

PANASZLEHETŐSÉGEK

Utazással kapcsolatos minden kérdés és panasz:

www.utaspanasz.hu

A szolgáltatóval kapcsolatos vitáinkat ingyenesen rendezik a **Békeltető Testületek**:

www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/bekelteto

Forduljunk a **Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**-hoz, ha nem hajlandók felvenni a reklamációs jegyzőkönyvet, ha az utazási irodának nincsen regisztrációs száma, szabálytalan az ár feltüntetése, vagy más jogszabályt megsértenek. Területi felügyelőségek:

www.nfh.hu/portal/informaciok/elerheto/teruleti_felugy

Amennyiben ezek nem hoznak eredményt, végső soron **bíróság** rendezheti a kérdést: www.birosag.hu

A *Tudatos Vásárlók Egyesülete* (TVE) a fenntartható fogyasztási szokások elterjesztésén és a fogyasztók hosszú távú érdekeinek érvényesítésén dolgozik, legfontosabb célja az egyén felelősségének, jogainak és lehetőségeinek tudatosítása.

www.tve.hu, www.tudatosvasarlo.hu



A kiadvány megjelentetését az *Önkormányzati Minisztérium Turisztikai Szakállamtitkársága* támogatta „A turisták mint tudatos fogyasztók és a vállalkozások fogyasztóvédelmi ismereteinek fejlesztése” c. program keretében.

<http://www.otm.gov.hu/web/portal.nsf/html/turizmus.html>



Tudatos utazók kalauza

Jogok, lehetőségek, játékszabályok

www.tudatosutazo.hu

UTAZÁSI IRODÁK, SZERZŐDÉSEK

KEDVES UTAZÓ, NYARALNI INDULÓ!

Országot, világot látni, itthon vagy külföldön megpihenni nagyszerű dolog. A felüdülés napjait természetesen új élmények, események színesítik. Ha tisztában van jogaival és lehetőségeivel, minden esélye megvan rá, hogy szabadsága alatt csak kellemes meglepetések ériék. Ebben a füzetben összegyűjtöttünk néhány fontos tudnivalót szerződésekről, szállásokról, utazásról, szolgáltatásokról és a felelős turizmus alapelveiről – hogy Ön és vendéglátói elégedetten váljanak el egymástól.

Kellemes kikapcsolódást kívánunk!

Amennyiben pihenésünk megszervezéséhez utazási iroda segítségét vesszük igénybe, jó, ha tudjuk:

- előlegként legfeljebb a részvételi díj 40%-át kérhetik el tőlünk, a teljes összeget pedig legkorábban 30 nappal az indulás előtt kell csak befizetni;
- ha az iroda a szerződés megkötése után árat emel, és ez meghaladja a 8%-ot, az ügyfél lemondhatja az utat, és vissza kell kapnia befizetett pénzét;
- az utazás díja az elutazás előtti 20 napon belül semmilyen indokkal nem emelhető;
- ha a Külügyminisztérium az adott országot időközben az „utazásra nem javasolt” kategóriába sorolja, akkor minden további nélkül lemondhatjuk az utat;
- az iroda legfeljebb az indulás előtti 20. napig állhat el a szerződéstől, de csakis meghatározott indokok miatt.

SZÁLLÁSHELYEK – MIT KELL TUDNOM AZ ÁRRÓL?

Előfordul, hogy a szállásadók a hirdetésben feltüntetett árakból kihagyják, később mégis felszámolják az alábbi költségeket:

- idegenforgalmi adó (IFA, Kurtaxa, local taxes);
- parkolási díj;
- étkezési költségek;
- takarítási díj (apartmanban);
- rezsi költség (apartmanban).

SZÁLLÁSFOGLALÁS

- Nézzünk utána minden fontos információnak, hasonlítsunk össze több ajánlatot!
- Kérjünk alaprajzot, képeket az épület külsejéről és a belső terekről!
- Teljesen elfogadható, ha a szállásadó *előleget* vagy *foglalót* kér. Fontos azonban, hogy
 - ha a szállásadó meggondolja magát, a foglaló duplája, az előleg teljes összege visszajár nekünk;
 - ha a kötbérről külön nem állapodtunk meg, akkor meg kell egyeznünk a szállásadóval, mert jogszabály nem rendezi a kérdést.

ÖKO-, WELLNESS- ÉS GYÓGYTURIZMUS

Egyre népszerűbb az úgynevezett környezet- és egészségtudatos turizmus. Bár léteznek hatósági és szakmai szervek által kidolgozott minősítések (az Országos Gyógyhelyi és Gyógyfürdőügyi Főigazgatóság tartja nyilván a jogszabályi követelményeknek megfelelő gyógyszállókat és -fürdőket, illetve a Magyar Fürdőszövetség is kidolgozta a saját értékelési módszertanát), Magyarországon sem az ökoturisztikai, sem a wellness- illetve gyógyturisztikai szolgáltatásoknak mind ez idáig nem alakult ki általánosan elfogadott minősítési rendszere. Ezért a szolgáltatások tartalma és színvonala jelentős eltérést mutathat.

SZÁLLÁSHELYEK MINŐSÍTÉSE

A hazai szálláshelyeket szolgáltatási színvonaluknak megfelelően minősíthetik. Így például a szállodák csillagos besorolással, a falusi szálláshelyek pedig 2-4 napraforgós osztályozási rendszer szerint működnek.

A www.tudatosutazo.hu oldalon részletesen is elolvashatja, mi a különbség a kategóriák között, de addig se feledjük, hogy

- a vállalkozások önmagukat minősítik, és ezt a hatóság ellenőrzi;
- a külföldi szálláshelyek rendszere a magyartól teljesen eltérő lehet (főleg Európán kívül);
- a kevesebb csillag nem rosszabb szállást, hanem eltérő szolgáltatásokat jelent.

- Nézzük meg, választott szálláshelyünknek van-e valamilyen minősítése (pl. Európai Ökocímke), s hogy ez milyen garanciákat kínál.
- Kérjünk részletes, képeket is tartalmazó információt a szolgáltatások, csomagok tartalmáról, minőségéről és az árakról.
- A gyógyfürdőknél és a wellness szolgáltatásoknál a költségek finanszírozása több forrásból történhet (például az Országos Egészségbiztosítási Pénztár vagy magánbiztosító által). Még a foglalás előtt kérdezzünk rá a fizetési lehetőségekre (így például üdülési csekk beváltásának lehetőségére).

UTASJOGOK FÖLDÖN ÉS LEVEGŐBEN

Légi utasok jogai az EU-ban:

- ❑ Legalább 2 órás késés esetén kötelező
 - ❑ étel-ital,
 - ❑ szállás,
 - ❑ kommunikációs lehetőség biztosítása.
- ❑ 5 órás késés után visszakérhetjük a jegy árát.
- ❑ Járatörlés esetén 250-600 € jár az utasnak.
- ❑ Ha érvényes jeggyel rajtunk kívül álló okok miatt nem utazhatunk, ugyanolyan jogaink vannak, mintha törölték volna a járatot.

Vasúton utazók jogai:

- ❑ Bár a 30 percnél hosszabb késések esetén rendszerint csak a pótjegy árát térítik vissza, jogunkban áll teljes kártérítést követelni.
- ❑ Akinek helyjegye van, és mégsem tud leülni a vonaton, a helyjegy árának ötszöröséig terjedő kártérítést követelhet.

Poggyászkárok:

- ❑ A repülőúton elveszett vagy sérült poggyász esetén a kártérítés akár 1000 € is lehet.
- ❑ A vonaton feladott poggyászokért a vasúttársaság felelősséggel tartozik.

TUDATOSSÁG, FELELŐSSÉG

Amellett, hogy tisztában vagyunk fogyasztói jogainkkal, és érvényesítjük is ezeket, ne feledkezzünk el felelősségünkről sem. Mindig számoljunk kikapcsolódásunk környezeti és egyéb hatásaival, igyekezzünk megelőzni, csökkenteni az esetleges károkat.

Néhány alapvető szempont:

- ❑ *Vigyázzunk a klímára!* Válasszuk lakóhelyünkhöz minél közelebbi célpontot és utazzunk környezetkímélő módon.
- ❑ *Kiméljük az értékeket!* A helyi élővilágot és kulturális örökséget sportokkal, régészeti emlékek gyűjtésével, védett fajokból készült emléktárgyak megvásárlásával se veszélyeztessük.
- ❑ *Figyeljünk a többiekre!* Tartsuk tiszteletben a vendéglátó közösségek életmódját, szokásait.
- ❑ *Támogassuk a helyi gazdaságot!* Inkább helyben előállított termékeket vásároljunk.
- ❑ *Takarékoskodjunk!* Ahogy otthon, lehetőleg vendégségben se pazaroljuk a vizet, energiát.
- ❑ *Ne szennyezzünk!* Használjunk környezetkímélő testápoló szereket, és kerüljük az eldobható termékeket (elem, műanyag evőeszköz stb.).