ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. BEVEZETÉS

Az utazások értékesítésének üzleti feltételei
Szolgáltató neve: Satori Paths Korlátolt Felelősségű Társaság
Szolgáltató székhelye: 2030 Érd, Lőcsei utca 75. földszint 4. ajtó
Szolgáltató elérhetősége: satori@satoripathstravel.com
Telefonszám: +36 70 205 1656
Nyilvántartásba vevő bíróság: Fővárosi Törvényszék
Cégjegyzékszám: 13-09-247393
Adószám: 33059745-1-13

I.I. Vagyoni biztosíték és fizetésképtelenség elleni védelem

A Satori Paths (a továbbiakban: Utazásszervező) a 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben, valamint az egyéb vonatkozó jogszabályokban meghatározott követelményeknek megfelelő vagyoni biztosítékkal rendelkezik annak érdekében, hogy az Utazásszervező esetleges fizetésképtelensége esetén az utasokat megillető, jogszabályban meghatározott védelem biztosított legyen.

A vagyoni biztosíték célja, hogy az Utazásszervező fizetésképtelensége esetén fedezetet nyújtson a jogszabályban meghatározott feltételek szerint az utasok által befizetett előlegek és részvételi díjak visszatérítésére, továbbá – amennyiben az utazási csomag részeként személyszállítási szolgáltatás is szerepel – az utasok hazaszállításával, illetve szükség esetén kényszerű kint tartózkodásával összefüggő költségekre.

A vagyoni biztosítékot nyújtó biztosító vagy pénzügyi intézmény megnevezése, székhelye, levelezési címe és elérhetősége, valamint az illetékes hatóság neve és elérhetősége az egyedi utazási szerződésben, illetve az ahhoz kapcsolódó utazási tájékoztatóban kerül feltüntetésre.

Az Utazásszervező fizetésképtelensége esetén az utasok a jogszabályban meghatározott feltételek szerint jogosultak igényeiket a vagyoni biztosítékot nyújtó biztosítóval vagy pénzügyi intézménnyel szemben érvényesíteni, illetve az illetékes hatósághoz fordulni.

A vagyoni biztosíték igénybevételére, annak feltételeire, valamint az utasokat megillető visszatérítési és hazaszállítási jogosultságokra minden esetben a vonatkozó jogszabályok és a biztosítéki szerződés rendelkezései irányadóak.

A kiválasztott utazást az Ügyfél - amennyiben betöltötte 18. életévét - megrendelheti és megvásárolhatja a Satori Paths-tól azon az áron, mint amelyen azt az utazásszervező kínálja.

A jelen Szerződés alapján tehát a Satori Paths létrehozza az utazást megrendelő ügyfél, mint **Utazó** (a továbbiakban mint „Ügyfél") utazási szerződését, az Ügyfelek által igényelt szolgáltatásokra ügyelve.

A Satori Paths által folytatott utazásszervezői tevékenység regisztrációhoz kötött. A felügyeleti hatóság a Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály; 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. Postacím: 1534 Budapest BKKP, Pf: 919
BFKH: **U-002129**

II. MEGRENDELÉS

A Satori Paths Magyarországon bejegyzett, önálló utazásszervezőként működő utazási iroda. A Satori Paths az általa kínált utazási szolgáltatásokat és utazási csomagokat saját szervezésében, saját nevében és saját felelősségére állítja össze és értékesíti.

A Satori Paths tevékenysége során nem utazásközvetítőként jár el, és nem közvetít más utazásszervező által szervezett utazási csomagokat. Az utas és a Satori Paths között létrejövő utazási szerződés alapján a Satori Paths az utazás megszervezéséért, az általa vállalt szolgáltatások teljesítéséért, valamint az utazási szerződésben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítéséért felel.

A Satori Paths az utazások megszervezése során különböző szolgáltatókkal – így különösen légitársaságokkal, szálláshelyekkel, transzfer- és személyszállítókkal, idegenvezetőkkel, helyi programszolgáltatókkal és egyéb partnerekkel – működhet együtt. E szolgáltatók bevonása nem változtatja meg a Satori Paths utazásszervezői minőségét, és nem jelenti azt, hogy a Satori Paths utazásközvetítőként járna el.

A Satori Paths honlapján közzétett utazási ajánlatok, programleírások, részvételi díjak, időpontok, szállásinformációk, közlekedési és egyéb szolgáltatási adatok a Satori Paths által összeállított utazási ajánlatok részét képezik. Az egyes ajánlatokban feltüntetett szolgáltatások és feltételek az adott utazásra vonatkozó utazási szerződés, részvételi tájékoztató, valamint az utazási dokumentáció rendelkezéseivel együtt értelmezendők.

A honlap látogatói a Satori Paths részére ajánlatkérést küldhetnek, illetve az adott utazásra vonatkozóan megrendelést adhatnak le. Az ajánlatkérés önmagában nem keletkeztet utazási szerződést. Az utazási szerződés a Satori Paths által meghatározott és visszaigazolt feltételek szerint, a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően jön létre.

A Satori Paths törekszik arra, hogy honlapján az aktuális és pontos információkat tegye közzé. Az egyes utazások részletes feltételeit, a szolgáltatások pontos tartalmát, a részvételi díjat, a fizetési feltételeket, az esetleges külön fizetendő díjakat, valamint az utazással kapcsolatos egyéb lényeges információkat az utazásra vonatkozó ajánlat, az utazási szerződés és a részvételi tájékoztató tartalmazza.

2.1. Megrendelés online foglalással egybekötve:

Az Ügyfél a Satori Paths által kínált utazásokra a Satori Paths honlapján elérhető online foglalási és megrendelési felületen keresztül is jelentkezhet. Az online megrendelés során az Ügyfél köteles a foglalás teljesítéséhez szükséges, valós és naprakész adatokat megadni, így különösen a teljes nevét, születési dátumát, állampolgárságát, lakcímét, e-mail címét, telefonszámát, valamint – amennyiben az adott utazáshoz szükséges – az úti okmány adatait és az utazással kapcsolatos egyéb, a Satori Paths által kért információkat.

Az Ügyfél felel az általa megadott adatok pontosságáért és teljességéért. Az adatok pontatlanságából, hiányosságából vagy azok késedelmes módosításából eredő többletköltségekért és egyéb következményekért a Satori Paths az irányadó jogszabályok keretei között nem vállal felelősséget.

Az online foglalás során a rendszer az adott utazásra vonatkozó, a foglalás pillanatában rendelkezésre álló árat és feltételeket jeleníti meg. Amennyiben az ár, a szolgáltatás elérhetősége vagy valamely feltétel a foglalási folyamat során megváltozik, a Satori Paths erről az Ügyfelet a foglalás véglegesítése előtt tájékoztatja. Az Ügyfél a módosult feltételek ismeretében dönthet a foglalás folytatásáról.

A foglalás véglegesítése előtt az Ügyfél köteles megismerni és elfogadni a Satori Paths Általános Szerződési Feltételeit, az adott utazásra vonatkozó utazási szerződés feltételeit, valamint a részvételi tájékoztatót és az egyéb, a foglaláshoz kapcsolódó dokumentumokat. Az Ügyfél az erre szolgáló jelölőnégyzetek kiválasztásával igazolja, hogy ezen dokumentumokat megismerte és elfogadta.

Az online megrendelés leadása önmagában nem jelenti automatikusan az utazási szerződés létrejöttét. A foglalási igény beérkezését követően a Satori Paths ellenőrzi a szolgáltatások elérhetőségét, a foglalás feltételeit és az esetleges fizetési kötelezettségeket. A foglalás véglegesítéséről a Satori Paths írásbeli visszaigazolást küld az Ügyfél által megadott e-mail címre.

Az utazási szerződés a Satori Paths és az Ügyfél között a vonatkozó jogszabályokban, valamint az adott utazásra irányadó szerződéses feltételekben meghatározott módon és időpontban jön létre. A Satori Paths az utazási szerződés létrejöttét követően elektronikus úton megküldi az Ügyfél részére a szerződés és az utazással kapcsolatos dokumentumok példányát, illetve az utazás teljesítéséhez szükséges további tájékoztatásokat.

Az Ügyfél a foglalás során a Satori Paths által biztosított fizetési módok közül választhat. A fizetési feltételeket, a részvételi díj összegét, az előleg vagy teljes vételár esedékességét, valamint az esetleges további fizetendő díjakat az adott utazásra vonatkozó ajánlat és az utazási szerződés tartalmazza.

A Satori Paths fenntartja a jogot arra, hogy amennyiben az Ügyfél által kiválasztott szolgáltatás az online megrendelés leadásakor már nem elérhető, vagy annak feltételei

időközben megváltoztak, a foglalást ne véglegesítse. Erről az Ügyfelet haladéktalanul tájékoztatja, és amennyiben az Ügyfél már teljesített fizetést, annak elszámolásáról és visszatérítéséről a vonatkozó jogszabályok és az adott utazás szerződéses feltételei szerint gondoskodik.

2.2. Ajánlatkérés:

Az Ügyfél a Satori Paths által kínált utazásokkal kapcsolatban a https://www.satoripathstravel.com/ weboldalon keresztül, valamint a Satori Paths által megadott elérhetőségeken ajánlatot kérhet. Az ajánlatkérés során az Ügyfél köteles megadni az ajánlat elkészítéséhez és az azt követő kapcsolattartáshoz szükséges adatokat, így különösen nevét, e-mail címét és telefonszámát, továbbá az utazással kapcsolatos, a Satori Paths által kért információkat.

Az ajánlatkérés nem minősül megrendelésnek, és annak elküldésével önmagában nem jön létre utazási szerződés az Ügyfél és a Satori Paths között. Az ajánlatkérés alapján a Satori Paths megvizsgálja az Ügyfél által megadott utazási igényt, és – a szolgáltatások aktuális elérhetősége, valamint az utazás feltételei alapján – egyedi ajánlatot készít és küld meg az Ügyfél részére.

A Satori Paths által megküldött ajánlat tartalmazza az adott utazás lényeges feltételeit, így különösen az utazás időpontját, időtartamát, a részvételi díjat, az abban foglalt szolgáltatásokat, az esetlegesen külön fizetendő díjakat, a fizetési feltételeket, valamint az ajánlat érvényességi idejét.

Az ajánlatban szereplő árak és szolgáltatási feltételek az ajánlatban meghatározott érvényességi időn belül, illetve az ott meghatározott feltételek szerint érvényesek. Amennyiben az ajánlat érvényességi ideje alatt a szolgáltatások elérhetősége, a szolgáltatói árak, árfolyamok, repülőjegyárak vagy egyéb, az utazás költségét befolyásoló körülmények megváltoznak, a Satori Paths az Ügyfél részére erről tájékoztatást ad, és szükség esetén módosított ajánlatot küld.

A Satori Paths a honlapján és az egyedi ajánlatokban törekszik arra, hogy valamennyi információt pontosan és naprakészen jelenítsen meg. Amennyiben azonban a weboldalon vagy az ajánlatban nyilvánvaló elírás, technikai vagy adatbeviteli hiba, hibás ár, hibás kép, téves dátum, illetve más, egyértelműen felismerhető információs hiba szerepel, a Satori Paths jogosult annak helyesbítésére. A helyesbítésről az Ügyfelet – amennyiben az adott hiba az Ügyfél által kezdeményezett foglalást vagy megrendelést érinti – megfelelően tájékoztatja.

Az ajánlatkérés alapján megküldött ajánlat a Satori Paths részéről mindaddig nem jelent szerződéskötési kötelezettséget, amíg az Ügyfél az ajánlatot az abban meghatározott módon nem fogadja el, és az utazási szerződés a vonatkozó jogszabályoknak, valamint a Satori Paths Általános Szerződési Feltételeinek megfelelően létre nem jön.

Amennyiben az Ügyfél az ajánlatot elfogadja, a Satori Paths megkezdi az utazás véglegesítéséhez szükséges foglalási és szervezési folyamatot. Az utazási szerződés létrejöttét, a fizetési kötelezettséget, valamint az utazás teljesítésének feltételeit az Ügyfél részére megküldött szerződéses dokumentumok és a Satori Paths írásbeli visszaigazolása tartalmazza.

A Satori Paths az Ügyfél által kért, egyedi utazások esetében az ajánlat elkészítése során az Ügyfél által megadott igényeket – így különösen az utazás időpontját, úti célt, közlekedést, szállást, programokat és egyéb szolgáltatásokat – figyelembe veszi. Az egyedi ajánlat kizárólag a benne meghatározott szolgáltatásokra és feltételekre vonatkozik.

III. MEGRENDELÉSEK INTÉZÉSE

A Satori Paths az Ügyfél részére az utazási szerződés megkötését megelőzően a vonatkozó jogszabályokban, különösen a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletben meghatározott tartalommal és módon biztosítja az utazással kapcsolatos előzetes tájékoztatást.

A Satori Paths az Ügyfél által megadott megrendeléseket és ajánlatkéréseket a rendelkezésére álló adatok alapján dolgozza fel. A Satori Paths jogosult a hiányos, ellentmondásos, nyilvánvalóan hibás vagy a foglalás teljesítéséhez szükséges adatokat nem tartalmazó megrendelés teljesítését mindaddig felfüggeszteni, amíg az Ügyfél a hiányzó vagy pontosítandó adatokat nem biztosítja.

A Satori Paths jogosult továbbá a megrendelés teljesítését megtagadni, amennyiben az utazás az Ügyfél által megadott feltételekkel nem szervezhető meg, a kért szolgáltatások nem elérhetők, illetve ha a megrendelés teljesítése jogszabályba, hatósági előírásba vagy a Satori Paths szerződéses feltételeibe ütközne. A megrendelés elutasításáról a Satori Paths az Ügyfelet lehetőség szerint haladéktalanul tájékoztatja.

A Satori Paths az Ügyféllel folytatott telefonos, elektronikus vagy egyéb ügyfélszolgálati kommunikációt kizárólag a vonatkozó adatvédelmi rendelkezések betartásával kezeli. Amennyiben valamely kommunikáció rögzítésére sor kerül, annak tényéről és céljáról, valamint a kapcsolódó adatkezelésről a Satori Paths adatkezelési tájékoztatója rendelkezik.

3.1. Online megrendelés

Amennyiben az Ügyfél a megrendelést a **https://www.satoripathstravel.com/** weboldalon keresztül adja le, a foglalási folyamat során köteles megismerni és elfogadni a Satori Paths Általános Szerződési Feltételeit, az adott utazásra vonatkozó utazási szerződés feltételeit, valamint a részére biztosított előzetes tájékoztatásokat.

Az Ügyfél a szükséges jelölőnégyzetek kiválasztásával igazolja, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatást megismerte, és az alkalmazandó szerződéses feltételeket elfogadta.

A megrendelés elküldése önmagában nem jelenti minden esetben az utazási szerződés automatikus létrejöttét. A Satori Paths a megrendelés beérkezését követően ellenőrzi a megadott adatokat, a szolgáltatások elérhetőségét és a foglalás feltételeit.

A foglalás véglegesítéséről és az utazási szerződés létrejöttéről a Satori Paths az Ügyfelet írásban, elsősorban elektronikus úton, a megadott e-mail címre küldött visszaigazolással tájékoztatja.

A létrejött utazási szerződés, valamint az ahhoz kapcsolódó dokumentumok elektronikus formában kerülnek megküldésre az Ügyfél részére. Az elektronikus úton megküldött dokumentumok az utazási szerződés részét képezik, amennyiben azok a szerződésben vagy az adott utazásra vonatkozó dokumentációban ekként kerülnek meghatározásra.

3.2. A megrendelés feldolgozása és a foglalás véglegesítése

A megrendelés beérkezését követően a Satori Paths megvizsgálja az utazás teljesíthetőségét és a kiválasztott szolgáltatások aktuális elérhetőségét.

Amennyiben az adott szolgáltatás vagy utazás elérhető, a Satori Paths a foglalást a rendelkezésére álló foglalási rendszereken és szolgáltatói kapcsolatokon keresztül elvégzi, illetve az utazás megszervezéséhez szükséges szolgáltatásokat lefoglalja.

Amennyiben az Ügyfél által kiválasztott utazás vagy valamely kapcsolódó szolgáltatás a megrendelés időpontjában már nem elérhető, vagy az eredetileg feltüntetett feltételekkel nem biztosítható, a Satori Paths erről az Ügyfelet tájékoztatja. Ilyen esetben a Satori Paths – az Ügyféllel történt egyeztetést követően – szükség szerint alternatív lehetőséget vagy módosított ajánlatot kínálhat fel.

A foglalás véglegesítésére az utazási szerződés létrejöttét, valamint az adott szerződés szerint esedékes előleg vagy részvételi díj megfizetését követően kerül sor, amennyiben az adott utazás feltételei ezt előírják.

Amennyiben az Ügyfél a szerződésben meghatározott fizetési határidőn belül nem teljesíti az esedékes fizetési kötelezettségét, a Satori Paths az Ügyfelet felszólíthatja a teljesítésre, illetve a vonatkozó jogszabályok és a jelen ÁSZF alapján jogosult lehet a szerződés megszüntetésére, illetve az abból eredő egyéb jogkövetkezmények alkalmazására.

A fizetési késedelemből eredő, az Ügyfélnek felróható többletköltségekért, így különösen a szolgáltatók által felszámított módosítási, törlési vagy egyéb díjakért az Ügyfél a vonatkozó jogszabályok és a szerződés rendelkezései szerint felel.

3.3. Az utazási szerződés létrejötte

A Satori Paths által megküldött utazási szerződés és az ahhoz kapcsolódó dokumentáció az adott utazás lényeges feltételeit tartalmazza.

Amennyiben a szerződéskötéshez az Ügyfél külön elfogadó nyilatkozata szükséges, az Ügyfél az ajánlatot a meghatározott módon – így különösen elektronikus elfogadással vagy aláírással – fogadhatja el.

Az utazási szerződés a vonatkozó jogszabályokban, valamint az adott szerződésben meghatározott módon és időpontban jön létre. A szerződés létrejöttéről a Satori Paths az Ügyfelet írásban visszaigazolja.

A Satori Paths által megküldött szerződésben észlelt adatbeviteli hibákat az Ügyfél köteles haladéktalanul jelezni. A szerződés létrejötte előtt észlelt hibák javítását a Satori Paths elvégzi, és szükség esetén a javított dokumentumot ismételten megküldi az Ügyfél részére.

Amennyiben az Ügyfél a szerződés létrejöttét követően kíván adatot vagy szerződéses feltételt módosítani, a módosításra kizárólag a vonatkozó jogszabályok, az adott utazás szerződéses feltételei és a Satori Paths által alkalmazott módosítási feltételek szerint van lehetőség.

A név, születési adatok, úti okmányadatok vagy egyéb személyes adatok módosításából eredő szolgáltatói költségek az Ügyfelet terhelhetik, amennyiben azok az Ügyfél adatváltoztatási igényéből erednek.

3.4. A megrendelés módosítása

Amennyiben az Ügyfél a Satori Paths által megküldött ajánlatot vagy szerződéses dokumentumot az azonosító adatok szükséges javításán túlmenően módosítani kívánja, a Satori Paths jogosult a módosított igényt új ajánlatként kezelni.

A módosítás elfogadásáig a Satori Paths nem köteles a módosított feltételek szerinti szolgáltatásokat biztosítani. A módosítás elfogadásáról a Satori Paths írásban tájékoztatja az Ügyfelet.

Amennyiben az Ügyfél által kért módosítás miatt a szolgáltatók további költséget számítanak fel, illetve a részvételi díj módosul, a Satori Paths erről az Ügyfelet előzetesen tájékoztatja.

Amennyiben a módosított utazás az eredeti feltételekkel nem teljesíthető, a Satori Paths az Ügyféllel egyeztetve alternatív lehetőséget kínálhat fel.

3.5. A szerződés dokumentálása

A Satori Paths az utazási szerződést, a megrendeléshez kapcsolódó dokumentumokat, az Ügyfél nyilatkozatait és az utazás teljesítéséhez szükséges egyéb dokumentációt a vonatkozó jogszabályokban meghatározott ideig és módon kezeli és megőrzi.

Az Ügyfél kérésére a Satori Paths a vele létrejött utazási szerződésről és az ahhoz kapcsolódó dokumentumokról elektronikus másolatot biztosít, amennyiben az adott dokumentum rendelkezésre áll és annak átadását jogszabály nem zárja ki.

Az Ügyfél által leadott, az általa igényelt utazási szolgáltatásokat tartalmazó megrendelés az utazási szerződés és annak mellékletei mellett az adott utazásra vonatkozó szerződéses dokumentáció részét képezheti.

3.6. Az utazási szerződés dokumentumai

Az utazási szerződés részét képezik különösen:

- az egyedi utazási szerződés;
- a Satori Paths Általános Szerződési Feltételei;
- az adott utazásra vonatkozó részvételi tájékoztató;
- az Ügyfél részére átadott előzetes tájékoztatás;
- az egyedi ajánlat és annak elfogadott változata;
- a fizetési feltételek;
- valamint az utazással kapcsolatban az Ügyfél részére átadott egyéb, szerződéses jelentőségű dokumentumok.

Amennyiben az egyes dokumentumok között eltérés mutatkozik, az adott utazásra vonatkozó egyedi utazási szerződés és az ahhoz kapcsolódó egyedi feltételek az irányadók, kivéve, ha jogszabály ettől eltérő alkalmazást ír elő.

A Satori Paths az Ügyfél részére biztosítja, hogy a szerződéskötés előtt megismerhesse az alkalmazandó Általános Szerződési Feltételeket.

3.7. A szerződés nyelve

Az utazási szerződés és a Satori Paths általános szerződéses dokumentumai magyar nyelven készülnek.

Amennyiben valamely szolgáltató vagy külföldi partner által kibocsátott dokumentum más nyelven áll rendelkezésre, az ilyen dokumentum az utazás teljesítéséhez szükséges kiegészítő dokumentumnak minősülhet. Amennyiben annak tartalma és a Satori Paths által az Ügyféllel kötött szerződés között eltérés van, az Ügyfél és a Satori Paths jogviszonyában a magyar nyelvű szerződéses dokumentumok és a vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezései irányadóak, a jogszabályok által megengedett keretek között.

3.8. Fizetési kötelezettség és a foglalás fenntartása

Az Ügyfél köteles az utazási szerződésben meghatározott előleget, részvételi díjat, illetve egyéb fizetési kötelezettségeket a megjelölt határidőben teljesíteni.

A Satori Paths a foglalás véglegesítését és fenntartását az adott utazás feltételei szerint a megfelelő határidőben történő fizetéshez kötheti.

Amennyiben az Ügyfél a fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, és a késedelem a szerződésben vagy jogszabályban meghatározottak szerint a szerződés megszüntetését eredményezi, a Satori Paths jogosult a szerződés megszüntetésével kapcsolatos jogait érvényesíteni.

A szerződés megszűnésének, az esetleges bánatpénznek, lemondási díjnak vagy egyéb költségnek a feltételeit az utazási szerződés, a jelen ÁSZF, valamint a vonatkozó jogszabályok határozzák meg.

3.9. Az Ügyfél adatainak ellenőrzése

Az Ügyfél köteles a Satori Paths részére megadott személyes és utazási adatokat a megrendelés véglegesítése előtt ellenőrizni.

Különösen fontos a név, születési dátum, állampolgárság, úti okmány adatai és egyéb, a közlekedési vagy szálláshely-szolgáltatás igénybevételéhez szükséges adatok pontos megadása.

Amennyiben az Ügyfél hibás adatot ad meg, és annak kijavítása a szerződés létrejöttét követően többletköltséggel jár, a Satori Paths jogosult az ilyen, az Ügyfél által okozott és igazolt többletköltséget az Ügyféllel szemben érvényesíteni, amennyiben azt jogszabály nem zárja ki.

3.10. Az utazási szerződésből eredő jogok átruházása

Az Ügyfél köteles a Satori Paths-t haladéktalanul tájékoztatni, amennyiben az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit más személyre kívánja átruházni.

Az átruházásra kizárólag a vonatkozó jogszabályokban és az adott utazási szerződésben meghatározott feltételekkel kerülhet sor. Az átruházással kapcsolatban felmerülő, jogszabály alapján érvényesíthető igazolt többletköltségeket az Ügyfél köteles megtéríteni.

A Satori Paths az átruházás teljesíthetőségéről és annak feltételeiről az Ügyfelet írásban tájékoztatja.

V. LEKÉRÉSRE TÖRTÉNŐ FOGLALÁS

Egyes utazások, illetve az utazáshoz kapcsolódó egyes szolgáltatások – különösen egyedi, személyre szabott vagy korlátozott kapacitással rendelkező szolgáltatások – véglegesítése előtt a Satori Paths-nek szüksége lehet az adott szolgáltatás elérhetőségének és feltételeinek előzetes ellenőrzésére.

Ilyen esetben a Satori Paths az Ügyfél által benyújtott megrendelés vagy ajánlatkérés alapján előzetesen ellenőrzi a szolgáltatás elérhetőségét, valamint szükség esetén lefoglalja vagy lekéri a szolgáltatás biztosításához szükséges kapacitást a közreműködő szolgáltatónál.

Az előzetes lekérés vagy elérhetőség-ellenőrzés önmagában nem jelenti az utazási szerződés automatikus létrejöttét, és nem garantálja, hogy a szolgáltatás az Ügyfél által eredetileg megjelölt feltételekkel véglegesen biztosítható.

Amennyiben az előzetes lekérés eredményeként a kért utazás vagy szolgáltatás elérhető és a feltételek változatlanul biztosíthatók, a Satori Paths az Ügyfelet tájékoztatja a foglalás véglegesítésének lehetőségéről és az esetlegesen szükséges további lépésekről.

Amennyiben az előzetes lekérés során kiderül, hogy az utazás vagy valamely szolgáltatás nem elérhető, illetve csak módosított feltételekkel biztosítható, a Satori Paths erről az Ügyfelet tájékoztatja, és szükség esetén módosított ajánlatot vagy alternatív lehetőséget kínálhat fel.

Amennyiben az előzetes lekéréshez vagy a foglalás véglegesítéséhez a Satori Paths által előzetesen meghatározott, igazoltan felmerülő és az Ügyfél által elfogadott külön költség kapcsolódik, annak összegét, jogcímét és fizetési feltételeit a Satori Paths az Ügyféllel a költség felmerülése előtt egyértelműen közli. Az ilyen költség kizárólag az Ügyfél előzetes elfogadása alapján számítható fel.

Ha a foglalás a Satori Paths által előzetesen közölt feltételek szerint nem valósul meg, a már megfizetett összeg elszámolására és esetleges visszatérítésére az adott ajánlat, az utazási szerződés, valamint a vonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

A Satori Paths az előzetes lekérés eredményéről az Ügyfelet elektronikus úton, a megrendelés során megadott e-mail címen vagy – szükség esetén – telefonon tájékoztatja.

Az előzetes lekérés során a Satori Paths törekszik arra, hogy a lehető legrövidebb időn belül visszajelzést adjon az Ügyfél részére, azonban a visszaigazolás időtartama az érintett szolgáltató, szálláshely, légitársaság, helyi partner vagy egyéb közreműködő válaszidejétől is függhet.

A Satori Paths kizárólag a vonatkozó jogszabályokban és az Ügyféllel létrejött szerződésben meghatározott körben felel az előzetes lekérés eredményéért, illetve az annak során közölt információkért.

VI. UTAZÁSI DOKUMENTUMOK

A Satori Paths az utazás teljesítéséhez szükséges, általa biztosított utazási dokumentumokat – így különösen az utazási visszaigazolást, szállásvouchert, transzferhez kapcsolódó dokumentumokat, program- és belépőjegyeket, valamint a rendelkezésre álló repülőjegy- és egyéb közlekedési dokumentumokat – az Ügyfél részére elektronikus úton, az Ügyfél által megadott e-mail címre küldi meg.

Az utazási dokumentumok átadásának időpontja az adott utazás jellegétől, a közreműködő szolgáltatók eljárásától, valamint az egyes szolgáltatások visszaigazolásának időpontjától függ. A Satori Paths törekszik arra, hogy az utazáshoz szükséges valamennyi

dokumentumot az indulást megelőzően megfelelő időben az Ügyfél rendelkezésére bocsássa.

Egyes dokumentumok vagy szolgáltatási visszaigazolások csak közvetlenül az utazás megkezdése előtt állhatnak rendelkezésre. Ilyen esetben a Satori Paths az Ügyfelet a dokumentum rendelkezésre állásáról és annak átvételi vagy felhasználási módjáról megfelelően tájékoztatja.

Amennyiben az utazáshoz kapcsolódó valamely dokumentumot nem a Satori Paths, hanem közvetlenül a szolgáltató – például légitársaság, szálláshely vagy helyi szolgáltató – bocsátja az Ügyfél rendelkezésére, a Satori Paths erről az Ügyfelet tájékoztatja, és szükség esetén segítséget nyújt a dokumentumok beszerzésével vagy felhasználásával kapcsolatban.

Az Ügyfél köteles az utazás előtt valamennyi részére megküldött dokumentumot és adatot ellenőrizni, különös tekintettel a névre, az utazás időpontjára, az indulási és érkezési helyre, a repülőjáratokra, a szálláshelyre, valamint az egyéb, az utazás teljesítése szempontjából lényeges adatokra.

Az Ügyfél köteles haladéktalanul jelezni a Satori Paths részére, ha az átadott dokumentumokban hibát, eltérést vagy hiányosságot észlel. Az utazás megkezdése előtt jelzett adat- vagy dokumentumhiba esetén a Satori Paths megteszi a szükséges intézkedéseket a hiba kijavítása érdekében, amennyiben az a Satori Paths hatáskörében és az adott szolgáltatás feltételei szerint lehetséges.

6.1. Úti okmányok és beutazási feltételek

Az utazáshoz szükséges érvényes úti okmány – így különösen útlevél vagy személyazonosító igazolvány –, valamint az esetlegesen szükséges vízum, beutazási engedély, tartózkodási engedély, oltási igazolás, egészségügyi igazolás vagy egyéb, az utazó személyéhez kapcsolódó okmány beszerzése és megfelelő érvényességének biztosítása az Ügyfél felelőssége.

Az Ügyfél köteles az utazás megkezdése előtt ellenőrizni, hogy az általa használt úti okmány megfelel-e a célország, valamint az utazás során érintett valamennyi ország aktuális beutazási és tranzitfeltételeinek.

A gyermekkorú és kiskorú utasnak is rendelkeznie kell az adott ország beutazási feltételeinek megfelelő, érvényes úti okmánnyal, valamint az esetlegesen szükséges szülői vagy gyámi hozzájárulással és egyéb dokumentumokkal.

Amennyiben kiskorú utas nem a szülőjével vagy törvényes képviselőjével utazik, az Ügyfél köteles előzetesen tájékozódni arról, hogy az érintett országok milyen szülői vagy törvényes képviselői hozzájárulást, nyilatkozatot vagy egyéb dokumentumot követelnek meg.

Az Ügyfél köteles betartani az utazás során irányadó jogszabályokat és hatósági előírásokat, így különösen az útlevél-, vízum-, vám-, deviza-, be- és kiutazási, tranzit-, valamint egészségügyi előírásokat.

Amennyiben az Ügyfél az előírt úti okmányok, vízumok, engedélyek vagy egyéb szükséges dokumentumok hiánya, érvénytelensége vagy nem megfelelő volta miatt az utazáson nem tud részt venni, az ebből eredő következményekért – ideértve az esetlegesen felmerülő többletköltségeket és a szolgáltatások elvesztését – az Ügyfél felel, kivéve, ha a vonatkozó jogszabály alapján a Satori Paths felelőssége megállapítható.

Az úti okmányok hiányából vagy nem megfelelőségéből eredő meghiúsult utazás nem jelenti automatikusan az utazási díj visszatérítésére való jogosultságot. Ilyen esetben az utazás lemondására, az esetleges bánatpénzre és a visszatérítésre az utazási szerződés, a jelen ÁSZF és a vonatkozó jogszabályok rendelkezései irányadóak.

6.2. Beutazási és konzuli információk

A Satori Paths az utazás szervezése során az Ügyfél részére rendelkezésre bocsáthatja az általa ismert, illetve a hivatalos forrásokból elérhető beutazási információkat. Az aktuális beutazási, tranzit- és egészségügyi követelmények azonban időszakonként változhatnak, ezért az Ügyfél köteles az utazás előtt az aktuális követelményeket saját maga is ellenőrizni.

A magyar állampolgárok számára a konzuli és beutazási információk hivatalos forrása a Magyarország Kormánya által működtetett Konzuli Szolgálat:

Konzuli Szolgálat – Konzuli Információk

Az Ügyfél köteles különösen ellenőrizni az útlevél érvényességi követelményeit, a vízum- vagy elektronikus beutazási engedély szükségességét, a tranzitországok előírásait, valamint az esetlegesen fennálló egészségügyi vagy egyéb beutazási feltételeket.

A Satori Paths az Ügyfél kérésére az utazással kapcsolatos általános tájékoztatásban segítséget nyújthat, azonban az Ügyfél személyes úti okmányainak és az utazás időpontjában hatályos beutazási feltételeknek való megfelelésért az Ügyfél felel, kivéve, ha jogszabály alapján a Satori Paths-t e körben kifejezett tájékoztatási vagy egyéb kötelezettség terheli.

VII. DÍJ MÓDOSÍTÁSA

Az utazási szerződésben meghatározott díj módosítására kizárólag a vonatkozó jogszabályokban, különösen a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén kerülhet sor.

A Satori Paths az utazási szerződésben meghatározott díjat kizárólag olyan költségek változása miatt jogosult módosítani, amelyekre a vonatkozó jogszabályok alapján a díj módosítása alapítható. Ilyen lehet különösen a személyszállítási szolgáltatásokhoz

kapcsolódó üzemanyag- vagy egyéb energiaárak változása, az utazási szolgáltatásokra vonatkozó adók, illetékek és egyéb kötelező terhek változása, valamint az adott utazási szolgáltatás teljesítéséhez kapcsolódó, a Satori Paths által nem befolyásolható költségek jogszabályban meghatározott változása.

A díj emelésére és annak mértékére kizárólag a jogszabályban meghatározott korlátok és feltételek szerint kerülhet sor. A Satori Paths a díj módosításáról az Utast a jogszabályban meghatározott határidőn belül, tartós adathordozón tájékoztatja, és egyidejűleg megadja a díjmódosítás indokát és számításának részletes indokolását.

Amennyiben a díjemelés mértéke vagy körülményei alapján a vonatkozó jogszabályok az Utas számára elállási, felmondási vagy egyéb jogot biztosítanak, az Utas e jogait a jogszabályban meghatározott feltételek szerint gyakorolhatja.

A díj csökkentésére vonatkozó esetleges szabályokat szintén a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet és az utazási szerződés rendelkezései alapján kell alkalmazni.

VIII. REKLAMÁCIÓ

8.1. Hibás teljesítés bejelentése

Az Utas az utazási szerződés teljesítésével, illetve az utazási csomagban szereplő szolgáltatásokkal kapcsolatos hibát vagy kifogást köteles annak észlelését követően haladéktalanul bejelenteni a Satori Paths részére, illetve amennyiben a hiba a helyszínen közvetlenül orvosolható, az érintett helyi szolgáltatónak is. Az Utas köteles a hiba elhárítása érdekében a Satori Paths-szal és az érintett szolgáltatóval együttműködni. A kifogás késedelmes bejelentéséből eredő következményekért az Utas annyiban felel, amennyiben a késedelem miatt a hiba megfelelő orvoslása lehetetlenné válik vagy jelentősen megnehezül.

8.2. Panasz benyújtása

Az Utas panaszát személyesen, postai úton, elektronikus úton vagy telefonon terjesztheti elő.

A Satori Paths panaszkezelési elérhetőségei:

Satori Paths
Postai cím: 2030 Érd, Lőcsei utca 75. földszint 4. ajtó
E-mail: satori@satoripathstravel.com
Telefon: +36 70 205 1656

A panasz lehetőség szerint tartalmazza az Utas nevét, elérhetőségét, az utazási szerződés vagy foglalás azonosítóját, az érintett utazás adatait, a panasz részletes leírását, valamint a panaszt alátámasztó dokumentumokat és egyéb bizonyítékokat.

8.3. Szóbeli panasz

A Satori Paths a hozzá beérkező szóbeli panaszt a vonatkozó jogszabályok szerint megvizsgálja, és amennyiben lehetséges, azt azonnal orvosolja. Ha az Utas a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Satori Paths a panaszról a jogszabályban meghatározott tartalommal jegyzőkönyvet vesz fel. A telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás útján tett szóbeli panaszt a Satori Paths a jogszabályban meghatározott esetben egyedi azonosító számmal látja el.

8.4. Írásbeli panasz

A Satori Paths az írásbeli panaszt – ha európai uniós jogi aktus vagy egyéb jogszabály eltérően nem rendelkezik – a beérkezésétől számított 30 napon belül írásban, érdemben megválaszolja.

A panasz elutasítása esetén a Satori Paths az elutasítást indokolja, és az Utast tájékoztatja azokról a hatósági, illetve békéltető testületi lehetőségekről, amelyek a panasz jellege alapján számára rendelkezésre állnak.

8.5. Panaszok nyilvántartása és megőrzése

A Satori Paths a panaszról felvett jegyzőkönyvet, valamint az írásbeli panaszra adott válasz másolatát a vonatkozó jogszabályban meghatározott ideig megőrzi.

8.6. Békéltető testület

Amennyiben az Utas és a Satori Paths között a fogyasztói jogvita közvetlen rendezése nem vezet eredményre, az Utas jogosult a jogszabályok alapján hatáskörrel és illetékességgel rendelkező békéltető testülethez fordulni. A békéltető testületek aktuális elérhetőségei a hivatalos tájékoztatási felületen érhetők el: Békéltető Testületek – hivatalos tájékoztatás

A Satori Paths a békéltető testület eljárásában a vonatkozó jogszabályokban meghatározott kötelezettségeinek eleget tesz.

8.7. Fogyasztóvédelmi hatóság

Az Utas fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, ha álláspontja szerint a Satori Paths fogyasztóvédelmi jogszabályban meghatározott kötelezettségét megsértette. A fogyasztóvédelmi hatóság elsősorban a fogyasztóvédelmi szabályok betartását ellenőrzi. Az egyedi szerződéses jogviták – így különösen kártérítési, díj-visszatérítési vagy hibás teljesítésből eredő konkrét igények – rendezésére a békéltető testület vagy a bíróság rendelkezik hatáskörrel.

8.8. Satori Paths felelőssége

A Satori Paths, mint utazásszervező, az utazási csomag teljesítéséért a vonatkozó jogszabályokban és az utazási szerződésben meghatározottak szerint felel. Az utazási csomag teljesítésében részt vevő szolgáltatók – így különösen légitársaságok, szálláshelyek,

transzferszolgáltatók vagy helyi programszolgáltatók – igénybevétele nem érinti a Satori Paths jogszabályon alapuló utazásszervezői felelősségét.

8.9. Poggyászkár

Légi személyszállítással összefüggő poggyászkár esetén az Utas köteles a kárt a légifuvarozónak vagy az általa kijelölt szolgáltatónak a vonatkozó szabályok szerint, lehetőség szerint haladéktalanul bejelenteni. A poggyász elvesztésére, megsemmisülésére vagy megrongálódására vonatkozó igényekre az alkalmazandó nemzetközi és uniós légi fuvarozási szabályok irányadóak.

8.10. Részletes panaszkezelési szabályok

A panaszok részletes benyújtási és kivizsgálási szabályait a Satori Paths külön Panaszkezelési Szabályzata tartalmazza, amely a Satori Paths hivatalos honlapján érhető el. A jelen ÁSZF és a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezéseit egymással összhangban kell alkalmazni.

IX. A SZERZŐDÉS ÜGYFÉL ÁLTALI MEGSZÜNTETÉSÉNEK FELTÉTELEI/SZTORNÓ FELTÉTELEK

9.1. A szerződés felmondása az Utas által

Az Utas az utazási szerződést a vonatkozó jogszabályokban, valamint az utazási szerződésben meghatározott feltételek szerint jogosult felmondani.

Az Utas az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja az utazási szerződést, azonban a felmondásnak a jogszabályban vagy az utazási szerződésben meghatározott esetekben és feltételekkel díjfizetési, illetve költségviselési következménye lehet.

A felmondás esetén fizetendő bánatpénz, lemondási díj vagy egyéb költség mértékét és feltételeit az utazási szerződés, az ahhoz kapcsolódó egyedi feltételek, valamint a vonatkozó jogszabályok határozzák meg.

A Satori Paths a felmondás kézhezvételét követően elszámol az Utassal, és a jogszabályok, valamint az utazási szerződés alapján járó összegeket az azokban meghatározott feltételek szerint számolja el és téríti vissza.

9.2. Díjmentes felmondás rendkívüli körülmények esetén

Az Utas jogosult az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül felmondani az utazási szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények következnek be, amelyek az utazási csomag teljesítését, illetve az Utasnak a célállomásra történő szállítását jelentős mértékben befolyásolják.

Ilyen esetben az Utas jogosult az utazási csomag ellenértékének teljes visszatérítésére, azonban további kártérítésre a vonatkozó jogszabályokban meghatározott eseteken kívül nem jogosult.

A rendkívüli körülmény fennállását és annak az utazás teljesítésére gyakorolt hatását az adott körülmények alapján kell megítélni.

9.3. Lemondás közlése

Az Utas felmondási vagy lemondási nyilatkozatát a Satori Paths részére írásban, elsősorban elektronikus úton köteles megküldeni.

A lemondás időpontjának azt az időpontot kell tekinteni, amikor a lemondási nyilatkozat a Satori Paths számára igazolható módon hozzáférhetővé válik.

A lemondásnak egyértelműen tartalmaznia kell az Utas nevét, az utazási szerződés vagy foglalás azonosításához szükséges adatokat, valamint az utazás időpontját és a lemondási szándékot.

Amennyiben az Utas lemondási nyilatkozata nem tartalmazza a szükséges adatokat, a Satori Paths jogosult az Utast azok pótlására felhívni.

9.4. Lemondási költségek

Az Utas által kezdeményezett felmondás esetén a Satori Paths jogosult a vonatkozó jogszabályok és az utazási szerződés alapján meghatározott, megfelelő mértékű bánatpénzt vagy egyéb lemondási költséget érvényesíteni.

A lemondási költség mértékét az utazás lefoglalásakor az Utas számára hozzáférhetővé tett utazási szerződés, ajánlat, egyedi feltételek vagy egyéb szerződéses dokumentum tartalmazza.

Egyes utazási szolgáltatások – különösen a repülőjegyek, egyedileg lefoglalt szállások, privát transzferek, külön megrendelt programok vagy más, nem vagy csak jelentős költséggel visszamondható szolgáltatások – esetében a szolgáltató által alkalmazott lemondási feltételek az utazási szerződésben meghatározott módon figyelembe vehetők.

A Satori Paths az Utas részére a lemondás esetén alkalmazandó feltételeket és várható költségeket az utazási szerződés megkötése előtt megismerhetővé teszi.

9.5. Az utazási szerződés módosítása

Az utazási szerződés módosítása kizárólag a vonatkozó jogszabályokban és az utazási szerződésben meghatározott feltételek szerint történhet.

Amennyiben az Utas által kezdeményezett módosítás az utazási szerződés lényeges feltételeit érinti – így különösen az utazás időpontját, időtartamát, az utasok személyét, a szállást, a közlekedést vagy a megrendelt szolgáltatások körét –, a Satori Paths jogosult a

módosításból eredő, előzetesen közölt és jogszerűen érvényesíthető többletköltséget felszámítani.

A módosítás elfogadása esetén a módosított feltételeket a Satori Paths írásban visszaigazolja. A módosítás dátumát és lényegét a szerződéshez kapcsolódó dokumentációban rögzíteni kell.

9.6. A már megfizetett összeg elszámolása

Az Utas által történt felmondás vagy lemondás esetén a Satori Paths az Utas által korábban megfizetett összegekkel a vonatkozó jogszabályok, az utazási szerződés és az alkalmazandó lemondási feltételek alapján elszámol.

Amennyiben az Utast visszatérítés illeti meg, annak teljesítésére a vonatkozó jogszabályokban és az utazási szerződésben meghatározott határidőn belül (14 nap) kerül sor.

Amennyiben a lemondás következtében az Utas által már megfizetett összeg nem fedezi az Utas által jogszerűen viselendő lemondási vagy egyéb költségeket, az Utas köteles a fennmaradó összeget a Satori Paths részére megfizetni.

9.7. A szerződés megszüntetésének dokumentálása

A szerződés felmondását, annak időpontját, valamint az elszámolás eredményét a Satori Paths a szerződéshez kapcsolódó dokumentációban rögzíti.

A Satori Paths a szerződés megszüntetésével kapcsolatos visszaigazolást és az elszámolásra vonatkozó tájékoztatást az Utas részére elektronikus úton vagy más, igazolható módon megküldi.

X. SZERZŐDÉS ÁTRUHÁZÁSA

Az Utas jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan harmadik személyre átruházni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek, és az utazási szerződésből eredő valamennyi kötelezettséget vállalja.

Az átruházásról az Utas köteles a Satori Paths-t észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíteni. Az értesítésnek tartalmaznia kell az eredeti Utas és az új Utas azonosításához, valamint az utazási szerződés módosításához szükséges adatokat.

Az átruházás csak akkor lehetséges, ha az új Utas megfelel az utazási csomagra vonatkozó szerződéses és jogszabályi feltételeknek, valamint az utazáshoz szükséges személyi, úti okmány- és egyéb követelményeknek.

Az utazási szerződésből eredő jogok és kötelezettségek átruházása esetén az eredeti és az új Utas egyetemlegesen felelnek a Satori Paths felé az átruházásból eredő, jogszerűen felszámítható költségek és díjak megfizetéséért.

Az átruházásból eredő költség kizárólag olyan mértékben terhelhető az Utasokra, amennyiben az a Satori Paths-nál vagy az utazási csomag teljesítésében részt vevő szolgáltatóknál ténylegesen felmerül, és annak mértékéről az Utasokat a jogszabályoknak megfelelően tájékoztatják.

Az átruházás nem érinti az utazási csomag egyéb szerződéses feltételeit. Az új Utas az átruházással az eredeti Utas helyébe lép, és az utazási szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek őt illetik, illetve terhelik.

A Satori Paths az átruházás bejelentését követően megvizsgálja annak szerződéses és gyakorlati teljesíthetőségét, és az átruházás elfogadásáról, valamint az esetlegesen felmerülő költségekről az érintett Utasokat írásban tájékoztatja.

Az átruházás nem alkalmazható, ha annak teljesítése jogszabályba, az utazási szerződésbe vagy az utazási csomag teljesítésében részt vevő szolgáltató kötelező feltételeibe ütközik.

XI. MEGRENDELÉS ELUTASÍTÁSA, ELÁLLÁS

11.1. A megrendelés elutasítása

A Satori Paths jogosult a megrendelés teljesítését megtagadni vagy a megrendelés feldolgozását felfüggeszteni, amennyiben:

- az Ügyfél ismételten hiányos, ellentmondásos vagy nyilvánvalóan valótlan adatokat tartalmazó megrendelést nyújt be;
- a megrendelés teljesítéséhez szükséges adatokat vagy dokumentumokat az Ügyfél a Satori Paths felhívása ellenére sem bocsátja rendelkezésre;
- a megrendelés tárgyát képező utazási szolgáltatás vagy utazási csomag nem elérhető, illetve annak teljesítése a megadott feltételekkel nem lehetséges;
- a megrendelés teljesítése jogszabályba, hatósági előírásba vagy az utazási szolgáltatások teljesítéséhez szükséges kötelező feltételekbe ütközne;
- az Ügyfél a megrendeléshez kapcsolódó fizetési kötelezettségét a meghatározott határidőn belül nem teljesíti;
- az Ügyfél a Satori Paths által meghatározott, a szerződés létrehozásához szükséges nyilatkozatot vagy dokumentumot határidőben nem bocsátja rendelkezésre;
- a megrendelés körülményei alapján alappal feltételezhető, hogy az Ügyfél nem valós megrendelési szándékkal jár el, vagy a megrendelés rendeltetésszerű teljesítése nem várható el.

A megrendelés elutasításáról a Satori Paths az Ügyfelet lehetőség szerint haladéktalanul tájékoztatja, és amennyiben az Ügyfél részéről már teljesítés történt, az esetleges visszatérítésről a vonatkozó jogszabályok és az adott szerződés feltételei szerint gondoskodik.

A megrendelés elutasítása önmagában nem minősül az utazási szerződés felmondásának, amennyiben a felek között korábban már létrejött utazási szerződés.

11.2. Minimális csoportlétszám és az utazás lemondása

Az egyes utazási csomagok indulásának feltétele az adott utazási ajánlatban, illetve az egyedi utazási szerződésben meghatározott minimális csoportlétszám teljesülése. A minimális létszámot az Utazásszervező az adott utazásra vonatkozó ajánlatban és szerződésben egyértelműen feltünteti.

Amennyiben a jelentkezők száma nem éri el a meghatározott minimális (6 fő) létszámot, az Utazásszervező jogosult az utazási szerződést felmondani, az alábbi értesítési határidők betartásával:

- hat napnál hosszabb utazás esetén legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal;
- két és hat nap közötti időtartamú utazás esetén legkésőbb az utazás megkezdése előtt 7 nappal;
- két napnál rövidebb utazás esetén legkésőbb az utazás megkezdése előtt 48 órával.

Az Utazásszervező a felmondásról az Utazót írásban, tartós adathordozón értesíti. A minimális csoportlétszám el nem érése miatti jogszerű felmondás esetén az Utazó által befizetett teljes részvételi díj visszajár, amelyet az Utazásszervező legkésőbb a felmondástól számított 14 napon belül visszatérít. Ebben az esetben az Utazásszervezőt kártérítési kötelezettség nem terheli.

11.3. A szerződés megszüntetése az Ügyfél fizetési késedelme esetén

Amennyiben az Ügyfél az utazási szerződés alapján esedékes előleget, részletet vagy teljes vételárat a meghatározott határidőig nem fizeti meg, a Satori Paths jogosult az Ügyfelet a teljesítésre megfelelő póthatáridő tűzésével felszólítani, amennyiben ezt a jogszabályok vagy az adott szerződés alapján meg kell vagy célszerű megtenni.

Ha az Ügyfél a póthatáridőn belül sem teljesíti fizetési kötelezettségét, a Satori Paths jogosult az utazási szerződést a vonatkozó jogszabályok és az utazási szerződés rendelkezései szerint megszüntetni.

A szerződés megszüntetése esetén az Ügyféllel történő elszámolás során figyelembe kell venni az addig megfizetett összegeket, az alkalmazandó lemondási vagy egyéb szerződéses költségeket, valamint a Satori Paths-t jogszerűen megillető egyéb összegeket.

11.4. Egyéb szerződésszegés

A Satori Paths jogosult az utazási szerződés megszüntetésére, illetve az abban meghatározott egyéb jogkövetkezmények alkalmazására, ha az Ügyfél az utazási szerződésben vállalt valamely lényeges kötelezettségét nem teljesíti, és a szerződésszegés a vonatkozó jogszabályok alapján a szerződés megszüntetését megalapozza.

Ilyen esetben a Satori Paths az Ügyfelet – amennyiben azt a jogszabály vagy a szerződés megköveteli – előzetesen felszólítja a szerződésszegés megszüntetésére vagy a hiányzó kötelezettség teljesítésére.

11.5. A szerződéshez szükséges dokumentumok és nyilatkozatok

Amennyiben az utazási szerződés létrejöttéhez vagy teljesítéséhez az Ügyfél aláírt dokumentuma, nyilatkozata vagy egyéb igazolása szükséges, az Ügyfél köteles azt a Satori Paths által meghatározott határidőn belül rendelkezésre bocsátani.

Az Ügyfél dokumentum- vagy nyilatkozatadási kötelezettségének elmulasztása esetén a Satori Paths jogosult az Ügyfelet pótlásra felszólítani, illetve – amennyiben a dokumentum vagy nyilatkozat hiánya a szerződés teljesítését ellehetetleníti – a vonatkozó jogszabályok és a szerződés alapján a szükséges jogkövetkezményeket alkalmazni.

11.6. Tájékoztatás a megszüntetésről

A Satori Paths a megrendelés elutasításáról, illetve a már létrejött utazási szerződés megszüntetéséről az Ügyfelet írásban, elsősorban elektronikus úton tájékoztatja.

A tájékoztatásban – amennyiben az adott esetben értelmezhető – fel kell tüntetni a megszüntetés vagy elutasítás okát, annak időpontját, valamint az esetleges pénzügyi elszámolásra vonatkozó információkat.

A Satori Paths a szerződés megszüntetésével kapcsolatban minden esetben a vonatkozó jogszabályok és az adott utazási szerződés rendelkezései szerint jár el.

XII. ÉLMÉNYBESZÁMOLÓK

12.1. Értékelés bekérése

A Satori Paths az utazás befejezését követően elektronikus úton felkérheti az Utast arra, hogy az utazással kapcsolatos tapasztalatait, véleményét és észrevételeit értékelés vagy élménybeszámoló formájában ossza meg.

Az értékelés elkészítése és megküldése az Utas számára önkéntes, annak elmaradása miatt az Utast semmilyen hátrány nem érheti.

Az Utas az értékelésben véleményt nyilváníthat különösen az utazás szervezéséről, a tájékoztatásról, az utazási csomag egyes szolgáltatásairól, a szállásról, a közlekedésről, a programokról, valamint a Satori Paths ügyfélkezeléséről.

12.2. Az élménybeszámoló közzététele

A Satori Paths az Utas által megküldött élménybeszámolót vagy értékelést – az Utas erre vonatkozó, megfelelő hozzájárulása alapján – saját honlapján vagy egyéb, általa üzemeltetett online felületeken közzéteheti.

Az értékelés közzététele során az Utas neve vagy egyéb azonosításra alkalmas adata kizárólag akkor jeleníthető meg, ha ahhoz az Utas külön és megfelelő tájékoztatáson alapuló hozzájárulását adta.

Az Utas jogosult az értékelését név nélkül is megadni, illetve kérheti, hogy az értékelés közzététele kizárólag keresztnévvel, monogrammal vagy más, azonosításra nem alkalmas formában történjen.

Az értékeléshez fénykép, videó vagy egyéb médiaanyag kizárólag az Utas erre vonatkozó hozzájárulása alapján használható fel és tehető közzé.

12.3. Felhasználói tartalom

Az Utas által megküldött élménybeszámoló és az ahhoz csatolt fénykép, videó vagy egyéb tartalom az Utas által létrehozott tartalomnak minősül.

Az Utas szavatolja, hogy az általa megküldött tartalom közzététele nem sérti harmadik személy személyiségi jogait, szerzői jogait, képmáshoz vagy hangfelvételhez fűződő jogát, valamint egyéb jogát vagy jogos érdekét.

Amennyiben az Utas olyan személyt ábrázoló fényképet vagy videót küld meg, amelyen más személy felismerhető, az Utas köteles gondoskodni arról, hogy a tartalom felhasználása és közzététele az érintett személyek jogait ne sértse.

12.4. Moderálás és eltávolítás

A Satori Paths jogosult az oldalain megjelenő értékeléseket moderálni, illetve a jogszabályba ütköző, mások jogait vagy jogos érdekeit sértő, valótlan tényállítást tartalmazó, sértő, gyűlöletkeltő, reklám- vagy spamjellegű, illetve egyébként nem megfelelő tartalmak közzétételét megtagadni vagy azokat eltávolítani.

A moderálás nem irányulhat kizárólag az Utas negatív véleményének elhallgatására. A Satori Paths az értékelések tartalmát kizárólag objektív és előre meghatározható szempontok alapján jogosult kezelni.

Amennyiben az Utas az általa megküldött és közzétett értékelés vagy médiaanyag eltávolítását kéri, a Satori Paths a kérelmet megvizsgálja, és a vonatkozó adatvédelmi, személyiségi jogi és egyéb jogszabályok alapján intézkedik.

12.5. Az értékelések felhasználása

A Satori Paths az Utas által közzétételre engedélyezett értékeléseket kizárólag a hozzájárulásban meghatározott célból és az abban meghatározott módon használhatja fel.

Az értékeléshez kapcsolódó személyes adatok kezelésére a Satori Paths mindenkor hatályos adatkezelési tájékoztatója irányadó.

Az Utas hozzájárulása alapján közzétett értékelés nem tekinthető a Satori Paths által szerkesztett vagy a Satori Paths nevében tett nyilatkozatnak; az az Utas saját véleményét és személyes tapasztalatát tükrözi.

XIII. LÉGITÁRSASÁGOK FEKETELISTÁJA

A Satori Paths az utazási csomaghoz kapcsolódó légi személyszállítás esetén az Utast a vonatkozó európai uniós és magyar jogszabályokban meghatározott, a légitársaságra és a légi fuvarozásra vonatkozó információkról tájékoztatja.

Az Európai Unió rendelkezik a működési tilalom vagy korlátozás alá eső légitársaságokat tartalmazó, úgynevezett **EU légitársaság-biztonsági listával (EU Air Safety List)**. A lista azokat a légifuvarozókat tartalmazza, amelyekre az Európai Unióban működési tilalom vagy korlátozás vonatkozik, különösen a biztonsági követelményeknek való meg nem felelés miatt.

Amennyiben az Utas által lefoglalt utazási csomag légi személyszállítást is tartalmaz, a Satori Paths a szerződéskötést megelőzően, illetve a vonatkozó jogszabályok szerint tájékoztatja az Utast az alkalmazandó légifuvarozó személyéről, valamint az esetlegesen előírt további légifuvarozói információkról.

Az Utas az aktuális EU légitársaság-biztonsági listáról az Európai Bizottság hivatalos tájékoztatási felületén tájékozódhat: European Commission – EU Air Safety List

A légitársaságok biztonsági besorolása és az alkalmazandó korlátozások időszakosan változhatnak, ezért az Utas számára javasolt, hogy az utazást megelőzően az aktuális hivatalos információkat is ellenőrizze.

Amennyiben az utazási csomag teljesítéséhez kapcsolódóan a légifuvarozó személye vagy a légifuvarozással kapcsolatos lényeges körülmény megváltozik, a Satori Paths az Utast a vonatkozó jogszabályok szerint tájékoztatja.

XIV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK, VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

14.1. Elektronikus kapcsolattartás

A Satori Paths és az Utas közötti kapcsolattartás történhet elektronikus úton, különösen e-mailben, illetve – amennyiben erre a Satori Paths lehetőséget biztosít – elektronikus ügyfélszolgálati vagy egyéb online felületen.

Az elektronikus úton megküldött nyilatkozatok, értesítések és egyéb kommunikációk kézbesítésére, illetve hatályosulására a vonatkozó jogszabályok és a jelen ÁSZF rendelkezései irányadóak. Az e-mailben megküldött nyilatkozat az ellenkező bizonyításáig akkor tekinthető a címzetthez megérkezettnek, amikor az számára hozzáférhetővé válik.

Amennyiben jogszabály vagy a felek közötti szerződés meghatározott nyilatkozat esetében írásbeli formát vagy tartós adathordozón történő közlést ír elő, a Satori Paths ennek megfelelő módon jár el.

Az Utas köteles a Satori Paths részére megadott e-mail-cím és egyéb kapcsolattartási adatok helyességét biztosítani, valamint az elektronikus üzenetek fogadását és azok rendszeres ellenőrzését biztosítani. Az Utas által megadott hibás vagy elérhetetlen e-mail-cím miatt bekövetkező mulasztásból eredő következményekért a Satori Paths nem felel, amennyiben a mulasztás nem neki felróható okból következett be.

14.2. Kiskorúak védelme

A Satori Paths az utazási szolgáltatások és utazási csomagok szervezése és értékesítése során kiemelt figyelmet fordít a gyermekek és kiskorúak jogainak és biztonságának tiszteletben tartására.

A Satori Paths tevékenysége nem irányulhat és nem irányulhat olyan utazási szolgáltatás vagy utazási csomag biztosítására, amely gyermekek vagy kiskorúak sérelmére elkövetett szexuális kizsákmányolást, illetve egyéb jogellenes vagy bűncselekménynek minősülő magatartást segítene elő vagy támogatna.

Amennyiben a Satori Paths olyan körülményről szerez tudomást, amely alapján megalapozottan felmerül a gyermek vagy kiskorú sérelmére elkövetett jogellenes cselekmény gyanúja, a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, és szükség esetén megteszi a hatáskörébe tartozó intézkedéseket.

14.3. Alkalmazandó jogszabályok

A Satori Paths és az Utas közötti jogviszonyra elsősorban a magyar jog, valamint az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai irányadóak.

A jelen ÁSZF-re, az utazási szerződésre és az azok alapján létrejövő jogviszonyokra különösen – az adott szolgáltatás jellegétől és a konkrét jogviszonytól függően – az alábbi jogszabályok rendelkezései alkalmazandók:

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről;
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről;

- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról;
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről;
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól, amennyiben az adott tevékenységre alkalmazandó;
- 1998. évi XII. törvény a külföldre utazásról, az abban meghatározott tárgyi és személyi hatály szerint;
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről;
- az utazásszervezői tevékenységre, annak bejelentésére, nyilvántartására és az ahhoz kapcsolódó kötelezettségekre vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok;
- az Európai Unió utazási csomagokra, légi személyszállításra, fogyasztóvédelemre, adatvédelemre és egyéb, az adott utazási szolgáltatásra irányadó rendelkezései.

A személyes adatok kezelésére különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései irányadóak.

A jelen ÁSZF rendelkezéseit minden esetben a kötelezően alkalmazandó jogszabályokkal összhangban kell értelmezni. Amennyiben a jelen ÁSZF valamely rendelkezése és valamely kötelező jogszabályi rendelkezés között eltérés van, a kötelező jogszabályi rendelkezés irányadó.

A Satori Paths jogosult a jelen ÁSZF-et a jogszabályok változásával összhangban módosítani. Az Utas szerződéses jogait és kötelezettségeit a szerződés megkötésekor, illetve a jogszabályok által meghatározott esetekben a módosítás időpontjában hatályos rendelkezések alapján kell megítélni.

XV. UTAZÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ BIZTOSÍTÁSOK

15.1. Utasbiztosítás

A Satori Paths az Utas számára az utazáshoz kapcsolódóan utasbiztosítás megkötésének lehetőségét biztosíthatja, amennyiben az adott utazáshoz ilyen szolgáltatás elérhető. A biztosítás megkötése történhet a Satori Paths által biztosított online felületen, illetve a Satori Paths által megjelölt biztosító vagy biztosításközvetítő rendszerén keresztül.

A biztosítási szerződés a biztosító és az Utas között jön létre. A biztosítási szerződés feltételeire, a biztosítási díjra, a biztosítási eseményekre, a szolgáltatási limitekre, a

kizárásokra, a kárrendezésre és a biztosítás megszűnésére a választott biztosító mindenkor hatályos biztosítási feltételei és a biztosítási szerződés rendelkezései irányadóak.

Amennyiben az Utas útlemondási vagy sztornóbiztosítást is tartalmazó biztosítást köt, a biztosítás díja az utazási szerződés vagy az utazás lemondása esetén sem válik automatikusan visszatéríthetővé. A biztosítási díj visszatérítésének lehetőségét minden esetben a biztosítási szerződés és a biztosító vonatkozó feltételei határozzák meg.

Az útlemondási vagy sztornóbiztosítás nem jelenti azt, hogy az Utas az utazási szerződés alapján automatikusan mentesül a lemondással járó költségek alól. A biztosító a biztosítási feltételekben meghatározott biztosítási esemény bekövetkezése és az ott meghatározott feltételek teljesülése esetén nyújt szolgáltatást.

15.2. A biztosítás megkötésének időpontja

Amennyiben az adott biztosítási termék lehetővé teszi, az Utas a biztosítást az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg vagy az adott biztosító által meghatározott határidőn belül kötheti meg.

Az egyes biztosítási termékek megkötésére eltérő határidők és feltételek vonatkozhatnak. Ezekről az Utas a biztosítás megkötése előtt tájékoztatást kap.

Az Utas felelőssége, hogy a választott biztosítási fedezetet, annak feltételeit, kizárásait, limiteit és a biztosítás megkötésére vonatkozó határidőket a szerződés megkötése előtt megismerje.

15.3. Biztosítási káresemény

Biztosítási esemény bekövetkezése esetén az Utas köteles a biztosító által meghatározott módon és határidőben bejelenteni a káreseményt, valamint a biztosító által kért dokumentumokat és igazolásokat rendelkezésre bocsátani.

A biztosítási szolgáltatás teljesítésével, a kárigény elbírálásával és a kifizetéssel kapcsolatos kérdésekben a biztosító jár el. A Satori Paths – amennyiben erre lehetősége van – az Utas számára az ügyintézéshez szükséges általános tájékoztatást és segítséget megadhatja.

XVI. REPTÉRI PARKOLÁS

16.1. Reptéri parkolási szolgáltatás

Amennyiben a Satori Paths az adott utazáshoz kapcsolódóan reptéri parkolási szolgáltatást is kínál, az Utas a parkolási szolgáltatást az utazási ajánlatban, illetve a megrendelés során meghatározott feltételek szerint veheti igénybe.

A reptéri parkolási szolgáltatás díjáról, a parkolás helyéről, időtartamáról, a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, valamint az esetleges további díjakról az Utas a megrendelés előtt tájékoztatást kap.

A parkolási szolgáltatás biztosításához szükséges lehet a gépjárműre vonatkozó adatok megadása, így különösen:

- a gépjármű rendszáma,
- gyártmánya,
- típusa,
- színe,
- valamint a szolgáltató által a parkolás megszervezéséhez szükséges egyéb adatok.

Az Utas köteles a megadott gépjárműadatok pontosságát ellenőrizni. Hibás vagy hiányos adatok megadása miatt felmerülő, a parkolási szolgáltatás igénybevételét akadályozó vagy többletköltséget okozó következményekért az Utas felel, amennyiben azok nem a Satori Paths érdekkörében felmerült okból következtek be.

16.2. A parkolási szolgáltatás feltételei

A reptéri parkolási szolgáltatásra az adott parkolási szolgáltató által meghatározott parkolási, használati és lemondási feltételek is vonatkozhatnak. Amennyiben ezek a feltételek az Utasra nézve lényeges kötelezettséget, korlátozást vagy többletköltséget tartalmaznak, a Satori Paths azokról az Utast a szolgáltatás igénybevétele előtt tájékoztatja.

A parkolás időtartamának módosítása, a gépjármű adatainak megváltoztatása vagy a parkolási szolgáltatás lemondása esetén az adott szolgáltató feltételei alapján további díj vagy költség merülhet fel.

A parkolási szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban az Utas köteles betartani a parkolóhely, illetve a parkolási szolgáltató használati és biztonsági szabályait.

XVII. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

A Satori Paths az Utasok, illetve az utazási szolgáltatások iránt érdeklődő személyek személyes adatait a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok, különösen az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR), valamint a vonatkozó magyar jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

A személyes adatok kezelésének céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelésben érintett személyek jogairól, az adatátadás és adattovábbítás szabályairól, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos egyéb lényeges körülményekről a Satori Paths külön Adatkezelési Tájékoztatóban ad részletes tájékoztatást.

Az Adatkezelési Tájékoztató a Satori Paths honlapján az alábbi oldalon érhető el.

Az Utas köteles a foglaláshoz és az utazási szerződés teljesítéséhez szükséges, általa megadott személyes adatok pontosságáról gondoskodni, és azokban bekövetkező változást a Satori Paths részére haladéktalanul jelezni.

Amennyiben az Utas más személyek – különösen útitársak vagy kiskorúak – személyes adatait adja meg a foglalás vagy az utazási szerződés teljesítése érdekében, köteles gondoskodni arról, hogy az adatok megadására és továbbítására megfelelő jogosultsággal rendelkezzen.

A Satori Paths az Utas személyes adatait kizárólag a meghatározott adatkezelési célokhoz szükséges mértékben és a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek szerint továbbítja harmadik személyek, így különösen az utazási szolgáltatás teljesítésében részt vevő légitársaságok, szálláshelyek, transzferszolgáltatók, program- és egyéb szolgáltatók részére.

Az Utast az adatkezeléssel kapcsolatos jogai, valamint azok gyakorlásának módja tekintetében az Adatkezelési Tájékoztató részletesen tájékoztatja.

Érvényes: 2026.09.15-től visszavonásig.