorigo egyes üzletszabályzatai, valamint a Travelorigo és az Ügyfél közötti konkrét szerződés eltérő rendelkezéseket állapíthat meg.

Az Általános Üzleti Feltételek rendelkezései a Travelorigo és az Ügyfél közötti mindennemű üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelynek keretében Travelorigo turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatást nyújt az Ügyfél részére. A Travelorigo utazási szolgáltatási tevékenységére is a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak vonatkoznak, amennyiben a Turisztikai Szolgáltatási Tevékenységek Üzletszabályzata vagy a konkrét szerződés eltérő rendelkezéseket nem állapít meg.

A Travelorigo és az Ügyfél jogügyletének tartalmára elsősorban a Travelorigo és az Ügyfél közötti konkrét szerződés, másodsorban az adott jogügyletre vonatkozó üzletszabályzat, az Általános Üzleti Feltételek, harmadsorban pedig a vonatkozó jogszabályokban – így különösen a Polgári Törvénykönyvben, a pénzforgalomra vonatkozó jogszabályokban, továbbá a turisztikai tevékenységével kapcsolatos más hatályos jogszabályokban és rendeletben – foglaltak az irányadók.

Az Általános Üzleti Feltételek bármely pontjával ellentétes tartalmú jogszabályváltozás esetén – annak hatálybalépésétől – az érintett pont automatikusan a jogszabályváltozásnak megfelelő, módosított tartalommal értelmezendő, mely az Általános Üzleti Feltételek jogszabályváltozással nem érintett pontjainak, illetve az érintett pont változással nem érintett rendelkezéseinek érvényességét és hatályát nem érinti.

Az Általános Üzleti Feltételek a Travelorigo és az Ügyfél között létrejött valamennyi szerződés és ügylet, valamint a Travelorigo javára szolgáltatást nyújtó harmadik személlyel kötött szerződés vonatkozásában szerződéses feltételnek minősül. Travelorigo a mindenkor hatályos Általános Üzleti Feltételeket – amely nyilvános, bárki részére hozzáférhető és megismerhető – az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben, valamint a Travelorigo honlapján ([www.Travelorigo.com](http://www.Travelorigo.com)) elhelyezi, illetve Ügyfél kérésére tartós adathordozón, vagy kinyomtatott formában az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak tekintetében a turisztikai szolgáltatás nyújtásáról szóló 2005. évi CLXIV. törvényben definiált utazásszervező és utazásközvetítő fogalmaknak eleget téve, valamint a 213/1996 kormányrendelet, valamint a 281/2008. (XI.28) kormányrendelet (a továbbiakban: Ktt.) definiált utazási szerződés alatt a Travelorigo és az Ügyfél között turisztikai szolgáltatások nyújtása tárgyában létrejött egyedi szerződést – ideértve különösen a turisztikai szolgáltatás igénybevétele céljából létrejött szerződést, készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátására vonatkozó szerződést – és annak elválaszthatatlan mellékleteit, a mindenkor hatályos Általános Felhasználói Feltételeket, a Travelorigo által közzétett hirdetményeket, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételek turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó rendelkezéseit együttesen kell érteni.

Travelorigo a Ktt. 2. § (1) bekezdésében foglalt, az utazásszervezői- és utazásközvetítői tevékenység teljesítése során keletkező jognyilatkozatát megelőzően tájékoztatási kötelezettségének szerződés egy példányának az átadásával tesz eleget.

Travelorigo és az Ügyfél közötti egyedi szerződésben vagy az Általános Üzleti Feltételekben bármely fél részére biztosított bármely jognak a nem gyakorlása nem jelenti a jogról való lemondást.

### 1.2. Kondíciók

A Travelorigo által az Ügyfél részére nyújtott szolgáltatásokért felszámított díjak, jutalékok, költségek és késedelmi jellegű kamatok felszámításának jogcímét és mértékét, az Ügyfél által Travelorigonál befizetett

szolgáltatás után, valamint a szolgáltatások nyújtásának egyéb specifikus feltételeit a mindenkori Utazási Szerződés, illetve a Travelorigo által közzétett Hirdetmények tartalmazzák. A mindenkori Utazási Szerződés, valamint a Travelorigo által közzétett, mindenkor hatályos Hirdetmény(ek) az Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét és mellékletét képezi(k).

Travelorigo az Utazási Szerződést, illetve a Hirdetményt – amely nyilvános és bárki számára megismerhető – az ügyfélforgalom számára nyitva álló helyiségeiben kifüggeszti, a Travelorigo honlapján ([www.travelorigo.com](http://www.travelorigo.com)) elhelyezi, illetve kérésre az Ügyfél rendelkezésére bocsátja.

A Travelorigo jogosult ügyfél-típusonként, illetve üzletáganként eltérő kondíciókat alkalmazni és eltérő szolgáltatásokat nyújtani, továbbá jogosult az Ügyfél számára az Utazási Szerződésben, illetve Hirdetményben foglaltaktól eltérő, egyedi kondíciókat megállapítani.

### 1.3. Titokvédelem és az Ügyfél személyes adatainak kezelése

**Jelen fejezet tekintetében:**

**Cégcsoport:** a Travelorigo és a Travelorigo ellenőrzése alatt álló vállalkozások, valamint a Travelorigo tulajdonosának irányítása alá tartozó belföldi leányvállalatok (a továbbiakban: magyar Cégcsoport), továbbá a Travelorigo tulajdonosának ellenőrzése alatt álló külföldi vállalkozások és azok leányvállalati (a továbbiakban: nemzetközi Cégcsoport)

**Travelorigo Titok:** minden olyan, az egyes Ügyfelekről az utazási iroda, mint turisztikai, illetve kiegészítő turisztikai szolgáltatásokat nyújtó intézmény, továbbá biztosításközvetítő közreműködője, illetve turisztikai vállalkozás, vagy egyéb szervezet rendelkezésére álló titoknak, biztosítási titoknak vagy más védendő, bizalmas információnak minősülő tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, személyi körülményeire, üzleti tevékenységére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Travelorigo által vezetett ügyfélkuponok egyenlegére, ügyfél által igénybevett szolgáltatások forgalmára, továbbá a Travelorigonál kötött szerződéseire vonatkozik.

**Érintett:** bármely meghatározott, személyes adata alapján azonosított vagy a Travelorigo által ésszerű módon – közvetve vagy közvetlenül – azonosítható természetes személy. Ésszerű módon történő azonosításnak minősül különösen, ha adott személyt egy azonosító szám vagy jel, tartózkodási információ vagy a személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre, információra történő utalás révén kapcsolják össze az adattal. A Travelorigoval való kapcsolatában érintett lehet az Ügyfél vagy az egyéb érintett.

**Ügyfél:** minden természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely, a Travelorigótól, vagy a Travelorigo közvetítésével turisztikai, biztosítási vagy valamilyen kiegészítő szolgáltatást vesz igénybe. Az Ügyfelekhez hasonló módon kezelendők az egyéb érintettek adatai is, feltéve, ha a jelen Általános Üzleti Feltételek ettől eltérő szabályokat nem fogalmaz meg.

**Egyéb érintett:** a közreműködő személyek, az eseti ügyfelek és a leendő ügyfelek összefoglaló elnevezése

**Eseti ügyfél:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Travelorigo részére alkalmi jelleggel üzleti megbízást ad (ilyenek kell tekinteni a turisztikai szolgáltatást nem igénybevevő, de más ügyfél számára történő közvetlen készpénz befizetést teljesítő természetes személyt is).

**Közreműködő személy:** az az Ügyfélnek nem minősülő személy, akinek vagy amelynek adatait, illetve a rá vonatkozó információkat a Travelorigo kezeli vagy azok birtokába jut, többnyire valamely, az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás biztosítása kapcsán. Ilyen személy lehet különösen, aki az Ügyféllel megkötendő szerződés teljesülése érdekében közreműködik (ügyfél megbízottja, képviselője, tanú, tolmács, fordító, továbbá aki a Travelorigo számára biztosítékot nyújt, vagy ilyen kötelezettséget vállal (kezes), illetve egyéb jogosult és/vagy kötelezett.

**Leendő ügyfél:** az a személy, aki a Travelorigo valamely szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint, aki szolgáltatást igényel, vagy az iránt érdeklődik, de a Travelorigo nem kötött vele szerződést a szolgáltatás nyújtására, illetve aki a Travelorigo számára

szereződéses ajánlatot tesz.

**Tartós szerződéses jogviszony:** minden olyan, a Travelorigo és az Ügyfél között huzamosabb, határozott vagy határozatlan ideig, folyamatosan fennálló szolgáltatási szerződéses jogviszony, melynek keretében az Ügyfél folyamatosan, vagy időről-időre szolgáltatásokat vesz igénybe a Travelorigótól, illetve vele ügyleteket köt, így különösen turisztikai szolgáltatási keretszerződést, utazási keretszerződést, egyedi keretszerződést, ide nem értve a kizárólag egy meghatározott ügyletre vonatkozó, azonnal, vagy rövid időn belül teljesülő eseti szerződéseket.

### 1.3.1. Titokvédelem

A Travelorigo a titoknak minősülő információt köteles időbeli korlátozás nélkül megtartani. Titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha:

- a) az Ügyfél, illetve törvényes képviselője a rá vonatkozó kiszolgáltatható titokkört pontosan megjelölve kéri vagy erre felhatalmazást ad, a Travelorigo által elfogadott azonosított formában,
- b) a Travelorigo tevékenységére vonatkozó jogszabály a titok megtartásának kötelezettsége alól felmentést ad,
- c) a Travelorigo érdeke ezt az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához, vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi,
- d) a Travelorigo által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

Abban az esetben, ha a titoktartási kötelezettség alól jogszabály felmentést ad, a Travelorigo köteles a titoknak minősülő adatot a jogszerű adatszolgáltatási igényt benyújtó számára kiadni. Ezen adatszolgáltatásból eredő, esetlegesen az Ügyfél számára hátrányos következményekért a Travelorigo nem felel.

A Travelorigo – amennyiben ez adott esetben értelmezhető – titokként, bizalmasan kezeli a Cégcsoport bármely tagjától vagy más harmadik személyektől származó személyes adatokat is.

### A Travelorigo adatkezelési tevékenységére vonatkozó rendelkezések

Jelen fejezetben meghatározott szabályok a fogyasztónak is minősülő természetes személy Ügyfelekre és egyéb természetes személy érintettekre irányadóak, kivéve, ha ettől eltérő kifejezett rendelkezést a jelen fejezet nem tartalmaz. Nem értendő ezen természetes személyek körébe a fogyasztónak nem minősülő, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró természetes személy, így különösen az egyéni vállalkozó és az őstermelő, akikre az e minőségükben átadott személyes adataiknak kezelésére és védelmére a jelen Általános Üzleti Feltételek 1.3.7 pontjában foglaltak az irányadók.

### 1.3.2. Az adatkezelés alapvető elvei

A Travelorigo a szolgáltatási szerződés megkötését megelőzően, illetve a szerződéses jogviszony fennállásának időtartama alatt a szolgáltatási szerződés megkötésével, teljesítésével, végrehajtásával, valamint a szolgáltatási szerződés megszűnésével kapcsolatosan az Ügyfél által részére átadott vagy más módon a Travelorigo tudomására hozott, vagy más módon vagy forrásból a Travelorigo tudomására jutott és a nyilvántartásaiban kezelt személyes adatait bizalmasan, a hatályos jogszabályi és Travelorigos előírásokkal összhangban kezeli, megfelelő adatvédelem és adatbiztonság biztosítása mellett.

Adatkezelési tevékenysége során Travelorigo elsősorban a természetes személy Ügyfél személyes adatainak kezelésére vonatkozó jogszabályok, a Travelorigo tevékenységére irányadó jogszabályok – így elsősorban a vállalkozásokról szóló, illetve a turisztikai vállalkozásokról és a turisztikai szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló törvény, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: **Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR**) –, valamint az Ügyféllel kötött szerződések és szerződéses nyilatkozatok rendelkezései, illetve az Ügyfelek személyes adatainak védelmére vonatkozó

Travelorigos szabályok, szabályzatok és tájékoztatók rendelkezései alapján jár el.

A Travelorigo tevékenysége ellátása során az adatkezelés tekintetében a következő alapelvek figyelembe vételével jár el:

- a Travelorigo birtokába került személyes adatok kezelésére jogszerű és tisztességes keretek között kerül sor, illetve ezen adatkezelési tevékenysége az érintettek számára átlátható ([jogszerűség, tisztességes adatkezelés és átláthatóság elve](#));
- személyes adatot vagy bármilyen más adatot a Travelorigo csak meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel ([célhoz kötött adatkezelés elve](#));
- a Travelorigo a tevékenysége ellátásához valóban szükséges mennyiségű adatot kezel, csak olyan személyes adatot kezel és dolgoz fel, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, s e cél elérésére alkalmas ([adatminimalizálás/adattakarékosság elve](#));
- adatkezelési tevékenységét a Travelorigo kizárólag a jogszabályokban meghatározott és/vagy kizárólag csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig folytatja, a jogszabályokban meghatározott feltételek és/vagy a cél megszűntével az adatokat törli, vagy – ha erre lehetősége van – anonimizálja ([korlátozott tárolhatóság elve](#));
- a bármilyen módon bizalmasnak, illetve titoknak minősülő adatokat a Travelorigo a vonatkozó titokkezelési belső szabályzatai szerint bizalmasan kezeli, e körben a Travelorigo a személyes adatok megfelelő biztonságát megfelelő technikai és szervezési intézkedések alkalmazásával is biztosítja ([integritás és bizalmas jelleg](#));
- a Travelorigo biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és – ha az adatkezelés céljára tekintettel szükséges – naprakészségét, valamint azt, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani, illetve az adattal kapcsolatba hozni ([adatminőség/pontosság elve](#));
- a Travelorigo a technológia mindenkori állása, a megvalósítás költségei, illetve adatkezelési tevékenységének jellege, hatóköre, körülményei és céljai, valamint a változó valószínűségű és súlyosságú kockázatok figyelembevételével igyekszik kialakítani és megalkotni olyan technikai és szervezési intézkedéseket, amelyek megfelelő garanciát nyújtanak arra, hogy a Travelorigo megfeleljen a vonatkozó jogszabályokban foglalt követelményeknek ([kockázatarányos védelem](#));
- a Travelorigo adatkezelést érintő tevékenységei ellátása során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy alapértelmezett legyen az adatvédelmi követelmények betartása, és a személyes adatok bizalmas, titokként való kezelése ([beépített és alapértelmezett adatvédelem elve](#));
- végül, a Travelorigo biztosítja, hogy mindezen elveknek való megfelelés, illetve a Travelorigo adatkezelési tevékenysége, az adatok kezelésének teljes életciklusa dokumentált és áttekinthető legyen ([elszámoltathatóság elve](#)).

### 1.3.3. Az adatkezelés jogalapja

A Travelorigo az Ügyfelek adatait elsősorban a Travelorigo által nyújtott szolgáltatások, valamint a felek által kölcsönösen vállalt szerződéses kötelezettségek teljesítése, illetve a szerződéses kapcsolat létrehozásának előkészítése érdekében kezeli (ún. [szerződéses jogalap](#)).

A Travelorigo jogosult, illetve jogszabályban meghatározott esetekben és körben köteles az Ügyfélől az adatkezelés céljából szükséges adatokat és információkat, illetve ezeket igazoló dokumentumok benyújtását kérni és az ezekben foglalt információkat, illetve személyes adatokat kezelni (ún. [jogszabályon alapuló adatkezelés](#)).

Mindezek mellett a Travelorigo jogosult az Ügyfél adatait, illetve az ezeket igazoló dokumentumokat kezelni akkor is, ha erre a Travelorigo vagy a Travelorigoval kapcsolatban álló harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükség van, feltéve, hogy ezen érdek érvényesítése az Ügyfél személyes adatainak védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll (ún. [jogos érdek](#)).

Jogos érdekből a Travelorigo kezelheti az Ügyfél adatait külön hozzájárulás nélkül akkor is, ha az Ügyfél a

korábban megadott hozzájárulását visszavonja, vagy ha erre a Travelorigo számára jogszabály lehetőséget biztosít. Jogos érdek alapján a Travelorigo akkor kezel adatot, ha ún. érdekmérlegelési-teszt alapján végzett súlyozás alapján megállapítható, hogy ezen érdek érvényesítése felülmúlja az Ügyfél érdekeinek és szabadságainak védelmét és ezen érdek érvényesítése szükséges- és arányos beavatkozásnak minősül az Ügyfél magánszférájába. A Travelorigo ezen esetekben is megfelelően, az észszerűen elvárható keretek között biztosítja az Ügyfél adatai védelmének garanciáit is.

Amennyiben a fenti jogalapok egyike sem áll fenn az Ügyfél és a Travelorigo közötti kapcsolatban, úgy a Travelorigo az Ügyfél kifejezett hozzájárulása alapján jogosult az Ügyfél adatait, illetve ezeket igazoló dokumentumokat kezelni (ún. [hozzájáruláson alapuló adatkezelés](#)), ideértve különösen az Ügyfél hozzájárulása alapján az adatainak reklám- és marketing célú felhasználása érdekében történő kezelését. Az Ügyfél jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása csak a hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetén joghatályos, más jogalapon történő adatkezelések tekintetében nem lehetséges. A hozzájárulás visszavonása a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét nem érinti, azt nem befolyásolja.

Az egyéb érintett személyek személyes adatait a Travelorigo – az egyéb érintettel kötendő/megkötött szerződés mellett – kizárólag az Ügyféllel megkötendő szerződések teljesítésével összefüggésben, az érintettek kifejezett, vagy vélelmezetten megadott hozzájárulása alapján kezeli. A Travelorigo vélelmezi, hogy az Ügyfél révén tudomására jutott, az egyéb érintettre vonatkozó adat átadásához az egyéb érintett jogszerűen hozzájárult, ha az Ügyfél a szolgáltatási szerződést vagy az ahhoz kapcsolódó egyéb nyilatkozatokat, dokumentumokat aláírja. A Travelorigo fenntartja magának a jogot, hogy ezen érintetti hozzájárulások valóságát és tartalmát ellenőrizze és szükség esetén ezen érintetteket közvetlenül megkeresse hozzájárulásuk meglétének ellenőrzése, vagy hozzájárulásuk megszerzése érdekében.

Az Ügyfelekkel kötött szerződésekkel összefüggő adatkezelések általában vegyes jogalapúak, azaz egyaránt tartalmaznak jogszabályi, szerződéses, jogos érdeken alapuló, valamint az érintett Ügyfél hozzájárulásán alapuló adatkezelési felhatalmazásokat. A Travelorigo által alkalmazott szerződések tartalmaznak minden információt – vagy az adott egyedi szerződésben vagy az ahhoz kapcsolódó nyilatkozatban külön nevesítve, vagy általánosságban a Travelorigo által alkalmazott Általános Üzleti Feltételekben, Általános Szerződési Feltételekben, Általános Felhasználói Feltételekben, Adatvédelmi Tájékoztatóban –, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából az Ügyfélnek ismernie kell.

Az Ügyfél bármikor jogosult megismerni, hogy személyével kapcsolatosan a Travelorigo mely személyes adatait kezeli. Az egyes szolgáltatások vonatkozásában kezelt adatok felsorolását a vonatkozó üzletszabályzatok és adott szerződések, szerződéses nyilatkozatok, valamint a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

A Travelorigo nem felel azokért a károkért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél által a Travelorigo részére szolgáltatott adatok hibásak, hiányosak vagy pontatlanok.

#### **1.3.4. Az adatkezelés céljai**

A Travelorigos adatkezelés elsődleges célja az Ügyféllel kötött vagy kötendő szerződés alapján a Travelorigo által nyújtott turisztikai-, kiegészítő turisztikai- szolgáltatás teljesítése, továbbá a Travelorigo tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése. A Travelorigo kizárólag az általa folytatott tevékenységre irányadó szerződésekben és a tevékenységére irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az ott meghatározott célokra használja fel az Ügyfelektől felvett, illetve az érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Travelorigo rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek a Travelorigohoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában a Travelorigo számára hozzáférhetővé tett – adatokat.

#### **A Travelorigo az adatokat különösen az alábbi célokból kezeli:**

- a) a Travelorigo és Ügyfél között létrejött szolgáltatási szerződés (turisztikai- és kiegészítő turisztikai szolgáltatás, szolgáltatások közvetítése) teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt

szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása és vizsgálata, szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, a Travelorigot az Ügyfél vonatkozásában esetlegesen terhelő kötelezettségek teljesítése, a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;

- b) a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- c) az Ügyfél, az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, illetve személyazonosságuk, azonosító adataik, okmányaik lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvántartásokból (a továbbiakban együtt: ügyfél- vagy személyazonosítás), továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés);
- d) minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is –;
- e) piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- f) üzleti ajánlatok adása, valamint általában a marketing- és reklám célú felhasználás;
- g) ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás, illetve panaszkezelés és vitarendezés;
- h) statisztikai elemzés és/vagy ilyen célú adatszolgáltatás;
- i) ügyfélprofil létrehozása és az Ügyfélről a Travelorigo kezelésében lévő személyes és turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó adatok elemzése a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott célok biztosítása érdekében;
- j) a Travelorigo vagy a Travelorigoval kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
- k) személy- és vagyonvédelem, illetve általában a titokvédelem biztosítása;
- l) a Travelorigo tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
- m) egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése, a Travelorigot az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése, egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági stb. megkeresések) teljesítése, a Travelorigótól elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

Az egyéb, ügyletspecifikus adatkezelési célokat a Travelorigo és Ügyfél között létrejött egyedi szerződések, illetve a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

A Travelorigo – a vonatkozó jogszabályi keretek között – jogosult arra, hogy az adatgyűjtés eredeti céljától eltérő célból is kezelje az Ügyfél adatait, ha az eltérő célú adatkezelés összeegyeztethető azzal a céllal, amelyből a személyes adatokat eredetileg gyűjtötték.

### **1.3.5. Az adatkezelés időtartama, az adatok törlése**

Travelorigo adatkezelési tevékenységének időtartama függ az adatkezelés jogalapjától, illetve attól, hogy a felek között tartós szerződéses jogviszony vagy eseti üzleti kapcsolat jött létre, valamint attól, hogy a szolgáltatási szerződés a felek között létrejött-e, vagy sem.

### **1.3.6. Az adatkezelés időtartama az adatkezelés jogalapja szerint**

#### **Szerződéses jogalap esetén:**

Travelorigo és az Ügyfél között létrejött tartós szerződéses jogviszony esetén, a Travelorigo a birtokába került és ezen szerződéses jogviszonnyal összefüggő valamennyi adatot ezen szerződéses jogviszony megszűnését követő 8. év végéig kezeli, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb

megőrzési időt ír elő.

#### **Jogszályon alapuló adatkezelés esetén:**

Jogszályon alapuló kötelező adatkezelés esetén a Travelorigo a vonatkozó jogszályban előírt határidő lejártáig kezeli az Ügyfél személyes adatait.

#### **Jogos érdek esetén:**

Travelorigo vagy a Travelorigoval kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme érdekében kezelt adatok megőrzési ideje ezen jogos érdek fennállásához igazodik, illetve ameddig ezen érdekekkel kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszály eltérő rendelkezése hiányában – a jogos érdek megszűnésétől számított 8. év vége.

#### **Hozzájárulás esetén:**

Az Ügyfél hozzájárulásán alapuló adatkezelések esetén a Travelorigo az Ügyfél személyes adatait a hozzájárulás visszavonásáig kezeli.

Amennyiben az Ügyfél a Travelorigoval szolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezte, azonban az bármely okból nem jött létre, úgy a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos, Travelorigo titkot képező személyes és egyéb adatokat a Travelorigo addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megíiusulásával kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszály eltérő rendelkezése hiányában – a Polgári Törvénykönyvben meghatározott [általános 5 éves elévülési idő](#).

Az egyéb érintettek adatainak megőrzése az Ügyfelek adatainak megőrzéséhez igazodik, kivéve az eseti ügyfeleket és a leendő ügyfeleket. Eseti ügyfelek adatainak őrzésére az eseti tranzakciót követő [8. év végéig](#) kerül sor, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő. A leendő ügyfelek adatait a Travelorigo a leendő ügyfél hozzájárulásának visszavonásáig őrzzi meg.

Az egyéb, ügyletspecifikus vagy speciális adatkezelésekre – így különösen a hang- és képfelvételekre, panaszkezelésre irányadó adatkezelési időtartamokat a vonatkozó szerződések, jelen Általános Üzleti Feltételek, illetve a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

#### **Az adatok törlése**

A korlátozott tárolhatóság elvének megfelelően adatkezelési tevékenységét a Travelorigo kizárólag a jogszályokban meghatározott és/vagy kizárólag csak az adatkezelési cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig folytatja, a jogszályokban meghatározott feltételek és/vagy az adatkezelési cél megszűntével az adatokat törli, vagy – ha erre lehetősége van – anonimizálja. (**Anonimizálás:** az adatok végleges megfosztása személyes jellegűtől úgy, hogy kapcsolatuk az érintett személlyel már nem állítható helyre a Travelorigo által sem.)

A Travelorigo – a saját mérlegelése szerint –, az adatokat törli, vagy anonimizálja, ha az adatkezelés fentiekben meghatározott időtartama letelt, illetve ezt megelőzően, ha:

- a) az Ügyfél kéri és a törlésnek nincs jogi akadálya, vagy a Travelorigo, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdekét, így elsősorban a jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdekét a törlés nem sérti;
- b) az Ügyfél adatkezelési hozzájárulását visszavonta, kivéve, ha jogszály vagy szerződés a törlést kizárja vagy a Travelorigo, illetve más az ügylettel, adatkezeléssel érintett harmadik személy jogos érdeke elsősorban jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez fűződő érdeke az adatok további kezelését lehetővé teszi;
- c) jogszály az adatok törlését elrendeli;
- d) azt bíróság vagy hatóság jogerősen elrendelte.

#### **Adattovábbítás Cégcsoporton belül**

Travelorigo az Ügyfelekről tudomására jutott, titoknak minősülő illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére vonatkozó információkat



– jogosult a jogszabályban előírt, az Ügyfelek előzetes értesítését követően - a magyar Cégcsoport jelen Általános Üzleti Feltételek 1. számú mellékletében felsorolt, azon tagjai részére, amelyek ellenőrző befolyása alatt működő intézménynek minősülnek, tevékenységi körük ellátásával összefüggésben szolgáltatásaik nyújtásához szükséges mértékben, a közös adatkezelésben részt vevő adatkezelők általános szerződési feltételeinek megfelelően, az egyedi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, illetve egymás ügyfeleivel való kapcsolatfelvétel céljából átadni, továbbítani, felhasználni. A Travelorigo az adatátadás megkezdését megelőzően az Ügyfeleket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az Ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását. A csoporttagok az így átvett adatokat az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában jogosultak kezelni.

A fentiekén felül a Travelorigo az Ügyfelekről tudomására jutott titkokat, illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult átadni:

- a) az Ügyfél hozzájárulásával, melyet ellenkező tartalmú kifejezett kikötés hiányában az Ügyfél a szerződés aláírásával megad, vagy
- b) ha arra a Travelorigo számára jogszabály lehetőséget biztosít, vagy
- c) a Travelorigo vagy más harmadik fél jogos érdekére tekintettel
- d) Travelorigo, illetve a Cégcsoporthoz tartozó hazai és külföldi vállalkozások és leányvállalatok – részére többek között:
- e) az Ügyfél által igénybe vett vagy venni kívánt szolgáltatás teljesítése céljából;
- f) statisztikai elemzés;
- g) a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését – és kapcsolattartás;
- h) piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- i) a Travelorigo, illetve a Cégcsoport vagy a Travelorigoval és/vagy Cégcsoporttal kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme, panaszkezelés és vitarendezés;
- j) a Travelorigo és/vagy a Cégcsoport tagjai tevékenységének ellenőrzése, felügyelete (például peres eljárásokra vonatkozó adatok, kiszervezési szerződések adatai, egyéb adatszolgáltatások teljesítése stb.);
- k) illetve követelés értékesítési célokból átadni.

A Travelorigo mindezen adattovábbításokra Travelorigo a Travelorigo igazgatóságának erre irányuló írásbeli felhatalmazása alapján is jogosult, akár az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak visszavonását követően is.

A Travelorigo abban az esetben is jogosult átadni az Ügyfél adatait akár a magyar, akár a nemzetközi Cégcsoport bármely tagjának az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak visszavonását követően is, ha a csoport tagja kiszervezési szerződés keretében nyújtott szolgáltatással segíti elő a Travelorigo tevékenységét.

Fogyasztói ügyfélkörben üzleti ajánlatok adása, valamint marketing- és reklám célú felhasználás céljából ezen adatok a nemzetközi Cégcsoport tagjai részére csak az Ügyfél kifejezett hozzájárulásával kerülnek átadásra.

Az adatátadások jogszerűségének elbírálása kapcsán nem feltétlenül a magyar felügyelő hatóság (NAIH) az eljáró hatóság a vonatkozó jogszabályok szerint, így ilyen esetekben előfordulhat, hogy hatósági vizsgálatok kapcsán a Travelorigo adatokat köteles továbbítani az illetékes (írországi) hatóságok számára.

#### **Adattovábbítás Cégcsoporton kívül**

A Travelorigo a kezelésében lévő adatokat, ha azt jogszabály kötelezővé teszi, vagy ha az a szerződés

teljesítése érdekében szükség van, vagy ha ez jogos érdekre tekintettel lehetséges, vagy ha az érintett Ügyfél hozzájárulása (ideértve az Ügyfél által adott szabályos meghatalmazást is) lehetővé teszi, jogosult, illetve köteles az arra jogosult számára továbbítani vagy hozzáférhetővé tenni.

A Travelorigo az Ügyfelek adatait átadhatja a Travelorigoval szerződéses jogviszonyban álló közvetítők, a Travelorigo által nyújtott szolgáltatások teljesítésében közreműködő szervezetek (ügynök), a Travelorigo üzemszerű működésével kapcsolatos járulékos (kiszervezett) tevékenységet végző vállalkozások, az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésében közreműködő adatfeldolgozók, részére, ezen ügynökök, közreműködők, vállalkozások és szervezetek feladatainak teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamra, de legfeljebb a Travelorigos adatkezeléssel azonos mértékben és időtartamra.

A Travelorigo a turisztikai tevékenysége körében a jelen Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét képező **2. számú mellékletében** megjelölt személyeket, szervezeteket és vállalkozásokat bízta meg az ott megjelölt, kiszervezett tevékenységek végzésével.

A Travelorigo jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatfeldolgozót bevonni.

A Travelorigo átadhatja továbbá az Ügyfél adatait, ha azok a Travelorigonak az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy késedelmes, lejárt követelése kezeléséhez, érvényesítéséhez szükségesek. A Travelorigo az adatokat olyan harmadik személy részére adhatja át, akinek vonatkozásában az a követelés eladásához vagy érvényesítéséhez szükséges, így különösen annak, akire a Travelorigo az Ügyféllel szembeni követelését átruházza vagy amelyet ezen követelés kezelésével megbíz.

A Travelorigo ezenkívül jogosult más adatkezelőkkel együttesen ún. társ-adatkezelés keretében adatkezelési tevékenységeket végezni és az Ügyfél adatait kezelni. Az adatfeldolgozásra és a társ-adatkezelésre a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

#### **Mindezekon felül a Travelorigo jogosult továbbá adatokat továbbítani:**

- a) az Ügyféllel megkötött szerződés teljesítése vagy a szerződéssel összefüggésben vállalt kötelezettségek teljesítése, illetve ezek ellenőrzése érdekében, ha adott terméket, szolgáltatást a Travelorigo valamely más partnerrel közösen biztosítja (például állami támogatások, marketing és reklámtevékenység stb.);
- b) hatósági, illetve bírósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében;
- c) a jogszabályokban előírt adatszolgáltatási esetekben.

Az adattovábbítások címzettjeiről a Travelorigo Ügyfél kérésére információt szolgáltat.

Travelorigo biztosítja, hogy az általa átadott adatokat mind a Cégcsoport tagjai, mind a 1.3.6 pontban felsorolt személyek, szervezetek és vállalkozások a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és a titokvédelemre vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett kezelik.

A Travelorigo az Európai Gazdasági Térségen kívüli államokban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére az Ügyfélre vonatkozó személyes adatot csak akkor ad át, tesz hozzáférhetővé, ha az adatkezelés jogalapja a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon biztosított és a harmadik országban az adatok kezelése és feldolgozása során garantált a személyes adatok megfelelő szintű védelme.

#### **Az Ügyfél adatvédelmi jogai**

A Travelorigo az átláthatóság elvének megfelelően kiemelt figyelmet fordít rá, hogy Ügyfelei a Travelorigo által nyújtott szolgáltatások, termékek igénybevétele során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is. A természetes személy Ügyfél adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok rendelkezései és a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak az irányadók. Az Adatkezelés Tájékoztatót a Travelorigo a honlapján és a Travelorigo irodákban közzéteszi.

### **Az Ügyfelet a következő jogok illetik meg:**

- a) tájékoztatás-kérés a Travelorigo által kezelt adatairól, mely kifejezett kérés esetén kiterjed a másolatok igénylésére is;
- b) adatok hordozásának igénylése;
- c) tiltakozás a jogosulatlan adatkezelés, illetve adattovábbítás ellen;
- d) az adatok helyesbítése, módosítása;
- e) az adatok törlésének igénylése;
- f) az adatkezelés korlátozásának kezdeményezése;
- g) jogorvoslat kezdeményezése.

Az Ügyfél jogainak gyakorlására vonatkozó részletszabályokat a Travelorigo Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza, mindemellett az adatkezelést érintő panaszokra és kérelmekre vonatkozóan a Travelorigo panaszkezelésre irányadó szabályai is megfelelően alkalmazandók.

Ezen ügyféli jogokat a Travelorigo kérelemre biztosítja. A kérelmek ügyintézési határideje főszabály szerint 30 nap. A Travelorigohoz való beérkezésnek az az időpont számít, amikor az Ügyfél kérelme a Travelorigohoz hiánytalanul és hiteles módon beérkezik. Amennyiben a Travelorigo megítélése szerint, a kérelem tartalma nem egyértelmű vagy hiányos, további pontosítást kérhet az Ügyféltől. Ebben az esetben az ügyintézési határidő csak a hiánypótlás, illetve pontosítás beérkezését követően kezdődik. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a Travelorigohoz azonos időszakban érkezett hasonló tartalmú kérelmek számát, a fenti ügyintézési határidő további 60 nappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Travelorigo a határidő meghosszabbítása okainak megjelölésével, a kérelem kézhezvételétől számított 30 napon belül tájékoztatja a kérelmezőt.

Abban az esetben, ha a kérelem teljesítése eredményeként a Travelorigo személyes adatokat vagy titoknak minősülő információkat lenne kénytelen kiadni vagy átadni, úgy a Travelorigo a tájékoztatás, illetve másolatadási kötelezettségének csak akkor tesz eleget, ha a kérelmet előterjesztő Ügyfél megfelelő módon igazolja személyazonosságát, illetve jogosultságát az adatok megszerzésére. Amennyiben az Ügyfél jogosultságát nem vagy nem megfelelően igazolja, úgy számára csak általános jelleggel biztosít a Travelorigo tájékoztatást a kérelemben foglaltakkal kapcsolatban.

### **A kérelemben foglaltak teljesítését a Travelorigo a következő esetekben jogosult megtagadni:**

- a) az Ügyfél nem a saját adataira vonatkozóan terjeszt elő kérelmet és nem rendelkezik érvényes meghatalmazással az adatok megismerésére;
- b) a kérelmet előterjesztő személy nem tudja vagy nem hajlandó hitelt érdemlő módon igazolni, hogy ő az adatkezeléssel érintett személy, illetve annak meghatalmazottja;
- c) a Travelorigo az adatokat egy másik adatkezelőtől akként vette át, hogy az adatokat átadó adatkezelő jelezte, hogy az érintett kérelmezési joga korlátozott és ezen korlátozás a magyar jog szerint is érvényesülhet;
- d) az érintett a költségtérítés összegét – ha a kérelemmel összefüggésben ilyen felszámítható - nem hajlandó megfizetni;
- e) ha a Travelorigo megítélése szerint a kérelem egyértelműen megalapozatlan (így például az érintett már rendelkezik a kért információkkal, mivel előzetes tájékoztatás keretében már megkapta azokat vagy azok számára hozzáférhetőek) vagy túlzó;
- f) a kérelemben foglaltak teljesítését jogszabály, vagy az érintettel kötött szerződés zárja ki.

Amennyiben a Travelorigo az Ügyfél kérelmét nem teljesíti, úgy a kérelem beérkezését követő 30 napon belül írásban közli a kérelem elutasításának ténybeli és jogi indokait. A kérelem elutasítása esetén az

érintett Ügyfél bírósági jogorvoslattal élhet, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulhat. A per elbírálása törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Ügyfél választása szerint – az Ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

Az egyéb érintetteket az Ügyfélhez hasonló adatvédelmi jogok illetik meg, gyakorlásukra az Ügyfelekre irányadó szabályok érvényesek, azzal, hogy az egyéb érintett csak a saját adatai kapcsán fordulhat kérelemmel, illetve panasszal a Travelorigo-hoz. A Travelorigo ezen kérelem, illetve panasz teljesítését ugyanakkor jogosult abban az esetben is elutasítani, ha a teljesítéssel Travelorigo titkot vagy az Ügyfél jogait sértené.

### **Speciális adatkezelések**

A Travelorigo az Ügyféllel történt telefonbeszélgetést minőségbiztosítási, panaszkezelési, elszámolási és biztonsági célból, valamint az Ügyféllel létrehozandó szolgáltatási szerződés előkészítése, megkötése, teljesítése érdekében jogosult rögzíteni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni, amelyről az Ügyfelet az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével, illetve a tájékoztatást követő folytatásával az Ügyfél hozzájárul a telefonbeszélgetés rögzítéséhez. A telefonbeszélgetés során rögzített adatokat a Travelorigo a keletkezéstől számított 5 évig tárolja, az Ügyfél a telefonbeszélgetés során rögzített adatairól tájékoztatást kérhet a Travelorigótól. A hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készült másolat kezelésére vonatkozóan a Travelorigo panaszkezelésre irányadó szabályai alkalmazandók.

A Travelorigo az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, valamint épületeiben, létesítményeiben biztonsági célból Travelorigos szolgáltatás igénybevételekor, illetve a Travelorigo irodákat érintő létesítményekbe való belépéskor és ott-tartózkodáskor fénykép-, videofelvételt készít(het), amelyet a Travelorigo személy- és vagyónvédelmi, illetve biztonsági célból tárolhat és bizonyítékként felhasználhat. Az erre vonatkozó, az Ügyfelek **figyelmét felhívó jelzések** (matricák, piktogramok stb.) a Travelorigos létesítmények, Travelorigo fiókok bejáratánál megtalálhatók. A felvételek elkészítéséhez az Ügyfelek az ügyfélszolgálat önkéntes igénybe vételével hozzájárulnak. Az így megvalósuló adatkezelés az adat keletkezésétől számított 60 naptári napig vagy azon hatósági eljárás befejezéséig tart, amelyben a felvételt bizonyítékként felhasználják.

Különleges adatokat a Travelorigo – amennyiben erre lehetősége van – egyáltalán nem vagy kizárólag a lehető legminimálisabb mennyiségben kezel Ügyfeleiről. Az ilyen jellegű adatok kezelésének célja elsősorban az Ügyfél által támasztott különböző turisztikai vagy jogi igények előterjesztése, érvényesítése lehet, vagy ezekhez kapcsolódhat. Különleges adatokat a Travelorigo csak akkor kezel, ha az adatkezeléshez az érintett hozzájárul, illetve, ha az adatkezelést az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése érdekében törvény előírja, vagy azt törvény valamely közérdeken alapuló célból elrendeli.

**Különleges adat:** a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselési szervezeti tagságra, a szexuális életre, illetve az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat. Ezen belül biometrikus adat: egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

**Bűnügyi személyes adat:** a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat.

**Egészségügyi adat:** egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

### **1.3.7. A nem természetes személy ügyfelekre vonatkozó adatkezelések**

A nem természetes személynek minősülő Ügyfelek adatainak kezelése során – lévén azok nem vagy nem

kizárólagosan személyes adatok – a Travelorigo a jelen Általános Üzleti Feltételek 1.3.1 pontjában az Ügyfelekre vonatkozóan leírtakat az alábbi kivételekkel, csak a nem természetes személy Ügyfelek természetes személy képviselői, meghatalmazottai, kapcsolattartói, természetes személy tényleges tulajdonosai, illetve a nem természetes személy szerződéséhez kapcsolódó egyéb természetes személyek (pl. biztosítékot nyújtó, kezes, kedvezményezett, stb.) vonatkozásában érvényesíti.

Ezen adatok felvételének és kezelésének célja:

- a) a nem természetes személy Ügyfél képviselőjének/ meghatalmazottjának/ rendelkezésre jogosultjának/ kapcsolattartójának/ tényleges tulajdonosának/ illetve a nem természetes személy szerződéséhez kapcsolódó egyéb természetes személy azonosítása, személyazonosságának és azonosító okiratainak lekérdezése és ellenőrzése, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés), illetve a velük való kapcsolattartás biztosítása;
- b) másrésztől a nem természetes személy Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítése, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása és vizsgálata, szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás és információszolgáltatás;
- c) a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás;
- d) minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését – és kapcsolattartást is;
- e) statisztikai elemzés;
- f) a Travelorigo vagy a Travelorigoval kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
- g) a Travelorigo tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
- h) egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése, egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági stb. megkeresések) teljesítése, a Travelorigótól elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

Az adatok forrása az érintett vagy az Ügyfél nyilatkozatán túl nyilvános és közhiteles nyilvántartás – így különösen a cégnyilvántartás vagy más hasonló nyilvántartás – is lehet.

Lévén ezen adatok többsége közhiteles nyilvántartásokban is fellelhető, bárki számára hozzáférhető, nyilvános személyes adat, így ezek felhasználásakor, feldolgozásakor Travelorigo csak olyan esetekben tekinti alkalmazandónak a természetes személyek hasonló adatainak felhasználására irányadó szabályokat, ha megítélése szerint ehhez az érintettnek lényeges, illetve méltányolható érdeke fűződik. Ugyanakkor a Travelorigo ezen adatok felhasználásakor minden körülmények között tekintettel van arra a körülményre, hogy ezen adatok egyúttal Travelorigo titkot is képeznek.

A Travelorigo ezen adatokat a természetes személynek minősülő Ügyfelek adataival megegyező ideig kezeli, a 1.3.5 pontban meghatározottak szerint.

Ezen érintetteket is a természetes személy Ügyfélhez hasonló adatvédelmi jogok illetik meg, gyakorlásukra az Ügyfelekre irányadó szabályok érvényesek, azzal, hogy ezen érintettek csak a saját adataik kapcsán fordulhatnak kérelemmel, illetve panasszal a Travelorigohoz. A Travelorigo ezen kérelem, illetve panasz teljesítését ugyanakkor jogosult az Ügyfél felmentő nyilatkozatának kézhezvételéig felfüggeszteni, ha a teljesítéssel Travelorigo titkot vagy az Ügyfél jogait sértené.

#### **1.4. Értesítések, kapcsolattartás**

Ügyfél a Travelorigoval fennálló üzleti kapcsolat szempontjából jelentős körülményekről, tényekről a

Travelorigot késedelem nélkül értesíti.

Az Ügyfél a tudomásszerzéstől számított öt munkanapon belül köteles a Travelorigot értesíteni az együttműködés során megadott adatokban, illetve a tényleges tulajdonos személyében bekövetkezett változásról. Az e kötelezettségek elmulasztásából eredő kár az Ügyfelet terheli, továbbá Ügyfél köteles megtéríteni a Travelorigo részére a Travelorigonak a megváltozott Ügyfél adatok felkutatásával kapcsolatosan felmerült költségeit. A jogi személyiségű vagy szervezet státuszú Ügyfél az előzőekben felsoroltakon felül haladéktalanul köteles értesíteni a Travelorigot a szervezetet képviselőkre vonatkozó személyi változásokról.

Ügyfél köteles levelezési címe, illetve minden értesítési, kapcsolattartási adatának (telefonszám, email cím stb.) megváltozásakor ezt a tényt Travelorigonak a változás bekövetkeztét megelőző öt munkanappal előbb bejelenteni, s egyúttal tájékoztatni Travelorigot az új levelezési és értesítési címéről, kapcsolattartási adatáról és arról, hogy a változás mikor következik be. E kötelezettség elmulasztása esetén az Ügyfél köteles a Travelorigonak megtéríteni az Ügyfél címének, vagy kapcsolattartási adatának felderítésével, illetve az Ügyfélnek szóló küldemények többszöri kiküldésével kapcsolatosan felmerült költségeit. A Travelorigo kizárja a felelősségét az olyan esetleges Travelorigo titoksértésekért, illetve adatvédelmi incidensekért, amelyek abból származnak, hogy az Ügyfél elmulasztotta bejelenteni címének, illetve kapcsolattartási adatainak megváltozását, és a Travelorigo anélkül küldött neki Travelorigo Titkot vagy személyes adatokat tartalmazó üzenetet, értesítéseket, hogy tudomása lehetett volna róla, hogy ezzel potenciálisan titoksértést követ el vagy ezen tevékenysége adatvédelmi incidenst eredményez.

A jelen pont első és második bekezdésében foglalt értesítési és bejelentési kötelezettség a Travelorigoval bármely pénzügyi szolgáltatással összefüggésben kapcsolatba kerülő harmadik személy kötelezettekét is terheli. A „harmadik személy kötelezett” alatt azokat a személyeket kell érteni, akik az Ügyfél Travelorigoval kötött egyedi szerződésével összefüggésben kötelezettséget vállalnak, így különösen: készfizető kezes, megrendelő ...stb.

Az Ügyfél köteles a Travelorigoval a szerződés teljesítése érdekében együttműködni, így különösen köteles megadni minden, az ügylettel összefüggő adatot és felvilágosítást, melynek rendelkezésre állását a Travelorigo a döntéséhez az ügylet vagy az Ügyfél megítéléséhez szükségesnek tartja. Amennyiben az Ügyfél megtagadja ezen információk közlését, úgy tudomásul veszi és elfogadja, hogy a Travelorigo az igényelt szolgáltatás végrehajtását jogosult megtagadni, illetve jogosult az üzleti kapcsolat létesítését az Ügyféllel megtagadni vagy megszüntetni. A mindezekből származó esetleges károkért a Travelorigo a felelősségét kizárja.

Az Ügyfél tudomásszerzését követő egy munkanapon belül köteles a Travelorigot írásban értesíteni, ha ellene csődeljárás, felszámolási eljárás, végelszámolás, adósságrendezési eljárás vagy végrehajtási eljárás indult.

Amennyiben a Travelorigo írásbeli értesítését az Ügyfél által legutóbb megadott címre postai úton, általános küldeményként küldi, annak kézhezvételét a küldemény feladását követő ötödik naptári napon vélelmezni kell.

A Travelorigo által az Ügyfél fenti címére tértivevényes és/vagy ajánlott, avagy egyéb könyvelt levélpostai küldeményként postára adott értesítéseket, küldeményeket az ügyféllel közöltnek, részére kézbesítettnek kell tekinteni akkor is, ha a küldemény ténylegesen kézbesíthető nem volt, vagy arról a címzett nem szerzett tudomást, mégpedig az e küldeménynek az igazolt postára adása napjától számított ötödik napon. Fogyasztói szerződések esetén az Ügyfél a kézbesítési vélelmet jogosult megdönteni, amennyiben igazolja, hogy az értesítést önhibáján kívül nem vehette át. A kézbesítési vélelem megdöntése iránt az Ügyfél a kézbesítési vélelem beálltáról való tudomásszerzést követ 15 napon belül terjeszthet elő írásbeli kérelmet a Travelorigonál. A kérelem benyújtásának a kézbesítési vélelem beálltától számított 6 hónap elteltével nincs helye. A kérelemben elő kell adni azokat a tényeket, illetve körülményeket, amelyek az Ügyfél részéről az önhiba hiányát valószínűsítik. A kérelem elbírálásáról a Travelorigo a kérelem benyújtásától számított 15 napon belül tájékoztatja az Ügyfelet. Ha a Travelorigo kérelemnek helyt ad, a vélelmezett kézbesítéshez fűződő jogkövetkezmények hatálytalanok és a kézbesítést a szükséges mértékben meg kell ismételni.

A Travelorigonál az Ügyfél rendelkezésére tartott bármely értesítést a rendelkezésre tartás első napjától kezdődően kézbesítettnek kell tekinteni.

A telefaxon küldött értesítés a Travelorigo által az Ügyfél telefaxszámára történő sikeres továbbítást jelző visszaigazoláson megjelenő időpontban az Ügyfél részére kézbesítettnek minősül.

Az Ügyfél és a Travelorigo között fennálló elektronikus kapcsolat esetén Travelorigo az Ügyfélnek szóló értesítéseket Ügyfél elektronikus postaládájában helyezi el, és annak az Ügyfél általi kézhezvételét az elhelyezés időpontjában – melyet a Travelorigo számítógépes rendszere minden esetben rögzít – kézbesítettnek kell tekinteni.

Érvényes értesítésnek kell tekinteni azt is, ha a Travelorigo vagy megbízottja a küldeményt személyesen kézbesíti az Ügyfél székhelyére, telephelyére vagy lakóhelyére, és a küldeményt az Ügyfél vagy olyan személy igazolhatóan átveszi, akit általában küldemények átvételére jogosult személynek lehet tekinteni.

A vállalkozás/szervezet Ügyfél meghatalmazást adhat egy vagy több személy részére arra vonatkozóan, hogy az Ügyfélnek szóló számlakivonatokat, elszámolásokat, értesítéseket, okmányokat és egyéb küldeményeket a Travelorigótól átvegye (kézbesítési meghatalmazott). A kézbesítési meghatalmazottakat az Ügyfél írásban jelentheti be a Travelorigonak. A kézbesítési meghatalmazott által átvett küldemény az átvétel napján az Ügyfél részére kézbesítettnek minősül.

A Travelorigo és az Ügyfél közötti kapcsolattartás nyelve a magyar, kivéve, ha Travelorigo és Ügyfél ettől eltérően állapodnak meg. Ha a Travelorigo és Ügyfél közötti szerződés vagy értesítés magyar és idegen nyelven egyaránt megtörtént, bármely értelmezési eltérés esetén a magyar nyelvű változat az irányadó.

Az Ügyfél viseli mindazon károkat, melyek bármely, a Travelorigo számára releváns tájékoztatás hiányából, illetve a téves tájékoztatásból adódnak.

A Travelorigo az Ügyfél kérésére bármikor rendelkezésére bocsátja az Általános Üzleti Feltételeket és annak mellékleteit papíron, vagy tartós adathordozón, illetve azok folyamatosan elérhetőek a Travelorigo honlapján is ([www.Travelorigo.com](http://www.Travelorigo.com)).

## 1.5. Felelősség

A Travelorigo nem felel az erőhatalomból (*vis maior*), a Travelorigo érdekkörén kívül eső belföldi vagy külföldi jogszabály rendelkezéséből, közösségi jogi aktus, illetve belföldi vagy külföldi hatóság rendelkezéséből vagy a Travelorigo működésének elháríthatatlan megzavarásából eredő kárért. Ugyanez érvényes arra az esetre is, ha a Travelorigo vagy a Travelorigo valamely irodája a Travelorigo érdekkörén kívül eső jelentős okból bizonyos ideig beszünteti, vagy korlátozza működését, mely esetben Travelorigo az adott Travelorigo fiók bejáratára kifüggesztett Hirdetményben értesíti Ügyfelet arról, hogy a Travelorigo szolgáltatásai mely legközelebbi Travelorigo fiókban érhetőek el. A Travelorigo Ügyfelet minden esetben megfelelően – Travelorigo fióki kiszolgálás esetén az érintett Travelorigo fiókban személyesen, illetve telefonos kiszolgálás esetén a telefonos ügyfélszolgálaton keresztül - a kiszolgálás során tájékoztatja arról, ha a megbízás (ok) teljesítéséhez szükséges számítástechnikai rendszerében olyan jellegű meghibásodás van, amely nem teszi lehetővé az adott megbízás (ok) szerződés szerű, határidőn belüli teljesítését. A Travelorigo nem felelős az Ügyfelet ért azon károkért, amelyek arra tekintettel következnek be, hogy Ügyfél a Travelorigo tájékoztatása ellenére, saját döntése alapján a megbízás teljesítésére ad a Travelorigonak utasítást.

A Travelorigo, ha az Ügyfél megbízása alapján átvesz vagy továbbít okmányokat, megvizsgálja azokat, hogy megfelelnek-e a megbízásban foglaltaknak, nem felel azonban a Travelorigo az okmányok eredetiségéért, érvényességéért és fordításáért, valamint az okmányokban említett áruk típusáért, mennyiségéért és minőségéért.

Okmányok kiszolgáltatása és fizetés esetén a Travelorigo annak teljesít, aki az igazoló dokumentumainak megvizsgálása alapján az okmányok, illetve a fizetés elfogadására jogosult. A Travelorigo a személyazonosság, a meghatalmazás vagy egyéb tény, illetve jogosultság igazolására neki bemutatott okmányok eredetiségét, érvényességét és alkalmasságát a tőle elvárható gondossággal megvizsgálja, idegen nyelvű okirat esetén szükség szerint lefordítja vagy az Ügyfél költségén lefordíttatja (ha az nem angol nyelven érkezik), az ebből eredő károkért nem felel.

A Travelorigót nem terheli felelősség azon eseményekért, amelyek abból erednek, hogy az Ügyfél, mint kedvezményezett javára vagy Ügyfél által bármely harmadik személy javára indított megbízás a

Travelorigon kívül álló okok miatt, így például a Travelorigo és/vagy a teljesítésben közreműködő szervezetekre (például légitársaság, szálloda) kötelező, valamely nemzetközi szervezet vagy hatóság által elrendelt korlátozó intézkedés (szankció) alkalmazása miatt nem teljesül. A Travelorigo kizárja a felelősségét az így visszautasított, illetve megghiúsult megbízásokból az Ügyfelet ért esetleges károkért. Az Ügyfél fizetési megbízásának visszautasítása esetén a Travelorigo az Ügyfelet a megjelölt kapcsolattartási módnak megfelelően, haladéktalanul értesíti.

A Travelorigo nem felelős azokért a károkért, amelyek abból keletkeznek, hogy az Ügyfél a Travelorigos ügyletek kapcsán használt jogi, pénzügyi és egyéb speciális szakismeretet igénylő szakkifejezéseket nem a mindenkori szakmai szokásoknak és szokványoknak megfelelően értelmezte, értette. A Travelorigo az Ügyfél kérésére a Travelorigos ügylet megfelelő értelmezésével kapcsolatos tájékoztatást megadja.

Pénzügyi kártérítést az Ügyfél a mindenkor hatályos magyar jogszabályok alapján érvényesíthet.

#### **Fizetési számlakivonat**

A Travelorigo az Ügyfelet a Travelorigo és Ügyfél között a turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatások tárgyában létrejött keretszerződésen alapuló fizetési művelet teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja

- a) a fizetési művelet azonosítását lehetővé tevő hivatkozásokról,
- b) a fizetési művelet fizetési megbízásban meghatározott devizanemben számított összegéről,
- c) tételesen a Travelorigo részére fizetendő valamennyi díjról, költségről vagy egyéb fizetési kötelezettségről,
- d) a fizető fél Ügyfél általi beazonosíthatóságát lehetővé tevő hivatkozásról, valamint a fizetési művelettel továbbított egyéb információkról és a fizetési számlán történő jóváírás értéknapjának határidejéről,

#### **Biztosítékok**

A Travelorigot a turisztikai szolgáltatással összefüggésben keletkezett követeléseit biztosítékaként jogosult a megrendelt szolgáltatásokkal összefüggésben keletkezett követeléseit összegét igényelni Ügyféltől.

Amennyiben Ügyfél a Travelorigoval megkötött bármely ügyletből vagy Travelorigoval szembeni bármilyen jogcímen fennálló kötelezettségvállalásából származó fizetési kötelezettségét annak lejáratakor nem teljesíti, akkor Travelorigo jogosult az Ügyféllel szemben a lejárt pénztartozás összegét igényelni, ennek követeléskezelését harmadik fél részére átadni.

### **1.6. A szerződés módosítása**

A jelen fejezet rendelkezései irányadók a jelen Általános Üzleti Feltételek, továbbá a Travelorigo által nyújtott turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, Általános Felhasználói Feltételek, Általános Szerződési Feltételek, üzletszabályzatok, valamint a Hirdetmény turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó kondícióinak módosítására.

#### **Ügyfél számára kedvezőtlen egyoldalú szerződésmódosítás**

A Travelorigo a szerződésben meghatározott költséget annak felmerülésekor jogosult az Ügyfél hátrányára módosítani, a módosításnak azonban összhangban kell állnia a költség növekedésével, valamint a jogszabályi előírásokkal, ugyanakkor Travelorigo a szerződésben meghatározott költség csökkenése esetén nem köteles a szerződést az Ügyfél javára egyoldalúan módosítani. A Travelorigo a Hirdetményben és a szerződésben meghatározott díjat legfeljebb az adott szolgáltatási összeg 10%-os mértékével jogosult emelni.

Az Ügyfél késedelmes teljesítése esetén késedelmi kamat fizetésére köteles. A késedelmi kamat mértékét Travelorigo a mindenkori jegybanki alapkamat mértékében határozza meg oly módon, ugyanakkor az egyedi szerződés eltérhet ettől, azonban a késedelmi kamat mértéke nem lehet magasabb a szerződésben kikötött ügyleti kamat másfélszeresének 3 százalékponttal növelt mértékénél.



### **Szerződésmódosítás a felek közös megegyezésével**

A Travelorigo és az Ügyfél korlátozás nélkül jogosult bármely turisztikai, illetve kiegészítő turisztikai szolgáltatásokra vonatkozó szerződést egyező akarattal, írásban módosítani.

A Travelorigo jogosult bármely turisztikai, illetve kiegészítő turisztikai szolgáltatásra vonatkozó, nagyobb számú ügyfelet vagy meghatározott ügyfélszegmens egészét érintő szerződés módosítására írásban szerződésmódosítási ajánlatot tenni. Amennyiben az Ügyfél a szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott, de az ajánlat Ügyfél általi kézhezvételétől számított, legalább tizenöt napos időtartamon belül, az ajánlat el nem fogadása vagy annak eltérő tartalommal történő elfogadása tárgyában jognyilatkozatot nem tesz, a szerződésmódosítás az ajánlatban meghatározott tartalommal létrejön. Amennyiben az Ügyfél a szerződésmódosításra irányuló ajánlatban meghatározott időtartamon belül írásban akként nyilatkozik, hogy a Travelorigo ajánlatát nem fogadja el, vagy azt az ajánlattól eltérő tartalommal kívánja elfogadni, a korábban az Ügyfél és a Travelorigo között megkötött szerződés változatlan tartalommal marad hatályban.

### **A szerződés megszűnése, megszüntetése**

A Travelorigo és az Ügyfél között létrejött szerződés – a jogszabályban meghatározott egyéb eseteken kívül – megszűnik:

- a) a szerződés tárgyaként meghatározott ügyletnek mindkét fél általi teljesítésével;
- b) írásbeli közös megegyezéssel, a Travelorigo és az Ügyfél megegyezésében meghatározott időpontban;
- c) írásbeli rendes felmondással, a szerződésben kikötött felmondási idővel;
- d) bármely fél írásbeli azonnali hatályú felmondásával, amennyiben ennek feltételei fennállnak;
- e) a Vállalat/Szervezet Ügyfél jogutód nélküli megszűnésével;
- f) Travelorigo megszűnésével.

Travelorigo jogosult bármely időpontban azonnali hatályú felmondással élni, ha:

- a) az Ügyfél a Travelorigoval kötött egyedi szerződés alapján fennálló fizetési kötelezettsége teljesítésével 30 napot meghaladóan késedelembe esik, és mulasztását a Travelorigo felszólítására sem pótolja;
- b) Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett a Travelorigoval kötött egyedi szerződés, rá vonatkozó üzletszabályzat, a Travelorigo Általános Üzleti Feltételeinek bármely rendelkezését súlyosan megszegi és – amennyiben a szerződésszegés orvosolható – a szerződésszegő fél a Travelorigo felszólítására a szerződésszegést nem orvosolja,
- c) Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett vagyoni helyzetében, jogi státuszában vagy egyéb körülményeiben olyan lényeges változás következik be, amely veszélyeztetheti Ügyfél vagy a harmadik személy kötelezett fizetési vagy egyéb kötelezettségei teljesítését különös tekintettel arra, ha Ügyfél vagy harmadik személy kötelezett ellen végrehajtási, csőd- vagy felszámolási-, illetve kényszertörlési eljárás indul, vagy ilyen eljárás folyamatban létéről a Travelorigo tudomást szerez
- d) az Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett bármely turisztikai vállalkozással, illetve a Cégszövetség bármely tagjával kötött bármely szerződését jelentős mértékben megszegi, tekintettel arra, hogy ez egyben a Travelorigoval kötött egyedi szerződés szempontjából is szerződésszegésnek minősül,
- e) a szerződéskötést követően felmerül a gyanú, hogy Ügyfél vagy bármely harmadik személy kötelezett hamis adatokat szolgáltatott, lényeges tényeket elhallgatott vagy Travelorigo olyan

jellegű információ birtokába jutott, amely ismeretében a szerződést nem kötötte volna meg.

Ahol a jelen pont „harmadik személy kötelezettet” említ, úgy az alatt azokat a személyeket kell érteni, akik az Ügyfél Travelorigoval kötött egyedi szerződésével összefüggésben kötelezettséget vállalnak, így különösen: utas, turisztikai szolgáltatást igénybe vevő-, kiegészítő szolgáltatást igénybe vevő ügyfél...stb.

A Travelorigo és az Ügyfél között létrejött keretszerződést, az Ügyfél harminc napos felmondási idővel jogosult indokolás nélkül felmondani. Amennyiben a Travelorigo és az Ügyfél között létrejött keretszerződés határozatlan időre vagy hat hónapot meghaladó időtartamra jött létre, úgy Ügyfél a keretszerződést a hat hónap elteltét követően díj-, költség- vagy egyéb fizetési kötelezettségtől mentesen jogosult felmondani. Ettől eltérő esetekben a Travelorigo az Ügyfél felmondása esetén a felmondás tényleges és közvetlenül felmerülő költségeire tarthat igényt.

A Travelorigo jogosult a határozatlan időre létrejött szerződést harminc napos felmondási idővel felmondani. A Travelorigo jogosult továbbá azonnali hatállyal felmondani a jelen pont szerinti keretszerződést, ha az Ügyfél a keretszerződésben foglalt kötelezettségeit súlyosan vagy ismételten megszegte.

A keretszerződés felmondása, megszűnése esetén a felek a felmondással egyidejűleg, illetve amennyiben irányadó, a felmondási idő utolsó napjáig elszámolnak egymással. A Travelorigo a keretszerződés felmondása, illetve megszűnése esetén a keretszerződésnek megfelelően ténylegesen teljesített szolgáltatás arányos ellenértékére jogosult.

Bármely szerződés felmondás általi megszűnése esetén az Ügyfél Travelorigoval szembeni tartozása azonnal esedékessé válik, a Travelorigonak az Ügyféllel szembeni igénye és igényérvényesítési lehetősége fennmarad, miként tovább élnek a szerződés biztosítékai is a Travelorigo követelésének teljes megtérüléséig.

Természetes személy Ügyfél elhalálása esetén az Ügyfél által Travelorigoval megkötött szerződések automatikusan megszűnnek.

Az Ügyfél halálával minden külön jogcselekmény nélkül megszűnnek az Ügyfél által Travelorigoval kötött olyan turisztikai, illetve ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződések, amelyek az Ügyfél személyéhez kötött azonosító kódokkal, jelszavakkal vehetők igénybe (így különösen a repülőjegy, biztosítás, nem módosítható, névre szóló szolgáltatások) és a Travelorigo az Ügyfél haláláról történt tudomásszerzést követően ezen eszközöket, kódokat és jelszavakat haladéktalanul és véglegesen letiltja.

## 1.7. A panasz és a panaszkezelés rendje

A jelen pont alkalmazásában

„**Ügyfél**” minden olyan természetes személy, jogi személy, szervezet vagy hatóság, illetve azok meghatalmazottja, aki/amely a Travelorigoval üzleti kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy a Travelorigoval van-e hatályos szerződése;

„**panasz**” a szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével kapcsolatos, illetve a szerződés fennállása alatti, a Travelorigo részéről történő teljesítéssel, továbbá a szerződés megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő, a Travelorigo tevékenységével, vagy mulasztásával kapcsolatos kifogás, amelyet az Ügyfél közöl a Travelorigoval, és amelyben az Ügyfél a Travelorigo eljárását kifogásolja és azzal kapcsolatban konkrét, egyértelmű igényét megfogalmazza.

Nem minősül panasznak az Ügyfél által a Travelorigohoz benyújtott olyan kérelem, amely általános tájékoztatás, vélemény vagy állásfoglalás kérésére irányul.

„**fogyasztó**” az önálló foglalkozásán és gazdasági tevékenységen kívül eső célok érdekében eljáró természetes személy.

A panaszokat a Travelorigo ügyfélszolgálat, illetve annak különböző szervezeti egységei a teljes nyitvatartási, illetve munkaidejük alatt – az Ügyfelek várakozási sorrendjét fenntartva – fogadják be.

Panaszok közlése szempontjából ügyfélszolgálatnak tekintendő a Travelorigo minden, ügyfélforgalom előtt nyitva álló helyisége (pl. Travelorigo irodája), illetve telefonon vagy interneten elérhető egysége (pl.

telefonszám, info@Travelorigo.com).

### **A panasz közlése, illetve benyújtása történhet**

- telefonon: Travelorigo Utazási Iroda +36 1 322 00 32 (minden munkanap, nyitvatartási időben hívható szám), +3670 320 5265 (minden nap, a nap 24 órájában hívható ügyelei szám)
- levélben: Travelorigo Utazási Iroda. Központi Iroda, Budapest 1062 Teréz krt. 22
- személyesen: a Travelorigo irodáiban (azok nyitvatartási idejében)
- e-mailben: info@Travelorigo.com (minden nap, a nap 24 órájában)

Az írásban közölt panaszt Ügyfél benyújthatja az utazás során kirendelt csoportkísérő részére a Travelorigo Utazási Iroda weboldalán közzétett – és a Travelorigo honlapján is elérhető jegyzőkönyv formanyomtatványon, vagy ettől eltérő formában is.

Az Ügyfél által igénybevett szolgáltatás teljesítése közben fellépő panaszokat Travelorigo csak a helyszíni jegyzőkönyv birtokában, valamint a panasz azonnali jelzését követően áll módjában felülvizsgálni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Travelorigo az Ügyféllel folytatott kommunikációt hangfelvétellel rögzítheti, ez esetben a hangfelvételt öt évig megőrzi. Ügyfél kérésére a Travelorigo biztosítja a hangfelvétel visszahallgatásának lehetőségét a Travelorigo hivatalos helyiségében, illetve Ügyfél igénye szerint a hangfelvételtől készített elektronikus adathordozót, vagy hitelesített jegyzőkönyvet az Ügyfél kérésétől számított 25 napon belül térítésmentesen rendelkezésére bocsátja.

A Travelorigo Központi Panaszkezelési Csoportja a fentieknek megfelelően benyújtott, illetve közölt panaszokat késedelem nélkül iktatja és nyilvántartásba veszi (befogadás).

Az Ügyfél eljárhat meghatalmazott útján. Amennyiben az Ügyfél meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás mintája megtalálható a Travelorigo honlapján. Meghatalmazott útján eljáró Ügyfél esetén a panaszhoz csatolni kell a meghatalmazott meghatalmazásának eredeti példányát. Ennek hiányában a meghatalmazott által benyújtott panasz kivizsgálását a Travelorigo a meghatalmazás kézhezvételéig nem kezdi meg.

A panaszt a Travelorigo személyes vagy telefonon történt szóbeli közlését követően haladéktalanul megvizsgálja, és amennyiben szükséges, orvosolja. Amennyiben a panasz orvoslására azonnal nem kerül sor, vagy annak kezelésével az Ügyfél nem ért egyet – a Travelorigo köteles a panaszról jegyzőkönyvet (Panaszbejelentő lap) felvenni, amelyet

- a) a személyesen jelenlévő Ügyféllel aláírat és a jegyzőkönyvről egy másolatot az Ügyfél részére átad, majd a panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott véleményét a panasz Travelorigo általi befogadását követő harminc napon belül megküldi az Ügyfélnek;
- b) telefonon közölt panasz esetén a panaszra adott, indokolással ellátott válasszal együtt, a panasz befogadását követő harminc napon belül megküldi az Ügyfél részére.

A Travelorigo az írásban beérkezett panaszt teljes körűen kivizsgálta, érdemben elbírálja és az írásbeli panasszal kapcsolatos, indokolással ellátott álláspontját a panasz Travelorigo általi befogadását követő harminc napon belül az Ügyfél részére írásban megküldi. A válaszban a Travelorigo részletesen kitér a panasz teljes körű kivizsgálásának eredményére, a megtett intézkedésre, illetve a panasz elutasítása esetén az elutasítás indokára. A Travelorigo a panaszkezelés során köteles úgy eljárni, hogy a körülmények által adott lehetőségekhez mérten elkerülje a pénzügyi fogyasztói jogvita kialakulását.

A panasz elutasítása esetén a Travelorigo a fogyasztónak minősülő Ügyfelet tájékoztatja arról, hogy álláspontja szerint a panasz és a panaszkezelés

- a) a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére, vagy
- b) fogyasztóvédelmi rendelkezései megszegésének kivizsgálására irányult.

Amennyiben a Travelorigo álláspontja az Ügyfél számára nem elfogadható, úgy Ügyfél az alábbi hatóságokhoz fordulhat:

### **Fogyasztónak minősülő Ügyfelek által igénybe vehető jogorvoslatok**

A fogyasztó Ügyfélnek a szerződés létrejöttével, érvényességével, joghatásaival és megszűnésével, továbbá szerződésszegéssel és annak joghatásaival kapcsolatos jogvita rendezésére vonatkozó panasa elutasítása esetén a fogyasztó Ügyfél

- bírósághoz fordulhat: az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírói Szövetséghez (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (1952. évi III. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.
- Amennyiben a fogyasztó Ügyfél panasa a Magyar Nemzeti Bankról szóló 2016. évi CXXX. Törvény fogyasztóvédelmi rendelkezései megszegésének kivizsgálására irányult, akkor a panasz elutasítása esetén a fogyasztó Ügyfél a Magyar Nemzeti Banknál fogyasztóvédelmi ellenőrzési eljárást kezdeményezhet (levelezési cím: 1534 Budapest BKKP Pf. 777, telefon: +36-80-203-776, email cím: [ugyfelszolgalat@mnb.hu](mailto:ugyfelszolgalat@mnb.hu)).

A Travelorigo honlapján közzéteszi, valamint az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségében, az általa megbízott közvetítőnél és a kiszervezett tevékenységet végző személynél papíralapon hozzáférhetővé teszi az Európai Bizottság által a belső piaci pénzforgalmi szolgáltatásokról és a 2002/65/EK, a 2009/110/EK és a 2013/36/EU irányelv és a 1093/2010/EU rendelet módosításáról, valamint a 2007/64/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló, 2015. november 25-i (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelv 106. cikk (1) bekezdése alapján készített fogyasztói jogokról szóló tájékoztatót. Ezen fogyasztói jogokról szóló tájékoztatót a Travelorigo a fentieknek megfelelően a fogyasztóknak számára is hozzáférhető formában teszi elérhetővé.

### **Fogyasztónak nem minősülő Ügyfelek által igénybe vehető jogorvoslatok**

Fogyasztónak nem minősülő Ügyfél a panasz elutasítása esetén bírósághoz fordulhat

- az egyedi szerződésben foglalt választottbírói kikötés alapján a Kereskedelmi Választottbírói Szövetséghez (1055 Budapest, Markó u. 25.)
- választottbírói szerződéses kikötés hiányában az egyedi szerződésben meghatározott rendes bírósághoz, ennek hiányában pedig a Polgári Perrendtartás (2016. évi CXXX. törvény) szabályai szerint illetékességgel rendelkező bírósághoz.

A különböző testületek és hatóságok, illetve bíróságok igénybevétele, részletes eljárási szabályaival, eljárási költségeivel kapcsolatos információk tekintetében az eljáró testületek, hatóságok, illetve bíróságok adnak felvilágosítást.

Amennyiben a Travelorigo és az Ügyfél között létrejött, a jelen Általános Üzleti Feltételek hatálya alá tartozó szerződés eltérően nem rendelkezik, a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog és azon belül különösen a Polgári Törvénykönyv, valamint a turisztikai szolgáltatásokról szóló hatályos jogszabályok, valamint az állami irányítás egyéb jogi eszközei irányadók.

A panaszkezelés további, részletes szabályait a Travelorigo Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely megtekinthető a Travelorigo honlapján ([www.Travelorigo.com](http://www.Travelorigo.com)), illetve a Travelorigo irodákban.

A Travelorigo az Ügyfél által szóban vagy írásban bejelentett panasszal, illetve kifogással kapcsolatos válaszlevelét, illetve a panaszról felvett jegyzőkönyvet, ahhoz kapcsolódó egyéb iratokat, dokumentumokat az Ügyfél által a Travelorigonak bejelentett értesítési címére küldi el.

A Travelorigo a panaszt és az arra adott választ 5 évig őrzi meg és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.

## II. Általános Üzleti Feltételek 1. számú melléklete

A TRAVELORIGO CSOPORTBA TARTOZÓ, FELÜGYELETI ENGEDÉLLYEL VAGY REGISZTRÁCIÓVAL RENDELKEZŐ BELFÖLDI SZÉKHELYŰ VÁLLALKOZÁSOK

[A tájékoztatásért, kérjük, kattintson az alábbi linkekre.](#)

### 1. számú melléklet – Travelorigo csoport tagjai

#### Travelorigo csoport tagjai

- Travelorigo Hungary Kft. (1066 Budapest, Teréz krt. 22.)
- Mediaorigo Kft. (1062 Budapest, Andrásy út 74.)

A csoporttagokról részletes információk az alábbi link alatt található:

<https://www.Travelorigo.com/kapcsolat-to>

### III. 2. számú melléklet – megőrzési idők

Általános Üzleti Feltételek 2. számú melléklete

#### KISZERVEZÉSI LISTA

(2018. május 25-től)

Turisztikai és kiegészítő turisztikai szolgáltatásokhoz kapcsolódó kiszervezett tevékenységek

#### KISZERVEZÉSI LISTA

TEVÉKENYSÉG	KISZERVEZETT TEVÉKENYSÉGET ELLÁTÓ		IDŐTARTAM
	NÉV	SZÉKHELY	
Informatikai rendszerfejlesztésekhez kapcsolódó szoftverfejlesztési tevékenység, weboldalfejlesztési tevékenység, reklám tevékenység	Mediaorigo Kft.	1066 Budapest, Andrásy út 74.	2015. 11.12-től határozatlan
Adatvagyon-gazdálkodási, fejlesztési, rendszerüzemeltetési feladatok	Csernai Péter	1192 Budapest, Peterdy köz 10/2.	2017. november 01-től határozatlan
Rendszerüzemeltetés, rendszerfejlesztés	AV InfoSystems Kft.	1141 Budapest, Egressy út 198.	2015. december 12.-től határozatlan

Kiadja: Travelorigo Hungary Kft.

Felelős kiadó: Kubínyi Nornbert ügyvezető igazgató