

Utazási csomagra vonatkozó szerződéséhez kapcsolódó tájékoztató

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 Serpentin Tours felelős.

A Serpentin Tours a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetéképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzüsségeket visszatérítse, és amennyiben az utasok 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 utasok 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 utasok számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utasok az utazásszervező 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 utas felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utas díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utasok 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 lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utasok pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az utasok 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 utasok 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 ajánlani az utasnak többletköltség felszámítása nélkül. Az utas 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 utasok díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződészerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utas nehéz helyzetbe kerül.

Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a megfizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utasok szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utasok hazaszállításáról. A Serpentin Tours a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért felelős Aegon biztosító társaság révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utasok ezzel a biztosító társasággal, vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (Budapest Főváros Kormányhivatala 1056 Budapest, Váci utca 62-64., telefon: 06-1-328-5862, e-mail: budapest@bfkh.gov.hu), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.

Budapest, 2022. április 10.