Az utazó alapvető jogai

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve, valamint az alkalmazandó fogyasztóvédelmi és utazási jogszabályok alapján az utazót különösen az alábbi jogok illetik meg.

- Az utazó az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkap minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról, így különösen az úti célról, az utazás időtartamáról, a közlekedésről, a szállásról, az ellátásról és a csomagban foglalt további szolgáltatásokról.

- Az utazásszervező felelős az utazási csomagra vonatkozó szerződésben szereplő valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.

- Az utazó megkapja azt a sürgősségi telefonszámot vagy kapcsolattartási adatot, amelyen keresztül szükség esetén kapcsolatba léphet az utazásszervezővel vagy az utazásközvetítővel.

- Az utazó észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett, valamint az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagra vonatkozó szerződést más személyre átruházhatja.

- Az utazási csomag díja kizárólag meghatározott költségek növekedése miatt emelhető, és csak abban az esetben, ha ennek lehetőségéről a szerződés kifejezetten rendelkezik. A díj az utazási csomag megkezdése előtti húsz napon belül már nem emelhető. Ha a díjemelés meghaladja az utazási csomag teljes díjának nyolc százalékát, az utazó jogosult a szerződést felmondani. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, az utazó a vonatkozó költségek csökkenése esetén díjengedményre jogosult.

- Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, és jogosult a befizetett teljes összeg visszatérítésére, ha az utazási csomag valamely, a díjtól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozik. Ha az utazásszervező az utazási csomagot annak megkezdése előtt törli, az utazó jogosult a befizetett összeg visszatérítésére, és a jogszabályban meghatározott esetekben kártérítésre is.

- Az utazó az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, ha az úti cél helyén vagy annak közvetlen környezetében olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények következnek be, amelyek jelentősen befolyásolják az utazási csomag teljesítését vagy az utasok célállomásra történő szállítását.

- Az utazó megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatja a szerződést.

- Ha az utazási csomag megkezdése után annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben meghatározott módon, az utazásszervező köteles megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazónak, többletköltség felszámítása nélkül.

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

- Az utazó díjengedményre, kártérítésre vagy a jogszabályban meghatározott esetekben mindkettőre jogosult, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.

- Az utazásszervező köteles megfelelő segítséget nyújtani az utazónak, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül.

- Ha az utazásszervező fizetésképtelenné válik, az utazó részére visszatérítik azokat a befizetett összegeket, amelyekhez kapcsolódó szolgáltatások a fizetésképtelenség miatt nem teljesültek. Ha a fizetésképtelenség az utazási csomag megkezdése után következik be, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodni kell az utazók hazaszállításáról.

Az utazásszervező adatai

Natural travel s.r.o.
Kaprova 42/14
Staré Město
110 00 Praha 1
Cseh Köztársaság

Cseh cégazonosító szám: 19369620

A Natural travel s.r.o. a fizetésképtelenséggel szembeni, jogszabályban előírt védelemmel rendelkezik.

Fizetésképtelenség esetére szóló védelem

Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group
Pobřežní 665/23
186 00 Praha 8
Cseh Köztársaság

Cégazonosító szám: 63998530
Telefon: +420 957 444 555
E-mail: info@cpp.cz

Amennyiben az utazási szolgáltatások teljesítése a Natural travel s.r.o. fizetésképtelensége miatt meghiúsul, az utazó a fenti biztosítóhoz fordulhat.

A Natural travel s.r.o. fizetésképtelenség esetére szóló védelme a Cseh Köztársaságban hatályos szabályok alapján biztosított. Az Európai Unió tagállamai az (EU) 2015/2302 irányelv alapján kölcsönösen elismerik az utazásszervező letelepedési helye szerinti tagállamban megfelelően biztosított fizetésképtelenségi védelmet.

Jogi háttér

Az utazási csomagokra és az utazási szolgáltatásegyüttesekre vonatkozó alapvető jogokat az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve határozza meg.

Magyarországon az irányelv rendelkezéseit többek között az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet tartalmazza.