

Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF)

Hatályos: 2025. június 15-től

Szolgáltató adatai:

Cégnév: Varszon Kft. – ITAKA Debrecen Utazási Iroda
Székhely: 4955 Botpalád, Fő utca 160
Cégjegyzékszám: 15-09-083300
Adószám: 25491801-2-15
E-mail: utazas@itakadebrecen.hu
Telefonszám: +36 70 5999 859
Engedélyező hatóság: Budapest Főváros Kormányhivatala
Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és
Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és
Közraktározás-felügyeleti Osztály;

Engedélyszám: U-002088

1. Általános rendelkezések

1.1. Jelen Általános Szerződési Feltételek (ÁSZF) az ITAKA Debrecen Utazási Iroda utazásközvetítő tevékenységére vonatkoznak.

1.2. Az utazásközvetítő nem saját nevében szervezi az utazásokat, hanem kizárólag közvetítőként jár el az utas (továbbiakban: Ügyfél) és az utazásszervező között.

1.3. A felek között az utazási szerződés az utazásszervező által kerül megkötésre, az utazásközvetítő csak az ügyintézését végzi.

1.4. A kiválasztott utazást az Ügyfél - amennyiben betöltötte 18. életévét - megrendelheti és megvásárolhatja az ITAKA Debrecen Utazási Irodától azon az áron, mint amelyen azt az utazásszervező kínálja.

1.5. A gyermekvédelmi rendelkezésekkel összefüggésben az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére

2. Ajánlatkérés:

2.1. Ajánlatkérés során az Ügyfél köteles megadni nevét, az e-mail címét és telefonszámát. Az ajánlatkéréssel elérhető utazásokat az ITAKA Debrecen Utazási Iroda honlapjára a vele partneri viszonyban álló utazásszervező zárt rendszeren keresztül, tölti fel.

2.2. A honlapon elérhető szövegekben fellelhető esetleges helyesírási hibáikért, elütéseiért, az időközben aktualitását veszített árakért és akciókért, elfogyott helyekért, illetve az árkalkuláció hibájáért, felelősséget az ITAKA Debrecen Utazási Iroda nem vállal. A <https://itakadebrecen.hu> honlapon szereplő kalkuláció eredménye tájékoztató jellegű, amely az ITAKA Debrecen Utazási Irodát az utazási szerződés megkötésére nem

kötelezi. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda nem felelős az utazásszervezők ilyen módon közölt és az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által elérhetővé tett információk helytállóságáért.

2.3. Amennyiben az ITAKA Debrecen Utazási Iroda honlapján elérhető utazási ajánlatok adatait az ITAKA Debrecen Utazási Iroda tölti fel a holnapra, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda fenntartja magának a jogot, hogy a megrendelés után is kijavíthassa az esetleges nyilvánvaló hibákat, melyek az utazások adatainak feltöltése során, adatbeviteli hibára visszavezethetően kerültek tévesen az ITAKA Debrecen Utazási Iroda adatbázisában rögzítésre. A díjakat érintő hibák javítása nem minősül az utazási díj emelésének, azonban az Ügyfél jogosult az utazási szerződést aláírását visszautasítani vagy az utazási szerződéstől elállni, ha a javítással módosított szerződést nem fogadja el.

3. Megrendelések intézése

3.1. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az Ügyfelek részére az Ügyfél szerződési nyilatkozatának megtétele előtt 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletnek megfelelően tájékoztatást nyújt.

3.2. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda fenntartja magának a jogot, hogy elutasítsa azokat a megrendeléseket, melyek ellentmondásosak, hiányosak vagy helytelen telefonszámot tartalmaznak. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a megrendelés sikertelenségéről lehetőség szerint értesíti az Ügyfelet, azonban tekintettel a leadható megrendelések korlátlanul nagy számára, erre nem vállal kötelezettséget. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda tájékoztatja az Ügyfeleket, hogy az ITAKA Debrecen Utazási Iroda alkalmazottjaival folytatott beszélgetések a szolgáltatásaink minőségének javítása érdekében felvételre kerülhetnek. A felvételek kezeléséről az ITAKA Debrecen Utazási Iroda adatkezelési tájékoztatója ad részletesebb felvilágosítást.

3.3. A megrendelés fogadása után bizonyos esetekben, lehetőség szerint az ITAKA Debrecen Utazási Iroda opciós foglalással él az utazásra vonatkozóan az utazásszervezőnél, amely alapján az utazásszervező által biztosított foglalási rendszerben az ITAKA Debrecen Utazási Iroda foglalást tesz, az elérhető és az utazásszervező által meghatározott időpontig, az elérhető szabad helyek függvényében.

3.4. Amennyiben az opciós foglalás nem lehetséges, abban az esetben az ITAKA Debrecen Utazási Iroda kapcsolatba lép az Ügyféllel a megrendelés teljesítése, módosítása, vagy törlése érdekében.

3.5. Az utazás opciós foglalásának sikerességét követően, előzetesen egyeztetett módon, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda elküldi az utazási szerződést, valamint a szükséges utasításokkal ellátott tájékoztatót, amely tartalmazza az utazási díj kifizetésének módját és idejét is.

3.6. Amennyiben a megrendelés leadása az ITAKA Debrecen Utazási Iroda irodájában személyesen történik, az ITAKA

Debrecen Utazási Iroda a sikeres opciós - amennyiben lehetséges - foglalást követően, az Ügyfél rendelkezésére bocsátja az utazási szerződést.

3.7. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által küldött utazási szerződés az ITAKA Debrecen Utazási Iroda ajánlatának minősül. Az Ügyfél az ajánlatot az utazási szerződés hitelesítésével, vagy aláírásával fogadja el. Az utazási szerződés az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által küldött ajánlat elfogadásával és a kapcsolódó tájékoztatóban megjelölt határidőben történő visszaküldésével jön létre, azonban az utazásszervező visszaigazolásával válik hatályossá.

3.8. Az Ügyfél az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által küldött utazási szerződésben észlelt adatbeviteli hibákat köteles az ITAKA Debrecen Utazási Iroda számára jelezni. Az adatbeviteli hibákat az ITAKA Debrecen Utazási Iroda javítja és az utazási szerződést ismét megküldi az Ügyfél részére hitelesítésre, vagy aláírásra. Az Ügyfél az adatbeviteli hibákat az ITAKA Debrecen Utazási Irodával történt egyeztetést követően, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda hozzájárulásával jogosult saját maga javítani a szerződés megkötése előtt. Ha az Ügyfél az utazási szerződés hatályba lépését követően kér módosítást, vagy javítást, az már csak az utazásszervező általános szerződési feltételeinek megfelelően vezethetőek át, ha a kért módosítás, vagy javítás egyáltalán lehetséges.

3.9. Bizonyos utazásszervezők esetében, az Ügyfél e-mail címe helyére az utazási szerződésen, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által alkalmazott e-mail cím kerül rögzítésre, mely képzéséhez az Ügyfél a jelen ÁSZF elfogadásával hozzájárul. Az Ügyfél által megadott email cím az ITAKA Debrecen Utazási Iroda értékesítési rendszerében kerül rögzítésre és tárolásra és az nem kerül ezen utazásszervező részére átadásra.

3.10. Amennyiben az Ügyfél az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által küldött ajánlatot - az azonosító adatok kitöltését vagy javítását ide nem értve - módosítja, az új ajánlatnak minősül és a módosítások ITAKA Debrecen Utazási Iroda általi elfogadásáig az utazási szerződés abban az esetben sem jön létre, ha az Ügyfél a megrendelt utazáshoz kapcsolódó teljes utazási díjat vagy előleget megfizette. Amennyiben a felek között a szerződés nem jön létre, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a megfizetett díjat vagy díjelőleget az Ügyfél részére visszafizeti.

3.11. Amennyiben az utazási szerződés létrejön, de (i) az utazási díj vagy díjelőleg megfizetésére a tájékoztatóban megjelölt határidőn belül nem kerül sor, vagy (ii) az Ügyfél az utazási szerződésben előírt egyéb feltételeket nem teljesíti, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda jogosult a létrejött utazási szerződéstől elállni. Az elállásról az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az Ügyfelet értesíti. A fentiek szerint létrejött utazási szerződések írásba foglalt szerződésnek minősülnek, azokat az ITAKA Debrecen Utazási Iroda iktatja. Az iktatott szerződésről az Ügyfél részére kérés esetén az ITAKA Debrecen Utazási Iroda másolatot (elektronikus példányt) biztosít. Minden Ügyfél minden egyes írásbeli megrendelése, amely tartalmazza az Ügyfél által igényelt utazási szolgáltatásokat, az utazási szerződés elválaszthatatlan részét képezi az adott Ügyfél adott megrendelése vonatkozásában.

3.12. Az utazási szerződés létrejöttével az utazási szerződés részévé válnak továbbá a jelen általános szerződési feltételek mellett az utazásszervező által közzétett általános szerződési feltételek és az általa rendelkezésre bocsátott rendelkezések is azok értelemszerű alkalmazásával, valamint az utazási szerződésre vonatkozó jelen általános szerződési feltételekben és az egyedi utazási szerződésben nem érintett rendelkezései. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az általános szerződési feltételnek elérhetőségéről az utazási szerződés megküldésével tájékoztatja az Ügyfeleket. Az utazási szerződés nyelve magyar. Az Ügyfél tudomásul veszi, hogy a felek között létrejött utazási szerződés az utazásszervező részére küldött végleges lefoglalásra érkezett visszaigazolás ITAKA Debrecen Utazási Irodához történő megérkezésével lép hatályba. Az utazási szerződés hatályba lépéséről az ITAKA Debrecen Utazási Iroda 5 munkanapon belül tájékoztatja az Ügyfelet. A hatálytalan utazási szerződés alapján történő teljesítésekre az érvénytelen szerződés jogkövetkezményeit kell alkalmazni és az ITAKA Debrecen Utazási Iroda köteles az Ügyfél által befizetett teljes utazási díjat vagy előleget az Ügyfél részére visszafizetni.

3.14. Az Ügyfél haladéktalanul köteles tájékoztatni az ITAKA Debrecen Utazási Irodát arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházni kívánja.

4. Előlegfizetés és hátralék

4.1. Az Ügyfél a szerződés megkötésekor – előleg címén a részvételi díj negyven százalékát (40 %) köteles befizetni.

4.2. A szerződés alapján fizetendő teljes díj – a részvételi díj, valamint a Korm. r. 4. § (1) bekezdés j) pontja szerinti adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen az üdülőhelyi díj, repülőtéri illeték) – összegét az Ügyfélnek az utazás megkezdése előtt harminc (30) nappal – külön felhívás nélkül is – meg kell fizetnie. Ha a szerződés megkötése és az utazás megkezdése között kevesebb, mint harminc (30) nap van, akkor a szerződés szerinti teljes díj megfizetése a szerződés megkötésekor esedékes.

4.3. Felek kifejezetten úgy rendelkeznek, hogy ha az Ügyfél a 4.1.-4.2. pontok szerinti bármely fizetési kötelezettségét nem teljesíti az ott meghatározott határidőben, akkor az Ügyfélnek ezt a mulasztását a szerződés felmondására irányuló jognyilatkozatának tekintik, amiért az Ügyfelet bánatpénz fizetési kötelezettség terheli.

4.4. Az Ügyfél az utazási szerződésben feltüntetett adataiban, elérhetőségeiben esetlegesen bekövetkező változásról haladéktalanul köteles az ITAKA Debrecen Utazási Irodát értesíteni, aminek elmulasztásáért vagy késedelmes teljesítéséért az Ügyfél felelősséget vállal. Az Ügyfél tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szerződés megkötésekor úti okmányainak pontos adatait köteles megadni, és az adatok pontatlan közléséből eredő hibák javításáért személyenként tizenötezer forint (15.000,- Ft/fő, alkalmanként, módosításonként) összegű adminisztrációs díjat köteles fizetni az indulást megelőző 14. naptól. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda külön is felhívja az

Ügyfél figyelmét, hogy az Ügyfél a szerződéskötéskor a saját kockázatára nyilatkozik a vele együtt utazó kiskorú személy(ek) helyes, a valóságnak megfelelő születési dátumáról, amely alapján az esetleges gyermekkedvezmények igénybe vehetők; az Ügyfél ennek alapján a valótlan adatközléséből eredő többletköltségekért kizárólagos és teljes körű felelősséget vállal, abban az esetben is, ha azokat a szálláson kell kifizetni.

4.5. Az Ügyfél megrendelése módosítására vonatkozó kérelmét az ITAKA Debrecen Utazási Iroda – ha erre lehetősége van – az indulás előtti 35. napig díjmentesen teljesíti. Az indulás előtt 35. napon belüli módosítás, (mely az utazás időpontjára, a szálláshelyre, vagy a szobátípusra vonatkozik), az utazási szerződés felmondásának minősül, melyre a bánatpénz fizetési feltételek érvényesek, és a módosítás új megrendelésnek tekintendő.

4.6. Az Ügyfél az utazási szerződés szerinti utazási szolgáltatást csak a teljes díj megfizetése esetén veheti igénybe.

4.7. A jelen általános szerződési feltételek és az egyedi utazási szerződés közötti eltérés esetén az egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

5. Lemondás, módosítás, elállás

5.1. Az Ügyfél az utazási szerződést bármikor írásban felmondhatja.

5.2. Az utazási szerződés módosítására vagy lemondására az utazásszervező által meghatározott feltételek irányadók.

5.3. A Korm. r. 8. § (1) bekezdésében biztosított lehetőséggel élve a Felek az Ügyfél felmondása esetére bánatpénzt kötnék ki, melynek mértéke – az Ügyfél írásbeli felmondása közlésének időpontjától függően – a következő (a részvételi díj százalékában meghatározva):

- legkésőbb az utazás megkezdése előtt hatvanegy (61.) napig történő felmondás esetén 10 % (tíz százalék)
- 60-31. nap közötti felmondás esetén 40 % (negyven százalék),
- 30-15. nap közötti felmondás esetén 70 % (hetven százalék),
- 14. napon belüli felmondás esetén 100 % (száz százalék).

5.4. A módosítási kérelmeket az utazásközvetítő haladéktalanul továbbítja az utazásszervező felé.

6. Lekérésre történő foglalás

Egyes utazásokat először az Utazásszervező külföldi partnerétől szükséges lekérni. Ilyen esetben az ITAKA Debrecen Utazási Iroda jogosult az Ügyféltől az adott Utazásszervező feltételei szerinti, a foglalást megelőzően lekérési díjat felszámítani, mely lekérési díj összege az utazás összegének 100%-a is lehet, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt előírja. Ez az összeg az ITAKA Debrecen Utazási Iroda által visszaküldött utazási szerződésben meghatározott időpontban válik

esedékessé. Sikertelen foglalás esetén az Ügyfél által megfizetett lekérési díj teljes összege visszatérítésre kerül az Ügyfél részére, amennyiben az Ügyfél nem választ az ITAKA Debrecen Utazási Iroda kínálatából másik, legalább a meghiúsult utazás lekérési díjának értékével azonos értékű utazást, azonban az Ügyfél az esetlegesen sikertelen foglalás, vagy megrendelés következtében semmilyen jogcímen nem jogosult kártérítésre.

7. Utazási dokumentumok

7.1. Az utazáshoz szükséges dokumentumokat - voucher, repülőjegyek stb. az Ügyfél az ITAKA Debrecen Utazási Irodától veszi át. Az átvétel az utazás időpontjától, valamint az Ügyfél által meghatározott célországtól függ. Az így kiállításra kerülő dokumentumok Utazásszervezőtől függően megközelítőleg 3-5 nappal, de akár egy (1) nappal is az indulás előtt kerülnek az Ügyfél részére elektronikus úton (e-mail útján) megküldésre, az Ügyfél által megadott e-mail címre, illetve kizárólag papír alapú dokumentumok esetén az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az Ügyfelet a dokumentumok átvételének lehetőségéről értesíti, amiket az értesítésben megjelölt helyen, nyitvatartási időben vehet át. Egyes dokumentumok (pl. a repülőjegy) átadására közvetlenül az utazás megkezdése előtt (pl. a repülőtéren) is sor kerülhet.

7.2. Az utazáshoz szükséges egyéb útiokmányok (útlevel, személyi igazolvány, esetlegesen vízum, oltási igazolás, oltási teszt) beszerzése az Ügyfél kötelessége és felelőssége. Az utazásban részt vevő gyermeknek és/vagy kiskorúnak életkortól függetlenül rendelkeznie kell az adott ország beutazási feltételeit teljesítő, érvényes útiokmánnyal, esetlegesen engedéllyel. Amennyiben a gyermek vagy fiatakorú utas nem a szülei/gyámjával utazik, úgy az utazáshoz a szülő vagy gyám nyilatkozata szükséges. Az Ügyfél köteles az utazásra vonatkozó mindenkori jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevel-, vám-, devizajogszabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani; az ezek megszegéséből, be nem tartásából eredő többletköltségek és károk az Ügyfelet terhelik. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az Ügyfél az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha az utazást lemondta volna, illetve az utazástól elállt volna. Az utazástól való elállásra, annak okától függetlenül, az utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételei az irányadók, különös tekintettel az elállás (lemondás) miatt visszatérítendő összegek vonatkozásában.

7.3. Az adott célország által előírt beutazási feltételekről az Ügyfél köteles tájékozódni. A magyar utazók számára, magyar nyelven tájékoztatás elérhető Magyarország konzuli szolgálatánál (<https://konzinfo.mfa.gov.hu>).

8. Díj módosítása

Az utazási szerződés alapján fizetendő díj emelésére az utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételeiben meghatározott feltételek alapján, a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti feltételekkel megegyezően van lehetőség, amely általános szerződési feltételek az utazási szerződés részét

képezik és amelyet az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az utazási szerződéssel együtt bocsát az utazó rendelkezésére.

9. Reklamáció

9.1. Az Ügyfél az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Ügyfél a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Ügyfél bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Ügyfélnek átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervező haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Ügyfél a tájékoztatást írásban köteles elküldeni az Utazásszervező, illetve az ITAKA Debrecen Utazási Iroda részére, amelyhez rendelkezésre állás esetén hozzá kell csatolni az utazás helyszínén készült, a reklamációt alátámasztó jegyzőkönyvet, az utazásszervező helyi megbízottjának igazolásával. Amennyiben az Ügyfél a kifogásával az ITAKA Debrecen Utazási Irodához kíván fordulni az összes reklamációval kapcsolatos észrevételt és iratot a következő e-mail címére szükséges elküldeni: utazas@itakadebrecen.hu, vagy az ITAKA Debrecen Utazási Irodájának címére: 4029 Debrecen, Csapó utca 30., vagy kifogásával jogosult az ITAKA Debrecen Utazási Irodát a +36 70 5999 859 telefonszámon megkeresni, illetve az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről tájékoztatást adni. Az Ügyfél az utazásszervező általános szerződési feltételeiben meghatározott határidőn belül jogosult a kifogást az utazást szervező utazási irodával vagy az ITAKA Debrecen Utazási Irodával közölni.

9.2. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a szóbeli reklamációt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A szerződő fél személyes adatainak bizalmas kezelése érdekében a szerződő félre és a szerződésre vonatkozó információkat csak legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás ellenében áll módunkban kiadni. Ha az Ügyfél a reklamáció kezelésével nem ért egyet, vagy a reklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a reklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

9.3. A telefonon vagy elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamációt az ITAKA Debrecen Utazási Iroda egyedi azonosító számmal látja el.

9.4. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda az írásbeli panaszt - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A reklamációt elutasító álláspontját az ITAKA Debrecen Utazási Iroda indokolással látja el.

- az Ügyfél neve, lakcíme,
- a reklamáció előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- az ITAKA Debrecen Utazási Iroda nyilatkozata az Ügyfél reklamációjával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a reklamáció azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció kivételével - az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció esetén a reklamáció egyedi azonosítószáma.

9.5. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a reklamációról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda, mint utazásközvetítő utazási ügynökség jár el, azonban az Ügyfél jogosult az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az ITAKA Debrecen Utazási Irodánál is bejelenteni. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda, mint utazásközvetítő és mint tárhely-szolgáltató az itakadebrecen.hu oldalon az Utazásszervezők által közzétett tartalomért, tájékoztatásért nem felel. Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, közzétett téves tájékoztatásért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A reklamáció átvétele után az ITAKA Debrecen Utazási Iroda a reklamációt elküldi az utazás szervezőjének, amely köteles a reklamáció kapcsán a jogszabály által meghatározott legrövidebb határidőn belül arról nyilatkozni.

9.6. Amennyiben az Ügyfél panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására megszabott harminc (30) napos határidő eredménytelenül eltelt, vagy bármilyen fogyasztói panaszt kíván az Ügyfél benyújtani, úgy a lakhelye szerinti, területileg illetékes járási kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Erről bővebb

információ az alábbi linken érhető el:
https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok.

9.7. A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetében az Ügyfél köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az utazást szervező Utazási Irodához vagy az ITAKA Debrecen Utazási Irodához fordulni. Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 472/2017. évi kormányrendelet („Korm. rendelet”) szerint a szerződésnek 34. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el elsősorban a területileg illetékes járási hivatalok útján (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

9.8. A Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

9.9. Ha az ITAKA Debrecen Utazási Iroda panaszkezelésével az Ügyfél nem elégedett, békéltető testület eljárását kezdeményezheti. Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda telephelye szerinti illetékes békéltető testület:

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület
Címe: 4025 Debrecen, Petőfi tér 10.
Telefonszáma: (52) 500-710
E-mail cím: bekelteto@hbkik.hu

10. Szerződés átruházása

Az Ügyfél jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel. Az utazási szerződés átruházására vonatkozó részletszabályokat az utazási szerződés részét képező utazást szervező Utazásszervező általános szerződési feltételei tartalmazzák.

11. Megrendelés elutasítása, elállás

Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda fenntartja magának a jogot az Ügyfél megrendelésének elutasítására az alábbi esetekben, ha az Ügyfél

- ismételt hiányos, vagy szándékosan helytelenül kitöltött megrendeléseket küld az ITAKA Debrecen Utazási Iroda részére, vagy
- a megrendeléseket azzal a szándékkal küldi el, hogy az utazást ténylegesen nem rendeli meg és ez a szándék az ITAKA Debrecen Utazási Iroda előtt ismert,
- az ITAKA Debrecen Utazási Iroda felszólítása ellenére sem küldi vissza az aláírt utazási szerződést az ITAKA Debrecen Utazási Iroda részére, vagy az utazási

szerződést a felszólításban megadott határidőre sem teszi meg.

- nem teljesíti a fizetési kötelezettségét a fizetési e-mailben meghatározottak szerint

Az ITAKA Debrecen Utazási Iroda elállhat az Ügyféllel létrejött utazási szerződéstől, ha az Ügyfél

- az utazás lefoglalása után nem fizeti meg az előleg-, illetve a teljes utazási ár összegét, vagy
- egyébként bármilyen fizetési kötelezettségével késedelembe esik, vagy az utazási szerződésben meghatározott feltételt nem teljesíti, illetve
- az ITAKA Debrecen Utazási Iroda felszólítása ellenére sem küldi vissza az aláírt utazási szerződést az ITAKA Debrecen Utazási Iroda részére, vagy az utazási szerződést a felszólításban megadott határidőre sem teszi meg.

12. Légitársaságok feketelistája

Az Európai Parlament 2005. november 16-án hozott határozata értelmében nyilvánosságra hozták az európai biztonsági szabályoknak nem megfelelő légitársaságok - fekete listáját. Az Európai Parlament határozata szerint az utasoknak joguk van tudni, hogy mely légitársaság üzemeltetésében lévő repülőgépen repülnek és az utazási ügynökség köteles tájékoztatni erről az utast. Az Ügyfél tudomásul veszi a jelen pont szerint tájékoztatást és azt, hogy a légitársaságok feketelistáját ezen az internetes címen találja meg: www.europarl.europa.eu/.

13. Adatkezelés

- 13.1. Az Ügyfél adatait bizalmasan kezeljük, kizárólag a szolgáltatás teljesítéséhez adjuk át harmadik félnek.
- 13.2. Az adatkezelés az EU GDPR és az Info tv. szerint történik.
- 13.3. Részletes adatkezelési tájékoztató elérhető honlapunkon.

14. Vegyes rendelkezések

- 14.1. Jelen ÁSZF a visszavonásig érvényes.
- 14.2. A szerződésre a magyar jog az irányadó. Jogvita esetén a Szolgáltató székhelye szerint illetékes bíróság az illetékes.
- 14.3. A dokumentum utolsó módosítása: 2025. június 15.