



0. Bevezetés

0.1. A NUR Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. (székhelye: 1118 Budapest, Dayka G. u. 5., telefonszáma: 309-5900, nyilvántartásba vételi száma: R-00801/1999/1999, cégjegyzékszám: 01-09-263181, adószáma: 10839058-2-43) (továbbiakban: NUR, vagy utazási iroda) az alábbiakban közzéteszi a papíralapú és on-line programfüzeteiben (a továbbiakban: programfüzet), honlapjain (a továbbiakban: honlap), ill. az egyéb, programfüzetnek nem minősülő kiadványaiban, tájékoztatóiban (a továbbiakban: egyéb kiadvány) felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: általános utazási feltételek). Az általános utazási feltételek az utazási szerződés részét képezik.

0.2. Az általános utazási feltételek alkalmazandók eltérő megállapodás hiányában abban az esetben is, ha a szerződés tárgyát kizárólag szállásslétszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb utazási szolgáltatás képezi.

0.3. Az utazási szolgáltatások értékesítése tárgyában megkötésre kerülő szerződésre - eltérő rendelkezés ill. megállapodás hiányában - a NUR programfüzetében, honlapján, egyéb kiadványában a szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ról közzétett leírás, a szolgáltatás(ok) tartalmára, az igénybevétel feltételeire, valamint a célterület(ek)re, és a célország(ok)ra vonatkozó tájékoztatás, továbbá az általános tájékoztatás (pl. hasznos tudnivalók, nyílt szó, általános információk, stb.) (a továbbiakban együtt: Szolgáltatás leírás és tájékoztatás), valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azaz, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Ptk. (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről) vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

0.4. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók eltérő megállapodás hiányában abban az esetben is, ha a szerződés tárgyát olyan szolgáltatás(ok) képezi(ke), amely(ke)t a megrendelő/utas a Thomas Cook Austria AG vagy a Thomas Cook Touristik GmbH, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett programfüzetből, honlapról, egyéb kiadványból választott ki. Eltérő megállapodás/tájékoztató hiányában ezekre a szerződésekre is irányadó a NUR programfüzetében, honlapján, egyéb kiadványában közzétett Szolgáltatás leírás és tájékoztatás.

0.5. Amennyiben a NUR belföldi utazásszervező megbízásából utazásközvetítőként jár el, akkor az utazási szerződésre nem a jelen általános utazási feltételek, hanem az adott utazásszervező utazási feltételei alkalmazandók.

0.6. Amennyiben a NUR valamely belföldi, vagy külföldi szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb egyedi szolgáltatást értékesít, arra nem a jelen általános utazási feltételek, hanem az adott szolgáltató szerződési feltételei alkalmazandók.

1. A szerződés megkötése

1.1. A szerződés akkor jön létre, amikor a megrendelés a NUR-hoz megérkezett, és azt a NUR visszaigazolta, azaz a megrendelésben foglaltak teljesítését elvállalta.

1.2. A megrendelés történhet személyesen, írásban, papíralapon a NUR saját utazási irodáiban (a továbbiakban: NUR-iroda), vagy bármely más, a NUR utazási szolgáltatásait értékesítő (utazást szervező, vagy utazást közvetítő) utazási vállalkozó irodájában (a továbbiakban: utazásközvetítő), avagy elektronikus úton, a NUR honlapján (NUR web oldalain) működő NUR-online foglalási rendszer használatával. A megrendelés, ill. a szerződés beazonosítására a részvételi szám (un. TN szám) szolgál. A megrendelő a megrendeléséhez 8 napig kötvé van.

1.2.1. Személyes megrendelés az utazási irodában

a.) Az utazási irodában a személyes megrendelés úgy történik, hogy a megrendelő a megrendelésnek megfelelő tartalmú szerződést megrendelői részről aláírja, és átadja a NUR-nak, vagy az utazásközvetítőnek.

b.) Ha a személyes megrendelés NUR-irodában történik, és a teljesítés azonnali vállalásának sem a férőhelyek függvényében, sem más okból nincs akadálya, akkor a NUR a megrendelést írásban azonnal visszaigazolja, a visszaigazolást a megrendelőnek átadja, és ezzel a szerződés létrejön.

c.) Ha a személyes megrendelés NUR-irodában történik, és a teljesítés vállalásáról a NUR azonnal nem tud nyilatkozni (pl. mert a kontingens betelt és un. lekérés szükséges), úgy a szerződés akkor jön létre, amikor a NUR a megrendelést visszaigazolta.

d.) Ha a személyes megrendelésre utazásközvetítőnél kerül sor, úgy a szerződés akkor jön létre, amikor a NUR a megrendelést visszaigazolta.

e.) A visszaigazolást - a megrendelés azonnali visszaigazolásának kivételével - a NUR elektronikus levélben küldi meg a megrendelőnek, ha a megrendelő által a kapcsolattartás céljára megadott e-mail cím a NUR rendelkezésére áll. Ennek hiányában a visszaigazolás az utazási irodában személyesen is átvehető, vagy postai úton kerül megküldésre a megrendelő részére.

f.) Felhívjuk a figyelmet a visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a visszaigazolás tartalma a megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést a megrendelő három napon belül nem kifogásolja, illetve, ha a visszaigazolás vételeit követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a visszaigazolás tartalma az irányadó. A megrendelőnek haladéktalanul jeleznie kell a NUR felé, ha a visszaigazolást a vele közölt, vagy az egyébként elvárható határidőben, legkésőbb a megrendelés NUR által történt átvételétől számított 7 napon belül nem kapta meg. Ilyen jelzés hiányában úgy kell tekinteni, hogy a NUR által elküldött visszaigazolás a megrendelőhöz legkésőbb a megrendelés NUR által történt átvételétől számított 7. napon megérkezett.

g.) Ellenkező megállapodás hiányában a szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírását, a szolgáltatás(ok)ra vonatkozó információkat, és az azok igénybevételére vonatkozó feltételeket, továbbá a jogszámban kötelezően előírt, és azon kívül nyújtott tájékoztatást a szerződéskötés alapjául szolgáló programfüzet, egyéb kiadvány, ill. a NUR honlapja tartalmazza.

h.) Amennyiben a szerződéskötés alapjául szolgáló programfüzet, vagy egyéb kiadvány a szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) teljes leírását, az ára(ka)t, a szolgáltatás(ok) tartalmára, az igénybevétel feltételeire, valamint a célterület(ek)re, a célország(ok)ra vonatkozó tájékoztatást, továbbá az általános tájékoztatást (pl. hasznos tudnivalók, nyílt szó, általános információk, stb.), vagy ezek bármelyikét nem, vagy nem teljeskörűen, hanem valamely programfüzetre, vagy a NUR honlapjára történő utalással tartalmazza, akkor a felhívott programfüzet, vagy honlap vonatkozó tartalma is a szerződés részét képezi.

i.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a megrendelő a megrendelés, és/vagy az általános utazási feltételek aláírásával igazolja, hogy a megrendelést megelőzően a megrendelés alapjául szolgáló programfüzetet, vagy egyéb kiadványt az ott felhívott programfüzettel együtt átvette, illetve a

programfüzetben, vagy az egyéb kiadványban felhívott honlapot megtekintette, és a Szolgáltatás leírását és tájékoztatót, valamint az általános szerződési feltételeket megismerte, megértette, és elfogadja.

1.2.2. On-line megrendelés

a.) A NUR honlapján felajánlott utazási szolgáltatásokat az utas elektronikus úton, a NUR honlapján működő NUR on-line rendszer (a továbbiakban: on-line rendszer) használatával is megrendelheti (a továbbiakban: on-line megrendelés).

b.) Az on-line rendszer használatával a megrendelés, és a szerződéskötés úgy történik, hogy a megrendelő a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t tartalmazó, és a mindenkori általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelést (on-line utazási szerződést) az on-line rendszer használatával kitölti, és az on-line rendszer használatával a NUR részére elküldi, melynek beérkezését, ill. a megrendelést a foglalási rendszer azzal visszaigazolja, és ezzel a szerződés létrejön.

c.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az on-line szerződéskötés menetében biztosított annak lehetősége, hogy a megrendelő/utas a szerződés tartalmát, a Szolgáltatás leírását és a tájékoztatót, valamint az általános szerződési feltételeket a szerződés megkötése előtt minden részletre kiterjedően megismerje, és biztosított annak rögzítése is, hogy ez a megrendelés elküldése előtt megtörtént, továbbá tájékoztatást kapjon az elektronikus úton történő szerződéskötés technikai lépéseiről, és egyéb részleteiről.

1.3. A szerződés megkötése kezdeményezhető a call center (a továbbiakban: telefonos ügyfélszolgálat) útján is, amely a megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli megrendelést, amelyet a megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a NUR-hoz eljuttatni, és amely attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a NUR-hoz megérkezett. A megrendelésre és annak visszaigazolására egyebekben az 1.2., és az 1.2.1. pontban, valamint annak alpontjaiban foglaltak az irányadók.

1.4. Amennyiben a megrendelő a megrendelést követően e-mailben, és nem postai úton kéri az értesítések részére történő megküldését, akkor erre a megrendelésen utalni kell, és a megrendelő által ebből a célból megadott e-mail címet is rögzíteni kell a megrendelésben. A megrendelő ez esetben vele írásban közöltnek ismeri el az általa megadott e-mail címre küldött küldeményeket, és vállalja, hogy a szerződéses kapcsolat megszűnéséig a megadott e-mail címre érkező küldemények fogadását, és hozzáférhetővé tételét biztosítja.

1.5. Ha az utazási szolgáltatás megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) megrendelést ad ill. szerződést köt, akkor ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről a megrendelő köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utast megillető jogok és az utast terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő megrendelőt jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érinthetik (pl. kötelező oltás). A NUR a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és irattárolási kötelezettségét az utazási szolgáltatás megrendelője által megadott névre és címre, e-mail címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közölheti, ill. teljesítheti joghatályosan. Az ezen adatokban bekövetkező esetleges változásról a megrendelő/utas köteles az utazási irodát írásban értesíteni, melynek elmaradásáért, vagy késedelméért a megrendelő/utast terheli a felelősség.

1.6. A szerződés megkötése során valamennyi szerződő félnek a 4.1. pontban foglaltak betartásával kell eljárnia.

1.7. A NUR vállalja, hogy a papíralapú (nem on-line) szerződést kötő megrendelő/utas kérésére a szerződés megkötése után elektronikus úton is megküldi a megrendelőnek/utasnak a szerződéses dokumentumokat.

2. Az utazási szerződés teljesítése

2.1. A NUR kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)al/részszerződés(ok)al (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködői útján teljesíteni, a programfüzetben, egyéb kiadványban, illetve a honlapon található Szolgáltatás leírás és tájékoztató tartalmának megfelelően.

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

2.3. A programfüzetben, egyéb kiadványban, illetve a honlapon található ún. fakultatív szolgáltatásokra (programokra) (a továbbiakban: fakultatív programok) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek A fakultatív programok nem képezik az utazási szerződés tárgyát, azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A fakultatív programok megrendelésére - eltérő tájékoztatás hiányában - csak az utazás helyszínén van lehetőség a teljesítés helyén irányadó legalacsonyabb résztvevőszám, és egyéb feltételek függvényében. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül.

2.4. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság Üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekéig vonatkozó szabályok az irányadók. A NUR közreműködőjeként eljáró légi fuvarozók felelősségét az 1936. évi XXVIII. tv. által kihirdetett, az 1964. évi 19. tvr. valamint a 2005. évi XXXIV. tv. által módosított és a 2005. évi XXXV. tv. által kiegészített 1929. évi varsói nemzetközi egyezmény és a 2005. évi VII. tv. által kihirdetett 1999. évi montreali nemzetközi egyezmény korlátozza. E szabályokról az utas kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légitársaságok Üzletszabályzata a légitársaságok honlapján van közzétéve. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt, valamint az Üzletszabályzatban foglaltak szerint a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A NUR a menetrend- az útvonal-, és a közreműködő légitársaság változtatásának jogát fenntartja.

2.5. Az utazási iroda az utazáson való részvételre jogosító és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ide értve az utazási iroda közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételére jogosító bizonylatot (a továbbiakban: úti dokumentumokat) a teljes részvételi díj kiegyenlítését követően köteles az utasnak átadni az alábbiak szerint:

2.5.1. Az utazási iroda az úti dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb egy héttel elektronikus úton, vagy faxon küldi meg a megrendelő által megadott



e-mail címre, vagy fax számra. E-mail cím, ill. fax szám hiányában az úti dokumentumok nyomtatott formában az utazási irodában vehetők át, vagy normál postai küldeményként kerülnek továbbításra a megrendelő által megadott címre. Az úti dokumentumok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utas haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni. Az úti dokumentumok futárrel, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésére az utas ilyen kívánsága esetén a felmerülő költségek utas részéről történő vállalása mellett van lehetőség.

2.5.2. Abban az esetben, ha az úti dokumentumok fentiek szerinti elküldésére/postázására rövid határidős ügyintézés esetén már nincs idő, akkor az utazási dokumentumok az utazási irodában, vagy legkésőbb az utazás megkezdésekor, az utazás megkezdésének helyszínén vehetők át.

2.5.3. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy amennyiben az úti dokumentumok átadására Magyarország területén kívüli, külföldi repülőterén kerül sor, akkor helyszíni ügyintézési díj kerül felszámításra, amelyet a megrendelőnek/utasnak a helyszínen, az úti dokumentumok átvételével egyidejűleg kell kiegyenlítenie. A helyszíni ügyintézési díjat az utazási szerződésben rögzített teljes fizetendő díj nem tartalmazza. A helyszíni ügyintézési díj összege legfeljebb 5,- Euro/fő, annak pontos összegéről az utazási iroda ad tájékoztatást.

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.

3.2. Fizetési határidők, fizetési mód

3.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 60. napnál korábbi szerződéskötés esetén az utas a jelen általános szerződési feltételek, illetve a 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 (Ptk. 6:185. §). 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. Ha a szerződés teljesítése olyan okból hiúsul meg, amelyért egyik fél sem felelős, vagy mindkét fél felelős, a foglaló visszajár. Az utazás megkezdését megelőző 60. naptól kezdődően az utas által foglaló jogcímén befizetett összeg vonatkozásában a foglaló szabályait nem kell alkalmazni és a befizetett összeg jogcíme előlegre módosul.

Az utas a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg összegével csökkentve – az általános szerződési feltételekben, illetve az utazási szerződésben rögzített határidőben, eltérő feltétellel, illetve megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.2. Az utazás megkezdését megelőző 60 napon belüli szerződéskötés esetén az utas a jelen általános szerződési feltételek, illetve a szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni. Az utas a fizetendő teljes díjat – a befizetett előleg összegével csökkentve – a szerződésben rögzített határidőben, eltérő megállapodás hiányában legkésőbb az utazás megkezdése előtt 30 nappal – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdése előtt 45 nappal – köteles külön felhívás nélkül megfizetni.

3.2.3. A 3.2.2. pontban foglaltaktól eltérően az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli – nyaraló vagy apartman foglalása esetén az utazás megkezdését megelőző 45 napon belüli – nem on-line megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a megrendeléssel/szerződéskötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

3.2.4. A 3.2.2. és a 3.2.3. pontban foglaltaktól eltérően on-line megrendelés esetén a fizetendő teljes díjat a megrendeléssel egyidejűleg kell megfizetni, és a fizetés csak bankkártyával, on-line módon lehetséges az alábbi esetekben:

- Menetrend szerint járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok esetében, továbbá távoli/egzotikus repülő utaknál az utazás megkezdését megelőző 35 napon belüli megrendelés esetén,
- nyaraló vagy apartman foglalásakor az utazás megkezdését megelőző 50 napon belüli megrendelés esetén,
- az összes egyéb esetben az utazás megkezdését megelőző 10 napon belüli megrendelés esetén.

3.2.5. A NUR jogosult a szerződésben a 3.2.1. – 3.2.4. pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi közreműködéssel kötött szerződés ezt indokolja.

3.2.6. A Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződésekre a 3.2.1. és 3.2.2. pontban foglaltak a 6/A/4. pont szerinti eltérésekkel irányadók.

3.3. Utazási irodában történő ügyintézés esetén a fizetési mód a szerződéskötést lebonyolító utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében banki vagy postai átutalás, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés.

A fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a NUR bankszámláján megtörtént.

3.4. Bármely fizetési határidő elmulasztása az utas részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a NUR jogosult a szerződéstől elállni, az utas pedig köteles a NUR költségeit megtéríteni. A költségtérítés a jelen általános szerződési feltételek, illetve a szerződés eltérő kikötése hiányában általában összegben történik, mértéke a részvételi díj és az elállás időpontjának függvénye, számításí módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számításí módjával és mértékével.

3.5. Számlázás, fizetési értesítő

3.5.1. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR – egyelőre kísérleti jelleggel, és nem teljeskörűen – megkezdte az elektronikus számlázás bevezetését.

A számla az elektronikus számlázás esetében az elutazás napjának dátumával kerül kiállításra elektronikus számla formájában.

Az elektronikus számlát az utazási iroda a megrendelő által kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre, elektronikus levélben küldi meg.

Az elektronikus számla kiállításával kapcsolatos bármely műszaki fennakadás esetén, vagy a megrendelő kérésére papíralapú számla kerülhet kiállításra, melyet az utazási iroda a megren-

delő által kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre, elektronikus levélben küld meg a megrendelő részére. E-mail cím hiányában, vagy a megrendelő kérésére a számla az utazási irodában átvehető, vagy postai úton kerül kiküldésre a megrendelő részére.

3.5.2. A 3.5.1. pontban foglaltakra tekintettel a NUR papíralapú számlázásra is jogosult. Az utazási iroda esetében a papíralapú számlát a visszaigazolással együtt küldi meg/adja át a megrendelő részére.

3.5.3. A NUR a 3.2. pontban részletezett fizetési határidők betartása érdekében az elektronikus számlázás körébe vont esetekben a visszaigazolás elküldésével/átadásával egyidejűleg, vagy azt követően, a visszaigazolás elküldésével/átadásával azonos módon fizetési értesítőt küld a megrendelőnek.

3.6. Abban az esetben, ha az utas a szerződés megkötésével egyidejűleg a NUR közreműködésével baleset-, betegség-, poggyszabiztosítást (a továbbiakban: utasbiztosítás), és/vagy utazás-képtelenségre vonatkozó biztosítást (a továbbiakban: storno biztosítás) is köt, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő a szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utas által teljesített befizetés ezekben az esetekben elsőként az utasbiztosítás, és/vagy a storno biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege a 3.2.1. – 3.2.5. pontbeli fizetési feltételek függvényében foglaló vagy előleg, vagy díj jogcímén kerül jóváírásra.

3.7. Az Euro-ban is közzétett részvételi díjak esetében választható az un. Euro alapú szerződés-kötés, amely esetben a részvételi díj, valamint az utas utazási szerződéséből eredő esetleges egyéb fizetési kötelezettségei (pl. bánatpénz, kötbér) (a továbbiakban: Egyéb fizetési kötelezettség) az un. Forint alapú szerződés-kötéstől eltérően nem forintban, hanem Euro-ban kerülnek meghatározásra. Az Euro alapú szerződésből eredő fizetési kötelezettségekre az alábbi szabályok az irányadók:

3.7.1. Az utas az Euro-ban meghatározott részvételi díjat, és/vagy az Egyéb fizetési kötelezettséget nemcsak Euro-ban, hanem, választása szerint forintban is kiegyenlítheti.

a.) Amennyiben az utas az Euro-ban meghatározott részvételi díj, és/vagy Egyéb fizetési kötelezettség forintban történő kiegyenlítését választja, akkor a fizetendő Euro összegnek megfelelő forint összeg kiszámítása, ill. a befizetett forint összegnek, és/vagy a fizetés során felhasznált, forintban kiállított utazási utalványának az Euro-ban meghatározott részvételi díjra, és/vagy Egyéb fizetési kötelezettségre történő jóváírása a K&H Bank fizetés napján érvényes napi valuta eladási árfolyamának alkalmazásával történik a 3.7.1.b.) pontban írottak kivételével.

b.) Kivételt képez a 3.7.1. a.) pontban foglaltak alól, ha a NUR a részvételi díjra vonatkozóan eseti árfolyamkezdésmény akciót hirdet meg. Az árfolyamkezdésmény akció hatálya alá tartozó esetek, és részvételi díj összeg tekintetében a fizetendő Euro összegnek megfelelő forint összeg kiszámítására, ill. a befizetett forint összegnek, és/vagy a fizetés során felhasznált, forintban kiállított utazási utalványának az Euro-ban meghatározott részvételi díjra történő jóváírására az árfolyamkezdésmény akcióban közzétett feltételek az irányadók. Az eseti árfolyamkezdésmény akciók az Egyéb fizetési kötelezettségekre nem vonatkoznak.

c.) A NUR pénzváltási tevékenységet nem végez. A NUR az utas által teljesített befizetést/befizetéseket mindig a befizetéssel/befizetésekkel, illetve a felhasznált utazási utalványával azonos pénznemben és összegben tartja nyilván.

d.) Amennyiben az utas által befizetett, Euro-ban meghatározott részvételi díj, és/vagy Egyéb fizetési kötelezettség valamely okból visszajár az utas részére, akkor a NUR visszafizetési kötelezettsége az utas által teljesített befizetéssel azonos pénznemben, és az utas által az adott pénznemben befizetett összeg erejéig áll fenn, azaz az utas által Euro-ban teljesített befizetés Euro-ban jár vissza az Euro-ban befizetett összeg erejéig, míg az utas által forintban teljesített befizetés forintban jár vissza a forintban befizetett összeg erejéig, tekintet nélkül arra, hogy a befizetett forint összeg a befizetéskor a 3.7.1. a.) ill. 3.7.1. b.) pont szerint mely Euro összegre került jóváírásra. Az utazási utalvány felhasználásával teljesített fizetési kötelezettség nem pénznemben, hanem az utas teljesítésével azonos módon, utazási utalvány formájában jár vissza, az eredeti lejáratú határidő változatlanul hagyásával.

e.) A NUR jogosult az utas részére visszajáró, a 3.7.1.d.) pont szerint kiszámított részvételi díj követelésbe az utas Egyéb fizetési kötelezettsége jogcímén esetlegesen fennálló követelését beszámítani, azaz a visszafizetendő részvételi díjból az Egyéb fizetési kötelezettség összegét levonni.

Ha az utas részére a 3.7.1.d.) pont szerint Euro-ban jár vissza részvételi díj, akkor az Egyéb fizetési kötelezettség Euro-ban meghatározott összegét a NUR az Euro-ba visszajáró részvételi díjból jogosult levonni.

Ha az utas részére a 3.7.1.d.) pont szerint nem jár vissza Euro-ban részvételi díj, vagy az az Egyéb fizetési kötelezettség Euro-ban meghatározott összegét nem fedezi, akkor a NUR az Egyéb fizetési kötelezettség összegét a K&H Bank beszámítás (levonás) napján érvényes napi valuta eladási árfolyamának alkalmazásával jogosult forintra átszámítani, és a forintban visszajáró részvételi díjból levonni.

Amennyiben a beszámítás a NUR részéről az utas által utazási utalvány felhasználásával kiegyenlített részvételi díjjal szemben történik, akkor a NUR a beszámítás után fennmaradó különbözetről új utazási utalványt állít ki az eredeti lejáratú határidő megtartásával.

3.8. A Forint alapú szerződések esetében a részvételi díj kifizethető forintban, de az utas választása szerint Euro-ban is kiegyenlítheti a forintban meghatározott részvételi díjat. A forintban meghatározott részvételi díj Euro-ban történő kiegyenlítése esetén a fizetendő forint összegnek megfelelő Euro összeg kiszámítása, ill. a befizetett Euro összeg jóváírása a K&H Bank fizetés napján érvényes napi valuta vételi árfolyamának alkalmazásával történik.

4. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség

4.1. Az utas és az utazási iroda a szerződés megkötése és teljesítése során – különösen a rövid határidős megrendelések esetén – kötelesek jóhiszeműen eljárni, és egymással kölcsönösen együttműködni. Ennek keretében kötelesek egymást kölcsönösen és haladéktalanul értesíteni az elérhetőségükben bekövetkező esetleges változásokról, melynek elmaradása esetén a következményeket a mulasztó félnek kell viselnie.

4.2. A NUR kijelenti, hogy web oldalain a kedvezményeket, akciókat, az egyébként érvényes áratok, ill. az általában szokásos feltételeitől történő esetleges egyéb eltéréseket minden esetben kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal látja el. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az ilyen kiemeléssel, külön figyelemfelhívással, magyarázattal el nem látott szokatlan tartalom,



feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony, vagy magas ár, nyilvánvaló számítási hiba, stb.) tévedésre, ill. a számítógépes rendszer meghibásodására utal, melynek előfordulása az elvárható mértékű karbantartás és felügyelet biztosítása ellenére sem zárható ki. Kérjük, hogy ilyen eset észlelésekor, a megrendelés, vagy egyéb nyilatkozat megtétele előtt tisztázás céljából lépjen kapcsolatba a NUR-ral. A tévedésből, ill. a számítógépes rendszer hibájából eredő téves adatok szerződés-kötés alapjául nem szolgálhatnak.

4.3. Az utazási iroda köteles az utasnak segítséget nyújtani akkor is, ha az utasnak olyan okból támadnak nehézségei, amelyekért az utazási iroda nem felel, nevezetesen ha vis maior esete következett be, vagy ha az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítése olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincs kapcsolatban, és a hibát az utazási vállalkozó ésszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani.

5. Az utazási szerződés módosítása

Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

5.1. A NUR jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) változása, vagy az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőlhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték), vagy – az 5.1.1. pontbeli kivétellel – a deviza forintárfolyamának a NUR közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felemleni, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A NUR köteles a díjemelés mértékét és indokát az utassal írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a NUR az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a NUR részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés NUR által viselt részét meghaladó összegével felemlíti. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az utas bántópénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

5.1.1. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy Euro alapú szerződés-kötés választása esetén az utazási szerződésben Euro-ban meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak tekintetében a NUR lemond a deviza forintárfolyamának változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról.

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 célorzási körzetek és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került, akkor a NUR köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtása esetén a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Az utas a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett bántópénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, amely esetben a NUR köteles a teljes befizetett díjat az utas részére azonnal visszafizetni.

5.3. A NUR haladéktalanul köteles az utazást az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) és a teljes fizetendő díj bármely megváltozásáról írásban, vagy a körülmények által lehetővé tett gyorsabb módon értesíteni. Ha a NUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja és az utas a NUR által kezdeményezett módosítást elfogadja, akkor a felek a megállapodásuknak megfelelően módosítják a szerződést. Ha a NUR az utazási szerződés lényeges feltételét jelentősen módosítani kívánja, és az utas a NUR által kezdeményezett módosítást nem kívánja elfogadni, akkor az utas elállhat a szerződéstől és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

5.4. Amennyiben a NUR az utazási szerződés módosítását kezdeményezi, akkor az utas haladéktalanul köteles a NUR-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződés módosítást elfogadja-e, vagy eláll az utazási szerződéstől.

5.5. A megrendelő az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt feltételeknek megfelel. Az utas haladéktalanul köteles a NUR-t tájékoztatni arról, ha az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházta. A jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségeikért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő s a harmadik személy egyetemlegesen állnak helyt.

5.6. Ha az utas érdekkörébe tartozó okból az utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az utas kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utas köteles a NUR módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő szerződésmódosítási költségtérítés mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Az utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, stb.) módosítására csak az utas részéről a 6.2. pontbeli bántópénz fizetés mellett történő elállás, és új foglalás keretei között van lehetőség.

5.7. Eltérő közlés hiányában az 5.5. és 5.6. pontban hivatkozott költségtérítés mértéke 12.000,- Ft/fő, Euro alapú szerződés-kötés esetén 40,- EUR/fő összegű költségátalány.

6. Az utas elállási joga

6.1. Az utas az utazási szerződéstől az utazás megkezdése előtt bármikor elállhat. Az elállást írásban kell az utazási irodával az utazás részvételi számára hivatkozással közölni. Az elállási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Elállásnak minősül az is, ha az utas - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő elállási időpontnak.

6.2. Ha az utas az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor - a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződés kivételével, melyre a 6/A/3. pont alatti szabályozás vonatkozik - köteles a NUR részére bántópénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., 6.2.4., 6.2.5. pont szerint meghatározott összegben.

6.2.1. A bántópénz mértéke - a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - repülés-különjáratok (charter), valamint egyéni, autós, autóbuszos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglалások az elállás időpontjának függvényében

- személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén személyenként:

az utazás megkezdése előtti

- 60-35. napig a részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.200,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro.
- 34. naptól a 15. napig a részvételi díj 40 %-a,
- 14. naptól a 8. napig a részvételi díj 70 %-a,
- 7. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 90 %-a.

6.2.2. A bántópénz mértéke - a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - egyéni, autós, autóbuszos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglалások az elállás időpontjának függvényében - nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérelti díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén lakásonként ill. apartmanonként:

- a bérelt megkezdése előtti 60-45. napig a bérelti díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.200,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro.
- a bérelt megkezdése előtti 44. naptól a 35. napig a bérelti díj 50 %-a,
- a bérelt megkezdése előtti 34. naptól kezdve, továbbá a bérelt meg nem kezdése esetén a bérelti díj 90 %-a.

6.2.3. A bántópénz mértéke - a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - belföldi egyéni, autós, autóbuszos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglалások az elállás időpontjának függvényében az utazás megkezdése előtti

- 60-35. napig a részvételi díj/bérelti díj 10%-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 8.000,- Ft,
- az utazás megkezdése előtti 34. naptól a 15. napig a részvételi díj/bérelti díj 40 %-a,
- az utazás megkezdése előtti 14. naptól a 8. napig a részvételi díj/bérelti díj 70 %-a,
- az utazás megkezdése előtti 7. naptól kezdve ill. december 31-ét magába foglaló foglalás esetén az utazás megkezdése előtti 14. naptól kezdve az utazás megkezdésének napjáig ill. az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj/bérelti díj 100 %-a.

6.2.4. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál, valamint a Thomas Cook Austria AG vagy a Thomas Cook Touristik GmbH, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett programfüzetből, honlapról, egyéb kiadványból kiválasztott utazási szolgáltatások esetében előfordulhat, hogy a bántópénz számítási módja, mértéke a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

6.2.5. A részvételi díjban nem szereplő egyéb szolgáltatások (pl. városkártyák, múzeumbelépők, stb.) vonatkozásában az utazás megkezdése előtti 35 napon belüli elállás, vagy az utazás meg nem kezdése esetén a bántópénz az adott egyéb szolgáltatás(ok) díjának 100 %-a.

6/A. Menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagot tartalmazó utazási szerződésre vonatkozó eltérő általános szerződési feltételek (pl. hagyományos, és fapados járatok, un. Y-HUN termékek, stb.)

6/A/1. A NUR a menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok (a továbbiakban: Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomag) részeként olyan menetrend szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást kínál, melyre a légitársaságok által meghatározott, az általában szokásostól eltérő, egyedi feltételrendszer vonatkozik. Az egyedi feltételrendszerben (a továbbiakban: Speciális légitársasági feltételek) egyrészről a repülőjegyek ára a menetrend szerinti járatok általában szokásos repülőjegy árainál lényegesen alacsonyabb, másrészről ennek ellentételeként a repülőjegyek teljes árát a megrendelőnek/utasnak az utazási szerződésben a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően abban az esetben is ki kell fizetnie, ha az utazástól egyébként a megrendelő általános elállási jogát gyakorolva eláll, továbbá a repülőjegyek adatai (pl. utas neve) csak kiemelkedően magas költségtérítés mellett, vagy egyáltalán nem módosíthatók. A Speciális légitársasági feltételek részleteiről az Ön utazási irodája ad tájékoztatást.

6/A/2. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Speciális légitársasági feltételek a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagokra vonatkozó utazási szerződések részét képezik, és az ezen utazási szerződésekben meghatározott részvételi díj csak a Speciális légitársasági feltételekkel együtt érvényes. Az ezen utazási csomagok részvételi díjában a Speciális légitársasági feltételekből eredően a menetrend szerinti járatok szokásos repülőjegy áraihoz megfelelő ár-előny csak a 6/A/1. pontban hivatkozott feltételek elfogadásával együtt érhető el, különös tekintettel arra, hogy az elállás esetén felmerülő költségek a szokásosnál magasabbak, mivel a részvételi díjból a repülőjegy árának megfelelő teljes összeg abban az esetben is a megrendelő terhel, és azt a megrendelőnek abban az esetben is meg kell fizetnie a NUR részére, ha a megrendelő a repülőjegy kiállítására az utazási szerződésben meghatározott időpontban, vagy azt követően a szerződéstől az általános megrendelői elállási jogon alapuló elállási jogát gyakorolva eláll.

6/A/3. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel, ha a megrendelő/utas a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor a bántópénzre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazhatók, és a megrendelőnek/utasnak a szerződés megszüntetésével okozott kárt kell megtérítenie. A szerződés megszüntetésével okozott kár mértéke függ attól, hogy az elállás a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítás időpontjának napján, vagy azt követően, avagy azt megelőzően történik. Ennek függvényében az elállással, azaz a szerződés megszüntetésével okozott kár mértéke előre meghatározható, az alábbiak szerint:

- 6/A/3.1. Ha a megrendelő az elállási jogát a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítás időpontjának napját megelőző napon, vagy annál korábban gyakorolja, akkor a keletkező kárt általában az összegben kell megtérítenie, melynek mértéke a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítás időpontjának napját megelőző napig,
 - ha ez a nap korábbi, mint az utazás megkezdését megelőző 35. nap, akkor a részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.200,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro,
 - ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 34. naptól a 15. napig terjedő időre esik, akkor a részvételi díj 40 %-a,
 - ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 14. naptól a 8. napig terjedő időre esik, akkor a részvételi díj 70 %-a,
 - ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 7. naptól az utazás megkezdésének napjáig terjedő időre, illetve az utazás megkezdésének napjára esik, akkor a részvételi díj 90 %-a.

6/A/3.2. Ha a megrendelő az utazási szerződéstől a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítás időpontjának napján, vagy azt követően áll el, akkor meg kell fizetnie a repülőjegy



teljes árát, és az ezen felül keletkező kárt általánosságban kell megtérítenie, melynek mértéke a repülőjegyre utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napjától kezdődően,

- ha ez a nap korábbi, mint az utazás megkezdését megelőző 35. nap, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.200.- Ft, euró alapú szerződés esetében részvételi díj 40.- Euro,
- ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 34. naptól a 15. napig terjedő időre esik, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 40 %-a,
- ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 14. naptól a 8. napig terjedő időre esik, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 40 %-a,
- ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 7. naptól az utazás megkezdésének napjáig terjedő időre, illetve az utazás megkezdésének napjára esik, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 90 %-a.

6/A.4. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel a 3.2. pontban és annak alpontjaiban meghatározott fizetési feltételek azzal a kiegészítéssel alkalmazandók, hogy a fizetendő előleg a 3.2.1., és a 3.2.2. pontban meghatározott összeg, de legalább a repülőjegy(ek) árának összege.

7. A NUR elállása

7.1. A NUR legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat az utazási szerződéstől.

7.2. Ha a NUR nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor a) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a NUR-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, akkor a NUR a díjkülönbözetet köteles az utasnak megtéríteni, vagy b) ha a NUR a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utas nem fogadja el, akkor a NUR köteles az utas által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt visszafizetni, és az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a NUR köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve

ba) ha a NUR elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt - ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét - került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy bb) ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban tájékoztatták.

7.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a NUR a programfüzetben, egyéb kiadványban, honlapon ettől eltérő létszámot tesz közzé. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a NUR az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig élhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az utassal közölni.

8. Hibás teljesítés

8.1. A NUR helytől az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve ha a közreműködő felelősségét nemzetközi egyezmény korlátozza. Hibás teljesítés esetén az utas szavatossági igényét érvényesítheti. Az utas szavatossági igénye elsősorban kijárat iránti igény, amelyet a NUR úgy teljesít, hogy az utas által közölt hibát az utas egyetértésével kijavítják, vagy a hibás szolgáltatás helyett a NUR azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. Ha az utas valamely szolgáltatást saját elhatározásából illetve a saját érdekkörében felmerült okból nem vesz igénybe, a NUR nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani ill. visszatéríteni.

8.2. Az utas szavatossági igényeire egyebekben a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendeletben, és a Ptk-ban foglaltak az irányadók.

8.3. Ha az utas a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell a NUR helyi képviselőjével, vagy - ha a NUR helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelméből eredő kárért az utas felelős, és a bizonyítási teher az utasra hárul. A NUR helyi képviselőjének a vele közölt kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalnia, a jegyzőkönyv egy példányát az utasnak át kell adni. A NUR a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pót szolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését. Az utasnak nyilatkoznia kell arról, hogy a NUR javaslatát, a felajánlott pót szolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utas a NUR javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utas szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felé a közlés késedelméből eredő károkért, a NUR az utas igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utast értesíteni.

8.4. A NUR köteles az utazás során az utasnak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható. Az utazási iroda és az utas egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben úgy az elállás, mint a hibás teljesítés esetén a 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet és a Polgári Törvénykönyv szabályai az irányadók, azzal, hogy a NUR az utazási szerződés nemteljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, illetve a sérelemdíjért korlátozottan, legfeljebb a részvételi díj összegének kétszereséig felel.

8.5. A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászájának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket a NUR és a repülőársaságok megállapodásának értelmében kell az utasnak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légitársaságnál.

8.5. Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott kárért az utas felel.

8/A. A „24 órás ígéretünk az elégedett ügyfelekért” (a továbbiakban: 24 órás ígéret) speciális feltételei

8/A.1. A 24 órás ígéret kizárólag a NUR és az utas között létrejött azon utazási szerződésekre vonatkozik, amelyeknek tárgya légi szállítást és szálláshelyszolgáltatást is tartalmazó olyan utazási csomag, amelyben EXTRA ELŐNYÖK megjelöléssel (logóval) ellátott szállodai elhelyezés szerepel,

legalább 7 éjszakás időtartamban. A 24 órás ígéret fennállása esetén a panasz bejelentésére, és kezelésére az alábbi speciális feltételek vonatkoznak, azzal, hogy az itt nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben a 8. pontban foglaltakat kell alkalmazni.

8/A.2. Amennyiben az utas az úti célra történő megérkezést követően a szállodával/szobával elégedetlen, mert a szálloda/szoba nem felel meg a NUR által a szállodáról/szobáról a NUR programfüzetében, egyéb kiadványában, illetve a honlapján közzétett leírásban szereplő olyan lényeges tulajdonságnak, amelynek a szerződés értelmében meg kellene felelnie, és az utas a panaszát legkésőbb a szállodába történő megérkezést követő 24 órán belül a helyi képviselőnek személyesen, vagy telefonon, vagy a Connected Service-nek (Connected Service telefonszámát az úti dokumentumok tartalmazzák) telefonon bejelenti, akkor a NUR a helyi képviselő útján köteles a panaszt a bejelentésnek a helyi képviselőhöz, vagy a Connected Service-hez történő beérkezésétől számított 24 órán belül

- kivizsgálni,
- a kivizsgálás eredményéről az utast tájékoztatni, és
- a kivizsgálás eredményeként megalapozottnak ítélt panasz esetén annak rendezésére az adott esetben rendelkezésére álló lehetőségek keretei között megoldást felajánlani, azzal, hogy
- a felajánlott megoldás szerinti teljesítésre, vagy a teljesítés megkezdésére a 24 órás határidő már nem vonatkozik, az történhet később is, azaz a felajánlás olyan megoldást is tartalmazhat, amely a 24 óra eltelté után valószínűsíthető meg (pl. 24 órán belül felajánlásra kerül a szobacsere, amelyre a helyszíni tartózkodás valamely későbbi napjától kezdődően kerülhet sor).

8/A.3. Amennyiben a NUR a 24 órás határidőben nem teljesíti a 8/A.2. pontban vállalt kötelezettségét, azaz a 24 órás határidő betartásával nem vizsgálja ki a panaszt, és/vagy a kivizsgálás eredményéről nem tájékoztatja az utast és/vagy a megalapozottnak ítélt panasz rendezésére nem ajánl fel semmiféle megoldást, akkor az utast a 8/A.2. pontban foglaltak teljesítése helyett egy, a panasszal érintett utazás 8/A.6. pont szerint számított részvételi díja 25 %-ának megfelelő összegű utazási utalvány illeti meg. Az utazási utalványt, amennyiben arra lehetőség van, még az utazás helyszínén ki kell állítani, és át kell adni az utas részére. Ennek hiányában az utazási utalványt legkésőbb az utas hazaérkezését követő 30 napon belül ki kell állítani, és át kell adni, illetve meg kell küldeni az utas részére.

8/A.4. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 24 órás ígéretet teljesítheti vagy a 8/A.2., vagy a 8/A.3. pontban foglaltakkal. A 24 órás ígéret a 8/A.2., vagy a 8/A.3. pontban foglaltak teljesítésével a NUR részéről szerződészerűen teljesítenek minősül.

8/A.5. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a 24 órás ígéret

a.) az utazási csomagon belül az EXTRA ELŐNYÖK megjelöléssel (logóval) jelölt szállodák kizárólag azon szolgáltatásaira vonatkozik, amelyek a NUR programfüzetében, egyéb kiadványában, illetve a honlapján a szerződés tárgyát képező szállodáról közzétett leírásban (a továbbiakban: NUR Szállodai leírása) kifejezetten szerepelnek, és a NUR és az utas között létrejött szerződés tárgyát képezik.

Ennek megfelelően a 24 órás ígéret nem vonatkozik különösen azon szolgáltatásokra, amelyeket a NUR Szállodai leírása nem tartalmaz, akkor sem, ha azok a szállodában egyébként elérhetők, vagy, ha azokat a szállodáról nem a NUR által közzétett bármely más leírás tartalmazza (pl. nem vonatkozik a szálloda saját honlapján szereplő, de a NUR Szállodai leírásában nem szereplő szolgáltatásokra), vagy amelyek szerepelnek ugyan a NUR Szállodai leírásában, de nem képezik tárgyát az adott szerződésnek.

b.) kizárólag a NUR helyi képviselőjének, vagy a Connected Service-nek a 8/A.2. pont szerinti határidőben bejelentett panaszokra vonatkozik, és nem vonatkozik a 8/A.2. pont szerinti határidő lejárta után bejelentett panaszokra, valamint az itt írottaktól eltérő személyeknek/szerveknek (pl. szállodai recepció, szállodai személyzet, magyarországi utazási iroda, stb.) bejelentett panaszokra. Kétség esetén az utasnak kell igazolnia, hogy a bejelentést a 8/A.2. pont szerinti határidőben, és helyen megtette.

c.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 8/A.2. pontban vállalt kötelezettségét határidőben teljesíti a megalapozottnak ítélt panasz rendezésére vonatkozó megoldás felajánlásával akkor is, ha a felajánlás 24 órán belül megtörténik, de az ajánlatban olyan megoldás szerepel, amelynek megvalósulása, teljesítése a 24 óra lejárta követő későbbi időpontban lehetséges.

d.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 8/A.2. pontban vállalt kötelezettségét határidőben teljesíti akkor is, ha a panasz rendezésére 24 órán belül az utas nem tesz megoldási javaslatot, mert a panaszt megalapozatlannak tartja, és ezt a 24 órás határidő betartásával közli az utassal. 8/A.6. A 8/A.3. pont szerinti 25 %-os mérték számítási alapját a panasszal érintett utas(ok)ra vonatkozóan befizetett szerződés szerinti részvételi díj képezi az azon felül egyéb jogcímenek felszámított, és befizetett díjak nélkül, azaz pl. a biztosítás, az egyéb kiegészítő szolgáltatások, fakultatív kirándulások, stb. díjai nem számítanak bele a 25 %-os mérték számításának alapjába. Amennyiben az adott szerződésben több utas szerepel, de a panasz nem érinti valamennyi utast, akkor a panasszal érintett utasra jutó, fentiek szerint számított díj képezi a 25 %-os mérték számítási alapját.

A 8/A.3. pont szerinti utazási utalvány a kiállításától számított egy évig érvényes, és a NUR magyar nyelvű programfüzeteiben, egyéb kiadványában, honlapján közzétett utazási szolgáltatásaira történő szerződéses használatra fel. Az utazási utalvány készpénzre nem váltható. Az utazási utalvány kizárólag a Neckermann saját utazási irodáiban (a Neckermann saját utazási irodák listája elérhető a www.neckermann.hu/irodak web oldalon) vagy abban az utazási irodában váltható be, ahol az utas az utazási szerződést kötötte.

8/A.7. A 24 órás ígéretre vonatkozó fenti szabályozás nem korlátozza az utast a panasz tárgyát képező hibás teljesítésére alapított igényei érvényesítésében.

9. Ütlevél-, vizum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

E rendelkezések betartásáért az utas felel. Az utazási iroda köteles az utazási szerződés megkötése során az utas figyelmét felhívni erre és a rendelkezések folyamatos változására. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utas az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 6.2.1.-6.2.3. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

10. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítás megkötésének lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról. A biztosításra vonatkozóan egységesen érvényes feltételek:



- a biztosítási szerződés részét képezik a 2016-17 Téli szezon vonatkozásában az EUB2015-12NRU és EUB2015-13NRS jelű,
- a 2017 Nyári szezontól kezdődően (visszavonásig) pedig az EUB2016-13NRU és az EUB2016-14NRS jelű Biztosítási feltételek,
- **az utazási szerződés feltételeinek elfogadásával egyidejűleg az utazási szerződés Szerződője nyilatkozik arról, hogy a biztosítási feltételeket megismerte, és az abban foglaltakat magára és az utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadja el,**
- a biztosítás szerződési feltételek megtekinthetők a www.neckermann.hu oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy útlemondási (un. storno) biztosítás kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg köthető, később nem, és annak díja nem igényelhető vissza.

A NUR-ral létrejött utazási szerződés értelmében utasnak minősülő személyekre vonatkozóan – a „Belföldi ajánlatok” típusú utazások kivételével - utasbiztosítási és utazásképtelenségre vonatkozó (stornó) csoportos biztosítási szerződés áll fenn a NUR és az Európai Utazási Biztosító Zrt. (EUB) között. Ezen szerződés értelmében egy adott biztosítási fedezet vonatkozásában abban az esetben minősülnek biztosítottak az utazási szerződésben utasként megjelölt természetes személyek, ha az adott biztosítási fedezetre vonatkozóan az utazási szerződésben feltüntetett biztosítási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került. A Biztosító kockázatviselése utazásképtelenségre vonatkozó biztosítás vonatkozásában az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg, utasbiztosítás vonatkozásában az utazás szerződésben meghatározott kezdetével egyidejűleg - de mindkét esetben legkorábban a biztosítási díjnak a NUR vagy megbízottja felé történő megfizetését követően - kezdődik meg.

A „Belföldi ajánlatok” típusú utazások foglalására vonatkozó utazási szerződések értelmében utasnak minősülő személyekre vonatkozóan utazásképtelenségre vonatkozó (storno) csoportos biztosítási szerződés áll fenn a NUR és az EUB között. Ezen szerződés értelmében biztosítottak minősülnek az utazási szerződésben utasként megjelölt természetes személyek, feltéve, hogy az utazási szerződésben feltüntetett utazási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került a NUR vagy megbízottja felé. Ebben az esetben a Biztosító kockázatviselése az utazásképtelenségre vonatkozóan az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg kezdődik meg.

II. Jogviták rendezése

A NUR kötelezettséget vállal az esetleges hibás teljesítésből adódó jogos igények gyors, peren kívüli rendezésére. A felek az utazási szerződéssel kapcsolatban keletkező minden jogvitájukban alávetik magukat a Budai Központi Kerületi Bíróság (1525 Budapest, Pf.: 223) eljárásának.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 17/A §-a értelmében a NUR Kft. tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1118 Budapest, Dayka G. u. 5. szám alatti székhelye, melynek levelezési címe: 1519 Budapest, Pf. 504. Az esetleges panaszok benyújthatók elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: ugyfelszolgalat@neckermann.hu.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerint az utas, mint fogyasztó a lakhelye/tartózkodási helye/székhelye szerint illetékes békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését a NUR-nál megkísérelte, de az nem vezetett eredményre.

A NUR Kft. székhelye szerint illetékes Békéltető Testület levelezési címe: 1253 Budapest, Pf. 10. A békéltető testületi eljárás szabályait az 1997. évi CLV. törvény 18-38 §-ai tartalmazzák.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a fogyasztók 2017. január 1-től panaszaiikkal elsősorban a területileg illetékes járási hivatalokhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>), miután a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság 2016. december 31. napján megszűnt. A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium (címe a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50. Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.)

12. Egyéb

12. A NUR a programfüzetekben, egyéb kiadványokban foglaltak ill., a honlap változtatásának jogát fenntartja.

13. A NUR a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékra vonatkozóan az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel kötött szerződést.

14. Amennyiben jogszabály alapján kamatfizetési kötelezettség áll fenn, akkor jegybanki alapkamat alatt forint alapú szerződés esetében a Magyar Nemzeti Bank (MNB), Euro alapú szerződés esetében az Európai Központi Bank (EKB) alapkamata értendő.

15. A jelen általános utazási feltételekben honlap/web oldal alatt értendők a következők: a NUR fő honlapja, amely a www.neckermann.hu cím alatt található, valamint a NUR fő honlapról elérhető mindenkor további web-oldalai (a jelen általános utazási feltételek elkészítésekor: www.lastminute.hu).

16. A jelen általános utazási feltételek a készítésekor (programfüzet, egyéb kiadvány esetében a kiadvány anyagának zárásakor) hatályos jogszabályok, és ismert adatok, állapot alapulvételével készültek. Az ehhez képest bekövetkező változásokat a www.neckermann.hu cím alatti fő honlapon tesszük közzé, illetve a változásokról az utazási irodák adnak tájékoztatást. Kérjük, hogy a NUR fő honlapján közzétett aktuális információkat kísérik figyelemmel.

Alulírott aláírással igazolom, hogy a jelen általános utazási feltételeket, valamint az utazási szerződés alapjául szolgáló programfüzetet, egyéb kiadványt, honlapot, üzletszabályzatot, és az azokban az általam megrendelt utazási szolgáltatás(ok)ra vonatkozóan található Szolgáltatás leírást és tájékoztatást, árakat, figyelemfelhívást az utazási szolgáltatás(ok) megrendelését, ill. az utazási szerződés megkötését megelőzően átvettem, ill. megtekintettem, tartalmukat részletesen megismertem, azokat megbeszéltem, megértettem, és elfogadtam.

Dátum:.....

Aláírás: