

Általános Szerződési Feltételek

Flight Mode Kft.

Székhelye: 1171 Budapest, Pesti út hrsz. 128536/22.

Adószáma: 26669005-2-42

Cégjegyzékszám: 01-09-338255

Nyilvántartási száma: U-002013

Vagyonbiztosíték helye: Európai Utazási Biztosító Zrt.

(a továbbiakban: „**Utazásszervező**”)

Bevezető

A jelen Általános Szerződési Feltételek (a továbbiakban: „**ÁSZF**”) az Utazásszervező által nyújtott utazási szolgáltatásokra vonatkozó általános szerződési feltételek, amelyet az Utazásszervező a www.flightmode.hu honlapján is közzétesz.

Az ÁSZF célja azoknak a kérdéseknek a szabályozása, amelyekről az Utazásszervező és az utazók (a továbbiakban: „**Utazó**”) között utazási szolgáltatások tárgyában megkötésre kerülő szerződések (a továbbiakban: „**Utazási Szerződés**”) nem, illetve nem kellő részletességgel rendelkeznek. Ha valamely kérdésben ütközés áll fenn az ÁSZF és az Utazási Szerződés között, az Utazási Szerződés rendelkezései irányadóak.

1. Irányadó jogszabályok és egyéb szabályzatok

1.1 A jelen ÁSZF-re a hatályos magyar jogszabályok, különösen, az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm.rendelet (a továbbiakban: „**Korm.rendelet**”), az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet (a továbbiakban: „**Utevr.**”) és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „**Ptk.**”) rendelkezései irányadóak.

1.2 Az Utazásszervező felhívja a figyelmet arra, hogy repülőgéppel történő fuvarozásra a légi személyfuvarozást végző adott légitársaság mindenkorai üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor vonatkozó szabályok az irányadóak. Az Utazásszervező közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. Ezekről a rendelkezésekről az Utazó kívánságára az Utazásszervező köteles tájékoztatást adni. A légitársaságok üzletszabályzata általában az adott légitársaság honlapján érhető el. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az egyes légitársaságok üzletszabályzatában foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok, valamint az útvonal módosulhat, az erre vonatkozó változtatás jogát az Utazásszervező fenntartja.

2. Az Utazási Szerződés megkötése és az azokra vonatkozó tájékoztatás

2.1 Az Utazási Szerződést - annak valamennyi kikötésével együtt - írásban kell megkötni, azzal, hogy az Utazási Szerződés online úton is létrejöhet. Az Utazásszervező az Utazási Szerződést papíron vagy más tartós adathordozón az Utazó rendelkezésére bocsátja.

2.2 Az Utazásszervező rögzíti, hogy az általa nyújtott utazási csomagok minden esetben az Utazó kérésére, az Utazó egyéni igényei szerint kerülnek összeállításra, azaz az Utazásszervező nem kínál előzetesen összeállított, bármely természetes személy számára elérhető utazási csomagot. Az Utazásszervező az utazási csomagra vonatkozó szerződéskötést megelőzően a Korm.rendelet kötelező előírásainak megfelelően a Korm.rendelet 1. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (elektronikus úton történő szerződéskötés) vagy a Korm.rendelet 2. sz. mellékletét képező formanyomtatvány (nem elektronikus úton történő szerződéskötés) elküldésével, illetve átadásával tesz eleget a szerződéskötést megelőző általános tájékoztatásnyújtási kötelezettségének. A

formanyomtatványok a jelen ÁSZF 1. sz. mellékletét (elektronikus úton történő szerződéskötés) és 2. sz. mellékletét (nem elektronikus úton történő szerződéskötés) képezik. Az Utazásszervező a Korm.rendelet szerinti, az egyes utazási csomagokban foglalt utazási szolgáltatások jellegéből adódóan szükséges előzetes tájékoztatási kötelezettségének az utazási csomag megrendelési folyamata során, az Utazási Szerződés megkötését megelőzően tesz eleget.

3. Az Utazási Szerződésben meghatározott díj megfizetése és módosítása, az előlegre vonatkozó rendelkezések

3.1 Az előlegre vonatkozó szabályok

3.1.1 Az Utazási Szerződés megkötésekor előleg címén legfeljebb az Utazási Szerződésben meghatározott díj 40 (negyven) százalékának befizetése köthető ki. **Az Utazásszervező ettől a rendelkezéstől jogosult eltérni, amennyiben az Utazási Szerződés teljesítésébe közreműködőt vont be és a közreműködővel kötött szerződés ennél magasabb összegű fizetési kötelezettséget ír elő az Utazásszervezőre.**

3.1.2 Az Utazásszervezőt ilyen kötelezettség terhelheti, különösen, de nem kizárólagosan, az alábbi esetekben:

- a) menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok;
- b) távoli vagy egzotikus repülőutakat tartalmazó utazási csomagok;
- c) speciális, nagy értékű járművek bérlését tartalmazó utazási csomagok;
- d) nyaraló vagy apartman foglalása.

3.2 Az Utazási Szerződés díjának megfizetésére és módosítására vonatkozó szabályok

3.2.1 Az Utazásszervező az Utazási Szerződés teljes ellenértékét (a teljes díjat) legkorábban az utazás megkezdése előtt 30 (harcinc) nappal igényelheti. **Az Utazásszervező ettől a rendelkezéstől jogosult eltérni, amennyiben az Utazási Szerződés teljesítésébe közreműködőt vont be és a közreműködővel kötött szerződés ennél korábbi határidejű fizetési kötelezettséget ír elő az Utazásszervezőre.**

3.2.2 Az Utazásszervező kifejezetten fenntartja jogát az Utazási Szerződésben meghatározott díj egyoldalú emelésére az alábbi feltételekkel. Az Utazásszervező az Utazási Szerződésben meghatározott díjat kizárólag az alábbi esetekben jogosult egyoldalúan, az Utazási Szerződés megkötését követően felemelni:

- a) a személyszállítási költségek (ideértve az üzemanyag- vagy egyéb energiaforrás költségeket) emelkednek;
- b) az Utazási Szerződésben vállalt rész-szolgáltatásokkal kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek növekednek (így különösen üdülöhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték); vagy
- c) a forint/deviza árfolyama jelentős mértékben változik az Utazási Szerződés megkötésének időpontjához képest; vagy
- d) az Utazó az eredetileg megállapodott utazási szolgáltatástól eltérő, illetve többlet szolgáltatást igényel, azaz az Utazási Szerződés módosítását kéri.

A díjemelés mértékének arányosnak kell lennie az Utazásszervező bekerülési költségei emelkedésének mértékével.

3.2.3 A díjemelést az Utazásszervező haladéktalanul, de legalább 20 (húsz) nappal az utazás megkezdését megelőzően köteles közölni az Utazóval. Az Utazásszervezőnek a díjemelésről való tájékoztatást tartós adathordozón, a díjemelés indoklásával, illetve a számítások feltüntetésével, világos és közérthető módon kell megadnia. Az utazási csomag megkezdését megelőző 20 (húsz) napon belül a díj kizárólag az Utazó eltérő vagy többletszolgáltatás iránti igénye miatt emelhető.

3.2.4 Az Utazó nem köteles megfizetni azokat a díjakat és költségeket, amelyekről az Utazásszervező nem adott előzetesen tájékoztatást.

3.2.5 Nem minősül díjemelésnek, ha az Utazásszervező által már visszaigazolt Megrendelés Utazó általi utólagos módosítása többletköltségeket eredményez (ideértve, különösen, de nem kizárólagosan az esetleges

kötbért, a foglalás törlése/módosítása miatt felszámított adminisztratív vagy egyéb költségeket, stb.), amelyeket az Utazó köteles viselni.

3.2.6 Amennyiben a teljes utazási csomag díja 8 (nyolc) százalékot meghaladó mértékben emelkedik meg, a felek a jelen ÁSZF 4. pontjában (Utazási Szerződés felmondása) foglaltak szerint jogosultak eljárni.

3.2.7 Amennyiben a 3.2.2 pont a)-c) alpontjában foglalt költségek a szerződéskötést követően, de az utazási csomag megkezdése előtt csökkennek, az Utazó a csökkenés összegével megegyező mértékű díjengedményre jogosult. Az Utazásszervező jogosult az Utazónak visszafizetendő összegből levonni a ténylegesen felmerült adminisztratív költségeit. Az Utazó kérésére az Utazásszervezőnek e költségeket igazolnia kell.

4. Az Utazási Szerződés módosítása és felmondása

4.1 Az Utazó az Utazási Szerződést bármikor felmondhatja az Utazási Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglalt feltételekkel, azzal, hogy bánatpénz címén köteles megfizetni valamennyi, az Utazásszervezőnél a felmondás következtében felmerült kiadást és költséget, amelybe kizárólag azoknak az Utazási Szerződésben meghatározott utazási szolgáltatásoknak az ellenértéke tartozik, amelyeket az Utazásszervező a felmondás ellenére is köteles megfizetni. A bánatpénz összege az utazási csomag díjának és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából eredő költségmegtakarításnak és bevételnek a különbözete, ebből következően a bánatpénz összege nem haladhatja meg az Utazási Szerződésben meghatározott díj összegét. Az Utazásszervező az Utazó részére az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj bánatpénzzel csökkentett összegét haladéktalanul, de legkésőbb az Utazási Szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül visszafizeti. Az Utazó kérésére az Utazásszervező a bánatpénz összegét indokolni köteles.

4.2 A 4.1 pontban foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az Utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célszabványokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az Utazók célállomásra való szállítást. Az Utazási Szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az Utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet. Az Utazásszervező az Utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az Utazási Szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül teljesíti.

4.3 Az Utazásszervező kifejezetten fenntartja jogát az Utazási Szerződés feltételeinek az utazási csomag megkezdése előtt történő egyoldalú módosítására, ha a változás nem jelentős. Az Utazási Szerződés bizonyos feltételei – a Korm.rendelettel összhangban - ¹ az Utazási Szerződés lényeges részét képezik és kizárólag a felek

¹ Korm.rendelet 14. § (2) bek. alapján ezek a feltételek az alábbiak:

„a) az utazási szolgáltatások lényeges elemei, így különösen

aa) az úti cél vagy úti célok, az útvonal és a tartózkodás időtartama, időpontokkal megjelölve, valamint ha a szállás is az utazási csomag részét képezi, a csomagba tartozó éjszakák számának a megjelölésével,

ab) a szállítóeszköz vagy szállítóeszközök jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés helye, napja és ideje, közbenes megállók időtartama és helye, valamint a közlekedési csatlakozások,

ac) ha a pontos időpont nem került meghatározásra, az indulás és a visszaérkezés megközelítő időpontja,

ad) a szállás helye, főbb jellemzőinek megjelölésével és lehetőség szerint a célszabvány szerinti turisztikai osztályba sorolása,

ae) az étkezésekre vonatkozó tájékoztatás (étkezési rend),

af) a látogatások, kirándulások vagy egyéb, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások,

ag) ha valamely utazási szolgáltatás csoportosan vehető igénybe, ennek megjelölése, valamint ha előre megállapítható, a csoport létszámának megjelölése,

ah) ha az utazó szóbeli kommunikáció útján vehet igénybe egyéb turisztikai szolgáltatásokat, annak megjelölése, hogy mely nyelven nyújtják az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat,

ai) annak megjelölése, hogy az utazás vagy üdülés alkalmas-e mozgásában korlátozott személyek számára, illetve az utazó kérésére tájékoztatás arról, hogy az ő egyéni igényeit figyelembe véve alkalmas-e számára az utazás vagy üdülés,

(...)

c) az utazási csomag teljes díja adókkal együtt, és minden további díj, illeték és egyéb költség, illetve ha ezek a költségek észszerű módon nem számíthatók ki a szerződéskötés előtt, akkor annak megjelölése, hogy milyen típusú olyan többletköltségek merülhetnek fel, amelyeket az utazónak kell viselnie,

d) a fizetési feltételek, ideértve azt az összeget vagy a díj százalékban megadott azon részét, amelyet előlegként kell befizetni, valamint a fennmaradó díj rendezésének ütemezését, illetve az utazó által fizetendő vagy biztosítandó pénzügyi biztosíték,

kifejezett, együttes hozzájárulása esetén módosíthatók, ide nem értve a jelen ÁSZF 3.2 pontjában szabályozott egyoldalú díjmódosítást. Amennyiben az Utazási Szerződés megkötésekor annak lényeges részei még nem ismertek, mivel azokat csak később határozzák meg a felek, a jelen pont rendelkezései a már véglegesített utazási csomagra irányadók.

4.4 Ha az Utazásszervező az Utazási Szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani – különösen, de nem kizárólagosan, ha a fenti 3. pont szerinti díjmelés mértéke a 8 (nyolc) százalékot meghaladja - köteles erről az Utazót haladéktalanul tájékoztatni. Az Utazó ebben az esetben:

- a) ha a változtatásokat a díj kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a felek módosítják az Utazási Szerződést; vagy
- b) jogosult bánatpénz fizetése nélkül felmondani az Utazási Szerződést.

Az Utazó a fentiek szerinti döntéséről köteles az Utazásszervezőt haladéktalanul, de legkésőbb a változás közlésétől számított 5 (öt) munkanapon belül tájékoztatni.

Az Utazásszervező a jelen pontban foglaltakról, - a módosításra okot adó körülmények bekövetkezését követően -, indokolatlan késedelem nélkül, világos, közérthető és kifejezett módon, tartós adathordozón tájékoztatja az Utazót.

4.5 Az Utazásszervező a 4.4 pont szerinti esetben jogosult másik utazási csomag felajánlására is, azzal, hogy elsősorban azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot kell felajánlani. Alacsonyabb minőségű vagy értékű utazási csomag esetében az Utazó díjengedményre jogosult.

4.6 Amennyiben az Utazó az Utazási Szerződést felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, az Utazásszervező haladéktalanul, de legkésőbb az Utazási Szerződés felmondásától számított 14 (tizennégy) napon belül visszafizeti az Utazónak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat. Az Utazó jogosult az Utazási Szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére az Utazási Szerződésben és a jelen ÁSZF-ben foglaltak figyelembevételével.

4.7 Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az Utazási Szerződést és köteles visszafizetni az Utazónak az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díjat, ha:

- a) az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el az Utazási Szerződésben meghatározott minimális létszámot és az Utazásszervező az Utazási Szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az Utazót:
 - aa) 20 (húsz) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 6 (hat) napnál hosszabb utak esetén;
 - ab) 7 (hét) nappal az utazási csomag megkezdése előtt a 2 (kettő) és 6 (hat) nap közötti időtartamú utak esetén;
 - ac) 48 (negyvennyolc) órával az utazási csomag megkezdése előtt, a 2 (két) napnál rövidebb utak esetén; vagy
- b) az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják az Utazási Szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót a szerződés felmondásáról.

Az Utazásszervező az Utazó részére való megtérítést haladéktalanul, de legkésőbb az Utazási Szerződés felmondását követő 14 (tizennégy) napon belül teljesíti.

4.8 Ha az Utazásszervező nem az Utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási Szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely - az Utazási

e) az a minimális utazólétszám, amely az utazási szolgáltatás nyújtásának feltétele, valamint annak a határidőnek a megjelölése, amely alatt az utazásszervező - az utazási szolgáltatás megkezdése előtt - a minimális utazólétszám el nem érése esetén az utazási szerződést felmondhatja,

(...)

h) az arra vonatkozó információ, hogy az utazó az utazási csomag megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy adott esetben az utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést.”

Szerződés megkötését követően - a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül,

- a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt; vagy
- b) ha az Utazásszervező az a) pont szerinti helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

Ha az a) alpont szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni.

4.9 Az Utazásszervező legkésőbb az utazási csomag megkezdése előtt 20 (húsz) nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az Utazási Szerződéstől.

4.10 Amennyiben az Utazásszervező nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el az Utazási Szerződéstől:

- a) az Utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására az Utazásszervezőnek lehetősége van; és
- b) ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az Utazó a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az Utazásszervező a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére, és a díj után az Utazási Szerződés megkötésétől számított időre az érintett naptári félévet megelőző utolsó napon érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű kamat megfizetésére köteles.

Abban az esetben, ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel alacsonyabb értékű, az Utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az Utazónak megtéríteni.

4.11 Utazási csomag esetében amennyiben az Utazásszervező nem az Utazó érdekkörében felmerült okból áll el az Utazási Szerződéstől, köteles az Utazónak az elállás következtében felmerült kárát (ideértve a nem vagyoni kárt is) megtéríteni, kivéve, ha az Utazásszervező elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior) és az Utazásszervező a felmerült körülményről, valamint az Utazási Szerződés felmondásáról indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az Utazót.

4.12 Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagot tartalmazó Utazási Szerződésre vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek

Az Utazásszervező felhívja a figyelmet arra, hogy a menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok esetében a fentiekől eltérő szabályokat alkalmazhat, tekintettel arra, hogy a légitársaságok általában a szokásostól eltérő, egyedi foglalási rendszert alkalmaznak, amely feltételrendszerek kizárhatják vagy jelentősen korlátozhatják, illetve kiemelkedően magas díj fizetéséhez köthetik a repülőjegy módosításának, lemondásának jogát. Ez fennállhat abban az esetben is, ha a foglalási feltételrendszerben az érintett járatokra ugyanabban az időben alacsonyabb áron is foglalható repülőjegy.

A fentiekre tekintettel kifejezetten felhívjuk a figyelmet arra, hogy - az adott légitársaság üzletszabályzatától, foglalási feltételrendszerétől függően és azzal összhangban - az Utazónak az ilyen repülőjegyek ellenértékét a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően abban az esetben is ki kell fizetnie, ha a jelen 4. pont szerinti olyan elállásra vagy felmondásra kerül sor, amely esetben a repülőjegy ellenértékének egy része vagy egésze az általános szabályok szerint visszajárna az Utazó részére. Az Utazási Szerződés teljesítésében közreműködőként résztvevő menetrend szerinti légitársaságok üzletszabályzata, foglalási feltételrendszere, illetve egyéb előírásai minden esetben az Utazási Szerződés részét képezik, amelyekről az Utazó az adott légitársaságnál vagy az Utazásszervezőnél érdeklődhet.

5. Az Utazási Szerződés módosítása, átruházása

5.1 Az Utazó jogosult az Utazási Szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki az Utazási Szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az Utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű határidőn belül, de legalább 7 (hét) nappal korábban tartós adathordozón értesíti.

5.2 Az Utazási Szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemlegesen felel az Utazási Szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért. Az Utazásszervezőnek tájékoztatja az Utazási Szerződésből kilépő felet az átruházás tényleges költségeiről. Ezek a költségek nem lehetnek aránytalanok és nem haladhatják meg az Utazásszervezőnek az Utazási Szerződés átruházásából eredő tényleges költségeit. Az Utazási Szerződés átruházásából eredő további illetékekre, díjakra és egyéb költségekre vonatkozó bizonylatokat az utazásszervező a szerződésből kilépő fél rendelkezésére bocsátja.

5.3 Az Utazásszervező felhívja a figyelmet arra, hogy a menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó Utazási Szerződések esetében a fentiek szerinti módosítást az adott légitársaságok kizárhatják vagy korlátozhatják, illetve kiemelkedően magas díj fizetéséhez köthetik, tekintettel arra, hogy a légitársaságok általában a szokásostól eltérő, egyedi foglalási rendszert alkalmaznak.

A fentiekre tekintettel az Utazásszervező kifejezetten felhívja a figyelmet arra, hogy - az adott légitársaság üzletszabályzatától, foglalási feltételrendszerétől függően és azzal összhangban - az ilyen repülőjegyek engedményezése nem lehetséges vagy korlátozott lehet, illetve kiemelkedően magas díj fizetése ellenében lehet csak rá mód. Az Utazási Szerződés teljesítésében közreműködőként résztvevő menetrend szerinti légitársaságok üzletszabályzata, foglalási feltételrendszere, illetve egyéb előírásai minden esetben az Utazási Szerződés részét képezik, amelyekről az Utazó az adott légitársaságnál vagy az Utazásszervezőnél érdeklődhet.

6. Az Utazási Szerződés teljesítése, a szerződésszegés jogkövetkezményei

6.1 Az Utazó az eset körülményeinek figyelembevételével köteles haladéktalanul - az Utazási Szerződésben rögzített elérhetőségek valamelyikén - tájékoztatni az Utazásszervezőt az Utazási Szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről.

6.2 A szerződésszegést az Utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha:

- a) az lehetetlen; vagy
- b) aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

6.3 Ha az Utazásszervező a fent megjelölt valamely ok miatt nem orvosolja a szerződésszegést, az Utazó díjengedményre, illetve kártérítésre jogosult.

6.4 Ha az Utazásszervező köteles a szerződésszegést orvosolni, de a szerződésszegést az Utazó által megállapított észszerű határidőn belül nem orvosolja, az Utazó ezt maga is megteheti, és kérheti a szükséges kiadások megtérítését. Az Utazó határidő tűzése nélkül jogosult a szerződésszegés orvoslására, ha az Utazásszervező azt megtagadja, vagy azonnali beavatkozásra van szükség.

6.5 Ha valamely utazási szolgáltatás lényeges része az Utazási Szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, az Utazásszervező köteles az Utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az Utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre. Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az Utazási Szerződésben meghatározottnál, az Utazásszervező köteles az Utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani. Az Utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az Utazási Szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az Utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

6.6 Ha a szerződésszegés az Utazási Szerződés lényeges tartalmát érinti, és az Utazásszervező az Utazó által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utazó bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az Utazási Szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelni.

6.7 Ha a helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, vagy azt az Utazó a jelen ÁSZF rendelkezéseivel összhangban elutasítja, az Utazó akkor is jogosult díjengedményre, illetve kártérítésre, ha felmondási jogát nem gyakorolta.

6.8 Ha az utazási csomag az Utazó szállítását is magában foglalja, az Utazásszervező a 6.6 és 6.7 pontokban foglaltakon túl haladéktalanul, az Utazót terhelő többletköltség nélkül köteles az Utazási Szerződés szerinti közlekedési eszközzel gondoskodni az Utazó hazaszállításáról.

6.9 Ha az Utazó az Utazási Szerződés szerinti hazaszállításának biztosítása elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt nem lehetséges, az Utazásszervező köteles utazónként - szükség szerint – legfeljebb 3 (három) éjszakát magában foglaló, lehetőleg az eredetivel azonos kategóriájú szállás költségeit viselni. Ha az utasok jogairól szóló, az utazó visszautazásához igénybe veendő közlekedési eszközre vonatkozó, az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai ennél hosszabb időtartamot írnak elő, ez utóbbi időtartam alkalmazandó. A költségek korlátozása nem alkalmazandó a 1107/2006/EK rendelet 2. cikkének a) pontjában meghatározott mozgásában korlátozott személyekre és az őket kísérő személyekre, a várandós nőkre és a kíséret nélkül utazó kiskorúakra, valamint a speciális orvosi segítségre szoruló személyekre, feltéve, hogy az Utazásszervezőt legalább 48 (negyvennyolc) órával az utazási csomag kezdetét megelőzően értesítették az említett sajátos igényekről. Az Utazásszervező a jelen pont szerinti felelősség korlátozása céljából nem hivatkozhat elháríthatatlan és rendkívüli körülményekre, ha az érintett közlekedési szolgáltató az Európai Unió általános hatályú, közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai alapján nem hivatkozhatna ilyen körülményekre.

6.10 Az Utazó díjengedményre jogosult azon időtartam tekintetében, amely alatt nem volt szerződésszerű a teljesítés, kivéve, ha az Utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés az Utazónak róható fel. Az Utazó kártérítésre jogosult az Utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az Utazót a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri. A kártérítést indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni.

6.11 Az Utazó nem jogosult kártérítésre, ha az Utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés:

- a) az Utazónak róható fel;
- b) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az Utazási Szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazásszervező ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt; vagy
- c) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be.

6.12 Ha nemzetközi egyezmények korlátozzák az utazási csomag részét képező utazási szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét vagy ennek feltételeit, ugyanezek a korlátozások alkalmazandók az Utazásszervezőre is.

6.13 Ha nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók. Ebben az esetben az utazási csomagra vonatkozó szerződés korlátozhatja az utazásszervező által fizetendő kártérítés mértékét, amennyiben ez a korlátozás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra, valamint nem eredményezi azt, hogy a kártérítés összege alacsonyabb, mint az utazási csomag teljes részvételi díjának háromszorosa.

6.14 A jelen 6. pont szerinti kártérítéshez vagy díjengedményhez való jog nem érinti az Utazónak a visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EKG rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európa Parlament és Tanács 261/2004/EK rendelete, a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európa Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló Európa Parlament és Tanács 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utasok jogairól, valamint a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 1177/2010/EU rendelet és az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európa Parlament és Tanács 181/2011/EU rendelet, valamint a nemzetközi egyezmények szerinti jogait. A

túlzott mértékű kártérítés elkerülése érdekében az e rendeletben előírt kártérítések és díjengedmények összegét, illetve a hivatkozott rendeletek és nemzetközi egyezmények szerinti kártérítések és díjengedmények összegét le kell vonni egymásból.

7. Adatvédelem

7.1 Az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót, hogy az Utazónak, illetve az utazási szolgáltatást igénybe vevő további személyeknek a jelen szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatait önálló adatkezelőként, a hatályos jogszabályokkal, különösen, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelettel (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: „**GDPR**”) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénnyel (a továbbiakban: „**Info tv.**”) összhangban kezeli. Az adatkezelésre vonatkozó részletes tájékoztatást az Utazásszervező adatkezelési tájékoztatója tartalmaz, amely elérhető az Utazásszervező honlapján (www.flightmode.hu), valamint további tájékoztatás kérhető az Utazásszervezőtől.

8. Az Utazásszervező segítségnyújtási kötelezettsége

8.1 Az Utazásszervező köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani az Utazónak, ha nehézségei támadnak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen:

- a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
- b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással

kerülhet sor.

8.2 Az Utazásszervező a segítségnyújtási szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az Utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az Utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.

8.3 Ha az Utazó nehéz helyzetbe kerül az utazási szolgáltatás igénybevétele során, az alábbi módon tud kapcsolatba lépni az Utazásszervezővel:

Név:	Borsányi Balázs
Telefon:	+36-31-788-3988
E-mail cím:	flightmode@flightmode.hu

9. A fizetésképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős biztosító

9.1 Az Utazásszervező a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra, és kötelező biztosításra vonatkozóan a Európai Utazási Biztosító Zrt. (nyilvántartási száma: U-001725) kötött szerződést.

Elérhetőségei:

Székhely:	1132 Budapest, Váci út 36–38.
Központi telefonszám:	+36-1- 452-3580
Fax:	+36-1-452-3312
Honlap:	www.eub.hu
E-mail cím:	ugyfelszolgalat@eub.hu

10. Panaszkezelési eljárás

10.1 A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. tv. 17/A. §-a értelmében az Utazásszervező tájékoztatja az Utazót, hogy amennyiben az Utazó úgy véli, hogy bármely jogát megsértették, egyeztetés céljából az Utazásszervezőhöz fordulhat az alábbi elérhetőségek valamelyikén:

Név:	Borsányi Balázs
------	-----------------

Cím: 1171 Budapest, Pesti út hrsz. 128536/22.
Telefonszám: 06-31-788-3988
Fax: -
E-mail cím: flightmode@flightmode.hu

10.2 Ha ez az egyeztetés nem vezet eredményre, vagy ha az Utazó nem kíván részt venni ilyen egyeztetésben, az Utazó mint fogyasztó a lakhelye/tartózkodási helye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet. Az Utazásszervező székhelye szerint illetékes Békéltető Testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti Békéltető Testület, amelynek elérhetőségi adatai az alábbiak:

Cím: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99.
Telefonszám: 06-1-488-2131
Fax: 06-1-488-2186
E-mail cím: bekelteto.testulet@bkik.hu

10.3 A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak, miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31-i hatállyal megszünt (általános jogutódja: a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium). Az Utazók jogosultak továbbá bírósági eljárást kezdeményezni, az Utazási Szerződésben meghatározott bíróságok előtt.

11. Záró rendelkezések

11.1 A jelen ÁSZF 2023. július 1-én lép hatályba.

11.2 Az Utazásszervező fenntartja jogát a jelen ÁSZF egyoldalú módosítására, amelyről az Utazót írásban értesíti. A módosított ÁSZF az értesítéstől számított 15 (tizenöt) napot követően alkalmazandó a felek Utazási Szerződéssel létrejött jogviszonyában.

11.3 Az ÁSZF elválaszthatatlan részét képezik annak mellékletei.

Igazolom, hogy a jelen ÁSZF rendelkezéseit, ezen belül különösen a kiemelt figyelemfelhívó tájékoztatással ellátott feltételeket megismertem, megértettem és elfogadom:

Hely, dátum: Budapest, _____

Utazó²

² Amennyiben az Utazó magánszemély, a szerződést kettő tanú jelenlétében javasolt aláírni.

1. sz. Melléklet

Az elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a Flight Mode Kft. társaság felelős.

Ezenkívül a Flight Mode Kft. társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetéképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzeszegeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogokról bővebb információt az alábbiakban talál.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.³
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.⁴
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.⁵

³ Korm.rendelet 20. § (1) bek.: „Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni.”

⁴ Korm.rendelet 21. § (3) bek.: „Az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.”

⁵ Korm.rendelet 21. § (2) bek. első mondat: „Az utazási csomagra vonatkozó szerződés észszerű, egységes bánatpénzt határozhat meg a szerződés felmondásának az utazási csomag megkezdése előtti időpontját és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából származó várható költségmegtakarítást és bevételt alapul véve.”

- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.⁶

- Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.

- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.⁷

- Ha az utazásszervező fizetéképtelenné válik, a befizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Flight Mode Kft. társaság a fizetéképtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. révén gondoskodott a fizetéképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéképtelensége miatt megtagadják.

⁶ Korm.rendelet 23. § (3) bek.: „Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.”

⁷ Korm.rendelet 26. § (1) bek.: „Az utazásszervező a 24. § (2) bekezdése szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen

a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és

b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.

(2) Az utazásszervező az (1) bekezdés szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.”

2. sz. Melléklet

A nem elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a Flight Mode Kft. társaság felelős.

Ezenkívül a Flight Mode Kft. társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzüsségeket visszatérítse, és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.⁸
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának az díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.⁹
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.¹⁰
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.¹¹

⁹ Korm.rendelet 21. § (3) bek.: „Az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, - amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az "utazásra nem javasolt" utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékéért befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.”

¹⁰ Korm.rendelet 21. § (2) bek. első mondat: „Az utazási csomagra vonatkozó szerződés észszerű, egységes bánatpénzt határozhat meg a szerződés felmondásának az utazási csomag megkezdése előtti időpontját és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából származó várható költségmegtakarítást és bevételt alapul véve.”

¹¹ Korm.rendelet 23. § (3) bek.: „Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.”

- Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
 - Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.¹²
 - Ha az utazásszervező fizetéseképtelenné válik, a befizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetéseképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Platinum Travel Solutions Kft. társaság a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt., valamint Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe szervezetek révén gondoskodott a fizetéseképtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetéseképtelensége miatt megtagadják.
- ¹ Korm.rendelet 26. § (1) bek.: „Az utazásszervező a 24. § (2) bekezdése szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen
- a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
 - b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.
- (2) Az utazásszervező az (1) bekezdés szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.”