

HON TOURS UTAZÁSI IRODA - ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

0. Bevezetés

0.1. A Hon Tours utazási iroda (a továbbiakban HT), mint Utazásszervező az alábbiakban közlésezi a papíralapú (a továbbiakban: programfüzet) és honlapjain (a továbbiakban: honlap), illetve az egyéb tájékoztatóiban (pl. szórólap, egyéb kiadvány stb.) felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: ÁSZF vagy általános utazási feltételek). Az utazási csomagokra vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány, a hasznos tudnivalókban rögzített információk, valamint HT részéről átadott, faxon, vagy e-mail üzenetben megküldött tájékoztató, egyedi tájékoztató, programismertetés, hibajegyzék a jelen ÁSZF, vagy az egyedi szerződési feltételek és a honlapon szereplő, esetenként a programfüzet kiadása után aktualizált információk is a szerződés elidegeníthetetlen részét képezik.

0.2. Az utazási szerződésre HT programfüzetében, honlapján, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)-ról szóló egyéb tájékoztatójában (hasznos tudnivalók) közzétett, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Ptk. Vonatkozó szabályait, különösen a 6:254 §-át kell alkalmazni.

1. Az utazási szerződés megkötése

1.1. A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utazó) HT utazási szolgáltatásait – eltérő szabályozás hiányában - HT utazási irodáiban, vagy bármely más, HT utazási szolgáltatásait értékesítő utazási vállalkozónál (a továbbiakban: utazásközvetítő) megrendelheti. Az utazási szerződés az utazási irodában történő megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor HT vagy az utazásközvetítő által kiállított papíralapú jelentkezési lapot a megrendelő aláírta, átadta és HT a megrendelést elfogadta. Ha a jelentkezést HT helyhiány, vagy bármely más okból csak feltételesen fogadta el, a jelentkezési lapon ennek tényét feltünteti. Ebben az esetben utazási szerződés csak akkor jön létre, ha HT az utazót a jelentkezés elfogadásáról a későbbiekben írásban értesíti.

1.2. A honlapon felajánlott utazási szolgáltatásokat az utazó elektronikus úton is megrendelheti (a továbbiakban: online megrendelés). Az utazási szerződés online megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az utazó a mindenkori általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést (online jelentkezési lapot) az utazó kitöltötte, és HT részére elektronikus módon elküldte, valamint HT a megrendelés regisztrálását elektronikus úton az utazó által megadott e-mail címre megküldte és a megrendelést HT elfogadta. Erről HT az utazót elektronikus úton értesíti. Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról nem jelenti a megrendelés elfogadását, és nem hozza létre az utazási szerződést. Az utazó tudomásul veszi, hogy jelen szerződés a megrendelt szolgáltatás(ok) igénybevételére csak abban az esetben jogosítja fel, ha a részvételi díjat HT számlájára időben, hiánytalanul és igazolható módon megfizette. Ennek hiányában – bármilyen okból következett is be – a szerződés nem hatályos.

1.3. Ha nem az utazó hanem részére egy 3. személy foglalja le az utat, HT nem köteles megvizsgálni, hogy e 3. személy jogszerűen képviseli-e az utazót. Ez esetben a 3. személyt az utazó képviselőjének kell tekinteni és az utazási szerződés szerint az utazást terhelő kötelezettségek az utazó javára szerződést kötő 3. személyt terhelik.

1.4. A programfüzetben, illetve a honlapon, vagy egyéb tájékoztatóban közzétett általános, valamint a célország(ok)-ra vonatkozó információk, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, a jelentkezési lap, illetve az online megrendelés és az általános utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a programfüzetekben, mint a honlapon, vagy az egyéb kiadványban közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.

1.5. HT felhívja a megrendelő/utazó figyelmét, hogy az utazási szerződés csak az előbbi pontokban leírt feltételek hiánytalan meglétét követően, a teljes részvételi díj HT bankszámlájára vagy házipénztárába történő igazolható beérkezésével válik hatályossá. Az utazási szerződés a teljes részvételi díj HT bankszámlájára vagy házipénztárába történő beérkezését megelőzően érvényes e nem hatályos. A nem hatályos utazási szerződéssel kapcsolatban HT-t nem terheli az elutasítási kötelezettség.

1.6. HT-t nem terheli szerződéskötési kötelezettség. Indokolás nélkül elutasíthatja az utazó, megrendelő által kezdeményezett szerződés megkötését.

2. Az utazási szerződés teljesítése

2.1. HT kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)-at/részszolgáltatás(ok)-at (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a programfüzetben, illetve a honlapon közzétett, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található leírás tartalmának megfelelően.

2.2. HT, ha az utazási szerződésben megjelölt valamely szolgáltatást az utazás megkezdése után teljesíteni nem tudja, akkor köteles azt más, megfelelő, hasonló értékű szolgáltatással pótolni, az utazási szerződésben meghatározott szállodától, közlekedési eszköztől, vendéglátó üzlettől, egyéb közreműködőtől különböző szolgáltató útján is (helyettesítő szolgáltatás). A helyettesítő szolgáltatás elfogadását az utazó indokolt esetben megtagadhatja.

2.3. Hajóval történő utazás esetében, amennyiben az utazás megkezdése előtt 72 órában belül, vagy az út során akadály (hajó meghibásodása, vis maior) merül fel, az Utazásszervező saját költségén gondoskodik arról, hogy az utazó a célállomásra

eljusson. Ennek érdekében az Utazásszervező jogosult más típusú közlekedési eszközt igénybe venni, ilyenkor az Utazásszervező többlet díjat nem számol fel, de visszatérítést sem fizet. Utazásszervező fenntartja a jogot, magas és alacsony vízállás, kikötői foglaltságok, zsilipek zárata, folyami zárlatok, hajózási személyzet rosszullete, forgalmi torlódás miatt a hajó menetrendjének módosítására, vagy az utazók közötti szállítására.

2.4. HT az utazás való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó iratokat, ide értve HT közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utazónak – eltérő megállapodás hiányában – az indulás előtt egy héttel átadni az utazási szerződésben megjelölt módon.

3. Fizetési feltételek

3.1. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak. A részvételi díj az utazási tájékoztatóban meghirdetett szolgáltatások árát (szállás, ellátás, utazás, sibirlet stb.), a szervezési költségeket és az AFA-t, tartalmazza. A részvételi díjban nem szereplő, de külön felszámításra kerülő díjakat (biztosítások, üdülőhelyi díj, regisztrációs díj, végső takarítás, repülőtéri vagy kikötői illeték rezsiköltség, fűtési díj, kaució stb.) HT a jelentkezőknek kitöltendő adatlapon, vagy az utazási tájékoztató-ban (a legutolsó ismert állapotnak megfelelően) írásban közli. A szerződő felek kijelentik, hogy ezen összegek esetleges változása nem szerződésszegés és erre való hivatkozással a szerződést nem lehet lemondani, attól nem lehet elállni. Kivételt képez, ha a részvételi díj összegének változása meghaladja annak 8%-át.

3.2. Fizetési határidők, fizetési mód

3.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 60. nappal korábbi szerződéskötés esetén az utazó az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 10%-ának megfelelő összegű foglalót és a részvételi díj 30%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Felhívjuk a figyelmet a foglaló szabályainak alkalmazására. A foglaló jogcímén befizetett összeg a szerződés megkötésétől az utazás megkezdését megelőző 60. napig minősül foglalónak. Amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt meghiúsul, akkor a teljesítés meghiúsulásáért felelős szerződő fél az adott foglalót elveszti, a kapott foglalót kétszeresen köteles visszatéríteni. Az utazás megkezdését megelőző 60. naptól kezdődően az utazó által foglaló jogcímén befizetett összeg vonatkozásában a foglaló szabályait nem kell alkalmazni és a befizetett összeg jogcíme előlegre módosul. Az utazó a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg, ill. foglaló összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.2. Az utazás megkezdését megelőző 60 napon belüli szerződéskötés esetén az utazó – a 3.2.3. pontban foglaltak kivételével – az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Az utazó a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg összegével csökkentve – az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal köteles, külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.3. A 3.2.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén a fizetendő teljes részvételi díjat a jelentkezéssel vagy szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

3.3. Amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás HT bankszámláján megtörtént. Banki átutalás esetében HT a pénz beérkezetről semmiféle igazolást nem ad, a bizonylatot az átutalási megbízást adó személy bankja adja.

3.4. Bármely fizetési határidő elmulasztása az utazó részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel HT jogosult a szerződéstől elállni, az utazó pedig köteles HT költségeit megtéríteni. A költségterítés átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és az ellátás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

3.5. HT az indulás megkezdése előtt a később jelentkezők részére üzletpolitikai érdekből a részvételi díj csökkentésének jogát (pl. kedvezményes akció) fenntartja. A korábban leelőlegezett, ill. teljes egészében befizetett utakra az ilyen akciók ár nem érvényes. Erre vonatkozóan semmiféle reklamációt HT nem fogad el.

4. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség

Az utazó és HT a szerződés teljesítése során - különösen a rövid határidős

megrendelések esetén - kötelesek együttműködni. HT segítségnyújtási kötelezettsége az - egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról, a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatást, az alternatív utazási megoldás lehetőség szerinti keresését jelenti.

5. Az utazási szerződés módosítása

Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

5.1. A szállítási költségek, a szolgáltatásokhoz kapcsolódó adók, illetékek, közterhek, a devizaárfolyamok jelentős megváltozása miatt HT a részvételi díjat legkésőbb az utazás megkezdése előtti 20. napig felemlheti, illetve csökkentheti. Ha a részvételi díj emelése a 8%-ot meghaladja, akkor az utazó bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg. A részvételi díj csökkentése esetén a HT a csökkentés összegét költségeinek levonása

HON TOURS Kft. Cím: 1056 Budapest, Duna u. 3. - Váci utca 39. tel/fax: +3612660644, e-mail: info@hontours.hu, BFKH engedélyszám: U-000687; Bankszámlaszáma.: 73200165-11275343; Adóigazgatási szám: 13490140-2-41 Kezeli biztosító: COLONNADE Insurance SA Magyarországi Fióktelepe (ügyfélszolgálat: 1139 Budapest, Váci út 99. tel.: +3614601400; kötvényszám: 990 0000169.

után visszafizeti az utazónak.

5.2. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszavakat és térségeket megjelölő felsorolásba felvétele kerül, akkor HT is és az utazó is bánatpénz fizetése nélkül elállhat az utazási szerződéstől, a befizetett részvételi díj teljes összegben visszafizetendő.

5.3. Amennyiben HT az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utazó haladéktalanul, de max. 2 napon belül köteles HT-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől. HT jogosult az utazó késedelmes közlésből származó költségeinek csökkentése érdekében intézkedni.

5.4. Az utazó jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvétel jogát olyan harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utazó köteles erről az utazási irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedmény feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő még esedékes kötelezettségek teljesítését, és megfizesse az utazási irodának az engedményezés költségeit.

5.5. Ha a felek az utazó kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges elemeinek (pl. név) módosításában állapodnak meg, az utazó köteles HT módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megteríteni. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, repülőjegy esetében névmódosítás stb.) módosítására csak az utazó részéről a 6.2. pontbeli bánatpénz-fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség. Kivételt képez, ha HT ajánlja fel a változtatás illető jogát.

6. Az utazó elállási joga

6.1. Az utazó az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell az utazási irodával az utazást azonosító adata (szerződésszám, vagy pozíciószám) hivatkozással közölni. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az utazó - előzetes nyilatkozattal nélkül - nem kezdi meg utazását. Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

6.2. Ha az utazó az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles HT részére bánatpénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2. pont szerint meghatározott összegben.

6.2.1. A bánatpénz mértéke a teljes szerződött részvételi díj és egyéb részvételdíj-elemek:

10%-a az utazás megkezdése előtti 60-35. napig;

40%-a a 34. naptól a 21. napig;

75%-a a 20. naptól a 11. napig;

100%-a a 10. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén.

6.2.2. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bánatpénz mértéke a 6.2.1. pontban írottaktól eltér, melyről további információval HT szolgál.

7. HT elállása

7.1. HT legkésőbb az utazás megkezdése előtt 15 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől, amennyiben a minimális utaslétszám nem gyült össze, vagy általa nem befolyásolható külső körülmény lehetetlenné el az utazást. A minimális utaslétszámról HT ad tankénti tájékoztatást.

7.2. Ha HT nem az utazó érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

a.) az utazó az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására HT-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, akkor HT a díjkülönbözetet köteles az utazónak megtéríteni, vagy

b.) ha HT a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utazó nem fogadja el, akkor HT köteles az utazó által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályoknak megfelelően visszafizetni, és

7.3. Ha az utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utastársai nyugalma, egészségét, biztonságát, érdekeit, utazását, az utazási szerződés szerinti program teljesítését, valamint nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után HT, illetve képviselője jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazásból, azaz jogosult egyoldalúan elállni a szerződéstől. Ez esetben az utazó a hazautazásáról is maga köteles gondoskodni. Ebben az esetben HT kárának megtérítését is követelheti az utazótól.

8. Hibás teljesítés

8.1. Hibás teljesítés esetén az utazó szavatossági igényét érvényesítheti. Az utazó szavatossági igénye elsősorban kijavítás iránti igény, amelyet HT úgy teljesít, hogy az utazó által közölt hibát az utazó egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett HT azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az utazó valamely szolgáltatást saját elhatározásából, illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, vagy ha az utazását a tervezettnél korábban megszakítja, HT nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani, ill. visszatéríteni.

8.2. Az utazó szavatossági igényeire egyebekben a 472/2017. (XII. 28.) Korm. Rendeletben foglaltak az irányadók.

8.3. Ha az utazó a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen (írásban) haladéktalanul közölnie kell HT helyi képviselőjével, vagy - ha HT helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelméből eredő kárért az utazó felelős, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. A kifogást teljes

HON TOURS Kft. Cím: 1056 Budapest, Duna u. 3. - Váci utca 39. tel/fax: +3612660644, e-mail: info@hontours.hu, BFKH engedélyszám: U-000687; Bankszámlaszáma.: 73200165-11275343; Adóigazgatási szám: 13490140-2-41 Kezeli biztosító: COLONNADE Insurance SA Magyarországi Fióktelepe (ügyfélszolgálat: 1139 Budapest, Váci út 99. tel.: +3614601400; kötvényszám: 990 0000169.

terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adni. HT a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy HT javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utazó HT javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Amennyiben a helyszíni kifogás az utazó számára elfogadhatatlan nem kerülne rendezésre (pl. a szolgáltató nem ismeri el a panaszt stb.), az utazó köteles HT-t a részvételi jegyen, vagy az utazó tájékoztatóban szereplő ügyeleti telefonszámon haladéktalanul értesíteni. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 7 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utazó felel a közlés késedelméből eredő károkért. HT az utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utazót értesíteni.

8.4. Ha az utazó az utazási szerződést utazásközvetítő útnán kötötte, az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési igényét az utazásközvetítőnél is bejelentheti. Felek a kárigényt - a személyi sérülés és a súlyos gondatlanságból okozott kár kivételével - a részvételi díj háromszorosában maximálják.

8.5. Az utazó által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utazó felel.

9. Útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

Az útlevel-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések betartásáért az utazó felel. HT köteles az utazási szerződés megkötése során az utazó figyelmét felhívni erre, valamint a rendelkezések folyamatos változására és az ezekkel kapcsolatos összes szükséges tájékoztatást megadni. Az útlevel beszerzéséről és érvényességéről az utazó maga gondoskodik. HT – lehetősége szerint – a vízum(ok) beszerzését az utazó kérésére (ügyműködési díj ellenében) magyar állampolgárok részére vállalhatja. HT csak az Európai Unió tagállamainak állampolgárait köteles tájékoztatni a cél és tranzit országok útlevel-, vízum-, illetve egészségügyi beutazási szabályairól, előírásairól. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 6.2. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

10. Biztosítás

10.1. A HT által szervezett programok esetében a részvételi díj az útlemondási biztosítás díját és a baleset-, betegség- és poggyászbiztosítás (BBP) díját nem tartalmazza. A biztosítások díja a részvételi díjon felül felárként fizetendő. Az utazók kárigényüket közvetlenül a biztosító felé és kizárólag a káreset helyszínen felvett hivatalos jegyzőkönyv (kórház, rendőrség, szállásadó) benyújtásával érvényesíthetik. HT-nak a BBP biztosítás hatálya alá tartozó káresemények vonatkozásában nincs lehetősége eljárni. Utólagos jegyzőkönyv kiállítására nincs mód. Az útlemondási biztosítás nem terjed ki a felárakra és fakultatív programokra. Az útlemondási biztosítás önrésze 20%.

10.2. A HT a számára előírt vagyoni biztosítékre Colonnade Insurance S.A. Magyarországi Fióktelepe biztosítóval kötött szerződést. Címe: 1139 Budapest, Váci út 99., tel.: +3614601400

11. Jogviták rendezése

HT kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből adódó jogos igények gyors, peren kívüli rendezésére. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében HT tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1056 Budapest, Duna u. 3. alatti székhelye, amely egyben levelezési cím is. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az info@hontours.hu e-mail címen. A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az utazó, mint fogyasztó a lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését HT-nál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. HT székhelye szerint illetékes Békéltető Testület címe: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>). A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja az Innovációs és Technológiai Minisztérium (postacím: 1011 Budapest, Fő utca 44-50., központi postafiók címe: 1440 Budapest Pf. 1., telefonszám: +36-1-795-1700). Felügyeleti szerv: Budapest Főváros Kormányhivatala Kereskedelmi, Haditechnikai, Exportellenőrzési és Nemesfémhitelesítési Főosztály Idegénforgalmi és Közraktározás-felügyeleti Osztály, cím: 1124 Budapest, Németvölgyi út 37-39., postacím: 1534 Budapest, BKKP, Pf.: 919.

12. Egyéb

12.1. HT által meghirdetett különböző kedvezmények nem vonhatóak össze.

12.2. Az iroda a szolgáltatások természeti környezetének rendkívüli okból történt megváltozásáért (pl.: hó hiány) felelősséget nem vállal.

12.3. HT a katalógusaiban, valamint honlapjain használhat olyan képeket, amelyek nem az adott szálláshelyet ábrázolják, csak az adott szállástípus alapvető paramétereinek szemléltetését segítik (pl. Joker apartmanok, adott tengerparti részletek, hegyvidéki képek, illusztrációk), amelyek nem képezhetik kártérítés alapját.

12.4. HT a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja.