ÁLTALÁNOS UTAZÁSI FELTÉTELEK

1. A Grand Tours 2000 Kft. (a továbbiakban Kft.) működési engedélyének száma R-0007/92/1999. A működéshez előírt vagyoni biztosítékról az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-vel (1091 Budapest, Üllői út 1.) kötött szerződést.
2. A Kft. által szervezett, ill. közvetített utazásokra az alábbiak az irányadóak:
   1. 2013. évi V. Tv. a Polgári Törvénykönyvről
   2. 2009. évi LXXVI. Tv. a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól.
   3. 213/1996. (XII.23.) Korm.rendelet az utazásszervező és közvetítő tevékenységről
   4. 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelete az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásegyüttesre vonatkozó szerződésekről.
   5. 473/2017. (XII. 28.) Korm. rendelete az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről.
   6. A 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet 34/A. § (4) bekezdés szerinti rendelkezése alapján: "Az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbítására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére."
3. Az utazás időtartamát és helyét, a teljesítés módját és a részvételi díjat a Kft. programajánlata és az utazási szerződés tartalmazza. A részvételi díj az utazás során szereplő szolgáltatások árát, a szervezési díjat és az áfát tartalmazza.
4. Az utazási szerződés létrejön, amennyiben az utazást az utas megrendelte, a díjelőleget befizette, a Kft. a megrendelést elfogadta. Az utazási szerződés a Kft. által megküldött visszaigazolás napján jön létre az utas által leadott megrendelésben és a Kft. által megküldött visszaigazolásban foglalt tartalommal. Az utas a megrendelés leadásával és a díjelőleg megfizetésével elismeri, hogy a vele (online/személyesen) ismertetett jelen utazási feltételeket megismerte, a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat teljes mértékben megkapta és azokat elfogadja.
   Utazásközvetítő bevonása esetén az utazási szerződés létrejöttéhez minden esetben a Kft. által megküldött visszaigazolás szükséges.
   Az utazási szerződés – függetlenül attól, hogy az utazási szolgáltatásokat az utas valamely más harmadik személy javára rendeli meg, illetve, hogy az utas a harmadik személy vonatkozásában rendelkezik-e képviseleti jogosultsággal – a Kft. és az utazást megrendelő személy között jön létre. Ennek megfelelően a megrendelőt illetik meg és terhelik mindazon jogok, illetve kötelezettségek, amelyek e jogviszonyból származnak.
   A felek a szerződést egyező akarattal írásban bármikor módosíthatják.
   A Kft. által meghirdetett utazások feltételeit és programját a jelen általános szerződési feltételek és a felek között létrejött utazási szerződés (utazási ajánlat) együttesen tartalmazzák. A Kft. emailben, ennek hiányában személyesen átadott dokumentumban tájékoztatja az utast minden olyan tudnivalóról, az utas tájékoztatását szolgáló egyéb információról, amelyet a szerződési feltételek és az utazási ajánlat nem tartalmaz.
5. Az utazási szolgáltatás díjelőlege a részvételi díj 40%-a, amelyet az utazási szerződés létrejöttekor, kell megfizetni. Abban az esetben, ha a Kft. külföldi közreműködővel kötött szerződése szigorúbb kötelezettséget ró a Kft.-re, abban az esetben a Kft. az utazás díjelőlegét a részvételi díj 40%-ánál magasabb összegben is meghatározhatja, igazodva a külföldi közreműködő díjához. Az utas a teljes részvételi díjat az utazás megkezdése előtt 30 nappal külön értesítés nélkül köteles befizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés alapján ennél korábbi teljesítésre van szükség. A fizetési határidők be nem tartása esetén a Kft. jogosult az utazási szerződéstől elállni és a szolgáltatást más részére értékesíteni, vagy az utas által megrendelt szolgáltatást lemondani.
6. A Kft. által megállapított részvételi díj a programfüzetben meghatározott szolgáltatások ellenértéke, biztosítási díjat és útlemondási biztosítási díjat nem tartalmaz. Az utast a Kft. külön díjazás ellenében betegség, baleset, poggyászkár és útlemondás esetére is biztosítja. Az útlemondási szerződés díja az utazás lemondása esetén nem téríthető vissza. A részletes útlemondási szabályzat megtekinthető irodánkban, weboldalunkon, továbbá a www.colonnade.hu-n.
7. A Kft. az utazás részvételi díját a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket), az utazási szerződésben vállalt (és visszaigazolásban rögzített) részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy deviza forintárfolyamának megváltozása miatt az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal felemelheti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, az utas az értesítéstől számított 8 napon belül elállhat az utazási szerződéstől.
   A Kft. 3000 Ft/alkalom szolgáltatási díjat érvényesít az utassal szemben, ha az utazási szerződés létrejötte után, az utazás megkezdése előtt kezdeményezi bármilyen feltétel módosítását (kivéve név és felszállási hely módosítását). Az utas által megrendelt és általa kezdeményezett utazás lemondása esetén az ÁSZF 14. pontja lép érvénybe., valamint az utazás időpontjának 60 napon belüli módosításakor is a 14. pont szerinti díjszabás alkalmazandó.
8. A Kft. autóbuszos fuvarozócégekkel kötött szerződése alapján a fuvarozónak műszaki meghibásodás vagy saját hibás baleset esetén belföldön 6, külföldön 12 órán belül kell gondoskodni a jármű javításáról vagy pótlásáról. Ezen időn túl a Kft. köteles az utasnak a késésből származó igazolt kárt megtéríteni, melynek mértéke a közlekedési költség összegéig terjedhet. Ezek a feltételek a Kft. saját járművei esetén is alkalmazandók. Késedelmes indulás esetén az utas elállhat a szerződéstől, ha a késedelem meghaladja a 36 órát.
9. A Kft. kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést és köteles visszafizetni az utazónak az utazási csomag ellenértékeként befizetett teljes díjat, ha az utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot (35 fő), illetve, ha az utazást a szerződés megkötésekor nem látható, az emberi életet, az egészséget, a vagyonbiztonságot külső körülmény veszélyezteti. A Kft. a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazót:
   a) húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt a hat napnál hosszabb utak esetén,
   b) hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén,
   c) negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt, a két napnál rövidebb utak esetén.
   Ha az utazási szerződés a Kft. hibájából szűnik meg, az utas kérheti a befizetett összeg azonnali visszafizetését és az utazási szerződés megkötésétől számítva a visszafizetés időpontjáig számított kamat megfizetését.
10. Amennyiben az utazást vis maior, járvány, sztrájk vagy elháríthatatlan természeti jelenségek, technikai akadályok befolyásolják, vagy lehetetlenné teszik, ezekért és a szolgáltatások elmaradásáért, vagy részleges teljesítéséért a Kft. felelősséget nem vállal, de igyekszik mindent megtenni az utas érdekében, ami az adott helyzetben maximálisan lehetséges.
    Ha a Kft. nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel a szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó 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)* pontja szerinti helyettesítő szolgáltatás az eredetinél alacsonyabb értékű, az utazásszervező köteles a díjkülönbözetet az utazónak megtéríteni.
11. Az utazó haladéktalanul, de legkésőbb az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés szerinti utazási szolgáltatás megkezdését megelőző öt napon belül köteles tájékoztatni az utazásszervezőt, az utazásközvetítőt arról, ha az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott valamennyi feltételnek megfelelő személyre átruházta.
12. Az utas a poggyászának őrizetéről az utazás során, valamint a szálláshelyen maga gondoskodik. Határokon, várakozóhelyeken, közlekedési eszközön stb. elveszett poggyászokért a Kft. felelősséget nem vállal. A Kft. által szervezett buszos utazások esetén a járművek korlátozott szállítási kapacitásaira tekintettel az utas legfeljebb 18 kg tömegű poggyászt + 5 kg kézipoggyászt vihet magával. A Kft. ennél nagyobb, illetve több poggyász elszállítását további költségviselési kötelezettség nélkül megtagadhatja.
13. Az utas köteles az utazásra vonatkozóan a mindenkori jogszabályokat, előírásokat betartani (pl. útlevél, vám- és devizaszabályok, vízum stb.). Ennek elmulasztásából, illetve megszegéséből eredő többletköltségek, valamint a Kft.-nél jelentkező igazolt kár az utast terheli, amelyet az utas a felmerüléstől számított 15 napon belül köteles megfizetni a Kft. részére.

14/a Az utas a felek között létrejött utazási szerződéstől írásban tett nyilatkozattal bármikor elállhat. A Kft-nek jogában áll ebben az esetben szolgáltatási díjat vagy bánatpénzt kérni. A szolgáltatási díj mértéke a részvételi díj 10%-a, érvénybe lépése a szerződés megkötésének ideje, és az indulás előtti 60 napig érvényes.
Indulás előtt 60 nappal bánatpénzt számol a Kft, mely a részvételi díjhoz igazodik és a következőképpen alakul:
– utazás előtt 60-45 napig a részvételi díj 10%-a
– utazás előtt 44-21 napig a részvételi díj 25%-a
– utazás előtt 20-14 napig a részvételi díj 50%-a
– utazás előtt 13-7 napig a részvételi díj 75%-a
– utazás előtt 6-0 napig a részvételi díj 100%-a

14/b Az utazási iroda lehetőséget ad a fent részletezett lemondási feltételek könnyített változatára. Ennek feltétele, hogy a szerződő utas a részvételi díj 10%-a fejében a szerződésekor úgynevezett útlemondási felárat fizet. Ekkor a lemondás esetén a bánatpénz következőképpen alakul:
– utazás előtt 7 napig a részvételi díj 10%-a
– utazás előtt 6-0 nap a részvételi díj 50%-a
Az útlemondási felár összege nem visszatéríthető. Az útlemondási felár csak a saját, garanciális szállásokra alkalmazható, lekéréses, közvetített útra nem.
Ha az utazásszervező az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés lényeges feltételét az utazás megkezdése előtt rajta kívül álló okból kívánja jelentősen módosítani –különösen, ha a díjemelés mértéke a nyolc százalékot meghaladja – köteles erről az utazót haladéktalanul tájékoztatni.
A fenti esetben az utazó
a) bánatpénz fizetése nélkül felmondhatja az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, vagy
b) ha a változtatásokat a részvételi díj e változásokhoz kapcsolódó megváltoztatásával együtt elfogadja, a felek módosítják az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést.
Az utazó a fenti döntéséről köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni.
A belföldi szállásfoglalásra a fenti feltételek nem érvényesek. Ez esetben az adott szálloda lemondási feltételei az irányadóak. Amennyiben az utas saját hibájából (pl. érvénytelen, el nem készült, vagy otthon hagyott úti okmány) az utazáson részt venni nem tud, úgy a befizetett részvételi díj visszafizetésére nem tarthat igényt. Ha az utas eláll a szerződéstől, a Kft.-nek jogában áll a visszamondott helyeket újból értékesíteni. A szerződéstől való elállás az is, ha az Utas az utazáson nem jelenik meg.

15. A Kft. a szerződésben vállalt szolgáltatásokért akkor is felel, ha a szolgáltatást közreműködője útján teljesíti. A Kft. a szerződésszegéssel járó kárt köteles megtéríteni, de a részvételi díj összegének kétszeresét meghaladó rész tekintetében a Kft. felelősségét azzal korlátozza, hogy az ezt meghaladó károk vonatkozásában a Kft. kizárólag a ténylegesen a Kft. tevékenységével összefüggésben felmerült, tételesen igazolt vagyoni károkat köteles megtéríteni.

Ha az utazás megkezdését követően az utazásszervező az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződésben meghatározott szolgáltatás jelentős részét nem tudja teljesíteni, köteles azt más megfelelő, hasonló minőségű részszolgáltatással pótolni. Ha az ilyen részszolgáltatás értéke a nem teljesített részszolgáltatás értékét meghaladja, a költségkülönbözet az utazóra nem hárítható át. Ha az utazásszervező ilyen helyettesítő részszolgáltatást nem tud nyújtani, vagy az utazó azt indokoltan nem fogadja el, az utazásszervező – ha az utazó erre igényt tart – gondoskodik az utazónak az utazás kiinduló helyére vagy az utazó által elfogadható, a célországban található más visszaérkezési helyre történő szállításáról, e költségek viseléséről, és az igénybe vett részszolgáltatások értékével csökkentett befizetett díj visszafizetéséről.

16. A Kft. által kiadott programfüzetben (tájékoztatóban) meghatározott fakultatív programokat kivétel nélkül a külföldi partnerirodák szervezik és bonyolítják. Ezekért a Kft. semmilyen felelősséget nem vállal. Bármilyen probléma esetén azonnal, helyben kell intézkedni az idegenvezető által. A programok létszámfüggőek; változó minimumlétszám alatt nem indítják azokat.
17. Az utas a szerződés hibás teljesítése esetén, kifogásait a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles közölni a Kft. képviselőjével (idegenvezető, szállásadó, partneriroda), aki a közlésről jegyzőkönyvet készít. Az utas a nem szerződésszerű teljesítésből fakadó kárigényét a hazaérkezést követően legkésőbb 3 munkanapon belül, írásban – levélben, postai úton – köteles a Kft.-nél jelezni. A Kft. köteles a bejelentett kárigény indoklását megvizsgálni és álláspontjáról az utast 30 napon belül tájékoztatni.
18. A Kft. nem köteles a részvételi díjat mérsékelni, ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából nem vette igénybe.
19. Az utazás során az utas által harmadik személynek okozott kárért az utas közvetlenül tartozik felelősséggel. Az az utas, aki az utazás során és a szálláshelyen magatartásával (ittasság, hangoskodás stb.) zavarja a vele együtt utazókat, és többszöri figyelmeztetés ellenére sem változtat viselkedésén, azonnal kizárható az utazásból az utas kártérítési igénye érvényesíthetősége nélkül.
20. Az utas tudomásul veszi, hogy a buszos utazások során a biztonsági öv rendeltetésszerű használata minden utas számára kötelező. Amennyiben az utas nem, vagy nem rendeltetésszerűen használja a biztonsági övet, a Kft. az ebből származó esetleges, a gépjármű felelősségbiztosításból, utasbiztosításból meg nem térülő károk megtérítéséért való felelősségét kifejezetten kizárja.
21. Az utas a megrendelés leadásával és a díjelőleg megfizetésével, továbbá jelen általános utazási feltétel aláírásával elismeri, hogy a Kft. adatkezelési szabályzatát megismerte (http://www.grandtours.hu//statikus/adatkezelesi_tajekoztato.html), valamint hozzájárul ahhoz, hogy a szerződéskötés során felvett személyes adatait az utazásszervező Grand Tours 2000 Kft. kezelje, felhasználja, őt az általa megadott elérhetőségeken (postai úton, telefonon, telefonüzenetben, illetve e-mailben) bármikor felkeresse.
22. Az utas az esetleges hibás teljesítés esetén a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel (idegenvezető) és a helyszíni szolgáltatóval közölni. Utaskísérő hiányában – amennyiben a panaszt a helyi szolgáltató nem orvosolta – az utas a Kft.-t köteles tájékoztatni a részvételi jegyen feltüntetett telefonszámon. A kifogás dokumentálására (jegyzőkönyvezésére) a 472/2017. (XII. 28.) Korm.rendeletben foglaltak az irányadók. A jegyzőkönyv rögzítésének elmulasztásából, valamint a közlések késedelméből eredő károk az utast terhelik. A benyújtott panaszlevelekre a Kft. 30 napon belül válaszol.
A Kft. vállalja, hogy segítséget nyújt az utasnak, ha nehézségei támadnak amiatt, hogy az utazási szerződés hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban és a hibát a GRAND TOURS Kft. a kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve nem volt képes elhárítani, vagy vis major esete nem következett be.
23. A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: http://jarasinfo.gov.hu).
Felügyeleti szervek: HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET
4025 Debrecen, Petőfi tér 10. • Ügyintézés helyszíne: 4025 Debrecen, Vörösmarty u. 13-15.
Telefonszám: (52) 500-710, (52) 500-745 • e-mail cím: info@hbkik.hu
HAJDÚ-BIHAR VÁRMEGYEI KORMÁNYHIVATAL FOGYASZTÓVÉDELMI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT
4025 Debrecen, Széchenyi u. 46. (bejárat: Arany János u. 53 alatt)
Telefonszám: (52) 533-924 • e-mail cím: fogyasztovedelem@hajdu.gov.hu
24. Az utas nyilatkozik, hogy a szolgáltatást:
a) magánszemélyként, vagy nem ÁFA-adóalanyi minőségben (utas),
b) ÁFA-adóalanyi minőségben saját nevében és javára veszi igénybe. (utas)
c) ÁFA-adóalanyi minőségben saját nevében és más javára veszi igénybe (nem utas).
25. Az utas köteles utastársai utazását, pihenését és fakultatív programokon való részvételét az ezeket akadályozó magatartástól való tartózkodással biztosítani. E kötelezettség megszegéséből eredő károkért harmadik személyek felé az utas közvetlenül felel.
26. A Kft. kizárja a felelősségét a természeti környezet rendkívüli okokból történő megváltozására, az időjárás megváltozására, illetve sztrájkból, háborúból, járványból vagy terrorizmusból eredő kellemetlenségekre, kockázatokra és károkra vonatkozóan.
27. A Kft. a vagyoni biztosíték tekintetében az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.-vel kötött szerződést. A vagyoni biztosítékot nyújtó szervezet elérhetőségei: Címe: 1091, Budapest, Üllői út 1.; telefonszáma: 06-1- 477-4808/1; fax száma: 06-1 476 5656; email címe: vagyonadmin@alfa.hu. Vagyoni biztosíték által fedezett kockázatok: Nemzetközi és Belföldi utazásszervezés esetén az Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. az Utazásszervezők Vagyoni Biztosíték Biztosítása szabályzatban foglalt rendelkezések szerint átvállalja – a jelenleg érvényben lévő 78/2005. (IV. 28) Korm.rendelettel módosított 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt – az Utazásszervező kártérítési kötelezettségéből adódó károk megtérítését. A vagyoni biztosíték területi hatálya nemzetközi utazásszervezés esetére a világ összes országa, belföldi utazásszervezés esetére Magyarország.

VÉSZHELYZETI ELÉRHETŐSÉG:
Nagy Sándor, email: info@grandtours.hu, 0-24 mobilszám: +3630/249-1341

28. Az általános utazási feltételeket utas jelentkezéskor elolvassa, esetleges útlemondási biztosítás kötése esetén a Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe útlemondási szabályzatát, az azzal kapcsolatos tájékoztatást megkapja, mindezeket tudomásul veszi és tudomásulvételét az utazási szerződés aláírásával igazolja. Amennyiben az utas több személy részére rendeli meg a szolgáltatást, aláírásával utastársai képviseletében is nyilatkozik, ill. szerződést köt, melynek megfelelően köteles a jelen utazási feltételekről az általa képviselt utastársakat is tájékoztatni. Továbbá utas ezúton nyilatkozik, a szolgáltatást a fent leírtak alapján:

☐ utasként ☐ nem utasként veszi igénybe (bejelölés szükséges).

.....
utas aláírása

Alulírott _____ hozzájárulok ahhoz, hogy a GRAND TOURS 2000 Kft. az általam megadott email címemre a jövőben – az írásos visszavonásig – ajánlatokat és tájékoztatásokat küldjön.

.....
utas aláírása

Debrecen, 2026. _____ hó, _____ nap

TÁJÉKOZTATÓ

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 Kft. felelős. A Kft. a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik arra az esetre, ha fizetésképtelenné válik, annak érdekében, hogy az Ön által megfizetett pénzösszegeket 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 jogosultságok:

– 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 szerződésszerű 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 az utazásszervező ésszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.

– Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag díjának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.

– Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén 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.

– Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.

– Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesíthető szolgáltatásokat kell 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.

– 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.

– Ha az utazásszervező fizetésképtelenné válik, a megfizetett pénzösszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetésképtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról. A Kft a fizetésképtelenséggel szembeni védelemért felelős szervezet révén gondoskodott. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetésképtelensége miatt megtagadják.