



**C1 (FELSŐFOK) JOGI- ÉS KÖZIGAZGATÁSI SZAKIRÁNY
SZITUÁCIÓ II.**

Vizsgáló példánya

15.

Helyszín: utazási iroda

Részvevők: utazási iroda alkalmazottja (vizsgáló)

Magyarországon élő holland nyugdíjas (vizsgáztató)

Feladat:

Az utazási iroda alkalmazottjaként tájékoztatja az ügyfelet utazási szerződéssel kapcsolatban.

Kérdezze meg, hogy

- milyen ügyben fordult az ügyfél Önhöz.

Tájékoztassa az ügyfelet arról, hogy

- mint az utazás megrendelője írásbeli nyilatkozattal bármikor elállhat az utazási szerződéstől;
- elállás esetében az utazási iroda, ha ennek feltételei az Általános Szerződési Feltételek alapján fennállnak, kártalanítást követelhet.

Nyugtassa meg az elállást bejelentő ügyfelet, hogy

- elállásuk miatt nem kell kárpótlást fizetniük;
- a kártalanításra vonatkozó rendelkezés ugyanis nem alkalmazható, ha az elállás az utazás megkezdése előtt több mint 35 nappal történik.

Magyarázza el, hogy

- a két személyre befizetett előleget – ami az adott esetben visszafizetendő lenne – az utazási iroda a tervezett augusztusi görögországi nyaralás részvételi díjába beszámítaná;
- ha veszélyes járvány kitörése miatt a Külügyminisztérium az úti célt nem ajánlja, akkor az utasnak nem kell sztorató biztosítást fizetnie;
- az eset nem minősül olyan elállásnak, amely az utas saját érdekében felmerült okból vált szükségessé;
- ilyenkor az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt;
- amennyiben ez utóbbi nem teljesíthető, követelheti a teljes befizetett díj azonnali visszafizetését.