

A TANÁCS 1990. június 13-i 90/314/EGK IRÁNYELVE

a szervezett utazási formákról

AZ EURÓPAI KÖZÖSSÉGEK TANÁCSA,
tekintettel az Európai Gazdasági Közösséget létrehozó szerződésre, és különösen annak 100a. cikkére,
tekintettel a Bizottság javaslatára,
az Európai Parlamenttel együttműködve,
tekintettel a Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére,
mivel a Közösség egyik fő célkitűzése a belső piac kialakítása, amelynek fontos részét képezi az idegenforgalmi ágazat;

mivel a tagállamok szervezett utazási formákat érintő nemzeti jogszabályai számos különbséget mutatnak, és az erre a területre vonatkozó nemzeti gyakorlat is nyilvánvalóan különböző, ami akadályozza a szervezett utazási formákhoz kapcsolódó szolgáltatásnyújtás szabadságát és a különböző tagállamokban létesített gazdasági szereplők közötti verseny torzulásához vezet;

mivel a szervezett utazási formákra vonatkozó közös szabályok kialakítása hozzájárul ezeknek az akadályoknak az elhárításához, és ezáltal segíti a közös piac létrehozását a szolgáltatások területén, lehetővé téve, hogy az egyik tagállamban letelepedett gazdasági szereplők szolgáltatásait más tagállamokban is kínálhassák, és így az összehasonlítható feltételek a közösségi fogyasztók hasznára váljanak, amikor bármely tagállamban szervezett utazási formára fizetnek be;

mivel az Európai Gazdasági Közösség fogyasztóvédelmi és információs politikára vonatkozó második programjáról szóló 1981. május 19-i tanácsi állásfoglalás melléklete 36. bekezdésének *b)* pontja felkéri a Bizottságot többek között az idegenforgalom tanulmányozására, és amennyiben szükséges, vonatkozó javaslatok megtételére, figyelembe véve annak fontosságát a fogyasztóvédelem szempontjából és a tagállamok szabályozásaiban mutatkozó különbségek hatásait a közös piac megfelelő működésére;

mivel a közösségi idegenforgalmi politikáról szóló 1984. április 10-i állásfoglalásban a Tanács üdvözölte a Bizottságnak azt a kezdeményezését, amellyel felhívta a figyelmet az idegenforgalom fontosságára, és figyelembe vette a Bizottságnak a közösségi idegenforgalmi politikára vonatkozó kezdeti iránymutatásait;

mivel a Tanácshoz címzett „Új ösztönzés a fogyasztóvédelmi politikára” című bizottsági közlemény, amely az 1986. május 6-i tanácsi állásfoglalásban került jóváhagyásra, a Bizottság által javasolt intézkedések között a 37. cikkben felsorolja a szervezett utazási formák szabályozásának összehangolását;

mivel az idegenforgalom egyre fontosabb szerepet játszik a tagállamok gazdaságában; mivel a szervezett utazási formák rendszere az idegenforgalom alapvető részét képezi; mivel a szervezett utazási formákra szakosodott ágazat a tagállamokban nagyobb növekedést és termelékenységet mutatna, ha a közös szabályoknak legalább a minimális szintjét elfogadnák, hogy az idegenforgalom közösségi dimenziót kapjon; mivel ez nemcsak a Közösség azon polgárainak jelentene előnyt, akik e szabályok alapján szervezett utazási formákat vesznek igénybe, hanem a Közösségen kívülről is vonzaná azokat a turistákat, akik a szervezett utazási formák garantált színvonalának előnyeiből kívánnak részesülni igénylik;

mivel a különböző tagállamokban a fogyasztókat védő szabályok között mutatkozó egyenlőtlenségek visszatartják az egyik tagállam fogyasztóit attól, hogy egy másik tagállamban vegyenek igénybe szervezett utazási formákat;

mivel ez a visszatartó hatás különösen erős azzal kapcsolatban, hogy a fogyasztók egy másik tagállamban vegyenek igénybe szervezett utazási formákat, és sokkal erősebb, mint amilyen a szolgáltatások egyéb területeinek igénybevételével kapcsolatban lenne, tekintettel a szervezett utazási formák során kínált szolgáltatások különleges természetére, ami általában magában foglalja, hogy jelentős pénzeszegek előre kerülnek kifizetésre, és a szolgáltatásnyújtásra nem abban a tagállamban kerül sor, ahol a fogyasztó állandó lakhelye van;

mivel a fogyasztónak élveznie kell az ezen irányelvben bevezetett védelem előnyeit, függetlenül attól, hogy egy szervezett utazási forma esetében közvetlen szerződéskötő, engedményes, vagy egy olyan csoport tagja, amelynek tagjai nevében egy másik személy kötött szerződést;

mivel a szervezett utazási forma szervezője és/vagy annak közvetítője köteles biztosítani, hogy az általa szervezett illetőleg értékesített szervezett utazási formára vonatkozó leírásokban az információ ne legyen félrevezető, és a fogyasztók rendelkezésére bocsátott tájékoztatókban található adatok érthetőek és pontosak legyenek;

mivel a fogyasztónak ismernie kell a szervezett utazási formára vonatkozó szerződés feltételeit; mivel ez megfelelően megvalósítható, ha a szerződés minden feltételét írásban rögzítik egy olyan okmányban, amely számára érthető és hozzáférhető, és amelynek egyik példányát kézhez kapja;

mivel a fogyasztó bizonyos körülmények között szabadon átruházhatja az általa egy szervezett utazási formára kötött foglalást egy harmadik félre;

mivel a szerződésben megállapított ár elvben nem lehet felülvizsgálat tárgya, kivéve azt az esetet, amikor a szerződés kifejezetten rendelkezik az árak csökkentéséről vagy emeléséről; mivel ezt a lehetőséget is bizonyos feltételekhez kell kötni;

mivel a fogyasztó bizonyos feltételek mellett szabadon elállhat a szervezett utazási formára vonatkozó szerződéstől az indulás előtt;

mivel érthetően meg kell határozni a fogyasztó jogait arra az esetre, amikor az utazás szervezője az indulás megállapodás szerinti időpontja előtt az utat visszamondja;

mivel amennyiben a fogyasztó megkezdte az utazást és a szerződés szerinti szolgáltatások teljesítésében jelentős hiányosságok mutatkoznak, vagy a szervező megállapítja, hogy nem lesz képes a szolgáltatások jelentős részét teljesíteni, a szervezőnek kötelezettségei lesznek a fogyasztóval szemben;

mivel a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél felelős a fogyasztó felé azért, hogy szerződéses kötelezettségeit megfelelően teljesítse; mivel, ezentúl, a szervező és/vagy a közvetítő felel a szerződés nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből adódóan a fogyasztót ért kárért, hacsak a szerződés szerinti teljesítés hiányosságai sem az ő hibájuknak, sem pedig egy másik szolgáltató hibájának nem tulajdoníthatók;

mivel olyan esetekben, amikor a szervező és/vagy a közvetítő felel a szervezett utazási forma részét képező szolgáltatás nem teljesítéséért vagy nem megfelelő teljesítéséért, ezt a felelősséget korlátozni kell az ilyen szolgáltatások nyújtására vonatkozó nemzetközi szerződések, különösen a nemzetközi légi fuvarozásról szóló 1929. évi Varsói Egyezmény, a vasúti fuvarozásról szóló 1961. évi Berni Egyezmény, a tengeri fuvarozásról szóló 1974. évi Athéni Egyezmény és a szállodatulajdonosok felelősségéről szóló 1962. évi Párizsi Egyezmény szerint; mivel, mi több, a személyi sérüléstől eltérő károk esetén a kötelezettséget a szervezett utazási formára vonatkozó szerződés keretén belül is korlátozni kell, feltéve, hogy ez a korlátozás ésszerű mértékű;

mivel bizonyos intézkedéseket kell hozni a fogyasztók tájékoztatására és a panaszok kezelésére;

mivel mind a fogyasztó, mind a szervezett utazási formákra szakosodott ágazat számára előnyös volna, ha a szervezők és/vagy a közvetítők kötelesek lennének kellő biztosítékkal rendelkezni fizetéseiktelenség esetére;

mivel a tagállamoknak jogában áll a fogyasztók védelme céljából a szervezett utazási formákra vonatkozó szigorúbb intézkedéseket elfogadni, vagy fenntartani,

ELFOGADTA EZT AZ IRÁNYELVET:

1. cikk

Ezen irányelvnek az a célja, hogy közelítse a tagállamoknak a Közösség területén értékesített vagy értékesítésre kínált szervezett utazási formákra vonatkozó törvényeit, rendeleteit és közigazgatási rendelkezéseit.

2. cikk

Ezen irányelv alkalmazásában:

(1) szervezett utazási forma: az alábbiak közül legalább két tényező előre szervezett kombinációja, amennyiben azokat egy összesített áron értékesítették vagy értékesítésre kínálták, és amennyiben a szolgáltatás huszonnégy óránál hosszabb időszakra terjed, vagy éjszakai szállást is tartalmaz:

a) utaztatás;

b) szállás;

c) az utaztatáshoz vagy a szálláshoz nem közvetlenül kapcsolódó egyéb idegenforgalmi szolgáltatások, amelyek a szervezett utazási forma jelentős részét teszik ki.

A szervezett utazási forma különböző tényezőinek külön számlázása nem mentesíti a szervezőt vagy a közvetítőt az ezen irányelvben meghatározott kötelezettségek alól;

(2) szervező: olyan személy, aki nem alkalmasszerűen szervezett utazási formákat szervez, és eladja vagy értékesítésre kínálja azokat közvetlenül vagy közvetítő útján;

(3) közvetítő: olyan személy, aki a szervező által összeállított szervezett utazási formát adja el vagy kínálja értékesítésre;

(4) fogyasztó: az a személy, aki igénybe veszi vagy megállapodást köt arról, hogy igénybe fogja venni a szervezett utazási formát („a megbízó fél”), vagy olyan személy, akinek a nevében a megbízó fél megállapodást köt a szervezett

utazási forma megvásárlásáról („a többi kedvezményezett”), vagy olyan személy, akire a megbízó fél vagy a többi kedvezményezett egyike a szervezett utazási formát átruházza („az engedményes”);

(5) szerződés: az a megállapodás, amely a fogyasztót és a szervezőt és/vagy közvetítőt összekapcsolja.

3. cikk

(1) A szervező vagy a közvetítő által a fogyasztóhoz eljuttatott, a szervezett utazási formára, annak árára és egyéb a szerződés feltételeire vonatkozó leírás nem tartalmazhat megtévesztő információt.

(2) Amennyiben tájékoztató füzetet bocsátanak a fogyasztó rendelkezésére, abban olvasható, érthető és pontos megfogalmazásban kell feltüntetni mind az árat, mind az alábbiakra vonatkozó információkat:

a) az úti célt és az utazási eszközt, annak jellemzőit és kategóriáját;

b) a szállás típusát, annak elhelyezkedését, kategóriáját vagy komfortfokozatát és főbb jellemzőit, az érintett fogadó tagállam szabályai szerinti engedélyét és idegenforgalmi besorolását;

c) az étkezési rendet;

d) az útitervet;

e) az érintett tagállam vagy tagállamok állampolgáira vonatkozó útlevel- és vízumelőírásokat, az utazással és az ott-tartózkodással kapcsolatosan előírt egészségügyi előírásokat;

f) vagy a számlára fizetendő teljes összeget vagy az ár befizetendő százalékát, és az egyenleg fizetésének ütemezését;

g) annak jelzését, hogy a szervezett utazási forma indításához az utasok minimális száma szükséges-e, és amennyiben igen, azt a határidőt, amelyen belül a fogyasztókat az út törléséről értesíteni kell.

A tájékoztató füzetben foglalt részletek kötelező érvényűek a szervezőre vagy a közvetítőre, kivéve:

- ha a fogyasztót a szerződés megkötése előtt világosan tájékoztatták a részletekben bekövetkezett változásokról, amely esetben ezt a tájékoztató füzet kifejezetten tartalmazza,

- ha a változások később, a szerződő felek közötti megállapodás alapján következnek be.

4. cikk

(1) a) A szervező és/vagy a közvetítő írásban vagy egyéb megfelelő módon a szerződés megkötése előtt általános információval látja el a fogyasztót az érintett tagállam vagy tagállamok állampolgáira vonatkozó útlevel- és vízumelőírásokról, és különösen azok beszerzésének időtartamairól, valamint az utazással és az ott-tartózkodással kapcsolatos egészségügyi előírásokról;

b) A szervező és/vagy a közvetítő írásban vagy egyéb megfelelő módon, az utazás megkezdése előtt megfelelő időben a fogyasztót az alábbi információkkal látja el:

i. a közbenső megálló és a csatlakozások ideje és helye, valamint az utas által elfoglalható helyre vonatkozó részletek, pl. hajón kabin vagy hálóhely, vonaton hálókocsi;

ii. a szervező és/vagy a közvetítő helyi képviselőjének neve, címe és telefonszáma, vagy amennyiben ilyen nincs, a helyi ügynökség adatai, amelyektől a fogyasztó probléma esetén segítséget kérhet.

Ha ilyen képviseltek vagy ügynökségek nincsenek, a fogyasztót minden esetben el kell látni egy segélykérő telefonszámmal vagy olyan információval, amely lehetővé teszi számára, hogy kapcsolatba lépjen a szervezővel és/vagy a közvetítővel;

iii. amennyiben kiskorúak külföldi útjáról vagy tartózkodásáról van szó, olyan információ, amely lehetővé teszi közvetlen kapcsolat létesítését a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén egy felelős személlyel;

iv. a fogyasztó részéről történő lemondás vagy baleset, illetve betegség esetén a segítségnyújtás, beleértve a hazaszállítást is, költségeinek fedezetét célzó biztosítási kötvény megkötésének lehetőségére vonatkozó információ.

(2) A tagállamok biztosítják, hogy a következő elvek érvényesülnek a szerződéssel kapcsolatban:

a) az egyes szervezett utazási formától függően a szerződés legalább a mellékletben felsorolt elemeket tartalmazza;

b) a szerződés összes feltételét írásban vagy egyéb olyan módon rögzítik, ami a fogyasztó számára érthető és hozzáférhető és azokat a fogyasztóval a szerződés megkötése előtt közlik; a fogyasztó ezeknek a feltételeknek egy példányát megkapja;

c) a b) pont szerinti rendelkezés nem zárja ki az utolsó pillanatban történő helyfoglalások vagy szerződések késve történő megkötését.

(3) Amennyiben a fogyasztó akadályoztatva van abban, hogy részt vegyen a szervezett utazási formában, foglalását átruházhatja egy másik személyre, aki a szervezett utazási formára vonatkozó követelményeknek megfelel, amennyiben erről a szándékáról indulás előtt a szervezőt vagy a közvetítőt értesíti. A szervezett utazási forma

átruházója és az engedményes közösen felelnek a szervező vagy a közvetítő fél felé az esedékes egyenleg kifizetéséért és minden, az átruházásból következő többletköltségért.

(4) a) A szerződésben megállapított árak nem képezik felülvizsgálat tárgyát, hacsak a szerződés kifejezetten nem rendelkezik az árak csökkentéséről vagy emeléséről, és pontosan meg nem határozza, hogyan kell a módosított árat kiszámítani, valamint kizárólag a következők változtatását teszi lehetővé:

- szállítási költségek, beleértve az üzemanyagköltséget,
- bizonyos szolgáltatásokért felszámított illetékek, adók vagy díjak, mint pl. repülőtéri illetékek, vagy behajózási, illetve kihajózási illetékek a kikötőkben és a repülőtereken,
- az adott szervezett utazási forma esetében alkalmazott átváltási árfolyamok.

b) A kijelölt indulási napot megelőző húsz nap alatt a szerződésben rögzített ár nem emelhető.

(5) Amennyiben a szervező úgy találja, hogy az indulás előtt kénytelen jelentősen megváltoztatni valamelyik lényeges feltételt, mint pl. az árat, erről a lehető leggyorsabban tájékoztatja a fogyasztót, hogy lehetővé tegye számára a megfelelő döntés meghozatalát és különösen azt, hogy

- elálljon a szerződéstől büntetés fizetése nélkül, vagy
- elfogadjon egy módosító záradékot a szerződéshez, amely meghatározza a változtatásokat és azok arra gyakorolt hatását.

A fogyasztó a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja a szervezőt vagy a közvetítőt döntéséről.

(6) Amennyiben a fogyasztó az (5) bekezdés értelmében eláll a szerződéstől, vagy ha valamilyen okból, de nem a fogyasztó hibájából, a szervező törli a szervezett utazási formát az indulás megállapodás szerinti időpontja előtt, a fogyasztónak jogában áll:

a) igénybe venni egy azonos vagy magasabb minőségi szintű másik szervezett utazási formát, amennyiben a szervező és/vagy a közvetítő ilyet fel tud ajánlani számára. Amennyiben a felajánlott másik szervezett utazási forma az eredetinel alacsonyabb minőségi szintet képvisel, a szervező visszatéríti az árkülönbözetet a fogyasztónak;

b) vagy, a lehető legrövidebb időn belül, visszakapni azt a teljes összeget, amelyet a szerződés értelmében kifizetett.

Ilyen esetben a fogyasztót, amennyiben szükséges, a szervező vagy a közvetítő kártalanítja attól függően, hogy az érintett tagállam jogszabályai a szerződés nem teljesítése esetén hogyan rendelkeznek, kivéve, amennyiben:

i. az út törlése abból az okból történt, hogy a szervezett utazási formára jelentkezett személyek száma kevesebb, mint az szükséges, és a fogyasztót az út törléséről írásban, a szervezett utazási forma leírásában megjelölt időtartamon belül tájékoztatták; vagy

ii. az út törlése, a túlfoglalást kivéve, vis major miatt történt, azaz az eljáró fél irányításán kívül eső, szokatlan és előre nem látható körülmények miatt, amelyek következményei akkor sem lettek volna elkerülhetőek, ha kellő gondossággal járnak el.

(7) Amennyiben az indulást követően a szerződés szerinti szolgáltatások jelentős hányadát nem biztosítják, vagy a szervező úgy érzi, hogy nem lesz képes a szolgáltatások jelentős részét teljesíteni, a szervező más megfelelő intézkedéseket tesz a szervezett utazási forma folytatása érdekében anélkül, hogy a fogyasztónál többletköltség jelentkezne, és ha szükséges, megtéríti a fogyasztónak az ajánlott és a nyújtott szolgáltatások közötti különbséget.

Amennyiben nem lehet ilyen intézkedéseket hozni, vagy ezeket a fogyasztó alapos okból nem fogadja el, a szervező, amennyiben szükséges, biztosítja a fogyasztónak külön költség nélkül a visszaszállítást az indulási helyre, vagy egy másik visszaérkezési helyre, amelyet a fogyasztó elfogad, és, amennyiben szükséges, kártalanítja a fogyasztót.

5. cikk

(1) A tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél feleljen a fogyasztó felé a szerződéses kötelezettségek megfelelő teljesítéséért, tekintet nélkül arra, hogy ezeket a kötelezettségeket a szervező és/vagy a közvetítő, vagy más szolgáltatók teljesítik, a szervező és/vagy a közvetítő jogaira is figyelemmel.

(2) Tekintettel arra a kárra, amely a fogyasztót a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt éri, a tagállamok meghozzák a szükséges lépéseket annak biztosítására, hogy a szervező és/vagy a közvetítő feleljen/ek, hacsak a szerződés nem teljesítése vagy a nem megfelelő teljesítés nem az ő hibájuknak, vagy egy másik szolgáltató hibájának tulajdonítható, mivel:

- a szerződés teljesítésének hiányosságai a fogyasztónak tulajdoníthatók,
- a hiányosságok olyan harmadik félnek tulajdoníthatók, aki nem áll kapcsolatban a szerződés szerinti szolgáltatások nyújtásával, és a hibák előre nem láthatók vagy elkerülhetetlenek,

- az ilyen hiányosságok a 4. cikk (6) bekezdése második albekezdésének ii. pontjában meghatározott vis major következtében álltak elő, vagy olyan esemény következményei, amelyet a szervező és/vagy a közvetítő megfelelő gondossággal sem tudott volna előre látni vagy megelőzni.

A második és harmadik francia bekezdésben említett esetekben a szervező és/vagy a közvetítő szerződő fél azonnal köteles segítséget nyújtani a fogyasztónak, amennyiben annak nehézségei támadnak.

A szervezett utazási forma részét képező szolgáltatások nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből adódó károk esetén a tagállamok lehetővé teszik a kártérítésnek az ilyen szolgáltatásokra vonatkozó nemzetközi egyezmények szerinti korlátozását.

A szervezett utazási forma részét képező szolgáltatások nem teljesítéséből vagy nem megfelelő teljesítéséből adódó, személyi sérülésen kívüli károk esetén a tagállamok lehetővé teszik a kártérítés szerződés szerinti korlátozását. A korlátozás azonban nem lehet ésszerűtlen mértékű.

(3) A (2) bekezdés negyedik albekezdésének sérelme nélkül, az (1) és (2) bekezdések rendelkezéseitől szerződéses rendelkezés nem térhet el.

(4) A fogyasztónak a szolgáltatóval, a szervezővel és/vagy a közvetítővel a lehető legrövidebb időn belül írásban vagy egyéb megfelelő módon közölnie kell minden, a szerződés teljesítésében általa a helyszínen észlelt hiányosságot.

Ezt a kötelezettséget érthetően és világosan meg kell határozni a szerződésben.

6. cikk

Reklamáció esetén a szervezőnek és/vagy a közvetítőnek, vagy helyi képviselőjének, amennyiben van ilyen, azonnali erőfeszítéseket kell tennie a megfelelő megoldás megtalálására.

7. cikk

A szervező és/vagy közvetítő szerződő fél kellő biztosítékra vonatkozó igazolást nyújt arra vonatkozóan, hogy fizetéseképtelenség esetén a befizetett összeget visszatéríthesse, és a fogyasztót hazaszállíthassa.

8. cikk

A tagállamok a fogyasztók védelme céljából az ezen irányelvben szabályozott területen szigorúbb intézkedéseket fogadhatnak el vagy tarthatnak fenn.

9. cikk

(1) A tagállamok hatályba léptetik azokat a rendelkezéseket, amelyek szükségesek ahhoz, hogy ennek az irányelvnek 1992. december 31. előtt megfeleljenek. Erről haladéktalanul tájékoztatják a Bizottságot.

(2) A tagállamok közlik a Bizottsággal nemzeti joguknak azokat a főbb rendelkezéseit, amelyeket az ezen irányelv által szabályozott területen fogadnak el. A Bizottság tájékoztatja erről a többi tagállamot.

10. cikk

Ennek az irányelvnek a tagállamok a címzettjei.

Kelt Luxemburgban, 1990. június 13-án.

a Tanács részéről

az elnök

D.J. O'MALLEY

MELLÉKLET

Az egyes szervezett utazási formákra vonatkozó szerződésbe foglalandó elemek:

a) úti cél(ok) és amennyiben az utazás ott-tartózkodást is magába foglal, annak időtartama, időpontokkal együtt;

b) utazási eszköz, annak jellemzői és kategóriája, az indulás és az érkezés, időpontja, ideje és az indulási és érkezési pontok;

c) amennyiben a szervezett utazási forma szállást is magában foglal, annak helye, idegenforgalmi kategóriája vagy komfortfokozata, főbb jellemzői, információ arról, hogy mennyire felel meg az érintett fogadó tagállam szabályainak, valamint az étkezési terv;

d) annak jelzése, hogy a szervezett utazási forma indításához az utasok minimális száma szükséges-e, és amennyiben igen, azt a határidőt, amelyen belül a fogyasztókat az út törléséről értesíteni kell;

e) útiterv;

f) látogatások, kirándulások vagy egyéb szolgáltatások, amelyeket a szervezett utazási formára vonatkozó megegyezésen alapuló ár magában foglal;

g) a szervező, a közvetítő és amennyiben szükséges a biztosító neve és címe;

h) a szervezett utazási forma ára, a 4. cikk (4) bekezdése szerinti ármódosítás lehetőségének jelzése, valamint bizonyos szolgáltatásokért felszámítható illetékekre, adókra vagy díjakra (reptéri, behajózási, kihajózási illetékek a kikötőkben és a repülőtereken, valamint az idegenforgalmi adók) vonatkozó információ, amennyiben azokat a szervezett utazási forma ára nem tartalmazza;

i) a fizetés ütemezése és a fizetés módja;

j) külön kérések, amelyeket a fogyasztó közölt a szervezővel vagy a közvetítővel, amikor az utat lefoglalta, és amelyet mindkettő elfogadtak;

k) az az időszak, amely alatt a fogyasztó panaszt tehet a szerződés nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése miatt.