

### ! Jó, ha tudjuk...

hogy szabályosan működő utazási irodáknál alacsony a kockázata annak, hogy az iroda csődje esetén az utasok külföldön rekednek. Hogy legálisan működő cégről van-e szó, a regisztrációs szám alapján lehet megtudni, melyet az irodában ki kell függeszteni, a prospektusban fel kell tüntetni.

Magyarországon csak olyan vállalkozás folytathat utazásszervező, utazásközvetítő tevékenységet, amelyet a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal nyilvántartásba vett. Ennek feltétele, hogy az iroda rendelkezzen ún. vagyoni biztosítékkal, mert ennek terhére hozzák haza az utasokat, illetve fizetik vissza a befizetett díjakat, abban az esetben, ha az iroda csődbe menne.

### ! Jó, ha tudjuk...

hogy a prospektusban megfelelő tájékoztatást kell kapnunk a szálláshelyről, a részvételi díj összegéről, az egyéb díjakról, a fizetendő előlegről, az étkezésről, az úti okmány- és vízumelőírásokról, az utazással összefüggő egészségügyi előírásokról, az indulás és az érkezés pontos helyéről és idejéről, a fakultatív programokról. A programfüzetben foglaltól az utazásszervező csak akkor térhet el, ha ezt a jogát kifejezetten fenntartotta, és a változásokat az utazási szerződés megkötése

előtt az utassal igazolható módon közli. A változtatásokat ugyanakkor az utas nem köteles elfogadni.

Az utazási irodák általános szerződési feltételek alkalmazásával kötik meg szerződéseiket az utassal, melyeket általában a prospektus első vagy utolsó oldala tartalmaz. Az általános szerződési feltételek az utazási szerződés részét képezik. Annak érdekében, hogy tisztában legyünk jogainkkal és kötelességeinkkel, aláírás előtt mind a szerződést, mind az általános szerződési feltételeket figyelmesen olvassuk el.

### ! Jó, ha tudjuk...

hogy előlegként legfeljebb a részvételi díj 40 %-ának befizetését kérheti az iroda, a díj teljes összegét pedig legkorábban az indulás előtt 30 nappal.

A szerződésben meghatározott díj csak akkor emelhető, ha a díjmelés lehetőségéről a szerződés rendelkezik. Emelésre kizárólag a szállítási költségek (üzemanyagköltségek), a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adó, illeték (pl. repülőtéri illeték), valamint deviza forintárfolyamának változása miatt kerülhet sor, melynek arányosnak kell lennie a költségek emelkedésével. A díj összegét az indulást megelőző 20 napon belül az előbbi indokokkal **sem lehet emelni**.

### ! Jó, ha tudjuk...

hogy ha az utas valamilyen, a saját érdekkörében felmerült okból mondja le az utazást, az utazási vállalkozó ún. bánatpénz megfizetését követelheti, mely a részvételi díj összegét is elérheti, de nem haladhatja meg. Az utazást megelőző 60 nappal korábbi elállás esetén azonban bánatpénz nem követelhető.

Az esetleges elállásból eredő veszteségek mérséklése érdekében lehetőség van útlemondási (ún. stornó) biztosítást kötni, amely alapján, ha a biztosítási feltételek fennállnak (pl.: igazolt heveny megbetegedés, baleset stb.), a biztosító a kártérítés összegét meghatározott önrész levonásával megfizeti.

Ha az utas nem a saját érdekkörében felmerült okból áll el a szerződéstől, hanem mert az utazásszervező a szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, bánatpénz fizetése nélkül elállhat a szerződéstől, az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy követelheti a befizetett részvételi díj és az utána járó kamat azonnali megfizetését, emellett kártérítésre is igényt tarthat.



**NFH** NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG

### ! Jó, ha tudjuk...

hogy a szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért az utazásszervező felel. Ha az utazásszervező az utazást nem a szerződésnek megfelelően teljesíti, köteles a díjat arányosan leszállítani. Az utazási vállalkozó a szolgáltatás teljesítéséhez igénybe vett közreműködőjének magatartásáért úgy felel, mintha maga járt volna el.

Az utas a hibás teljesítés észlelése után köteles kifogását az utaskísérővel és a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az utaskísérő köteles közreműködni a kifogás helyszíni szolgáltatónak történő bejelentése során, a bejelentést köteles jegyzőkönyvbe foglalni, egyik példányát az utasnak átadni. Amennyiben lehetséges, ajánlott a bizonyítékok rögzítéséről (pl. fénykép, videófelvétel) gondoskodni.

Amennyiben a kifogást a helyszínen nem rendezték, az utasnak a hazaérkezést követően közvetlenül az utazási irodával kell felvennie a kapcsolatot, melyet érdemes írásban tértivevényes, ajánlott levélben, a fontosabb dokumentumok, különösen a jegyzőkönyv másolat példányának csatolásával megtenni.

Ha az iroda nem válaszolna megfelelő határidőn belül, vagy a válaszban foglaltakkal az utas nem ért egyet, békéltető testülethez fordulhat. Amennyiben az utas úgy véli, hogy az iroda kereskedelmi gyakorlata agresszív, megtévesztő, a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság illetékes regionális felügyelőségénél tehet bejelentést.

## JÓ, HA TUDJUK...



a szervezett utazásokról

**NFH** NEMZETI  
FOGYASZTÓVÉDELMI  
HATÓSÁG

1088 Budapest, József krt. 6.  
Telefon: +36 1 459 4800  
www.nfh.hu