

A SZERVIZ Iroda elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó általános tájékoztatója

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt.

Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a SZERVIZ Iroda felelős.

A SZERVIZ Iroda a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetéképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

– Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.

– Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.

– Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.

– Az utazók az utazásszervező ésszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.

– Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

– Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.

– Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például ha a célországokban olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot, a külügyekért felelős minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” kategóriába felvételre kerülnek - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.

– Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.

– Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül.

Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.

– Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.

– Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.

– Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a megfizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A SZERVIZ Iroda a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért az Európai Utazási Biztosító Zrt. (1132 Budapest Váci út 36-38.) révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegenforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály (székhely: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39.; e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu; telefonszám: 06-1-458-5800), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.

SZERVIZ Iroda Kft.