

Előzetes általános utastájékoztató

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre 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 Hermes Tours Kaposvár Kft. felelős.

A Hermes Tours Kaposvár Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzeszeget visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatás együttesre 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 észszerű 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 szerződéstől, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen 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 célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - 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.
- Az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, valamint az egészségügyi előírásokról az alábbi honlapon tájékozódhat: <http://www.konzulizsolgalat.kormany.hu/utazasi-tanacs>
 - Tájékoztatjuk, hogy az utazás során bekövetkező baleset-, betegség vagy halál esetére szóló segítségnyújtásra vonatkozó biztosítást köthet, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezését. Ennek részletes feltételeiről az alábbi honlapon tájékozódhat: www.aegon.hu, www.eub.hu.
 - Az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozással bármikor elállhat, de a Kft. jogosult bánatpénz, illetve 60 napon túli visszalépés esetén - az út előkészítésével kapcsolatban felmerült költségeinek megtérítéseként – 4 000 Ft / fő összegű ügyviteli költség kiszabására.
 - Amennyiben az Utas az utazás megkezdése előtti 60 napon belül a saját érdekkörében felmerült ok miatt áll el az utazási szerződéstől, köteles a Kft.-nek a bruttó részvételi díj százalékában az alábbiak szerinti bánatpénzt (lemondási díjat) megfizetni:

▪ 60-45. napon belüli elállásnál	10 %
▪ 45-15. napon belüli elállásnál	60 %
▪ 15-8. napon belüli elállásnál	80 %
▪ 7. napon belüli elállásnál, ill. utazásból való	
▪ kizárás, meg nem jelenés esetén	100 %

– Ha az utazásszervező fizetéseképtelenné válik, a megfizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Hermes Tours Kaposvár Kft. társaság a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős Erste Bank Hungary Zrt. (A biztosító elérhetősége: Erste Bank Hungary Zrt. 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., telefon: +36-1/298-0222, email: erste@erstebank.hu, www.erstebank.hu) szervezet révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel 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, Címe: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39. – 1535 Budapest, BKKP Pf. 919/1 – Telefon: +36 (1) 4585-800 – Fax: +36 (1) 4585-847, e-mail: idegenforgalmi@bfkh.gov.hu, weboldal: www.kormanyhivatal.hu/hu/budapest), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

Panaszával fordulhat:

Somogy Megyei Békéltető Testület - 7400 Kaposvár, Anna u. 6., tel.: 06-82-501-000

Somogy Megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Osztály - 7400 Kaposvár, Vásártéri u. 2.
7401 Pf. 281., osztályvezető: dr. Krizsán Anett, tel: 82/510-868, e-mail:
fogyasztovedelem@kaposvar.gov.hu

Kelt:.....

.....

utas