



## EURÓPAI UNIÓ

AZ EURÓPAI PARLAMENT

A TANÁCS

Brüsszel, 2026. március 18.  
(OR. en)

2023/0435(COD)

PE-CONS 4/26

CONSOM 8  
MI 33  
COMPET 42  
TOUR 2  
TRANS 12  
IA 9  
CODEC 55

### JOGALKOTÁSI AKTUSOK ÉS EGYÉB ESZKÖZÖK

Tárgy: AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS IRÁNYELVE az (EU) 2015/2302 irányelvnek az utazók védelmének hatékonyabbá tétele, valamint az említett irányelv egyes vonatkozásainak egyszerűsítése és pontosítása érdekében történő módosításáról

**AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS**  
**(EU) 2026/... IRÁNYELVE**

(...)

**az (EU) 2015/2302 irányelvnek az utazók védelmének hatékonyabbá tétele,  
valamint az említett irányelv egyes vonatkozásainak egyszerűsítése  
és pontosítása érdekében történő módosításáról**

**(EGT-vonatkozású szöveg)**

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 114. cikkére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére<sup>1</sup>,

rendes jogalkotási eljárás keretében<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> HL C, C/2024/4058, 2024.7.12., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/4058/oj>.

<sup>2</sup> Az Európai Parlament 2026. március 12-i álláspontja (a Hivatalos Lapban még nem tették közzé) és a Tanács ...-i határozata.

mivel:

- (1) Az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>3</sup> a piaci fejlemények és a technológiai fejlődés fényében korszerűsítette az utazási csomagokra vonatkozó jogi keretet. Az említett irányelv az utazási szolgáltatások új foglalási módjaira irányult, ideértve az utazási szolgáltatások olyan testreszabott kombinációit is, amelyek nem tartoztak a 90/314/EGK tanácsi irányelv<sup>4</sup> hatálya alá, vagy amelyek jogi szempontból szürke zónába estek; az (EU) 2015/2302 irányelv emellett több tekintetben megerősítette az utazók jogait. Az (EU) 2015/2302 irányelv továbbá tisztességesebb versenyt volt hivatott biztosítani az utazási csomagok piacán működő, különböző típusú utazási vállalkozások számára.
- (2) E célok elérése érdekében az (EU) 2015/2302 irányelv a 90/314/EGK irányelvhez képest kiterjesztette az „utazási csomag” fogalmának meghatározását. Az (EU) 2015/2302 irányelv tovább pontosította az utazók meglévő jogait, és új jogokat vezetett be, többek között az utazók azon jogát, hogy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények esetén bizonyos feltételek mellett lemondási díj megfizetése nélkül felmondhassák az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Az (EU) 2015/2302 irányelv emellett bevezette az „utazási szolgáltatáseggyüttes” fogalmát.

---

<sup>3</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatáseggyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

<sup>4</sup> A Tanács 90/314/EGK irányelve (1990. június 13.) a szervezett utazási formákról (HL L 158., 1990.6.23., 59. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1990/314/oj>).

- (3) Noha az (EU) 2015/2302 irányelv működése általánosságban megfelelő, alkalmazásának 2018. július 1-jei kezdete óta számos kihívás merült fel. Így különösen a Covid19-világjárvány és a kapcsolódó kormányzati intézkedések jelentős hatást gyakoroltak mind az utazási ágazatra, mind az utazókra, és rávilágítottak arra, hogy az említett irányelv egyes rendelkezései – többek között az utazóknak nyújtandó tájékoztatásra vonatkozó rendelkezések – pontosításra szorulnak.
- (4) Ezért meg kell szüntetni a jelenlegi szabályokban azonosított hiányosságokat, valamint tisztázni és egyszerűsíteni kell bizonyos fogalmakat és rendelkezéseket, ezáltal fokozva az (EU) 2015/2302 irányelv hatékonyságát az utazók és az utazási vállalkozások – köztük sok mikro-, kis- és középvállalkozás – javára.
- (5) Az „utazási csomag” fogalmának az (EU) 2015/2302 irányelvben szereplő aktualizált meghatározása összességében hatékonynak tekinthető. Ezzel szemben az említett irányelv által bevezetett „utazási szolgáltatásegységekkel” kapcsolatos szabályok jelentős mértékben bonyolították a jogszabályi keretet, többek között az utazóknak nyújtandó tájékoztatás tekintetében is. Azzal, hogy a jogszabályi keret komplexebbé vált, jogbizonytalanság keletkezett az utazási csomagok és az utazási szolgáltatásegységek, valamint az utazási szolgáltatásegységek és az önálló utazási szolgáltatások közötti különbségtételt illetően. Nincs bizonyíték arra, hogy az utazási szolgáltatásegységekre vonatkozó ezen szabályok kézzelfogható előnyökkel jártak volna az utazók számára. Ezért helyénvaló egyszerűsíteni az (EU) 2015/2302 irányelvet az utazási szolgáltatásegységekre vonatkozó rendelkezések törlése, az utazási szolgáltatásegységekre vonatkozó öt tájékoztató formanyomtatványból álló II. melléklet törlése, valamint az „utazási csomag” fogalom meghatározásának bizonyos kiigazításai révén.

- (6) Az „utazási csomag” fogalommeghatározásának alapját változatlanul annak az elvnek kell képeznie, hogy az ugyanazon utazás vagy üdülés céljából lefoglalt különböző utazási szolgáltatások között szoros kapcsolatnak kell fennállnia.
- (7) Az utazóknak világos tájékoztatást kell kapniuk arról, hogy az utazási szolgáltatások adott kombinációja utazási csomagnak minősül-e vagy sem, mivel előfordulhat, hogy bizonyos foglalási helyzetekben ez nem egyértelmű a számukra. A jogbiztonság fokozása érdekében ezért elő kell írni, hogy olyan foglalási helyzetekben, amikor nem teljesülnek az utazási csomag fennállásához szükséges feltételek, de a kereskedők ugyanazzal az utazással vagy üdüléssel kapcsolatban további típusú utazási szolgáltatások megvásárlására hívják fel az utazót, a kereskedőknek tájékoztatni kell az utazókat arról, hogy az érintett utazási szolgáltatások nem fognak utazási csomagnak minősülni, és hogy az utazók nem fognak az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti védelemben részesülni. Ezt a követelményt alkalmazni kell akkor is, ha a kereskedő azt megelőzően hívja fel az utazót további típusú utazási szolgáltatások megvásárlására, hogy az utazó megvásárolta volna az első típusú utazási szolgáltatást, és akkor is, ha a kereskedő az első típusú utazási szolgáltatás lefoglalását követően hívja fel az utazót további típusú utazási szolgáltatások megvásárlására. Abban az esetben, ha a további típusú utazási szolgáltatások megvásárlására irányuló felhívásra azt megelőzően kerül sor, hogy az utazó az első foglalást elvégezte volna, és az utazó ezt követően 24 órán belül, ugyanazon az értékesítési ponton lefoglalja az érintett utazási szolgáltatásokat, e foglalások között szoros kapcsolat áll fenn, még akkor is, ha nem teljesül az utazási csomag fennállásához szükséges valamennyi feltétel – például nem kerül sor egy összesített vagy egy összegben meghatározott ár bemutatására, vagy az utazási szolgáltatások kiválasztása nem történik meg azt megelőzően, hogy az utazó beleegyezne a fizetésbe. Ezért ha ilyen esetekben a kereskedő a felhívással egyidejűleg nem tájékoztatja egyértelműen az utazót arról, hogy az utazási szolgáltatások kombinációja nem fog utazási csomagnak minősülni, ezt a kombinációt az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti védelemben részesülő utazási csomagnak, a kereskedőt pedig az adott utazási csomag utazásszervezőjének kell tekinteni.

- (8) Olyan foglalási helyzetekben, amikor a kereskedő további utazási szolgáltatások megvásárlására hívja fel az utazót, minden olyan helyzet „felhívásnak” tekintendő, amikor a kereskedő arra buzdítja vagy készíti az utazót, hogy a tervezett utazáshoz vagy üdüléshez egy további típusú utazási szolgáltatást is lefoglaljon. Ilyen lehet például egy e-mail, amely egy foglalási szolgáltatásra mutató linket tartalmaz, a foglalási folyamatba integrált további foglalási ösztönzés vagy akár egy telefonhívás is. Ilyen esetekben a kereskedő jellemzően az utazó által egy adott célállomás és egy bizonyos utazási időszak iránt mutatott érdeklődés alapján kiválasztott ajánlatokat kínál fel az utazó számára. Amennyiben az ilyen ajánlatok a 2005/29/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvben<sup>5</sup> meghatározott, vásárlásra való felhívás formáját öltik, nevezetesen olyan kereskedelmi kommunikáció formájában, amely tartalmazza a termék vagy szolgáltatás jellemzőit és árát, ezt felhívásra utaló határozott jelnek kell tekinteni. Az ilyen, vásárlásra való felhívások közé tartoznak azok az esetek is, amikor a kereskedő felkéri az utazót, hogy jelezze, hogy az utazási szolgáltatások milyen további típusai iránt érdeklődik ugyanazzal az utazással vagy üdüléssel kapcsolatban, mégpedig abból a célból, hogy a 2005/29/EK irányelvben meghatározott, vásárlásra való felhívás formájában, közvetlenül az első foglalás visszaigazolásokor vagy azt követően ajánlatokat adjon az említett utazási szolgáltatásokra vonatkozóan. Másrészt önmagában az a tény, hogy a kereskedő honlapján vagy alkalmazásában, illetve üzlethelyiségeiben igénybe lehet venni egyéb utazási szolgáltatásokra vonatkozó foglalási szolgáltatásokat, továbbá az ilyen foglalási szolgáltatásokra való általános hivatkozás vagy az utazási szolgáltatásokra vonatkozó, az utazási szolgáltatásokkal kapcsolatos korábbi keresések metaadatai alapján megjelenített hirdetések nem elegendők ahhoz, hogy azok további utazási szolgáltatások megvásárlására való felhívásnak minősüljenek.

---

<sup>5</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2005/29/EK irányelve (2005. május 11.) a belső piacon az üzleti vállalkozások fogyasztókkal szemben folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatairól, valamint a 84/450/EGK tanácsi irányelv, a 97/7/EK, a 98/27/EK és a 2002/65/EK európai parlamenti és tanácsi irányelvek, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet módosításáról („Irányelv a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatokról”) (HL L 149., 2005.6.11., 22. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

- (9) Az utazási csomag egyik, nevezetesen az (EU) 2015/2302 irányelv 3. cikke (2) pontja b) alpontjának v. alpontjában található meghatározása túl szűknek bizonyult, amely előírja az utazó nevének, fizetési adatainak és e-mail-címének az egyik kereskedőtől a másikhoz történő továbbítását. Ezért helyénvaló utazási csomagnak tekinteni a különböző típusú utazási szolgáltatások ugyanazon utazás vagy üdülés céljából történő lefoglalását, amennyiben az első szerződésben részes kereskedő továbbítja az utazó szerződő félként történő azonosítását lehetővé tévő személyes adatait egy vagy több, egy második vagy további szerződésben részes másik kereskedőnek, és amennyiben a másik kereskedővel vagy kereskedőkkel történő egy vagy több szerződéskötésre legkésőbb 24 órával az első utazási szolgáltatás lefoglalásának visszaigazolását követően sor kerül. Az említett adatoknak lehetővé kell tenniük az érintett kereskedők számára annak megállapítását, hogy ugyanazon utazó a szerződő fele a releváns szerződéseknek, és ezek az adatok magukban foglalhatják például az utazó nevét, fizetési adatait, e-mail-címét, telefonszámát vagy közösségimédia-fiókját. Azok az adatok, amelyek alapján az érintett kereskedők nem tudják megállapítani, hogy ugyanazon utazó a releváns szerződések szerződő fele – például a valamely eszközt azonosító IP-cím –, nem tekinthetők elégséges adatoknak. Az utazó személyes adatainak továbbítására való hivatkozás célja időtállóbbá tenni a fogalommeghatározást. Az ilyen továbbítás jelzi, hogy szoros kapcsolat áll fenn a releváns szerződések és következésképpen az utazási csomag létrehozása között.

- (10) A jogbiztonság javítása érdekében az olyan utazási csomagok esetében, amelyek például a szállást „egyéb turisztikai szolgáltatásokkal” kombinálják, de személyszállítást nem foglalnak magukban, a turisztikai szolgáltatásokra alkalmazandó általános kritériumként az utazási kombináció értékének „jelentős hányada” helyett a konkrétabb, az utazási kombináció értékének „legalább 25 %-os hányada” megfogalmazást kell használni. Emlékeztetni kell arra is, hogy az utazási szolgáltatások szerves részét képező egyéb turisztikai szolgáltatások, például a szálláshoz kapcsolódó egyéb turisztikai szolgáltatások saját jogon nem minősülnek utazási szolgáltatásnak. Ezek lefoglalása következőképpen nem eredményezheti csomag létrejöttét, még akkor sem, ha értékük eléri vagy meghaladja a teljes ár 25 %-át. Az (EU) 2015/2302 irányelv preambulumbekzdéseiben található példák olyan szolgáltatásokra, amelyek az utazási szolgáltatások szerves részének tekinthetők, mint például a szállodákban vagy más típusú szálláshelyeken a bizonyos helyszíni létesítményekhez való hozzáférés. Emlékeztetni kell továbbá arra, hogy azok az egyéb turisztikai szolgáltatások, amelyek kiválasztására és megvásárlására csak egy utazási szolgáltatás – például a szálláshely-szolgáltatás – teljesítésének megkezdését követően kerül sor, még akkor sem vezetnek egy utazási csomag létrejöttéhez, ha értékük eléri vagy meghaladja a teljes ár 25 %-át.

- (11) Amint arra különösen a Covid19-világjárvány rávilágított, az, hogy nincsenek vállalkozások közötti szabályok a szolgáltatók által törölt vagy nem teljesített utazási szolgáltatások után az utazási csomagok szervezői részére fizetendő visszatérítésekre vonatkozóan, továbbá hogy nincsenek szabályok az utalványokra vonatkozóan, valamint az azzal kapcsolatos bizonytalanság, hogy a törölt utazási csomagokkal kapcsolatos visszatérítési igények és az ilyen esetekben felkínált utalványok a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem hatálya alá tartoznak-e, nehézségeket okozhatnak az utazóknak fizetendő visszatérítéseket illetően, különösen akkor, ha elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt sok törlésre kerül sor, és ezek számos úti célt érintenek. Ezért fontos garantálni, hogy az utazók befizetései mindenkor hatékony védelemben részesüljenek, többek között válság idején is. Biztosítani kell továbbá, hogy a fizetéseképtelenséggel szembeni nemzeti védelmi rendszerek reziliensek legyenek, és egységesebb védelmet nyújtsanak.
- (12) Noha az (EU) 2015/2302 irányelv előírja az utazásszervezők számára, hogy tájékoztassák az utazókat a fizetési feltételekről, beleértve a fizetendő előlegeket is, nem határoz meg szabályokat az ilyen előlegek összegének korlátozására, illetve a fennmaradó egyenleg rendezésének ütemezésére vonatkozóan. A tagállamok hozhatnak szabályokat ezekre a szempontokra vonatkozóan, feltéve, hogy ezek a szabályok összhangban vannak az uniós joggal.

- (13) Az utazási csomagban foglalt valamely utazási szolgáltatás törlése vagy nem teljesítése esetén, ha az érintett szolgáltató előleget kapott, az utazásszervezőknek jogosultnak kell lenniük arra, hogy az utazási szolgáltatótól hét napon belül visszakapják a befizetett összeget. A visszatérítéshez való említett jog célja, hogy az utazásszervezők eleget tudjanak tenni azon kötelezettségüknek, amely szerint 14 napon belül vissza kell téríteniük az utazóknak a befizetett összeget abban az esetben, ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés egésze szintén felmondásra kerül. Amennyiben egy utazási szolgáltató törli vagy nem teljesíti az utazási csomagban foglalt valamely szolgáltatást, de az utazási csomagra vonatkozó szerződés továbbra is fennáll, a hét napon belüli visszatérítéshez való jog célja, hogy az utazásszervezők alternatív szolgáltatásokat tudjanak kínálni.

- (14) Bizonyos helyzetekben az önkéntes utalványok a visszatérítés hasznos alternatíváját jelenthetik. Az utalványok nagyobb rugalmasságot biztosíthatnak az utazásszervezők számára, különösen akkor, ha rövid időn belül sok visszatérítést kell teljesíteniük. Az utalványok egyúttal elfogadhatók lehetnek azon utazók számára, akiknek nincs szükségük azonnali visszatérítésre, feltéve, hogy konkrét jogi biztosítékok állnak rendelkezésre. Ezért egyértelmű szabályokat kell megállapítani az ilyen biztosítékokra vonatkozóan. E biztosítékok között szerepelnie kell az utalvány önkéntes jellegére és jellemzőire vonatkozó kötelező tájékoztatásnak, beleértve az arra vonatkozó egyértelmű információkat is, hogy az utazó visszatérítéshez való joga csak akkor függeszthető fel, ha az utazó kifejezetten elfogadja az utalványt. Az a követelmény, hogy az utazónak kifejezetten el kell fogadnia az utalványt, azt jelenti, hogy az elfogadás nem lehet hallgatólagos, hanem azt az utazónak aktívan ki kell fejeznie. Az elfogadás ilyen kifejezését tartós adathordozón kell rögzíteni. Az utalványokat tartós adathordozón kell kiállítani, és az utalványoknak tartalmazniuk kell az utalvány jellemzőire és az utazó jogaira vonatkozó információkat. Ezen információk között fel kell tüntetni azt az összeget, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult, valamint az utalvány értékét. Az utazásszervezők számára lehetővé kell tenni, hogy vonzóbbá tegyék az utalványokat, például azáltal, hogy nagyobb értékű utalványokat kínálnak, mint az az összeg, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult. Ilyen esetekben a fizetésektelenséggel szembeni védelmet arra az összegre kell korlátozni, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult.

- (15) A jogbiztonság érdekében szabályokat kell megállapítani az utalványok érvényességi idejére és esetleges meghosszabbítására vonatkozóan. Helyénvaló továbbá előírni, hogy az utalvány érvényességi ideje alatt az utazó visszatérítésre való jogosultsága felfüggesztésre kerül, és célszerű meghatározni azokat az eseteket, amikor az ilyen felfüggesztés megszűnik, és az utazó visszanyeri az említett, visszatérítésre való jogosultságot. Mivel az utalványok meghatározott monetáris értékkel rendelkeznek, helyénvaló meghatározni, hogy az utalványokat az utazásszervező által kínált bármely utazási szolgáltatásra fel lehet használni, azokat részekben is be lehet váltani, valamint egyetlen alkalommal át lehet ruházni anélkül, hogy az utazásszervező az átruházásért díjat számíthatna fel. Az átruházás akkor érvényes, ha az utalványt átruházó utazó tájékoztatja az utazásszervezőt a kedvezményezett kilétéről, így a kedvezményezett beválthatja az utalványt vagy visszatérítést kaphat. Az átruházás visszaigazolása megtörténhet az utalványon – például fizikai vagy elektronikus úton – elhelyezett jelöléssel, amely egyértelműen jelzi az átruházás megtörténtét.
- (16) A tagállamok előírhatnak olyan mechanizmusokat, amelyek a jogi követelményekkel összhangban visszatérítést biztosítanak az utazók számára olyan esetekben, amikor az utazási csomagokat elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt törlik, és az utazásszervezők nem tudják teljesíteni visszatérítési kötelezettségeiket. Az átláthatóság növelése érdekében az ilyen mechanizmusokat bevezető vagy fenntartó tagállamokat kötelezni kell arra, hogy e mechanizmusokról tájékoztassák a Bizottságot és a többi tagállam központi kapcsolattartó pontjait. E mechanizmusok finanszírozása általában kizárólag az utazásszervezők hozzájárulásaiból történik. Az ilyen mechanizmusokat csak kivételes és kellően indokolt körülmények között társfinanszírozhatják a tagállamok, és bevezetésük nem érinti az állami támogatásokra vonatkozó uniós szabályokat.

- (17) Egyértelművé kell tenni, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondható olyan esetekben, ha észszerűen feltételezhető, hogy annak teljesítését elháríthatatlan és rendkívüli körülmények jelentősen befolyásolni fogják. Annak értékelését, hogy elháríthatatlan és rendkívüli körülmények jelentősen befolyásolni fogják-e az utazási csomag teljesítését, annak alapján kell elvégezni, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondásának időpontjában mennyire látszik valószínűnek, hogy az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények jelentős hatást gyakorolnak majd az utazási csomag teljesítésére, ami pedig eseti alapon történő értékelést jelent. Amennyiben egy utazó felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ezt az értékelést egy szokásosan tájékozott, észszerűen figyelmes és körültekintő, átlagos utazó szemszögéből kell elvégezni, a szóban forgó utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondásának időpontjában rendelkezésre álló információk alapján. Figyelembe kell venni az indulási helyen felmerülő, vagy a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében felmerülő, illetve a célállomásra történő vagy onnan kiinduló utazást befolyásoló elháríthatatlan és rendkívüli körülmények hatásait, beleértve a szóban forgó utazás megkezdésével és a visszaúttal kapcsolatos különböző helyszíneket is, amennyiben azok jelentősen befolyásolják az adott utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatások teljesítését. Indulási helynek azt a helyet kell tekinteni, ahol az utazási csomagra vonatkozó szerződés szerint az utazási szolgáltatások teljesítése megkezdődik. A kizárólag a célállomásra történő utazást vagy a kizárólag a visszautat érintő körülményeket nem kell figyelembe venni, ha az adott út nem része az utazási csomagra vonatkozó szerződésnek, beleértve az utasnak a megállapodás szerinti indulási helyre történő utazását is. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötésekor az utazó által már ismert vagy előre látható olyan körülmények, amelyek azóta nem romlottak jelentősen, nem képezhetik az említett szerződés lemondási díj megfizetése nélküli felmondásához való jog gyakorlásának alapját.

- (18) Az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények közé olyan objektív helyzetek tartoznak, mint például a háború és más súlyos biztonsági problémák, például a terrorizmus, valamint az emberi egészséget veszélyeztető jelentős kockázatok, például az úti cél helyén kitörő súlyos járvány, továbbá a természeti katasztrófák, például az árvizek vagy a földrengések, illetve az olyan időjárási körülmények, amelyek következtében lehetetlen az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottak szerint biztonságosan elutazni a célállomásra. Az elháríthatatlan és rendkívüli körülményeknek nemcsak az olyan körülményeket kell magukban foglalniuk, amelyek miatt objektíven lehetetlen teljesíteni egy utazási csomagot, hanem azokat a körülményeket is, amelyek ugyan nem akadályozzák meg a teljesítést, de amelyek miatt az utazási csomag nem teljesíthető anélkül, hogy az érintett utazók egészségügyi és biztonsági kockázatoknak lennének kitéve. Ebben az összefüggésben bizonyos kockázatok az utazók bizonyos csoportjait – sebezhetőségük következtében – különösen súlyosan érinthetik.

- (19) A tagállamok illetékes hatóságai által kiadott hivatalos nyilatkozatok vagy utazási tanácsok, amelyekben azt javasolják az utazóknak, hogy ne utazzanak egy adott területre, jellegükénél fogva jelentős bizonyító erővel bírhatnak a tekintetben, hogy az érintett országokban elháríthatatlan és rendkívüli körülmények állnak fenn, és hogy ezek milyen következményekkel járnak az érintett utazási csomag teljesítésére nézve. Ezért az ilyen nyilatkozatok vagy utazási tanácsok, illetve az a tény, hogy az utazókra a célállomáson vagy az utazásról vagy üdülésről való visszatérést követően a lakóhely vagy az indulási hely szerinti tagállamban súlyos korlátozások – például egy jelentős időtartamra szóló karanténkötelezettség – vonatkoznak majd, más tényezőkkel együtt olyan fontos elemek lehetnek, amelyeket figyelembe kell venni annak mérlegelésekor, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatti felmondása indokolt-e. Azt, hogy egyes konkrét hivatalos nyilatkozatok vagy utazási tanácsok relevánsak-e a szóban forgó, utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondása tekintetében, eseti alapon kell megvizsgálni, figyelembe véve többek között a szóban forgó körülmények jellegét, valamint az említett szerződés felmondása és az utazási csomag tervezett megkezdése között fennmaradó időt, és következésképpen annak valószínűségét, hogy e körülményekben jelentős változás állhat-e be. Az ilyen nyilatkozatok vagy utazási tanácsok meglétét azonban nem lehet feltételül szabni annak megállapításához, hogy fennállnak-e elháríthatatlan és rendkívüli körülmények, vagy hogy az ilyen körülmények milyen hatással vannak az utazási csomag teljesítésére.

- (20) Azt is egyértelművé kell tenni, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondásával kezdődő 14 napos visszatérítési időszak attól függetlenül alkalmazandó, hogy az utazó kifejezetten kéri-e a visszatérítést.
- (21) Az utazók hatékony és egységes védelme, valamint annak érdekében, hogy az utazásszervezők számára egyenlő versenyfeltételeket lehessen biztosítani, elő kell írni, hogy az utazásszervező fizetésképtelensége esetén az utazásszervezők fizetésképtelenségével szembeni védelemnek az utazók által vagy nevében befizetett teljes összegre ki kell terjednie, beleértve azokat az eseteket is, ha az utazó visszatérítésre volt jogosult vagy az utazásszervezőtől annak fizetésképtelenségét megelőzően utalványt kapott.
- (22) A tagállamoknak az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott paraméterek keretein belül meg kell határozniuk a fizetésképtelenséggel szembeni védelemre a területükön alkalmazandó rendszereket, beleértve a kapcsolódó eljárásokat és a fizetésképtelenséggel szembeni védelemről való – a rendelkezésre álló leghatékonyabb kommunikációs csatornákon keresztül történő – tájékoztatás módszereit. Fontos előírni, hogy rögtön a fizetésképtelenség bekövetkeztekor minden szükséges információt az utazók rendelkezésére kell bocsátani. Ennek megfelelően a tagállamoknak ki kell jelölniük a szükséges tájékoztatásért felelős releváns szervezetet vagy szervezeteket.

- (23) Annak érdekében, hogy az utazók számára mindenkor biztosítani lehessen a fizetéseket illetően szembeni hatékony védelmet, elő kell írni, hogy elegendő biztosítéknak kell rendelkezésre állnia a visszatérítések és adott esetben a hazaszállítás költségeinek fedezésére. E biztosítékkal összefüggésben figyelembe kell venni, hogy a fizetéseket illetően előfordulhat akkor is, amikor az utazásszervező a legmagasabb összegű befizetéseket birtokolja. Figyelembe kell venni ezen összegeknek egy adott időszakban a tervezetthez képest nagyobb mennyiségben eladott utazási csomagok miatti növekedését. Egyértelművé kell tenni, hogy a tagállamoknak felügyelniük kell az utazásszervezők fizetéseket illetően szembeni védelmét, és nyomon kell követniük a fizetéseket illetően szembeni védelem rendelkezésre állását. Amennyiben ez a fizetéseket illetően szembeni hatékony védelem biztosításához szükséges, lehetővé kell tenni a tagállamok számára, hogy további mechanizmusokat írjanak elő – például tartalékalap képzését –, amelyek kiegészítik a például a biztosítási kötvények által nyújtott védelmet. Az ilyen tartalékalapokat általában kizárólag az utazásszervezők hozzájárulásaiból kell finanszírozni, a tagállamok azokat csak kivételes és kellően indokolt körülmények között társfinanszírozhatják. Amennyiben az ilyen intézkedések részeként állami támogatásra kerül sor, alkalmazni kell az állami támogatásokra vonatkozó uniós szabályokat.
- (24) Egy utazásszervező fizetéseket illetően esetén az utazók által befizetett összegek visszatérítését illetően pontosabban meg kell határozni azt az időszakot, amelyen belül az ilyen visszatérítéseket a szükséges dokumentumok benyújtását követően teljesíteni kell. Egy utazásszervező fizetéseket illetően esetén az utazóknak nyújtandó tájékoztatás keretében információt kell adni arról, hogy mely dokumentumokat kell az utazóknak benyújtaniuk ahhoz, hogy befizetésük visszatérítését kérhessék. Az utazókat csak azon dokumentumok benyújtására lehet felkérni, amelyekre a kérelemnek a nemzeti rendelkezésekkel összhangban történő vizsgálatához szükség van, figyelembe véve a visszatérítési kérelmek biztonságos és hatékony feldolgozásáért felelős adott szervezet vagy hatóság által előírt követelményeket.

- (25) Helyénvaló továbbá rendelkezni arról, hogy a tagállamok az utazásszervezők mellett az utazásközvetítők számára is előírassák, hogy rendelkezzenek fizetéseképtelenséggel szembeni védelemmel.
- (26) Egyértelművé kell tenni, hogy a központi kapcsolattartó pontok felelősek a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemre és a kapcsolódó ügyekre vonatkozó információcseréért, beleértve az utazási csomagokra vonatkozó szerződések felmondása esetén az időben történő visszatérítést biztosító mechanizmusokat is.

(27) Fontos, hogy az utazók megfelelő tájékoztatást kapjanak a jogaikról, megértsék a számukra nyújtott információkat, és hozzáférjenek ezekhez az információkhoz, amikor arra szükségük van. Ezért bizonyos változtatásokat kell eszközölni a szerződéskötést megelőző tájékoztatási követelmények, az utazási csomagra vonatkozó szerződések tartalma és az (EU) 2015/2302 irányelv I. mellékletében foglalt egységes tájékoztató formanyomtatványok tekintetében. Az említett tájékoztató formanyomtatványokban például azonosítani kell azt a kereskedőt, aki vagy amely az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondása esetén a visszatérítésért felelős. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés elállási díj ellenében történő felmondásának lehetősége mellett az említett szerződés elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatti, lemondási díj megfizetése nélküli felmondásának jogát is fel kell tüntetni. Emellett az utazásszervezőket kötelezni kell arra, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez csatolják a tájékoztató formanyomtatványt – hogy az az említett szerződés megkötését követően az utazók rendelkezésére álljon –, valamint az érintett kereskedők elérhetőségét. Az utazókat világos és érthető módon, valamint adott esetben az (EU) 2019/882 európai parlamenti és tanácsi irányelvben<sup>6</sup> meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban kell tájékoztatni. Emlékeztetni kell arra, hogy amennyiben az érintett szolgáltatások az (EU) 2019/882 irányelv hatálya alá tartoznak, a fogyatékossgal élő személyek számára az említett irányelv I. mellékletében meghatározott akadálymentességi követelményekkel összhangban biztosítani kell az akadálymentességet.

---

<sup>6</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (HL L 151., 2019.6.7., 70. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (28) Az (EU) 2015/2302 irányelv hatékonyságának fokozása érdekében elő kell írni, hogy az utazásszervezőknek a panaszok kezelése során meg kell felelniük bizonyos előírásoknak, így többek között hét napon belül vissza kell igazolniuk a panasz kézhezvételét, és 60 napon belül indokolással ellátott választ kell adniuk. Postai úton történő kommunikáció esetén, amennyiben a postai bélyegző dátuma az említett határidőkön belül van, úgy kell tekinteni, hogy az utazásszervező teljesítette ezeket a kötelezettségeket.

(29) Az utazók (EU) 2015/2302 irányelv szerinti jogainak érvényesítése szempontjából szintén fontos a méltányos és hatékony vitarendezési mechanizmusokhoz való hozzáférés. A fogyasztói jogviták alternatív rendezésével foglalkozó, minden egyes tagállamban létrehozandó testületekre alkalmazandó minimumkövetelményeket megállapító 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>7</sup> az utazók és a kereskedők közötti, az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti jogvitákra is alkalmazandó. A 2013/11/EU irányelvet a fogyasztók alternatív vitarendezéshez való hozzáféréseinek megerősítése céljából módosító (EU) 2025/2647 európai parlamenti és tanácsi irányelv<sup>8</sup> arra kötelezi a tagállamokat, hogy mozdítsák elő a kereskedők és a fogyasztók alternatív vitarendezésben való részvételét. Az (EU) 2025/2647 irányelv preambulumbekzdései szerint bizonyos ágazatokban kiemelt figyelmet kell fordítani a kereskedők és a fogyasztók alternatív vitarendezési mechanizmusokban való részvételére. Az utazási csomagokra vonatkozó szerződéseknek továbbra is információkat kell tartalmazniuk a 2013/11/EU irányelv szerinti alternatív vitarendezési mechanizmusokról, valamint adott esetben arról az alternatív vitarendezési fórumról, amely alá az érintett kereskedő tartozik. A kereskedőknek akkor is tájékoztatniuk kell az utazókat a rendelkezésre álló alternatív vitarendezési mechanizmusokról, amikor elutasító választ adnak az utazóktól kapott panaszokra.

---

<sup>7</sup> Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>8</sup> Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2025/2647 irányelve (2025. december 16.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről szóló 2013/11/EU irányelv módosításáról, valamint az (EU) 2015/2302, az (EU) 2019/2161 és az (EU) 2020/1828 irányelvnek az európai online vitarendezési platform megszüntetését követő módosításáról (HL L, 2025/2647, 2025.12.30., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2025/2647/oj>).

- (30) Ez az irányelv tiszteletben tartja az Európai Unió Alapjogi Chartája által elismert alapvető jogokat és elveket. Ez az irányelv mindenekelőtt tiszteletben tarja a Charta 16. cikkében foglalt vállalkozás szabadságát, ugyanakkor a Charta 38. cikkének megfelelően az Unión belül biztosítja a fogyasztók védelmének magas szintjét.
- (31) A Bizottságnak ezen irányelv hatálybalépését követő öt éven belül jelentést kell benyújtania az Európai Parlament és a Tanács részére ezen irányelv alkalmazásáról. Bár az ezen irányelv által az utazási vállalkozásokra – többek között a mikro-, kis- és középvállalkozások formájában működő utazásszervezőkre – gyakorolt hatás körültekintő értékelés tárgyát képezte, az említett jelentésben helyénvaló figyelembe venni ezen irányelv alkalmazásának az említett utazásszervezőkre gyakorolt hatását. Az említett jelentésben értékelni kell továbbá az (EU) 2015/2302 irányelv 5a. cikkének alkalmazását. Az említett jelentést szükség esetén jogalkotási javaslatoknak kell kísérnie.

(32) Mivel ezen irányelv célját, nevezetesen az utazási csomagok tekintetében a belső piac megfelelő működéséhez és a fogyasztók lehető legegységesebb, magas szintű védelmének említett ágazatban történő megvalósulásához való hozzájárulást a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, az Unió szintjén azonban az intézkedés terjedelme és hatása miatt e cél jobban megvalósítható, az Unió intézkedéseket hozhat a szubszidiaritásnak az Európai Unióról szóló szerződés 5. cikkében foglalt elvével összhangban. Az arányosságnak az említett cikkben foglalt elvével összhangban ez az irányelv nem lépi túl az e cél eléréséhez szükséges mértéket.

(33) Az (EU) 2015/2302 irányelvet ezért ennek megfelelően módosítani kell,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

*1. cikk*

*Az (EU) 2015/2302 irányelv módosításai*

Az (EU) 2015/2302 irányelv a következőképpen módosul:

1. A cím helyébe a következő szöveg lép:

„Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról, valamint a 2006/2004/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről”.

2. Az 1. cikk helyébe a következő szöveg lép:

*„1. cikk*

*Tárgy*

Ezen irányelv célja, hogy hozzájáruljon a belső piac megfelelő működéséhez és a fogyasztók lehető legegységesebb, magas szintű védelmének megvalósulásához azáltal, hogy közelíti a tagállamok törvényi, rendeleti és közigazgatási rendelkezéseinek bizonyos vonatkozásait az utazók és kereskedők közötti, utazási csomagokra vonatkozó szerződések tekintetében, az utazási csomagot összeállító utazásszervezők és az utazási szolgáltatók közötti szerződések bizonyos vonatkozásai tekintetében, valamint bizonyos, egy utazási csomag létrejöttéhez nem vezető helyzetekben alkalmazandó konkrét tájékoztatási követelmények tekintetében.”

3. A 2. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) Ezt az irányelvet a kereskedők által az utazók részére értékesítésre kínált vagy értékesített utazási csomagokra, valamint bizonyos, egy utazási csomag létrejöttéhez nem vezető helyzetekben alkalmazandó konkrét tájékoztatási követelményekre kell alkalmazni. Ezt az irányelvet alkalmazni kell az utazásszervezőknek az utazási csomag részét képező valamely szolgáltatás törlése vagy teljesítésének elmulasztása esetén az utazási szolgáltatóval szemben fennálló, visszatérítéshez való jogosultságára is.”;

b) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Ez az irányelv nem alkalmazandó a következőkre:

- a) a 24 óránál rövidebb időtartamú utazási csomagok, kivéve, ha éjszakai szállást is tartalmaznak;
- b) olyan utazási csomagok, amelyeket alkalmoszerűen és nonprofit alapon, kizárólag az utazók egy szűk csoportjának kínálnak;
- c) utazási csomagok, amelyeket üzleti út megszervezésére irányuló olyan általános megállapodás alapján vásárolnak, amelyeket egy kereskedő és egy másik, kereskedelmi tevékenysége, szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében eljáró természetes vagy jogi személy kötött.”

4. A 3. cikk a következőképpen módosul:

a) a 2. pont helyébe a következő szöveg lép:

„2. »utazási csomag«: az utazási szolgáltatások legalább két különböző típusának kombinációja ugyanazon utazás vagy üdülés részeként, amennyiben:

- a) az érintett szolgáltatásokat egy adott kereskedő kombinálja, beleértve azt az esetet is, amikor ez az utazó kérésére vagy választásával összhangban történik, az összes szolgáltatásra kiterjedő egyetlen szerződés megkötését megelőzően; vagy
- b) az érintett szolgáltatásokat, függetlenül attól, hogy az egyes utazási szolgáltatókkal külön-külön szerződések jönnek-e létre:
  - i. az utazó egyetlen értékesítési ponton vásárolja meg, és kiválasztásuk még azelőtt megtörténik, hogy az utazó beleegyezne a fizetésbe;
  - ii. összesített vagy egy összegben meghatározott ár fejében kínálják, értékesítik, vagy ilyen árat számítanak fel értük, függetlenül attól, hogy a számlázás külön történik-e;
  - iii. »utazási csomag« vagy más hasonló néven hirdetik vagy értékesítik;

- iv. olyan szerződés megkötését követően kombinálják, amely alapján a kereskedő különböző típusú utazási szolgáltatások közötti választásra biztosít jogot az utazónak; vagy
- v. az utazó különböző kereskedőktől vásárolja meg egymáshoz kapcsolódó, online foglalási folyamatok keretében, amelyek kapcsán az a kereskedő, akivel vagy amellyel az utazó először köt szerződést, továbbítja az utazó szerződő félként való azonosítását lehetővé tévő személyes adatait egy másik kereskedő vagy másik kereskedők számára, és ezzel a másik kereskedővel vagy ezekkel a másik kereskedőkkel az utazó az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolása után legkésőbb 24 órán belül szerződést köt.

Az utazási szolgáltatások olyan kombinációi, amelyek esetében az 1. pont a), b) vagy c) alpontjában említett utazási szolgáltatásokból legfeljebb egy típust kombinálnak az 1. pont d) alpontjában említett egy vagy több turisztikai szolgáltatással, nem minősülnek utazási csomagoknak, ha az utóbbi szolgáltatások:

- a) nem teszik ki legalább 25 %-át az utazási kombináció értékének, és nem a kombináció alapvető elemeként hirdetik őket, illetve – a hirdetés módjától függetlenül – nem képezik annak alapvető elemét; vagy
- b) kiválasztására és megvásárlására csak azt követően kerül sor, hogy az 1. pont a), b) vagy c) alpontja szerinti valamely utazási szolgáltatás teljesítése megkezdődött;”

b) az 5. pontot el kell hagyni;

c) a 7. pont helyébe a következő szöveg lép:

„7. »kereskedő«: bármely természetes vagy – akár magán-, akár köztulajdonban álló – jogi személy, aki vagy amely az ezen irányelv hatálya alá tartozó szerződések vonatkozásában kereskedelmi tevékenysége, szakmája, önálló foglalkozása vagy üzleti tevékenysége körében utazásszervezőként, utazásközvetítőként vagy utazási szolgáltatóként jár el, ideértve azt az esetet is, ha a kereskedő a nevében vagy javára eljáró bármely más személy közbeiktatásával végzi a tevékenységét;”

d) a 12. pont helyébe a következő szöveg lép:

„12. »elháríthatatlan és rendkívüli körülmények«: az ilyen körülményekre hivatkozó fél által nem befolyásolható objektív körülmények, amelyek következményeit valamennyi észszerű intézkedés meghozatala esetén sem lehetett volna elhárítani;”.

5. Az 5. cikk (1) bekezdése a következőképpen módosul:

a) az a) pont viii. alpontjának helyébe a következő szöveg lép:

„viii. az, hogy az utazási csomagban foglalt utazási szolgáltatások általában hozzáférhetők-e csökkent mozgásképességű személyek számára – függetlenül attól, hogy az említett csökkent mozgásképességet fogyatékoság vagy egyéb okok okozták-e, és függetlenül attól, hogy az említett csökkent mozgásképesség állandó vagy ideiglenes-e –, valamint az utazó kérésére az utazási csomag akadálymentességére vagy alkalmasságára vonatkozó további információk, tekintettel az utazó által közölt sajátos igényekre;”

b) a b) pont helyébe a következő szöveg lép:

„b) az utazásszervező és adott esetben az utazásközvetítő kereskedelmi neve és földrajzi címe, valamint telefonszáma és adott esetben elektronikus címe, amelyek lehetővé teszik az utazó számára, hogy gyorsan kapcsolatba lépjen az utazásszervezővel és adott esetben az utazásközvetítővel, és ténylegesen kommunikáljon velük;”

c) a d) pont helyébe a következő szöveg lép:

„d) a fizetési feltételek, beleértve az esetleges hűségpontokat vagy a más jutalmazási rendszerek keretében nyújtott kedvezményeket, továbbá az ár összegben vagy százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó egyenleg rendezésének ütemezését, illetve az utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosítékot;”

d) az f) pont helyébe a következő szöveg lép:

„f) releváns általános tájékoztatás a cél- és a tranzitországok útlevel- és vízumelőírásairól, ideértve a vízumkérelmek elbírálási idejének hozzávetőleges megadását, valamint az egészségügyi előírásokra vonatkozó tájékoztatást;”

e) a g) pont helyébe a következő szöveg lép:

„g) tájékoztatás arról, hogy az utazó az utazási csomag megkezdése előtt – a 12. cikk (1) bekezdésével összhangban – egy megfelelő mértékű és indokolt lemondási díj vagy adott esetben az utazásszervező részéről felszámított egységes lemondási díj ellenében bármikor jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, és hogy az utazó a 12. cikk (2) bekezdésével összhangban elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt lemondási díj fizetése nélkül felmondhatja az utazási csomagra vonatkozó szerződést;”.

6. Az irányelv a következő cikkel egészül ki:

*„5a. cikk*

*Szerződéskötést megelőző tájékoztatás konkrét foglalási helyzetekben*

- (1) A 23. cikk sérelme nélkül, olyan foglalási helyzetekben, amelyek nem vezetnek utazási csomag létrejöttéhez, és amelyekben a kereskedő ugyanazon utazás vagy üdülés céljából egy további típusú utazási szolgáltatás megvásárlására hívja fel az utazót, a kereskedőnek az említett felhívással egyidejűleg világosan, érthetően és egyértelműen tájékoztatnia kell az utazót arról, hogy amennyiben az utazó azt követően egyezik bele egy további típusú utazási szolgáltatás kifizetésébe, hogy már beleegyezett az első típusú utazási szolgáltatás kifizetésébe, az első típusú utazási szolgáltatás és a további típusú utazási szolgáltatás együttese nem minősül utazási csomagnak, és az utazót nem illetik meg az ezen irányelv alapján az utazási csomagokra alkalmazandó jogok.
- (2) Amennyiben a kereskedő az (1) bekezdésben említett felhívást azt megelőzően teszi, hogy az utazó beleegyezett volna az első típusú utazási szolgáltatás kifizetésébe, de nem adja meg az említett bekezdésben említett tájékoztatást, és az utazó ezt követően beleegyezik abba, hogy ugyanazon az értékesítési ponton az első típusú utazási szolgáltatásért való fizetésbe való beleegyezést követő 24 órán belül fizet egy ilyen, további típusú utazási szolgáltatásért, az érintett utazási szolgáltatások utazási csomagnak minősülnek, és a kereskedőt az említett utazási csomagot összeállító utazásszervezőnek kell tekinteni.”

7. A 7. cikk a következőképpen módosul:

a) a (2) bekezdés b) pontja helyébe a következő szöveg lép:

„b) arra vonatkozó tájékoztatás, hogy:

- i. az utazásszervező felelős az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért a 13. cikkel összhangban, az említett szerződés felmondásából vagy módosításából eredő visszatérítésekért, valamint a 16. cikk szerinti segítségnyújtásért, amennyiben az utazó nehéz helyzetbe kerül;
- ii. adott esetben az utazó az utazásközvetítőn keresztül is kapcsolatba léphet az utazásszervezővel;”

b) a (2) bekezdés g) pontjának helyébe a következő szöveg lép:

„g) információ a panaszkezelésről, így többek között arról, hogy a panaszt mely nyelven vagy nyelveken lehet benyújtani, és azt mely nyelven vagy nyelveken fogják kezelni, valamint az a fizikai vagy elektronikus cím, amelyre a panaszt be lehet nyújtani, továbbá a 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv\* szerinti alternatív vitarendezési mechanizmusokra és adott esetben arra az alternatív vitarendezési fórumra vonatkozó információk, amely alá a kereskedő tartozik;

---

\* Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói alternatív vitarendezési irányelv) (HL L 165., 2013.6.18., 63. o., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

c) a cikk a következő bekezdéssel egészül ki:

„(2a) Az I. mellékletben foglalt releváns tájékoztató formanyomtatványt csatolni kell az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, és azt az említett szerződés megkötésekor tartós adathordozón az utazó rendelkezésére kell bocsátani. Az utazási csomagra vonatkozó szerződésben egyértelműen hivatkozni kell erre a tájékoztató formanyomtatványra.”

8. A 12. cikk a következőképpen módosul:

a) az (1) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(1) A tagállamok biztosítják, hogy az utazónak az utazási csomag megkezdése előtt bármikor jogában álljon felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést. Amennyiben az utazó e bekezdés szerint felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, kötelezhető arra, hogy megfelelő mértékű és indokolt lemondási díjat fizessen az utazásszervezőnek, feltéve, hogy a szerződés rendelkezik ilyen díj felszámításának lehetőségéről.

Az első albekezdésben említett, utazási csomagra vonatkozó szerződés:

- a) észszerű egységes lemondási díjakat határozhat meg, amelyek alapja a szerződés felmondásának az utazási csomag megkezdése előtti időpontja, valamint az utazási szolgáltatások más módon történő hasznosításából eredő várható költségmegtakarítás és bevétel, mégpedig rögzített összegekben vagy az utazási csomag árának százalékos arányában, vagy hasonló számítási módszerrel; vagy
- b) meghatározhatja, hogy a lemondási díj az utazási csomag ára és az utazási szolgáltatások más módon történő hasznosításából eredő releváns költségmegtakarítások és bevételek közötti különbségnek, vagy a felek megállapodása szerinti alacsonyabb összegnek felel meg.

Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződés rendelkezik lemondási díj felszámításának lehetőségéről, de nem tartalmaz további előírásokat, a lemondási díj az utazási csomag ára és az utazási szolgáltatások más módon történő hasznosításából eredő releváns költségmegtakarítások és bevételek közötti különbségnek, vagy a felek megállapodása szerinti alacsonyabb összegnek felel meg.

Az utazó kérésére az utazásszervezőnek meg kell indokolnia az alkalmazandó lemondási díjat.”;

b) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) Az (1) bekezdésben foglaltak ellenére az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó lemondási díj fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha észszerűen feltételezhető, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés teljesítését az indulási helyen felmerülő, vagy a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében felmerülő, illetve az utazó célállomásra történő vagy onnan kiinduló utazását befolyásoló elháríthatatlan és rendkívüli körülmények jelentősen befolyásolni fogják. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó a csomag ellenében befizetett teljes összeg visszafizetésére jogosult, de további kártérítésre nem.”;

c) a (4) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(4) Az utazásszervező visszafizeti a (2) és a (3) bekezdés szerint megtérítendő összegeket, az (1) bekezdés alkalmazása esetében pedig megtéríti az utazó által vagy nevében az utazási csomag ellenében befizetett teljes összegnek a megfelelő mértékű és indokolt lemondási díjjal csökkentett értékét. Az utazásszervező az utazó részére való visszafizetést vagy megtérítést indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 nappal teljesíti, anélkül, hogy az utazónak erre vonatkozóan előzetes kérelmet kellene benyújtania. Amennyiben az utazó fizetési adatai már nem érvényesek, az említett 14 napos visszatérítési időszak akkor kezdődik, amikor az utazó az utazásszervező rendelkezésére bocsátotta a helyes fizetési adatokat.

Amennyiben az utazásszervező és az utazó az utazási csomagra vonatkozó szerződés (1), (2) vagy (3) bekezdés szerinti felmondását követő 14 napon belül azonos vagy magasabb színvonalú helyettesítő utazási csomagban állapodik meg, az utazó nem jogosult arra, hogy az összeget visszafizessék vagy megtérítsék számára. Ha az utazó alacsonyabb színvonalú vagy költségű helyettesítő utazási csomagot fogad el, az utazásszervező legkésőbb a helyettesítő utazási csomagról szóló megállapodást követő 14 napon belül visszatéríti az utazónak a magasabb fizetett ár és a helyettesítő utazási csomag alacsonyabb ára közötti különbségnek megfelelő összeget.

Amennyiben a tagállamok olyan mechanizmusokat vezetnek be vagy tartanak fenn, amelyek célja biztosítani, hogy az utazási csomagokra vonatkozó szerződésnek az ezen cikk (2) és (3) bekezdésével összhangban történő felmondását követően az e bekezdés első albekezdésében megállapított határidőn belül sor kerüljön az utazó részére való visszatérítésre, ezekről a mechanizmusokról tájékoztatják a Bizottságot és a többi tagállamnak a 18. cikk (2) bekezdése szerinti központi kapcsolattartó pontjait.”

9. Az irányelv a következő cikkel egészül ki:

*„12a. cikk*

*Utalványok*

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy az utazási csomagra vonatkozó szerződés 10., 11. vagy 12. cikk szerinti felmondása esetén az utazásszervezőnek jogában álljon felajánlani az utazó számára azt a lehetőséget, hogy visszatérítés helyett utalványt fogadjon el, amelynek értéke megfelel legalább annak az összegnek, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult. Az utazásszervező magasabb értékű utalványt is felajánlhat, mint az az összeg, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult.
- (2) Az utazó az utalványt az utazásszervező által kínált bármely utazási szolgáltatásra felhasználhatja, és több részben is beválthatja.
- (3) Az utazásszervezők az utazási szolgáltatások foglalásakor nem részesíthetik a többi utazónál kedvezőtlenebb bánásmódban az utalványok birtokosait.

- (4) Ha az utazásszervező utalványt ajánl fel az utazónak, még azelőtt, hogy az utazó kifejezetten elfogadná az utalványt, az utazásszervező tartós adathordozón világosan és egyértelműen tájékoztatja az említett utazót:
- a) arról a tényről, hogy az utazó 14 napon belül visszatérítésre jogosult, és nem köteles elfogadni az utalványt;
  - b) az utalvány értékéről;
  - c) arról az összegről, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult, és arról a tényről, hogy erre az összegre kiterjed az utazásszervező fizetésképtelenséggel szembeni védelme;
  - d) arról a tényről, hogy az utalvány akár egészben, akár több részben felhasználható, és hogy az az utazásszervező által kínált bármely utazási szolgáltatásra felhasználható, valamint hogy amennyiben az utalványt egyetlen utazási szolgáltatás foglalására használják fel, az adott szerződésre nem vonatkozik az ezen irányelvben biztosított védelem;
  - e) az utalvány érvényességének idejéről;
  - f) arról a tényről, hogy az utalvány egyetlen alkalommal díjmentesen átruházható;
  - g) arról a tényről, hogy amennyiben az utazó az érvényességi idő végéig nem váltja be az utalványt azon teljes összegig, amelynek visszatérítésére jogosult, az összeg fennmaradó részét, az említett érvényességi idő lejártát követő 14 napon belül előzetes kérelem nélkül ki kell fizetni számára.

- (5) Az utalványt tartós adathordozón kell kiállítani, és annak egyértelmű és érthető módon tartalmaznia kell a (4) bekezdés b)–g) pontjában felsorolt információkat. Az adathordozón fel kell tüntetni továbbá az utazásszervező kereskedelmi nevét, azt, hogy az utazóknak mely információkat kell az utazásszervező rendelkezésére bocsátaniuk ahhoz, hogy érvényesen átadhassák más személynek az utalványt, valamint az utalvány érvényességi idejének kezdő és záró dátumát.
- (6) Az utalvány érvényességi ideje legfeljebb 12 hónap attól a naptól számítva, amikor az utazó a (4) bekezdéssel összhangban kifejezetten elfogadja azt. Ez az érvényességi idő egyetlen alkalommal, legfeljebb 12 hónappal meghosszabbítható, feltéve, hogy tartós adathordozón mindkét fél kifejezetten megállapodik az említett meghosszabbításról.
- (7) Az utalvány érvényességi idejére fel kell függeszteni az utazó visszatérítésre való jogosultságát, feltéve, hogy az utazó megkapta a (4) bekezdésben említett tájékoztatást, és tartós adathordozón kifejezetten elfogadta, hogy visszatérítés helyett utalványt kapjon. A felek az utalvány beváltása vagy lejárta előtt bármikor megállapodhatnak teljes vagy részleges visszatérítésben. Az utazó visszatérítésre való jogosultsága megszűnik, ha az utalványt beváltotta azon teljes összegig, amelynek visszatérítésére jogosult.
- (8) Az utazó visszatérítésre való jogosultságának felfüggesztése megszűnik:
- a) az utalvány érvényességi idejének lejártakor, ha az utalványt nem váltották be addig azon összegig, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult; vagy

- b) ha az utalvány érvényességi idejének lejártá előtt a felek megállapodnak azon fennmaradó összeg visszatérítéséről, amelyre az utazó még jogosult; vagy
  - c) az utazásszervező fizetése képtelensége esetén.
- (9) Az utazásszervező indokolatlan késedelem nélkül, de minden esetben legkésőbb az utazó visszatérítésre való jogosultságának a (8) bekezdés a) és b) pontja szerinti felfüggesztése végét követő 14 napon belül visszatéríti az utazónak járó összeget anélkül, hogy az utazónak erre vonatkozóan előzetes kérelmet kellene benyújtania.
- (10) Az utazók egyetlen alkalommal átruházhatják az utalványt. Az átruházás csak akkor érvényes, ha az utalványt átruházó utazó tartós adathordozón tájékoztatja az utazásszervezőt az átruházásról, és megadja az átvevő azon személyes adatait, amelyek az utalvány beváltásához vagy az utalvány érvényességi idejének lejártával a visszatérítéshez szükségesek. Az utazásszervezőnek indokolatlan késedelem nélkül, tartós adathordozón vissza kell igazolnia az utalvány átruházását. Az utazásszervezők nem számíthatnak fel díjat az átruházásért.”

10. Az irányelv a következő cikkel egészül ki:

*„16a. cikk*

*Panaszkezelés*

- (1) Az utazásszervezőnek gondoskodnia kell arról, hogy a 7. cikk (2) bekezdésének d) pontjával összhangban megjelölt kapcsolattartó pontokon keresztül könnyen elérhető legyen, és eredményesen tudjon válaszolni az utazóktól vagy a nevükben érkező megkeresésekre, különösen azokra, amelyek a 16. cikk szerint a nehéz helyzetbe került utazóknak való segítségnyújtással, az utazási csomag teljesítése során felmerülő bármely nem szerződészerű teljesítéssel és a 13. cikkben előírt jogorvoslatokkal kapcsolatosak.
- (2) Az utazásszervezőnek intézkedéseket kell hoznia az (1) bekezdésben említettektől eltérő típusú panaszok hatékony kezelésére is.

Az utazásszervezőnek az ilyen panaszok beérkezésétől számított hét napon belül tartós adathordozón vissza kell igazolnia a panaszok kézhezvételét, és a panasz beérkezésétől számított 60 napon belül tartós adathordozón indokolással ellátott választ kell küldenie az utazónak.

A tagállamok az e bekezdés második albekezdésében említett időszakoknál rövidebb időszakokat is előírhatnak.

- (3) Amennyiben az utazásszervező nem fogadja el teljes mértékben az utazó panaszát, indokolással ellátott válaszában tájékoztatnia kell az utazót a 2013/11/EU irányelv szerinti, az utazó számára a szóban forgó ügyben rendelkezésre álló alternatív vitarendezési mechanizmusokról.”

11. A 17. cikk helyébe a következő szöveg lép:

*„17. cikk*

*A fizetésképtelenséggel szembeni védelem hatékonysága és hatálya*

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy a területükön letelepedett utazásszervezők biztosítékot nyújtsanak arra, hogy fizetésképtelenségük esetén visszafizetik az utazók által vagy nevében befizetett teljes összeget. Az említett biztosítéknak ki kell terjednie a befizetett összegek védelmére abban az esetben, ha az utazási csomagot az utazásszervező fizetésképtelensége következtében részben vagy egészben nem teljesíti, vagy ha az utazó visszatérítésre volt jogosult. Amennyiben az utazó utalványt kap, a biztosíték arra az összegre korlátozódik, amelynek visszatérítésére az utazó jogosult. Ha az utazási csomagra vonatkozó szerződésnek a visszaút is részét képezi, akkor az utazásszervezőknek az utazó hazaszállítására is biztosítékot kell nyújtaniuk. Az utazási csomag folytatása felajánlható.

Azon, nem valamely tagállamban letelepedett utazásszervezők, akik vagy amelyek egy tagállamban utazási csomagokat értékesítenek vagy értékesítésre kínálnak, illetve akiknek vagy amelyeknek ilyen jellegű tevékenységei bármilyen módon valamely tagállamba irányulnak, kötelesek az érintett tagállam jogának megfelelően biztosítékot nyújtani.

- (2) Az (1) bekezdésben említett biztosítéknak hatékonynak kell lennie, és ki kell terjednie az észszerűen előrelátható költségekre. Ki kell terjednie az utazási csomagokért az utazók által vagy nevében befizetett összegekre, figyelembe véve a befizetések átvétele és az utazási csomagok teljesítésének lezárása közötti időszak hosszát, valamint az utazásszervező fizetési képtelensége esetén a hazaszállítások várható költségét is. A biztosítéknak mindenkor elegendőnek kell lennie a visszatérítések és adott esetben a hazaszállítások költségeinek a fedezésére. A biztosíték szempontjából figyelembe kell venni, hogy a fizetési képtelenség akkor is bekövetkezhet, amikor a szervezők a legmagasabb befizetett összegeket birtokolják. A biztosíték szempontjából az értékesített utazási csomagok volumenének változásait is figyelembe kell venni.
- (3) A fizetési képtelenséggel szembeni védelem hatékonyságának biztosítása érdekében a tagállamok felügyelik a területükön letelepedett utazásszervezőknek a fizetési képtelenséggel szembeni védelmet szolgáló intézkedéseit, és figyelemmel kísérik a fizetési képtelenséggel szembeni védelemre szolgáló megoldások rendelkezésre állását.
- (4) Az utazók a lakóhelyüktől, az indulás helyétől, az utazási csomag értékesítésének helyétől, illetve a fizetési képtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet helye szerinti tagállamtól függetlenül jogosultak védelemre az utazásszervezők fizetési képtelenségével szemben.
- (5) Amikor az utazásszervező fizetési képtelensége kihat az utazási csomag teljesítésére, a biztosítéknak költségmentesen rendelkezésre kell állnia a hazaszállításnak és szükség esetén a hazaszállítást megelőzően a szálláshely biztosításának a finanszírozására.

- (6) Az utazóknak indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen legkésőbb a kérelmük megvizsgálásához szükséges dokumentumok benyújtását követő hat hónapon belül vissza kell kapniuk a befizetett összegeket.

Kivételes és kellően indokolt esetekben – ideértve azt az esetet is, amikor a kérelem feldolgozásáért felelős szervezethez vagy hatósághoz rövid időn belül kivételesen nagy számú kérelem érkezik, vagy ha az utazásszervező fizetéseképtelensége több tagállamból való utazókat érint – a befizetéseket a szükséges dokumentumok benyújtását követő kilenc hónapon belül kell visszatéríteni.

A tagállamok az első és a második albekezdésben említett időszakoknál rövidebb időszakokat is előírhatnak.

- (7) A tagállamok biztosítják, hogy az utazásszervező fizetéseképtelensége esetén az utazókat indokolatlan késedelem nélkül és megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül legalább a következőkről tájékoztassák:
- a) az utazásszervező fizetéseképtelenségének ténye;
  - b) a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős szervezet neve és elérhetősége, illetve adott esetben az illetékes hatóság neve és elérhetősége;

- c) a már megkezdett vagy még teljesíthető utazási csomagokkal kapcsolatos jogaik; és
  - d) az utazók által a visszatérítés kérelmezéséhez benyújtandó dokumentumok.
- (8) Minden tagállam biztosítja, hogy a területén letelepedett és az ezen irányelvet átültető nemzeti rendelkezések értelmében a fizetésképtelenséggel szembeni védelem hatálya alá tartozó valamennyi utazásszervezőt és adott esetben utazásközvetítőt felsoroló online jegyzékek nyilvánosan hozzáférhetőek és naprakészek legyenek. A tagállamok az ezen irányelvet átültető nemzeti rendelkezések közlésekor a jegyzékeiket tartalmazó weboldalakra mutató linkeket is megadják a Bizottságnak, és haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot az e linkeket érintő változásokról. A Bizottság a honlapján nyilvánosan hozzáférhetővé teszi a tagállamoktól kapott linkek listáját. A Bizottság indokolatlan késedelem nélkül aktualizálja az említett listát, valahányszor egy tagállam új linket közöl vele.
- (9) Amennyiben azt az utazásközvetítőknek befizetett összegek indokolják, a tagállamok – a 13. cikk (1) bekezdése második albekezdésének sérelme nélkül – az utazásszervezők mellett az utazásközvetítőket is kötelezhetik arra, hogy gondoskodjanak a fizetésképtelenséggel szembeni védelemről.”

12. A 18. cikk a következőképpen módosul:

a) a (2) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(2) A tagállamok központi kapcsolattartó pontokat jelölnek ki a közigazgatási együttműködésnek és a különböző tagállamokban működő utazásszervezők felügyeletének a megkönnyítésére, valamint a fizetésképtelenséggel szembeni védelemmel és az utazási csomagokra vonatkozó szerződések felmondása esetén fizetendő visszatérítések hatékonyságának biztosítása érdekében bevezetett mechanizmusokkal kapcsolatos információcsere céljából. A tagállamok tájékoztatják a többi tagállamot és a Bizottságot e kapcsolattartó pontok elérhetőségéről.”;

b) a (3) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(3) A központi kapcsolattartó pontoknak egymás rendelkezésére kell bocsátaniuk az összes szükséges információt a fizetésképtelenséggel szembeni védelemre vonatkozó nemzeti követelményeik vonatkozásában, valamint a területükön letelepedett utazásszervezők számára a fizetésképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet vagy szervezetek kilétét illetően.”;

c) a (4) bekezdés helyébe a következő szöveg lép:

„(4) Ha egy tagállamnak kétségei vannak az egy utazásszervező által a fizetésképtelenséggel szemben nyújtott védelemmel kapcsolatban, akkor ez a tagállam felvilágosításért fordulhat az utazásszervező letelepedési helye szerinti tagállamhoz. A tagállamok a más tagállamokból beérkező megkereséseket a kérdés sürgősségének és összetettségének figyelembevételével a lehető leghamarabb megválaszolják. Az előzetes válasznak mindenképpen tartalmaznia kell az utazásszervező vagy adott esetben az utazásközvetítő, valamint a fizetésképtelenséggel szembeni védelemért felelős szervezet vagy szervezetek kilétét. Az előzetes választ a kérelem kézhezvételétől számított 15 munkanapon belül meg kell küldeni.”

13. A 19. cikket tartalmazó VI. fejezetet el kell hagyni.

14. A 21. cikk első bekezdésének helyébe a következő szöveg lép:

„A tagállamok biztosítják, hogy a kereskedő viselje a felelősséget a foglalási rendszer neki felróható technikai meghibásodásából eredő hibákért, ha pedig utazási csomagnak a foglalását vállalta, a foglalás során elkövetett hibákért.”

15. A 22. cikk helyébe a következő szöveg lép:

*„22. cikk*

*Jóvátételhez való jog és az utazásszervezők visszatérítéshez való joga*

- (1) A tagállamok biztosítják, hogy amennyiben az utazásszervező, illetve a 13. cikk (1) bekezdésének második albekezdésével vagy a 20. cikkel összhangban az utazásközvetítő kártérítést fizet, árendeményt ad vagy eleget tesz az ezen irányelv szerinti egyéb kötelezettségének, jogában álljon bármely olyan harmadik féltől jóvátételt kérni, aki vagy amely hozzájárult a kártérítést, az árendeményt vagy az egyéb kötelezettséget kiváltó eseményhez.
- (2) A tagállamok biztosítják, hogy amennyiben egy utazási szolgáltató törli az utazási csomag részét képező valamely szolgáltatást vagy azt nem teljesíti, hét napon belül köteles legyen az utazásszervező részére visszatéríteni az utazásszervező által a szolgáltatásért kifizetett összegeket. Az említett hétnapos határidő vagy a szolgáltatás törlését követő napon, vagy pedig azon a napon kezdődik, amikor a szolgáltatás teljesítése esedékes volt, attól függően, hogy melyik a korábbi időpont.”

16. A 23. cikk (1) bekezdésének helyébe a következő szöveg lép:

- „(1) Az utazási csomag utazásszervezőjének olyan értelmű nyilatkozata, hogy kizárólag az utazási szolgáltatás nyújtójaként, köztes szereplőként vagy bármely más minőségben jár el, illetve hogy egy utazási csomag nem alkot utazási csomagot, nem mentesíti az utazásszervezőt az ezen irányelv értelmében őt terhelő kötelezettségek alól.”

17. Az I. melléklet helyébe az ezen irányelv mellékletében található szöveg lép.
18. A II. mellékletet el kell hagyni.

## *2. cikk*

### *A Bizottság általi jelentéstétel és felülvizsgálat*

A Bizottság ... [e módosító irányelv hatálybalépésének napját követő öt év]-ig jelentést nyújt be az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak ezen irányelv alkalmazásáról. Az említett jelentésnek tartalmaznia kell különösen az (EU) 2015/2302 irányelv ezen irányelv 1. cikkének 6. pontjával beillesztett 5a. cikke alkalmazásának értékelését, és figyelembe kell venni benne a mikro-, kis- és középvállalkozások formájában működő utazásszervezőkre gyakorolt hatást.

A jelentéshez szükség esetén jogalkotási javaslatokat kell csatolni.

## *3. cikk*

### *Átültetés*

- (1) A tagállamok ... [28 hónappal e módosító irányelv hatálybalépésének napját követően]-ig elfogadják és kihirdetik azokat a rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

A tagállamok ezeket a rendelkezéseket ... [e módosító irányelv hatálybalépésének napjától számított 34 hónap]-tól/-től kezdődően alkalmazzák.

Amikor a tagállamok elfogadják ezeket a rendelkezéseket, azokban hivatkozni kell erre az irányelvre, vagy azokhoz hivatalos kihirdetésük alkalmával ilyen hivatkozást kell fűzni. A hivatkozás módját a tagállamok határozzák meg.

- (2) A tagállamok közlik a Bizottsággal nemzeti joguknak azokat a főbb rendelkezéseit, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadnak el.

*4. cikk*

*Hatálybalépés*

Ez az irányelv az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

*5. cikk*

*Címzettek*

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt ...,

*az Európai Parlament részéről*

*az elnök*

*a Tanács részéről*

*az elnök*

---

## MELLÉKLET

### „I. MELLÉKLET

#### A. rész

Tájékoztató formanyomtatvány utazási csomagra vonatkozó szerződésekhez,  
amikor hiperlink használható

#### LEGFONTOSABB JOGAIM UTAZÓKÉNT

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási csomagokról szóló (EU) 2015/2302 irányelv értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagokra vonatkozó valamennyi uniós jog megilleti Önt. Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY vállalat mint ezen utazási csomag utazásszervezője [(adott esetben az alkalmazandó nemzeti jog szerint) és a(z) XZ vállalat mint utazásközvetítő]<sup>1</sup> felel.

Ezenkívül a(z) XY vállalat részére [(adott esetben) és a(z) YZ vállalat<sup>2</sup> részére] Ön által befizetett összegek a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelmet élveznek, és amennyiben a visszaút is az utazási csomag részét képezi, az Ön hazaszállítása garantált abban az esetben, ha [az említett vállalat/az említett vállalatok<sup>3</sup>] fizetéképtelenné válna/válnának.

Az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról – többek között a szerződésmódosításról, az elállásról, a visszatérítésről, a nem megfelelő teljesítésért viselt felelősségről és a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről, valamint az illetékes felek elérhetőségéről – itt talál bővebb információt: (hiperlink beillesztendő).

---

<sup>1</sup> Az alternatív szövegváltozatok közül a megfelelőt az irányelv átültetésének figyelembevételével a tagállamok választják ki.

<sup>2</sup> Lásd az 1. lábjegyzetet.

<sup>3</sup> Lásd az 1. lábjegyzetet.

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő információkat találja:

Az (EU) 2015/2302 irányelv alapján biztosított legfontosabb jogok:

#### Tájékoztatás

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt minden lényeges, így többek között az árra és a foglaláskor fizetendő összegre vonatkozó információt megkapnak az utazási csomagról.
- Az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazók tartós adathordozón (például papíron vagy e-mailben) kapják meg a szerződést.

#### Felelős kereskedő és kapcsolattartó pontok

- Minden esetben van legalább egy kereskedő, aki vagy amely felel az utazási csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Ez a kereskedő a fenti keretes szövegben és az utazási csomagra vonatkozó szerződésben megjelölt utazásszervező. A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.
- Amennyiben az utazási csomagot utazásközvetítőn (például utazási irodán) keresztül értékesítik, probléma felmerülése esetén vagy az utazásszervezőnek szóló üzenetek továbbítása érdekében az utazók az utazásközvetítővel is kapcsolatba léphetnek. A szerződés az utazásközvetítő elérhetőségét is tartalmazza. Az alkalmazandó nemzeti jogtól függően az utazásközvetítők is felelhetnek az utazási csomag teljesítéséért.

- Az utazók kapnak egy vészhelyzet esetén hívható telefonszámot vagy megkapják egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül utazásuk vagy üdülésük alatt kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazásközvetítővel.

#### A szerződés átruházása

- Az utazók – adott esetben díj ellenében – átruházhatják az utazási csomagot egy másik személyre. Az utazónak erről észszerű időn belül értesítenie kell az utazásszervezőt vagy adott esetben az utazásközvetítőt.

#### Áremelések

- Az utazási csomag ára legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt és csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése esetén emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik. Ha az áremelés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, akkor az utazók felmondhatják a szerződést, és ebben az esetben visszakapják a pénzüket. Ha az utazásszervező a szerződésben fenntartja magának az áremelés jogát, akkor az utazók a releváns költségek csökkenése esetén árengedményre jogosultak.

#### A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

- Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, és a teljes befizetett összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme jelentősen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.
- Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még az utazás megkezdése előtt eláll az utazási csomagtól, az utazók a befizetett összeg visszatérítésére és adott esetben kártérítésre jogosultak.

- Az utazók az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, ha az utazást vagy üdülést jelentős mértékben befolyásoló, elháríthatatlan és rendkívüli körülmények állnak fenn. Az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a népegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek az utazási csomagra.
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolható lemondási díj megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést, akár személyes okokból is. Az utazókat a szerződés megkötése előtt és a szerződésben is tájékoztatni kell ezekről a díjakról.

#### Visszatérítések

- Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó eláll az utazási csomagtól, az utazók részére 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összegeket (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével), kivéve, ha a felek e 14 napos időszakon belül megállapodnak az érintett utazási csomag helyett egy másik utazási csomagról. A befizetett összegek visszatérítéséért az utazási csomagot összeállító utazásszervező felel. Utazásközvetítő igénybevétele esetén, amennyiben az alkalmazandó nemzeti jog előírja, az utazásközvetítő is felel a visszatérítésért.
- Amennyiben az utazásszervező a 14 napon belüli visszatérítés helyett egy általa nyújtott tetszőleges utazási szolgáltatásra beváltható utalványt ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalvánnyal kapcsolatos jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

## Az utazás vagy üdülés során felmerülő problémák

- Az utazásszervező köteles orvosolni az utazási csomag teljesítése során felmerülő problémákat. Az utazóknak tájékoztatniuk kell az utazásszervezőt az általuk tapasztalt problémákról.
- Ha az utazási csomag lényeges elemei nem teljesíthetők a megállapodás szerint, az utazásszervező köteles többletköltség felszámítása nélkül megfelelő alternatív megoldásokat felajánlani. Az utazó díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, ha az utazási szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, ez az állapot lényegesen befolyásolja az utazási csomag teljesítését, és az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók emellett az utazási szolgáltatások nem vagy nem megfelelő módon történő teljesítése esetén az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott feltételek szerint árengedményre vagy kártérítésre – vagy mindkettőre – jogosultak.
- Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles segítséget nyújtani számára, például tájékoztatni az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról, továbbá biztosítani a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségét.

## Fizetéképtelenséggel szembeni védelem

- Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, az utazók visszakapják az általuk befizetett összegeket. Egyes tagállamokban a fizetéképtelenséggel szembeni védelem az utazásközvetítőknek befizetett összegekre is vonatkozik. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és a visszaút is az utazási csomag részét képezi, az utazók hazaszállítása garantált. A(z) XY vállalat a(z) WX (a fizetéképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, azaz név, cím, e-mail-cím, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha az utazási szolgáltatások teljesítését a(z) XY fizetéképtelensége miatt megtagadják tőlük.

A nemzeti jogba átültetett (EU) 2015/2302 irányelv ([hiperlink](#))

## B. rész

Tájékoztató formanyomtatvány utazási csomagra vonatkozó szerződésekhez,  
az A. részben foglaltaktól eltérő esetekre

### LEGFONTOSABB JOGAIM UTAZÓKÉNT

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagokra vonatkozó valamennyi uniós jog megilleti Önt. Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY vállalat mint ezen utazási csomag utazásszervezője [(adott esetben az alkalmazandó nemzeti jog szerint) és a(z) XZ vállalat mint utazásközvetítő]<sup>4</sup> felel.

Ezenkívül a(z) XY vállalat részére [(adott esetben) és a(z) YZ vállalat<sup>5</sup> részére] Ön által befizetett összegek a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelmet élveznek, továbbá amennyiben a visszaút is az utazási csomag részét képezi, az Ön hazaszállítása garantált abban az esetben, ha [az említett vállalat/az említett vállalatok<sup>6</sup>] fizetéseképtelenné válik/válnak.

Az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról – többek között a szerződésmódosításról, az elállásról, a visszatérítésről, a nem megfelelő teljesítésért viselt felelősségről és a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről, valamint az illetékes felek elérhetőségéről – az alábbiakban talál bővebb információt.

---

<sup>4</sup> Az alternatív szövegváltozatok közül a megfelelőt az irányelv átültetésének figyelembevételével a tagállamok választják ki.

<sup>5</sup> Lásd az 1. lábjegyzetet.

<sup>6</sup> Lásd az 1. lábjegyzetet.

Az (EU) 2015/2302 irányelv alapján biztosított legfontosabb jogok:

#### Tájékoztatás

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt minden lényeges, így többek között az árra és a foglaláskor fizetendő összegre vonatkozó információt megkapnak az utazási csomagról.
- Az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazók tartós adathordozón (például papíron vagy e-mailben) kapják meg a szerződést.

#### Felelős kereskedő és kapcsolattartó pontok

- Minden esetben van legalább egy kereskedő, aki vagy amely felel az utazási csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Ez a kereskedő a fenti keretes szövegben és a szerződésben megjelölt utazásszervező. A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.
- Amennyiben az utazási csomagot utazásközvetítőn (például utazási irodán) keresztül értékesítik, probléma felmerülése esetén vagy az utazásszervezőnek szóló üzenetek továbbítása érdekében az utazók az utazásközvetítővel is kapcsolatba léphetnek. A szerződés az utazásközvetítő elérhetőségét is tartalmazza. Az alkalmazandó nemzeti jogtól függően az utazásközvetítők is felelhetnek a csomag teljesítéséért.
- Az utazók kapnak egy vészhelyzet esetén hívható telefonszámot vagy megkapják egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül utazásuk vagy üdülésük alatt kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazásközvetítővel.

## A szerződés átruházása

- Az utazók – adott esetben díj ellenében – átruházhatják az utazási csomagot egy másik személyre. Az utazónak észszerű időn belül értesítenie kell az utazásszervezőt vagy adott esetben az utazásközvetítőt.

## Áremelések

- Az utazási csomag ára legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt és csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése esetén emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik. Ha az áremelés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, akkor az utazók felmondhatják a szerződést, és ebben az esetben visszakapják a pénzüket. Ha az utazásszervező a szerződésben fenntartja magának az áremelés jogát, akkor az utazók a releváns költségek csökkenése esetén árendményre jogosultak.

## A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

- Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, és a teljes befizetett összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme jelentősen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.
- Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még az utazás megkezdése előtt eláll az utazási csomagtól, az utazók a befizetett összeg visszatérítésére és adott esetben kártérítésre jogosultak.

- Az utazók az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, ha az utazást vagy üdülést jelentős mértékben befolyásoló, elháríthatatlan és rendkívüli körülmények állnak fenn. Az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a népegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek az utazási csomagra.
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolható lemondási díj megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést, akár személyes okokból is. Az utazókat a szerződés megkötése előtt és a szerződésben is tájékoztatni kell ezekről a díjakról.

#### Visszatérítések

- Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó eláll az utazási csomagtól, az utazók részére 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összegeket (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével), kivéve, ha a felek e 14 napos időszakon belül megállapodnak az érintett utazási csomag helyett egy másik utazási csomagról. A befizetett összegek visszatérítéséért az utazási csomagot összeállító utazásszervező felel. Utazásközvetítő igénybevétele esetén, amennyiben az alkalmazandó nemzeti jog előírja, az utazásközvetítő is felel a visszatérítésért.
- Amennyiben az utazásszervező a 14 napon belüli visszatérítés helyett egy általa nyújtott tetszőleges utazási szolgáltatásra beváltható utalványt ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalvánnyal kapcsolatos jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

## Az utazás vagy üdülés során felmerülő problémák

- Az utazásszervező köteles orvosolni az utazási csomag teljesítése során felmerülő problémákat. Az utazóknak tájékoztatniuk kell az utazásszervezőt az általuk tapasztalt problémákról.
- Ha az utazási csomag lényeges elemei nem teljesíthetők a megállapodás szerint, az utazásszervező köteles többletköltség felszámítása nélkül megfelelő alternatív megoldásokat felajánlani. Az utazó díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, ha az utazási szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, ez az állapot lényegesen befolyásolja az utazási csomag teljesítését, és az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók emellett az utazási szolgáltatások nem vagy nem megfelelő módon történő teljesítése esetén az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott feltételek szerint árengedményre vagy kártérítésre – vagy mindkettőre – jogosultak.
- Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles segítséget nyújtani a számára, például tájékoztatni az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról, továbbá biztosítani a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségét.

## Fizetéseketelenséggel szembeni védelem

- Ha az utazásszervező fizetéseketelenné válik, az utazók által befizetett pénzösszegeket visszafizetik. Egyes tagállamokban az utazásközvetítőknek befizetett pénzösszegekre is vonatkozik a fizetéseketelenséggel szembeni védelem. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseketelenné, és a visszaút is az utazási csomag részét képezi, az utazók hazaszállítása garantált. A(z) XY vállalat a(z) WX (a fizetéseketelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseketelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, azaz név, cím, e-mail-cím, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha az utazási szolgáltatások teljesítését a(z) XY fizetéseketelensége miatt megtagadják tőlük.

(Az a weboldal, amelyen a nemzeti jogba átültetett (EU) 2015/2302 irányelv található.)

## C. rész

Tájékoztató formanyomtatvány arra az esetre, ha az utazásszervező

a 3. cikk 2. pontja b) alpontja v. alpontjának megfelelően adatokat továbbít egy másik kereskedőnek

### LEGFONTOSABB JOGAIM UTAZÓKÉNT

Amennyiben Ön legkésőbb 24 órával azt követően köt szerződést a(z) AB vállalattal, hogy a(z) XY vállalattól megkapta a foglalás visszaigazolását, a(z) XY és a(z) AB vállalat által nyújtott utazási szolgáltatás az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében vett utazási csomagnak minősül.

Ennélfogva az utazási csomagokra vonatkozó valamennyi uniós jog megilleti Önt. Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY vállalat felel.

Ezenkívül a(z) XY vállalat a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik annak érdekében, hogy a fizetése képtelensége esetén az Ön által befizetett összegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása is az utazási csomag részét képezi, gondoskodjon az Ön hazaszállításáról.

További információ az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról, többek között a szerződésmódosításról, az elállásról, a visszatérítésről, a nem megfelelő teljesítésért viselt felelősségről és a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről, valamint az illetékes felek elérhetőségéről: (hiperlink beillesztendő).

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő információkat találja:

Az (EU) 2015/2302 irányelv alapján biztosított legfontosabb jogok:

#### Tájékoztatás

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt minden lényeges, így többek között az árra és a foglaláskor fizetendő összegre vonatkozó információt megkapnak az utazási csomagról.
- Az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötését követően az utazók tartós adathordozón (például papíron vagy e-mailben) kapják meg a szerződést.

#### Felelős kereskedő és kapcsolattartó pontok

- Minden esetben van legalább egy kereskedő, aki vagy amely felel az utazási csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért. Ez a kereskedő a fenti keretes szövegben és a szerződésben megjelölt utazásszervező. A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.
- Az utazók kapnak egy vészhelyzetben hívható telefonszámot vagy megkapják egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási irodával.

#### A szerződés átruházása

- Az utazók – adott esetben díj ellenében – átruházhatják az utazási csomagot egy másik személyre. Az utazónak észszerű időn belül értesítenie kell az utazásszervezőt vagy adott esetben az utazásközvetítőt.

## Áremelések

- Az utazási csomag ára legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt és csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése esetén emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik. Ha az áremelés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, akkor az utazók felmondhatják a szerződést, és ebben az esetben visszakapják a pénzüket. Ha az utazásszervező a szerződésben fenntartja magának az áremelés jogát, akkor az utazók a releváns költségek csökkenése esetén árengedményre jogosultak.

## A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

- Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, és a teljes befizetett összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme jelentősen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.
- Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még az utazás megkezdése előtt eláll az utazási csomagtól, az utazók a befizetett összeg visszatérítésére és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül felmondhatják a szerződést, ha az utazást vagy üdülést jelentős mértékben befolyásoló, elháríthatatlan és rendkívüli körülmények állnak fenn. Az elháríthatatlan és rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a népegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek az utazási csomagra.

- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolható lemondási díj megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést, akár személyes okokból is. Az utazókat a szerződés megkötése előtt és a szerződésben is tájékoztatni kell ezekről a díjakról.

#### Visszatérítések

- Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó eláll az utazási csomagtól, az utazók részére 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összegeket (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével), kivéve, ha a felek e 14 napos időszakon belül megállapodnak az érintett utazási csomag helyett egy másik utazási csomagról. A befizetett összegek visszatérítéséért az utazási csomagot összeállító utazásszervező felel. Utazásközvetítő igénybevétele esetén, amennyiben az alkalmazandó nemzeti jog előírja, az utazásközvetítő is felel a visszatérítésért.
- Amennyiben az utazásszervező a 14 napon belüli visszatérítés helyett egy általa nyújtott tetszőleges utazási szolgáltatásra beváltható utalványt ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalvánnyal kapcsolatos jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

#### Az utazás vagy üdülés során felmerülő problémák

- Az utazásszervező köteles orvosolni az utazási csomag teljesítése során felmerülő problémákat. Az utazóknak tájékoztatniuk kell az utazásszervezőt az általuk tapasztalt problémákról.

- Ha az utazási csomag lényeges elemei nem teljesíthetők a megállapodás szerint, az utazásszervező köteles többletköltség felszámítása nélkül megfelelő alternatív megoldásokat felajánlani. Az utazó díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, ha az utazási szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, ez az állapot lényegesen befolyásolja az utazási csomag teljesítését, és az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók emellett az utazási szolgáltatások nem vagy nem megfelelő módon történő teljesítése esetén az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott feltételek szerint árengedményre vagy kártérítésre – vagy mindkettőre – jogosultak.
- Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles segítséget nyújtani számára, például tájékoztatni az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról, továbbá biztosítani a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségét.

## Fizetéképtelenséggel szembeni védelem

- Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, az utazók visszakapják az általuk befizetett összegeket. Egyes tagállamokban a fizetéképtelenséggel szembeni védelem az utazásközvetítőknek befizetett összegekre is vonatkozik. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és a visszaút is az utazási csomag részét képezi, az utazók hazaszállítása garantált. A(z) XY vállalat a(z) WX (a fizetéképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, azaz név, cím, e-mail-cím, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha az utazási szolgáltatások teljesítését a(z) XY fizetéképtelensége miatt megtagadják tőlük.

A nemzeti jogba átültetett (EU) 2015/2302 irányelv (hiperlink)”.

---