



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2023. december 5.
(OR. en)

Intézményközi referenciaszám:
2023/0435(COD)

16338/23
ADD 1

CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379

FEDŐLAP

Küldi:	az Európai Bizottság főtitkára részéről Martine DEPREZ igazgató
Az átvétel dátuma:	2023. november 30.
Címzett:	Thérèse BLANCHET, az Európai Unió Tanácsának főtitkára
Biz. dok. sz.:	COM(2023) 905 final - ANNEXES
Tárgy:	MELLÉKLETEK a következőhöz: Javaslat az Európai Parlament és a Tanács irányelve az (EU) 2015/2302 irányelvnek az utazók védelmének hatékonyabbá tétele, valamint az irányelv egyes vonatkozásainak egyszerűsítése és pontosítása érdekében történő módosításáról

Mellékelten továbbítjuk a delegációknak a következő dokumentumot: COM(2023) 905 final - ANNEXES.

Melléklet: COM(2023) 905 final - ANNEXES



EURÓPAI
BIZOTTSÁG

Brüsszel, 2023.11.29.
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

MELLÉKLETEK

a következőhöz:

Javaslat

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

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

A. rész

**Tájékoztató formanyomtatvány utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, ha
hiperlinkek használata lehetséges**

LEGFONTOSABB JOGAIM UTAZÓKÉNT

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

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi uniós jogosultság megilleti Önt.

Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY társaság, mint utazásszervező, [adott esetben az alkalmazandó nemzeti jog szerint] [és a(z) XZ társaság, mint utazásközvetítő]¹ felelős.

Ezenkívül a(z) XY társaság részére [(adott esetben) és a(z) YZ társaság²] részére Ön által befizetett pénzüsszegek a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelmet élveznek, amennyiben pedig a visszaút az utazási csomag részét képezi, az Ön hazaszállítása biztosított abban az esetben, ha ez a társaság/ezek a társaságok fizetéseképtelenné válna/válnának.

Az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról – többek között a befizetett pénzüsszegekről, a szerződésmódosításokról, a lemondásokról, a visszafizetésekről, a nem megfelelő teljesítésért való felelősségről és a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről, valamint a megkeresendő felekről – bővebb információt itt talál: [hiperlink beillesztendő].

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő tájékoztatásban részesül:

Az (EU) 2015/2302 irányelvben biztosított legfontosabb jogok:

Tájékoztató

— Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges információt az utazási csomagról.

— Ez magában foglalja az **ár**ra és a foglaláskor fizetendő **pénzüsszegekre** vonatkozó információkat. Az utazóktól főszabály szerint nem követelhető meg, hogy a teljes ár 25 %-ánál nagyobb összeget fizessenek a foglaláskor (előleg), a fennmaradó összeg pedig nem követelhető az indulást megelőző 28 napnál korábban. Az utazásszervező azonban 25 %-nál magasabb összegű előleget is kérhet, amennyiben ez az utazási csomag megszervezésének és teljesítésének biztosításához szükséges.

¹ A tagállamoknak az irányelv átültetésének megfelelően kell kiválasztaniuk a megfelelő alternatívát.

² Lásd az 1. lábjegyzetet.

— 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 **meg kell jelölni legalább egy kereskedőt, aki vagy amely felelős a csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.** Ez a kereskedő a fenti keretes szövegben és a szerződésben meghatározott **utazásszervező.** A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.

— Ha az utazási csomagot **utazásközvetítőn** keresztül értékesítik, probléma felmerülése esetén az utazók bármikor kapcsolatba léphetnek az utazásközvetítővel is, vagy üzenetet küldhetnek az utazásszervezőnek. A szerződés az utazásközvetítő elérhetőségeit is tartalmazza. Az alkalmazandó nemzeti jogtól függően az utazásközvetítők is felelősséggel tartozhatnak a csomag teljesítéséért.

— Az utazók számára meg kell adni egy **sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét,** amelyen keresztül utazásuk vagy üdülésük ideje alatt kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazásközvetítővel (utazási ügynökkel).

A szerződés átruházása

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

Áremelkedések

— Az utazási csomag ára csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha az áremelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, 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 árendedményre jogosultak, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

— Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül is **felmondhatják a szerződést,** és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme lényegesen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.

— Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még annak megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.

— Az utazók az utazást vagy üdülést jelentősen befolyásoló **elháríthatatlan és kivételes körülmények fennállása esetén** az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést. A rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a közegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek az utazási csomagra.

— Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt lemondási díj megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést, akár személyes okból is. Az utazókat a szerződés megkötése előtt és a szerződésben tájékoztatni kell a fizetendő lemondási díjakról.

Visszatérítések

— Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó felmondja az utazási csomagot, az utazók számára 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összeget (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével). A visszatérítésért az utazási csomag szervezője felelős. Amennyiben utazásközvetítő érintett, és ezt az alkalmazandó nemzeti jog előírja, a visszatérítésekért az utazásközvetítő is felelős.

— Amennyiben az utazásszervező visszatérítés helyett 14 napon belül egy jövőbeli utazásra felhasználható **utalványt** ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalványhoz kapcsolódó jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

Problémák az utazás vagy üdülés során

— 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 szerződésben foglaltak szerint, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül megfelelő **alternatív szolgáltatásokat** felajánlani. Az utazó bármiféle díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.

— Az utazók az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott feltételek szerint **árengedményre és/vagy kártérítésre** is jogosultak, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem megfelelő módon teljesítik.

— Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles **segítséget** nyújtani számára, például az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatás, valamint a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségének biztosítása révén.

Fizetéseképtelenséggel szembeni védelem

— Ha az utazásszervező **fizetéseképtelenné** válik, az utazók által befizetett pénzösszegeket visszafizetik. Egyes tagállamokban az utazásközvetítőknek befizetett pénzösszegekre is vonatkozik a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és a visszaút a csomag részét képezi, az utazók hazaszállításáról gondoskodni kell. A(z) XY társaság a(z) YZ (a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését XY fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

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

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

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi uniós jogosultság megilleti Önt.

Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY társaság, mint utazásszervező, [adott esetben az alkalmazandó nemzeti jog szerint] [és a(z) XZ társaság, mint utazásközvetítő]³ felelős. Ezenkívül a(z) XY társaság részére [(adott esetben) és a(z) YZ társaság⁴] részére Ön által befizetett pénzeszegek a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelmet élveznek, amennyiben pedig a visszaút az utazási csomag részét képezi, az Ön hazaszállítása biztosított abban az esetben, ha ez a társaság/ezek a társaságok fizetésképtelenné válna/válnának.

Az alábbiakban további információk találhatók az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról – többek között a szerződések módosításáról, a lemondásokról, a visszafizetésekről, a nem megfelelő teljesítésért való felelősségről és a fizetésképtelenséggel szembeni védelemről, valamint azokról a felekről, amelyekkel kapcsolatba kell lépni.

Az (EU) 2015/2302 irányelvben biztosított legfontosabb jogok:

Tájékoztató

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges információt az utazási csomagról.
- Ez magában foglalja az **ár**ra és a foglaláskor fizetendő **pénzeszegekre** vonatkozó információkat. Az utazóktól főszabály szerint nem követelhető meg, hogy a teljes ár 25 %-ánál nagyobb összeget fizessenek a foglaláskor (előleg), a fennmaradó összeg pedig nem követelhető az indulást megelőző 28 napnál korábban. Az utazásszervező azonban 25 %-nál magasabb összegű előleget is kérhet, amennyiben ez az utazási csomag megszervezésének és teljesítésének biztosításához szükséges.
- 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 **meg kell jelölni legalább egy kereskedőt, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.** Ez a

³ A tagállamoknak az irányelv átültetése alapján kell kiválasztaniuk a megfelelő alternatívát.

⁴ Lásd az 1. lábjegyzetet.

kereskedő a fenti keretes szövegben és a szerződésben meghatározott **utazásszervező**. A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.

— Ha az utazási csomagot **utazásközvetítőn** keresztül értékesítik, probléma felmerülése esetén az utazók bármikor kapcsolatba léphetnek az utazásközvetítővel is, vagy üzenetet küldhetnek az utazásszervezőnek. A szerződés az utazásközvetítő elérhetőségeit is tartalmazza. Az alkalmazandó nemzeti jogtól függően az utazásközvetítők is felelősséggel tartozhatnak a csomag teljesítéséért.

— Az utazók számára meg kell adni egy **sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét**, amelyen keresztül utazásuk vagy üdülésük ideje alatt kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazásközvetítővel (utazási ügynökkel).

A szerződés átruházása

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

Áremelkedések

— Az utazási csomag ára csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha az áremelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, az utazók felmondhatják a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az áremelés jogát, akkor az utazók árengedményre jogosultak, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

— Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül is **felmondhatják a szerződést**, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme lényegesen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.

— Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még annak megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.

— Az utazók az utazást vagy üdülést jelentősen befolyásoló **elháríthatatlan és rendkívüli körülmények fennállása esetén** az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést. A rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a közegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek a csomagra.

— Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt lemondási díj megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést, akár személyes okból is. Az utazókat a szerződés megkötése előtt és a szerződésben tájékoztatni kell a fizetendő lemondási díjakról.

Visszatérítések

- Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó felmondja az utazási csomagot, az utazók számára 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összeget (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével). A visszafizetésért az utazási csomag szervezője felelős. Amennyiben utazásközvetítő érintett, és ezt az alkalmazandó nemzeti jog előírja, az utazásközvetítő is felelős a visszatérítésekért.
- Amennyiben az utazásszervező visszatérítés helyett 14 napon belül egy jövőbeli utazásra felhasználható **utalványt** ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalványhoz kapcsolódó jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

Problémák az utazás vagy üdülés során

- 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 szerződésben foglaltak szerint, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül megfelelő **alternatív szolgáltatásokat** felajánlani. Az utazó bármiféle díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.
- Az utazók **árengedményre és/vagy kártérítésre** is jogosultak, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem megfelelő módon teljesítik.
- Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles **segítséget** nyújtani számára, például az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatás, valamint a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségének biztosítása révén.

Fizetéseképtelenséggel szembeni védelem

- Ha az utazásszervező **fizetéseképtelenné** válik, az utazók által befizetett pénzösszegeket visszafizetik. Egyes tagállamokban az utazásközvetítőknek befizetett pénzösszegekre is vonatkozik a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, az utazók hazaszállításáról gondoskodni kell. A(z) XY társaság a(z) YZ (a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését XY fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

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

Tájékoztató formanyomtatvány arra az esetre, ha az utazásszervező a 3. cikk 2. b) pontja v. alpontjának megfelelően adatokat továbbít egy másik kereskedőnek

Amennyiben Ön a foglalás XY társaság általi visszaigazolásának beérkezése után szerződést köt a(z) AB társasággal, a(z) XY és a(z) AB társaság által nyújtott utazási szolgáltatás az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében vett utazási csomagnak minősül.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi uniós jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag megfelelő teljesítéséért teljes egészében a(z) XY társaság felelős.

Ezenkívül a(z) XY társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az (EU) 2015/2302 irányelv szerinti legfontosabb jogokról – többek között a szerződések módosításáról, a lemondásokról, a visszafizetésekről, a nem megfelelő teljesítésért való felelősségről és a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről, valamint azokról a felekről, amelyekkel kapcsolatba kell lépni – bővebb információt itt talál: [hiperlink beillesztendő].

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő tájékoztatásban részesül:

Az (EU) 2015/2302 irányelvben biztosított legfontosabb jogok:

Tájékoztató

— Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges információt az utazási csomagról.

— Ez magában foglalja az **ár**ra és a foglaláskor fizetendő **pénzeszegekre** vonatkozó információkat. Az utazóktól főszabály szerint nem követelhető meg, hogy a teljes ár 25 %-ánál nagyobb összeget fizessenek a foglaláskor (előleg), a fennmaradó összeg pedig nem követelhető az indulást megelőző 28 napnál korábban. Az utazásszervező azonban 25 %-nál magasabb összegű előleget is kérhet, amennyiben ez az utazási csomag megszervezésének és teljesítésének biztosításához szükséges.

— 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 **meg kell jelölni legalább egy kereskedőt, aki vagy amely felelős a csomagban foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.** Ez a kereskedő a fenti keretes szövegben és a szerződésben meghatározott **utazásszervező**. A szerződésnek tartalmaznia kell az utazásszervező elérhetőségét.

— Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.

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.

Áremelkedések

— Az utazási csomag ára csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha az áremelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának 8 %-át, az utazók felmondhatják a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az áremelés jogát, akkor az utazók árengedményre jogosultak, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

A szerződés felmondása az utazási csomag megkezdése előtt

— Az utazók lemondási díj megfizetése nélkül is **felmondhatják a szerződést**, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely lényeges eleme lényegesen megváltozott, vagy ha az ár az utazási csomag árának 8 %-át meghaladó mértékben emelkedik.

— Ha az utazási csomagért felelős kereskedő még annak megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.

— Az utazók az utazást vagy üdülést jelentősen befolyásoló elháríthatatlan és **rendkívüli körülmények** fennállása esetén az utazási csomag megkezdése előtt lemondási díj megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést. A rendkívüli körülmények közé tartoznak például a természeti katasztrófák, a súlyos biztonsági problémák vagy a közegészségügyi kockázatok, amelyekről észszerűen feltételezhető, hogy hatással lesznek az utazási csomagra.

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

Visszatérítések

— Minden olyan esetben, amikor az utazásszervező vagy az utazó felmondja az utazási csomagot, az utazók számára 14 napon belül vissza kell téríteni a befizetett összeget (adott esetben a lemondási díjak figyelembevételével). A visszatérítésért az utazási csomag szervezője felelős. Amennyiben utazásközvetítő érintett, és ezt az alkalmazandó nemzeti jog előírja, a visszatérítésekért az utazásközvetítő is felelős.

— Amennyiben az utazásszervező visszatérítés helyett 14 napon belül egy jövőbeli utazásra felhasználható **utalványt** ajánl fel, az utazók tájékoztatást kapnak az utalványhoz kapcsolódó jogaikról, és dönthetnek arról, hogy elfogadják-e az utalványt.

Problémák az utazás vagy üdülés során

— 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 szerződésben foglaltak szerint, az utazásszervező köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül megfelelő **alternatív szolgáltatásokat** felajánlani. Az utazó bármiféle díj megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.

— Az utazók az (EU) 2015/2302 irányelvben meghatározott feltételek szerint **árendedményre és/vagy kártérítésre** is jogosultak, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem megfelelő módon teljesítik.

— Ha az utazó nehéz helyzetbe kerül, az utazásszervező köteles **segítséget** nyújtani számára, például az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatás, valamint a távközlési eszközökkel végzett kommunikáció lehetőségének biztosítása révén.

Fizetéseképtelenséggel szembeni védelem

— Ha az utazásszervező **fizetéseképtelenné** válik, az utazók által befizetett pénzüsségeket visszafizetik. Egyes tagállamokban az utazásközvetítőknek befizetett pénzüsségekre is vonatkozik a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem. Ha az utazásszervező vagy – adott esetben – az utazásközvetítő az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, az utazók hazaszállításáról gondoskodni kell. A(z) XY társaság a(z) YZ (a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését XY fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

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

II. MELLÉKLET

A. rész

Tájékoztató formanyomtatvány arra az esetre, ha a 3. cikk 5. pontja szerinti utazási szolgáltatáseggyüttes igénybevételét elősegítő kereskedő az utazó visszaútajáért felelős fuvarozó

Amennyiben Ön utazásához vagy üdüléséhez e link(ek)en keresztül további típusú utazási szolgáltatásokat foglal, Önt NEM illetik meg az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében az utazási csomagokra vonatkozó jogosultságok.

Ezért társaságunkat/a(z) XY-t nem terheli felelősség ezen további utazási szolgáltatások megfelelő teljesítéséért. Probléma felmerülése esetén kérjük, vegye fel a kapcsolatot az érintett szolgáltatóval.

Ha azonban Ön az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követő 24 órán belül e link(ek)en keresztül további utazási szolgáltatásokat foglal le, az Ön által XY részére befizetett pénzeszszegek az uniós jog előírásainak megfelelően védelmet élveznek XY fizetéseképtelensége esetén. Szükség esetén az Ön hazaszállítása biztosított lesz. Felhívjuk figyelmét, hogy nem kap visszatérítést, ha az érintett szolgáltató fizetéseképtelenné válik.

Annak érdekében, hogy igénybe vehesse ezt a védelmet, azt tanácsoljuk, hogy rögzítse a további utazási szolgáltatás lefoglalására vonatkozó felkérést és a további foglalást, például képernyőfelvételek révén, és tájékoztassa XY-t az utazásához vagy üdüléséhez 24 órán belül lefoglalt további utazási szolgáltatásokról ezen az e-mail-címen vagy ezen a honlapon: ... [A kereskedő tölti ki].

A fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről bővebb információt itt talál: (hiperlink beillesztendő)

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő tájékoztatásban részesül:

A(z) XY társaság a(z) YZ (a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről.

Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését XY fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

Megjegyzés: Ez a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nem terjed ki az XY-tól eltérő felekkel kötött olyan szerződésekre, amelyeket XY fizetéseképtelensége ellenére teljesíteni lehet.

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

Tájékoztató formanyomtatvány arra az esetre, ha a 3. cikk 5. pontja szerinti utazási szolgáltatás együttes igénybevételét elősegítő kereskedő az utazó visszaútiáért felelős fuvarozótól eltérő kereskedő

Amennyiben Ön utazásához vagy üdüléséhez e link(ek)en keresztül további típusú utazási szolgáltatásokat foglal, Önt NEM illetik meg az (EU) 2015/2302 irányelv értelmében az utazási csomagokra vonatkozó jogosultságok.

Ezért társaságunkat/a(z) XY-t nem terheli felelősség ezen további utazási szolgáltatások megfelelő teljesítéséért. Probléma felmerülése esetén kérjük, vegye fel a kapcsolatot az érintett szolgáltatóval.

Ha azonban Ön az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követő 24 órán belül e link(ek)en keresztül további utazási szolgáltatásokat foglal le, az Ön által XY részére befizetett pénzeszegek az uniós jog előírásainak megfelelően védelmet élveznek XY fizetéseképtelensége esetén. Felhívjuk figyelmét, hogy nem kap visszatérítést, ha az érintett szolgáltató fizetéseképtelenné válik.

Annak érdekében, hogy igénybe vehesse ezt a védelmet, azt tanácsoljuk, hogy rögzítse a további utazási szolgáltatás lefoglalására vonatkozó felkérést és a további foglalást, például képernyőfelvételek révén, és tájékoztassa XY-t az utazásához vagy üdüléséhez 24 órán belül lefoglalt további utazási szolgáltatásokról ezen az e-mail-címen vagy ezen a honlapon: ... [A kereskedő tölti ki].

A fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről bővebb információt itt talál: [hiperlink beillesztendő]

E hiperlinkre kattintva az utazó a következő tájékoztatásban részesül:

A(z) XY társaság a(z) YZ(a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős szervezet, pl. garanciaalap vagy biztosítótársaság) révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről.

Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám) vehetik fel a kapcsolatot, ha a szolgáltatások teljesítését XY fizetéseképtelensége miatt megtagadják.

Megjegyzés: Ez a fizetéseképtelenséggel szembeni védelem nem terjed ki az XY-tól eltérő felekkel kötött olyan szerződésekre, amelyeket XY fizetéseképtelensége ellenére teljesíteni lehet.

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