



A N-U-R 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) (a továbbiakban: **NUR**) az alábbiakban közzéteszi a www.neckermann.hu honlapján (a továbbiakban: **Honlap**), és a programfüzeteiben, katalógusaiban, és egyéb kiadványaiban (a továbbiakban: **Kiadvány**) közzétett utazási szolgáltatások értékesítésének, és igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: **ÁSZF**).

A.

A NUR, mint utazásszervező által összeállított, és értékesítésre felkínált utazási csomag(ok)ra, és az utazási csomagnak és utazási szolgáltatásaihoz nem minősülő utazási szolgáltatás(ok)ra vonatkozó általános szerződési feltételek

I. Az utazási szerződés

1.1. A NUR, mint utazásszervező által összeállított, és értékesítésre felkínált utazási csomag(ok)ra (a továbbiakban: **Utazási csomag**), valamint a NUR által értékesítésre felkínált, utazási csomagnak és utazási szolgáltatásaihoz nem minősülő utazási szolgáltatás(ok)ra (a továbbiakban: **Utazási szolgáltatás**) vonatkozó utazási szerződés (a továbbiakban: **Utazási szerződés**) a NUR, mint utazásszervező, és az utazó/megrendelő között jön létre.

1.2. Az Utazási csomag, és az Utazási szolgáltatás értékesítése tárgyában megkötésre kerülő Utazási szerződésre – eltérő rendelkezés illetve megállapodás hiányában – a Megrendelésben (pl. megrendelő lap, jelentkezési lap, stb., a továbbiakban együtt: **Megrendelés**), valamint a Visszaigazolásban (a továbbiakban: **Visszaigazolás**) foglaltak, továbbá a NUR Honlapján, illetve Kiadványában közzétett, a szerződés tárgyát képező szolgáltatást/szolgáltatásokat, azok tartalmát, és igénybevételi feltételeit tartalmazó leírás (a továbbiakban: **Szolgáltatás leírás**), a Fontos tudnivalók címszó alatti, és minden egyéb tájékoztatás (pl. hasznos tudnivalók, nyílt szöveg, általános információk) (a továbbiakban: **Tájékoztatás**), valamint az utazásra jogosító okmányokban (pl. voucher, részvételi jegy), a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az ÁSZF-ben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásaihoz nem minősülő utazási szerződésekről szóló 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: **Kormányrendelet**) szabályait, és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: **Ptk.**) vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Szolgáltatás leírás, a Tájékoztatás és az ÁSZF az Utazási szerződés részét képezi.

1.3. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására a légi személyfuvarozást végző légitársaság Üzletszabályzata, valamint a légi személyfuvarozásra a fuvarozás teljesítésekor 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 utazó/megrendelő 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.

1.4. A Honlapon, illetve a Kiadvány(ok)ban található ún. fakultatív szolgáltatásokra (programokra) (a továbbiakban: **Fakultatív programok**) vonatkozó leírások tájékoztató jellegűek. A Fakultatív programok nem képezik az Utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A Fakultatív programokra általában az utazás helyszínén lehet jelentkezni, de egyes esetekben a Fakultatív program már az elutazás előtt megrendelhető. A Fakultatív Programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül az utazó/megrendelő, és a Fakultatív program szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése, és/vagy a Fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése a NUR segítő közreműködésével történik. 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. Az Utazási szerződésre vonatkozó tájékoztatás

2.1. A NUR az Utazási csomagra vonatkozó szerződéskötést megelőzően a Kormányrendelet kötelező előírásának megfelelően az Utazási csomagra vonatkozó szerződés elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 1. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány I.**), az Utazási csomagra vonatkozó szerződés nem elektronikus úton történő megkötése esetén a Kormányrendelet 2. számú mellékletét képező formanyomtatvány (a továbbiakban: **Formanyomtatvány 2.**) átadásával/megküldésével általános tájékoztatást (a továbbiakban: **Általános tájékoztatás**) nyújt az utazó/megrendelőnek.

2.2. A NUR továbbá az alábbiakról tájékoztatja az utazó/megrendelőt:

2.2.1. A szerződés tárgyát a Megrendelésben, illetve a Visszaigazolásban szereplő szolgáltatás(ok) képezi(ek), a NUR ezen szolgáltatás(ok) nyújtására köteles. Amennyiben az utazó/megrendelőnek a megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódóan a Szolgáltatás leírásban és/vagy a Tájékoztatásban nem szereplő különleges igénye van, ez csak abban az esetben válik a szerződés részévé, ha a különleges igényt az utazó/megrendelő a NUR-ral közölte, azt a NUR elfogadta, annak teljesítését vállalta, és az igény, valamint a NUR kötelezettségvállaló nyilatkozata az Utazási szerződésben kifejezetten rögzítésre került. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR, amennyiben erre lehetőség van, akkor az utazó/megrendelő által a NUR-ral közölt, de a NUR által nem vállalt, és az Utazási szerződés tárgyát nem képező igényt ún. utaskívánságként szívesen továbbítja a helyszíni szolgáltató felé, de ez nem jelenti az igény teljesítésének vállalását, és az

igény teljesítésének elmaradása nem hibás teljesítés.

2.2.2. Az Utazási szerződésben foglaltak teljesítéséért a NUR felel az utazóval/megrendelővel szemben.

2.2.3. Utazási csomagra vonatkozó Utazási szerződés esetén az utazásszervező köteles segítséget nyújtani az utazó számára, ha az utazás során nehéz helyzetbe kerül. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen

- a.) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és
- b.) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.

A NUR a jelen pontbeli szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó/megrendelő szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.

Ha az utazó az utazás során nehéz helyzetbe kerül, akkor a NUR-ral az alábbi módokon tud kapcsolatra lépni:

call center: +36-1-8088026

e-mail: connectedhu@thomascook.com

részvételi jegyen (voucheren) feltüntetett elérhetőség(ek)

helyi képviselő/képviselő szállodai un. Neckermann mappában közzétett telefonszáma.

2.2.4. Az ÁSZF és/vagy a NUR Honlapja tartalmazza a fizetésképtelenséggel szembeni védelem nyújtásáért felelős biztosítónak, vagy pénzügyi intézménynek a megnevezését, elérhetőségét, címét, amellyel a NUR, mint utazásszervező az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendeletben előírt kötelező biztosításra, valamint vagyoni biztosítékra vonatkozóan szerződést kötött, továbbá az erre a célra kijelölt hatóság nevét és elérhetőségét.

2.2.5. Ha az utazó az Utazási szerződéssel kapcsolatban általa észlelt szerződésszegésről panaszt kíván tenni, akkor az ÁSZF 11.2. pontjában foglaltak szerint kell eljárnia.

2.2.7. Az utazó köteles haladéktalanul jelezni az utazásszervező részére az Utazási szerződéssel kapcsolatban észlelt szerződésszegést az ÁSZF 11.2. pontjában foglaltak szerint.

2.2.8. A rendelkezésre álló panaszkezelési ill. vitarendezési eljárásokról szóló tájékoztatást az ÁSZF és/vagy a Honlap tartalmazza.

2.2.9. Az utazó jogosult az Utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha a NUR-t erről az Utazási szolgáltatás megkezdését megelőző öt napon belül, illetve az utazási csomag megkezdése előtt ésszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az Utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben ésszerű időn belül értesítésnek kell tekinteni. Az Utazási szerződésből kilépő és a szerződésbe belépő fél egyetemesen felel a szerződés szerinti részvételi díj, valamint a szerződés átruházásából eredő további illetékek, díjak, és egyéb költségek megfizetéséért. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az ÁSZF 10. pontjában részletezett „Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagok” esetében a névmódosítás légitársasági kizártságának esetén a fenti feltételnek megfelelő személy nincs.

2.3. A NUR az Utazási csomagra, illetve az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződéskötést megelőző, a megrendelés konkrét tárgyára vonatkozó részletes tájékoztatási kötelezettségének (a továbbiakban: **Részletes tájékoztatás**) az alábbiak szerint tesz eleget:

a.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazó/megrendelőnek a szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeiről (az Utazási szerződés tartalmának függvényében pl. uticél, útvonal, tartózkodás időtartama, a csomagra tartozó szállás éjszakák száma, indulás, érkezés helye ideje, szállítóeszközök jellemzői, szálláshely megnevezése, fő jellemzői, étkezésekre vonatkozó tájékoztatás, az utazási csomag teljes díjában foglalt szolgáltatások megjelölése, stb.). Az Utazási szerződés tárgyát képező utazási szolgáltatás(ok) lényeges elemeire vonatkozó tájékoztatást a NUR Honlapján, illetve Kiadványában közzétett Szolgáltatás leírás és Tájékoztatás, valamint maga a Megrendelés, illetve annak Visszaigazolása tartalmazza.

b.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazó/megrendelőnek az utazásszervező, illetve az utazás-közvetítő nevééről, címéről, telefonszámáról, valamint, ha rendelkezik ilyennel, e-mail címéről. A NUR adatait a Honlap és az ÁSZF tartalmazza. Amennyiben a NUR az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) utazásközvetítő közreműködésével értékesíti, úgy az utazásközvetítő nevét, címét, telefonszámát, valamint, ha rendelkezik ilyennel, az e-mail címét a Megrendelés tartalmazza.

c.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazó/megrendelőnek az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás teljes díjáról, valamint az ezen felül felmerülő, az utazó/megrendelő által viselendő egyéb költségekről. Ezeket az információkat a NUR Honlapján, illetve Kiadványában közzétett Szolgáltatás leírás és Tájékoztatás, valamint a Megrendelés, és a Visszaigazolás tartalmazza.

d.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazó/megrendelőnek a fizetési feltételekről. A fizetési feltételekre vonatkozó tájékoztatást a Megrendelés, és a Visszaigazolás, valamint az ezekben nem, vagy eltérően nem szabályozott kérdésekben az ÁSZF tartalmazza.

e.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazó/megrendelőnek az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) nyújtásának feltételét képező minimális utazólétszámáról, valamint azon határidőről, amely alatt a NUR a minimális utazólétszám el nem érése esetén az Utazási szerződést felmondhatja. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a



Megrendelésben kerül rögzítésre.

f.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az utazással érintett országok útiokmány- és vízumelőírásairól, az egészségügyi előírásokról. Ezeket az információkat a NUR Honlapján, illetve Kiadványában közzétett Szolgáltatás leírás és Tájékoztatás tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

g.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek az utazó/megrendelő felmondása esetén fennálló költségekről. Ezeket az információkat az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

h.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek a baleset, betegség, vagy halál esetén a segítségnyújtás, ideértve a hazaszállítás költségeinek fedezetül szolgáló fakultatív, vagy kötelező biztosításról. Az utazó/megrendelő által a NUR közreműködésével megköthető/megköthető biztosítások feltételei a NUR Honlapján vannak közzétéve.

i.) A NUR tájékoztatást nyújt az utazónak/megrendelőnek arról, hogy az utazó/megrendelő az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt megfelelő bánatpénz, vagy az utazásszervező részéről felszámított egységes bánatpénz ellenében bármikor jogosult felmondani a szerződést. A bánatpénzre vonatkozó részletes tájékoztatást az ÁSZF tartalmazza, az ettől való esetleges eltérés a Megrendelésben kerül rögzítésre.

2.4. Az utazó/megrendelő a Megrendelés aláírásával igazolja, hogy a NUR a 2.1., a 2.2., és a 2.3. pont szerinti tájékoztatási kötelezettségének eleget tett, és, hogy az utazó/megrendelő a megrendelésre vonatkozó nyilatkozattételét megelőzően a megrendelni kívánt szolgáltatás(ok)ra vonatkozó Általános tájékoztatást és Részletes tájékoztatást megkapta, a Megrendelés tartalmát, valamint a Szolgáltatás leírását, a Tájékoztatást, és az ÁSZF-et elolvasta, megismerte, és elfogadta, és a Megrendelést mindezek ismeretében adja le, illetve írja alá.

3. Az Utazási szerződés létrejötte

3.1. Az Utazási szerződés akkor jön létre, amikor a Megrendelés a NUR-hoz megérkezett, és azt a NUR visszaigazolta, azaz a megrendelésben foglaltak teljesítését elvállalta.

3.2. Az utazó/megrendelő a Megrendeléséhez 8 napig kötvé van.

3.3. A megrendelés, ill. a szerződés beazonosítására a részvételi szám (un. TN szám) szolgál.

3.4. A megrendelés történhet személyesen, papír alapon a NUR saját utazási irodáiban (a továbbiakban: **NUR-iroda**), vagy bármely más, a NUR Utazási csomagját, és/vagy Utazási szolgáltatását utazásközvetítőként értékesítő utazásközvetítő irodájában (a továbbiakban: **Utazásközvetítő-iroda**), avagy elektronikus úton, a NUR Honlapján (a NUR web oldalain) működő NUR-online foglalási rendszer használatával.

3.4.1. Személyes megrendelés a NUR-irodában, vagy az Utazásközvetítő-irodában

a.) A személyes megrendelés úgy történik, hogy az utazó/megrendelő a Megrendelést, vagy a megrendelésének megfelelő tartalmú szerződést utazói/megrendelői részről aláírja, és átadja a NUR-nak, vagy az utazásközvetítőnek.

b.) Ha a személyes megrendelést követően a teljesítés azonnali vállalásának sem a férőhelyek függvényében, sem más okból nincs akadály, akkor azonnal megtörténik a Megrendelés visszaigazolása, és ezzel a szerződés létrejön.

c.) Ha a megrendelt szolgáltatás teljesítésének 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.) A Visszaigazolást - a Megrendelés azonnali visszaigazolásának kivételével - a NUR elektronikus levélben küldi meg az utazónak/megrendelőnek, ha az utazó/megrendelő által a kapcsolat-tartás céljára megadott e-mail cím a NUR rendelkezésére áll. Ennek hiányában a Visszaigazolás az utazási irodában személyesen is átvehető, vagy postai úton kerül megküldésre az utazó/megrendelő részére.

e.) Felhívjuk a figyelmet a Visszaigazolás tartalmának ellenőrzésére. Ha a Visszaigazolás tartalma a Megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést az utazó/megrendelő három napon belül nem kifogásolja, illetve, ha a Visszaigazolás vételét követően fizetést teljesít, akkor a szerződésre a Visszaigazolás tartalma az irányadó.

Az utazónak/megrendelőnek haladéktalanul jeleznie kell a NUR felé, ha a Visszaigazolást a vele közölt, vagy az egyébként várható 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 az utazóhoz/megrendelőhöz legkésőbb a megrendelés NUR által történt átvételétől számított 7. napon megérkezett.

f.) Eltérő megállapodás hiányában az Utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírását, a szolgáltatás(ok)ra vonatkozó információkat, és az azok igénybevételére vonatkozó feltételeket, továbbá a jogszabályban kötelezően előírt, és azon kívül nyújtott tájékoztatást a Megrendelés, a Honlapon, ill. a Kiadványban közzétett Szolgáltatás leírás, Tájékoztatás, a Visszaigazolás, valamint az ÁSZF tartalmazza.

g.) Amennyiben a Megrendelés, és/vagy a szerződésalkötés alapjául szolgáló Kiadvány a szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) teljes leírását, az ára(kal), a szolgáltatás(ok) tartalmára, az

igénybevétel feltételeire, valamint a célterület(ek)re, a célszám(ok)ra vonatkozó Tájékoztatást, vagy az Általános tájékoztatást, vagy Részletes tájékoztatást, vagy ezek bármelyikét nem, vagy nem teljeskörűen, hanem valamely Honlapra, vagy Kiadványra történő utalással tartalmazza, akkor a felhívott Honlap, vagy Kiadvány vonatkozó tartalma is a szerződés részét képezi.

h.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazó/megrendelő a Megrendelés aláírásával igazolja, hogy a megrendelést megelőzően a megrendelés alapjául szolgáló Kiadványt átvette, illetve Honlapot megtekintette, és a Szolgáltatás leírását, valamint a Tájékoztatást, továbbá az ÁSZF-et megismerte, megértette, és elfogadta.

3.4.2. On-line megrendelés

a.) A NUR Honlapján felajánlott Utazási csomago(kal), és Utazási szolgáltatás(ok)ok az utazó/megrendelő 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 az utazó/megrendelő a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a Honlapon alkalmazott megjelenését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t tartalmazó, és a mindenkori ÁSZF 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 azonnal visszaigazolja, és ezzel a szerződés létrejön.

c.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az on-line szerződéskötés menetében biztosított annak lehetősége, hogy az utazó/megrendelő a szerződés tartalmát, a Szolgáltatás leírását, a Tájékoztatót, valamint az ÁSZF-et a megrendelés elküldése 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.

3.4.3. Call center útján kezdeményezett megrendelés

A szerződés megkötése kezdeményezhető a call center (a továbbiakban: **telefonos ügyfélszolgálat**) útján is, amely az utazó/megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, az utazó/megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli megrendelést, amelyet az utazónak/megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a NUR-hoz eljuttatnia, és amely attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a NUR-hoz megérkezett. A megrendelésre és annak visszaigazolására egyebekben a 3.4.1. pontban, valamint annak alpontjaiban foglaltak az irányadók.

3.5. Az utazó/megrendelő által az értesítések részére történő megküldése céljából megadott e-mail címet is rögzíteni kell a Megrendelésen. Az utazó/megrendelő vele írásban közöltnek ismeri el az általa megadott e-mail címre küldött küldeményeket, és vállalja, hogy a szerződéses kapcsolatot megszűnéséig a megadott e-mail címre érkező küldemények fogadását, és hozzáférhetővé tételét biztosítja. Az utazónak/megrendelőnek közölnie kell a NUR-ral, ha a Megrendelést követően nem e-mailben, hanem postai úton kéri az értesítések megküldését.

3.6. Ha az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) megrendelést ad ill. szerződést köt, akkor ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről az utazó/megrendelő köteles gondoskodni. Ebben az esetben a szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utazót megillető jogok és az utazót 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 iratküldési 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 az utazó/megrendelő köteles az utazási iradót írásban értesíteni, melynek elmaradásáért, vagy késedelméért az utazót/megrendelőt terheli a felelősség.

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

4. Fizetési feltételek

4.1. A teljes díj

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.

4.2. Fizetési határidők, fizetési mód, fizetési kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezménye

4.2.1. Az utazó/megrendelő a jelen ÁSZF, illetve a szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40 %-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni.

Az utazó/megrendelő a fizetendő teljes díjat - a befizetett előleg összegével csökkentve - az ÁSZF-ben, illetve a szerződésben rögzített határidőben, eltérő feltétel, 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.

4.2.2. A 4.2.1. 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/szerződés kötéssel egyidejűleg kell megfizetni.

4.2.3. A 4.2.1. és az 4.2.2. 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 szerinti járatokkal történő légi személyfuvarozást tartalmazó utazási csomagok esetében,
- távoli/egzotikus repülő utakon 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 30 napon belüli megrendelés esetén.

4.2.4. A NUR jogosult a szerződésben a 4.2.1. - 4.2.3. pontokban foglaltaktól eltérő fizetési határidőket megállapítani, amennyiben a külföldi közreműködővel kötött szerződés ezt indokolja.

4.2.5. A Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződésekre az 4.2.1. - 4.2.3. pontban foglaltak a 10. pont alatti eltérésekkel irányadók.

4.2.6. Utazási irodában történő ügyintézés esetén a fizetési mód a szerződés kötését lebonolyító utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében banki vagy postai átutalás, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés.

4.2.7. A fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a NUR/az Utazásközvetítő bankszámláján megtörtént.

4.2.8. Bármely fizetési határidő elmulasztása az utazó/megrendelő részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a NUR jogosult a szerződést felmondani, az utazó/megrendelő pedig köteles a NUR költségeit megtéríteni. A költségtérítés a jelen ÁSZF, illetve a szerződés eltérő kikötése hiányában átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és a felmondás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 8.3. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítás módjával és mértékével.

4.3. Számlázás, fizetési értesítő, befizetés jóváírása

4.3.1. 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 az utazó/megrendelő által kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre, elektronikus levélben küldi meg.

Az elektronikus számla kiállításával kapcsolatos bármely műszaki fennakadás esetén, vagy az utazó/megrendelő kérésére papíralapú számla kerülhet kiállításra, melyet az utazási iroda az utazó/megrendelő által kapcsolattartás céljára megadott e-mail címre, elektronikus levélben küld meg az utazó/megrendelő részére. E-mail cím hiányában, vagy az utazó/megrendelő kérésére a számla az utazási irodában átvethető, vagy postai úton kerül kiküldésre az utazó/megrendelő részére.

4.3.2. A 4.3.1. pontban foglaltakra tekintettel a NUR papíralapú számlázásra is jogosult. Az utazási iroda ez esetben a papíralapú számlát a visszaigazolóval együtt küldi meg/adja át az utazó/megrendelő részére.

4.3.3. A NUR a 4.3.2. 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 az utazó/megrendelőnek.

4.3.4. Abban az esetben, ha az utazó/megrendelő a szerződés megkötésével egyidejűleg a NUR közreműködésével baleset-, betegség-, poggyásbiztosítást (a továbbiakban: utasbiztosítás), és/vagy utazásképtelenségre vonatkozó biztosítási fedezetet (a továbbiakban: storno biztosítás) is létrehoz, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási fedezetet a szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő a szerződésben meghatározott teljes fizetendő díjon felül. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazó/megrendelő által teljesített befizetés ezekben az esetekben elsőként az utasbiztosítás, és/vagy a storno biztosítás díjára bánatpénzre és a befizetés ezt meghaladó része, illetve biztosítás kötés hiányában a befizetés teljes összege a 4.2.1. - 4.2.5. pontbeli fizetési feltételek függvényében előleg, vagy díj jogcímén kerül jóváírásra.

4.4. Euro alapú szerződés választása

Az Euro-ban is közzétett részvételi díjak esetében választható az un. Euro alapú szerződéskötés, amely esetben a részvételi díj, valamint az utazó/megrendelő szerződésből eredő esetleges egyéb fizetési kötelezettségei (pl. bánatpénz, kötbér) (a továbbiakban: **Egyéb fizetési kötelezettség**) az un. Forint alapú szerződéskötéstől eltérően nem forintban, hanem Euro-ban kerülnek meghatározásra. Az Euro alapú szerződésből eredő fizetési kötelezettségekre az alábbi szabályok az irányadók:

4.4.1. Az utazó/megrendelő az Euro-ban meghatározott részvételi díjat, és/vagy az Egyéb fizetési kötelezettségét nemcsak Euro-ban, hanem, választása szerint forintban is kiegyenlítheti.

a.) Amennyiben az utazó/megrendelő 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 utalványnak 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 az alábbi b.) pontban írottak kivételével.

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

4.4.2. 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.

4.4.3. Amennyiben az utazó/megrendelő által befizetett, Euro-ban meghatározott részvételi díj, és/vagy Egyéb fizetési kötelezettség valamely okból visszajár az utazó/megrendelő részére, akkor a NUR visszafizetési kötelezettsége az utazó/megrendelő által teljesített befizetéssel azonos pénznemben, és az utazó/megrendelő által az adott pénznemben befizetett összeg erejéig áll fenn, azaz az utazó/megrendelő által Euro-ban teljesített befizetés Euro-ban jár vissza az Euro-ban befizetett összeg erejéig, míg az utazó/megrendelő által forintban teljesített befizetés forintban jár vissza a forintban befizetett összeg erejéig, tekintet nélkül arra, hogy a befizetett forint összeg a befizetéskor melyik Euro-ban meghatározott fizetési kötelezettség összegére került jóváírásra. Az utazási utalvány felhasználásával teljesített fizetési kötelezettség nem pénzben, hanem az utazó/megrendelő teljesítésével azonos módon, utazási utalvány formájában jár vissza, az eredeti lejárat határidő változatlanul hagyásával.

4.4.4. A NUR jogosult az utazó/megrendelő részére visszajáró 4.4.3. pont szerinti kiszámított részvételi díj követelésbe az utazóval/megrendelővel szemben Egyéb fizetési kötelezettség jogcímén esetlegesen fennálló ellenkövetelését beszámítani, azaz a visszafizetendő részvételi díjból az Egyéb fizetési kötelezettség összegét levonni.

Ha az utazó/megrendelő részére a 4.4.3. pont szerinti Euro-ban jár vissza részvételi díj, akkor az Egyéb fizetési kötelezettség Euro-ban meghatározott összegét a NUR az Euro-ban visszajáró részvételi díjból jogosult levonni.

Ha az utazó/megrendelő részére a 4.4.3. pont szerinti összeg forintban jár vissza, 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 utazó/megrendelő által utazási utalvány felhasználásával kiegyenlített részvételi díjjal szemben történik, akkor a NUR a beszámítás után fennmaradó különbözetről új utazási utalványt állít ki az eredeti lejárat határidő megtartásával.

4.5. Forint alapú szerződések esetében a részvételi díj kifizethető forintban, de az utazó/megrendelő 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.

5. Együttműködési kötelezettség

5.1. Az utazó/megrendelő és a NUR 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.

5.2. A NUR kijelenti, hogy Honlapján, egyéb web oldalain a kedvezményeket, akciókat, az egyébként érvényes áráktól, 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 szöveges tartalom, feltűnő eltérés (pl. kirívóan alacsony, vagy magas ár, nyilvánvaló számítás 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 szerződéskötés alapjául nem szolgálhatnak.

6. Az Utazási szerződés teljesítése

6.1. A NUR az utazáson való részvétellel 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 utazó/megrendelőnek átadni az alábbiak szerint:

6.1.1. A NUR az úti dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt legkésőbb



egy héttel elektronikus úton, vagy faxon küldi meg az utazó/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 utazó/megrendelő haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni. Az úti dokumentumok futárral, vagy különleges postai küldeményként (pl. gyorsposta) történő elküldésére az utazó/megrendelő ilyen kívánása esetén a felmerülő költségek utazó/megrendelő részéről történő vállalása mellett van lehetőség.

6.1.2. 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.

6.1.3. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy amennyiben az úti dokumentumok átadására Magyarország területén kívüli, külföldi repülőtéren kerül sor, akkor helyszíni ügyintézési díj kerül felszámításra, amelyet az utazónak/megrendelőnek 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.

6.2. A NUR kizárólag a szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)/részszerződés(ok) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a Honlapon, illetve a Kiadványban található Szolgáltatás leírás és Tájékoztató tartalmának megfelelően.

6.3. Ha a szerződésben megjelölt valamely utazási szolgáltatás jelentős része, illetve az utazási csomag lényeges része a szerződésben meghatározott módon nem biztosítható, akkor a NUR köteles az utazó részére többletköltség felszámítása nélkül, lehetőség szerint a szerződésben meghatározottakkal azonos, vagy hasonló, vagy magasabb minőségű, megfelelő helyettesítő szolgáltatást felajánlani az utazás folytatására, ideértve azt is, amikor az utazót nem tudja a szerződésnek megfelelően visszajuttatni az indulási helyre.

Ha a felajánlott helyettesítő szolgáltatás alacsonyabb minőségű az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározottnál, az utazásszervező köteles az utazónak megfelelő díjengedményt biztosítani.

Az utazó kizárólag az Utazási csomagra vonatkozó szerződés esetében akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.

7. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés módosítása

7.1. A NUR kifejezetten fenntartja a jogát arra, hogy a jogszabályban meghatározott esetekben az utazó/megrendelő által fizetendő teljes részvételi díjat egyoldalúan felemelje.

a.) Ennek értelmében a NUR jogosult az Utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a személyszállítás árának az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás költségeinek változása miatt, vagy az utazási szerződésben vállalt részszerződésekkel kapcsolatos, a teljesítésben közvetlenül részt nem vevő harmadik felek által kivetett adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőtéri illeték) változása miatt, vagy - a 7.1.d.) pontbeli kivétellel - az adott utazási szolgáltatás esetében irányadó devizaárfolyamok változása miatt felemelni, azzal, hogy a díj emelésére kizárólag akkor kerülhet sor, ha a NUR erről legkésőbb húsz nappal az utazás megkezdése előtt értesíti az utazót/megrendelőt.

b.) A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a NUR a 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 felemeli. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az utazó/megrendelő bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül felmondhatja a szerződést.

c.) Ha az Utazási csomagra vonatkozó szerződés díjemeléséről rendelkezik, az utazó/megrendelő díjengedményre is jogosult azon költségek tekintetében, amely a fenti a.) pontban foglalt költségeknek a szerződéskötést követően, de az Utazási csomag megkezdése előtt bekövetkező csökkenéséből ered.

d.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy Euro alapú szerződéskötés választása esetén az Utazási szerződésben Euro-ban meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak tekintetében a NUR lemond a devizaárfolyamok változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról, ezért az Euro alapú szerződéskötés választása esetén a c.) pontbeli díjengedmény alkalmazásának sincs helye.

7.2. A NUR fenntartja a jogát a Kormányrendelet 19. § (I) bekezdésében foglaltak szerinti egyoldalú - nem jelentős változásra vonatkozó - szerződésmódosításra.

7.3. Ha a NUR az utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen módosítani kívánja, vagy, ha a 7.1.a.) pontbeli díjemelés az utazási csomag teljes díjának nyolc százalékát meghaladja, akkor az utazó/megrendelő a NUR által kezdeményezett módosítást elfogadhatja, de jogosult arra is, hogy bánatpénz megfizetése nélkül az Utazási szerződést felmondja, illetve a NUR jogosult másik Utazási csomagot, illetve Utazási szolgáltatást felajánlani.

7.4. Amennyiben a NUR az Utazási szerződés 7.3. pontbeli módosítását kezdeményezi, akkor az utazó/megrendelő haladéktalanul, eltérő közlés hiányában Utazási csomagra vonatkozó szerző-

dés esetén legkésőbb 3 munkanapon belül köteles a NUR-t az arra vonatkozó döntéséről tájékoztatni, hogy a szerződésmódosítást elfogadja-e, vagy felmondja az Utazási szerződést, illetve, hogy amennyiben a NUR másik utazási csomagot ajánlott fel, úgy azt elfogadja-e.

7.5. Amennyiben az utazó/megrendelő nem ad választ a 7.4. pontbeli határidőn belül a NUR szerződésmódosítási kezdeményezésére, akkor a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik.

7.6. Ha az Utazási csomagra vonatkozó szerződést az utazó/megrendelő a 7.3. pontban foglaltak szerint felmondja, és nem fogad el másik utazási csomagot, akkor a NUR legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül köteles az utazó/megrendelő által befizetett teljes díjat visszafizetni. Az utazó/megrendelő a szerződés megszűnéséből eredő kára megtérítésére jogosult.

7.7. Ha az utazó/megrendelő érdekkörébe tartozó okból az Utazási szerződés adminisztratív jellegű módosítása válik szükségessé (pl. név pontosítása), vagy a felek az utazó/megrendelő kezdeményezésére az Utazási szerződés nem lényeges feltételének módosításában állapodnak meg, az utazó/megrendelő köteles a NUR módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő szerződésmódosítási költségterítés mértékéről az utazási iroda ad tájékoztatást. Az Utazási szerződés lényeges feltételének (pl. úti cél, időpont, stb.) módosítására csak az utazó/megrendelő részéről a 8.3. pontbeli bánatpénz fizetés mellett történő előállás, és új foglalás keretei között van lehetőség, kivéve, ha az Utazási szerződés olyan speciális feltétellel került megkötésre, amely az utazó/megrendelő számára a módosítást az itt irrtaktól eltérően lehetővé teszi.

7.8. Eltérő közlés hiányában a 7.7. pontban hivatkozott költségterítés mértéke 13.600,- Ft/fő, Euro alapú szerződéskötés esetén 40,- EUR/fő összegű költségátalány.

8. Az Utazási szerződés felmondása az utazó/megrendelő részéről

8.1. Az utazó/megrendelő az Utazási csomag, illetve az Utazási szolgáltatás megkezdése előtt bármikor felmondhatja az Utazási szerződést (a továbbiakban: **Utazó általános felmondási joga**). A felmondást írásban kell az utazásszervezővel az utazás részvételi számára hivatkozással közölni. A felmondási nyilatkozat akkor válik hatályossá, ha arról a címzett tudomást szerzett. Az Utazó általános felmondási joga gyakorlásának minősül az is, ha az utas - előzetes nyilatkozattétel nélkül - nem kezdi meg utazását (ún. no show). Ilyen esetben az utazás megkezdésének az időpontja tekintendő felmondási időpontnak.

8.2. Ha az utazó/megrendelő az Utazó általános felmondási joga alapján felmondja az Utazási szerződést, akkor az alábbi egységes bánatpénzt köteles megfizetni a NUR részére:

8.3. Az utazó/megrendelő a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó Utazási szerződés kivételével, melyre a 10. pont alatti szabályozás vonatkozik - köteles a NUR részére bánatpénzt fizetni a 8.3.1., 8.3.2., 8.3.3., 8.3.4., 8.3.5. pont szerinti meghatározott összegben.

8.3.1. A bánatpénz mértéke - a 8.3.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - repülés különjáratok (charter), valamint egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor a felmondás időpontjának függvényében - személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén személyenként:

a szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdése előtti
61. napig a részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.600,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro.
60. naptól a 35. napig a részvételi díj 20 %-a,
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.

8.3.2. A bánatpénz mértéke - a 8.3.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalásakor a felmondás időpontjának függvényében - nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérelti díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén lakásonként ill. apartmanonként: a szerződés megkötésétől kezdődően a bérelt megkezdése előtti 61. napig a bérelti díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.600,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro.

a bérelt megkezdése előtti 60. naptól a 45. napig a bérelti díj 20 %-a,
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.

8.3.3. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál, valamint a Thomas Cook Austria AG vagy a Thomas Cook Touristik GmbH, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett programfüzetből, honlapon, egyéb kiadványból kiválasztott utazási szolgáltatások esetében előfordulhat, hogy a bánatpénz számítási módja, mértéke a 8.3.1., 8.3.2. pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

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

8.4. Ha az utazó/megrendelő az Utazó általános felmondási joga alapján felmondja az Utazási



szerződést, akkor az utazásszervező az utazó/megrendelő által az utazási csomag ellenértékéiként befizetett teljes díj bántapénzzel csökkentett összegét köteles az utas/megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.

8.5. Az utazó/megrendelő az Utazási csomag megkezdését megelőzően bántapénz fizetése nélkül jogosult felmondani az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén, vagy annak közvetlen közelében – amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül – olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az Utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását (a továbbiakban: Utazó rendkívüli felmondási joga). Amennyiben az utazó/megrendelő az Utazó rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor az utazó/megrendelő az utazási csomag ellenértékéiként befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet. Ha az utazó/megrendelő az Utazó rendkívüli felmondási joga alapján felmondja az utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor az utazásszervező az utazó/megrendelő által az utazási csomag ellenértékéiként befizetett teljes díj összegét köteles az utas/megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.

9. Az Utazási szerződés felmondása az utazásszervező részéről

9.1. Az utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, és köteles visszafizetni az utazónak/megrendelőnek az Utazási csomag ellenértékéiként befizetett teljes díjat, ha

- a.) az Utazási csomagra jelentkezett személyek száma nem éri el a szerződésben meghatározott minimális létszámot, és az utazásszervező a szerződés felmondásáról a szerződésben meghatározott határidőn belül, de legkésőbb az alábbiak szerint értesíti az utazó/megrendelőt:
 - hat napnál hosszabb utak esetén legkésőbb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
 - kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetén legkésőbb hét nappal az utazási csomag megkezdése előtt,
 - két napnál rövidebb utak esetén legalább negyvennyolc órával az utazási csomag megkezdése előtt,
- b.) vagy, ha az utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az Utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazó/megrendelőt a szerződés felmondásáról.

9.2. Ha az utazásszervező a 9.1.a.), vagy 9.1.b.) pontbeli felmondási joga alapján felmondja az Utazási csomagra vonatkozó szerződést, akkor köteles az utazó/megrendelő által az Utazási csomag ellenértékéiként befizetett teljes díj összegét az utas/megrendelő részére legkésőbb az utazási csomagra vonatkozó szerződés felmondását követő 14 napon belül visszatéríteni.

9.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a NUR a Honlapon, vagy a Kiadványában, vagy a Megrendelésen ettől eltérő létszámot tesz közzé, illetve rögzít.

9.4. Ha az utazásszervező nem az utazó érdekkörében felmerült okból mondja fel az Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést, ideértve azt az esetet is, ha az uticél, vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés megkötését követően a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre kerül, akkor az utazó/megrendelő az eredetivel azonos, vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, vagy, ha az utazásszervező ezen helyettesítő szolgáltatás nyújtására nem képes, vagy az utazó/megrendelő a felkínált helyettesítő szolgáltatást nem fogadja el, az utazásszervező köteles a teljes befizetett díj azonnali visszafizetésére.

10. 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.)

10.1. 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 foglalási feltételrendszer vonatkozik. Az egyedi foglalási feltételrendszerben (a továbbiakban: **Speciális légitársasági feltételek**) a légitársaság a repülőjegy módosításának, lemondásának jogát kizárja, vagy jelentősen korlátozza, és/vagy kiemelkedően magas összegű díj fizetéséhez köti, ugyanakkor ennek ellentételeként ebben a foglalási feltételrendszerben a repülőjegy lényegesen alacsonyabb áron érhető el, mint a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegyei. A Speciális légitársasági feltételek keretében a repülőjegyek teljes árát az utazónak/megrendelőnek az utazási szerződésben a jegykiállításra meghatározott időponttól kezdődően abban az esetben is ki kell fizetnie, illetve viselnie kell, ha az utazástól egyébként eláll, vagy az utazási szerződést felmondja. A Speciális légitársasági feltételek részleteiről az Ön utazási irodája ad tájékoztatást.

10.2. 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 feltéte-

lekből eredően a menetrend szerinti járatok módosítható, lemondható kategóriába tartozó általában szokásos repülőjegy áraihoz képest megjelenő ár-előny csak a 10.1. pontban hivatkozott feltételek elfogadásával együtt érhető el, különös tekintettel arra, hogy az elállás, illetve felmondás esetén felmerülő költségek a szokásosnál magasabbak, mivel a részvételi díjból a repülőjegy árának megfelelő teljes összeg abban az esetben is az utazó/ megrendelőt terheli, és azt az utazónak/megrendelőnek abban az esetben is meg kell fizetnie a NUR részére, ha az utazó/megrendelő a repülőjegy kiállítására az utazási szerződésben meghatározott időpontban, vagy azt követően a szerződést az utazót megillető általános felmondási jog alapján felmondja.

10.3. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel, ha az utazó/megrendelő a Menetrend szerinti járatokkal kombinált utazási csomagot tartalmazó utazási szerződést az Utas általános felmondási joga alapján felmondja, akkor a bántapénzre vonatkozó rendelkezések nem alkalmazhatók, és az utazónak/megrendelőnek a szerződés megszüntetésével okozott kárt kell megtérítenie. A szerződés megszüntetésével okozott kár mértéke függ attól, hogy a felmondás a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napján, vagy azt követően, avagy azt megelőzően történik. Ennek függvényében a felmondással, azaz a szerződés megszüntetésével okozott kár mértéke előre meghatározható, az alábbiak szerint:

10.3.1. Ha az utazó/megrendelő az Utas általános felmondási jogát a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napját megelőző napon, vagy annál korábban gyakorolja, akkor a keletkező kárt átalányösszegben kell megtérítenie, melynek mértéke a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napját megelőző napig, ha ez a nap korábbi, mint az utazás megkezdését megelőző 61. nap, akkor a részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.600,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro, ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 60. naptól a 35. napig terjedő időre esik, akkor a részvételi díj 20 %-a, 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.

10.3.2. Ha az utazó/megrendelő az utazási szerződést az Utas általános felmondási jogát gyakorolva a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napján, vagy azt követően gyakorolja, akkor meg kell fizetnie a repülőjegy teljes árát, és az ezen felül keletkező kárt átalányösszegben kell megtérítenie, melynek mértéke a repülőjegy utazási szerződésben meghatározott kiállítási időpontjának napjától kezdődően, ha ez a nap korábbi, mint az utazás megkezdését megelőző 61. nap, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 10 %-a, de forint alapú szerződés esetében legalább 13.600,- Ft, euró alapú szerződés esetében legalább 40,- Euro, ha ez a nap az utazás megkezdését megelőző 60. naptól a 35. napig terjedő időre esik, akkor a repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 20 %-a, 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 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 repülőjegy teljes árával csökkentett részvételi díj 100 %-a.

10.4. A Speciális légitársasági feltételekre tekintettel a 6.2. pontban és annak alpontjaiban meghatározott fizetési feltételek azzal a kiegészítéssel alkalmazandók, hogy a fizetendő előleg legalább a repülőjegy(ek) árának 100 %-a, plussz a részvételi díj repülőjegy árral csökkentett összegének 40 %-a.

11. Felelősség a szerződés teljesítéséért, hibás teljesítés, kifogásközlés

11.1. A NUR helytáll az Utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért abban az esetben is, ha a szolgáltatást közreműködő útján teljesíti, kivéve ha a közreműködő felelősséget nemzetközi egyezmény korlátozza.

11.2. Ha az utazó/megrendelő 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 utazó felelős, és a bizonyítási teher az utazóra hárul. A NUR helyi képviselőjének a vele közölt kifogás teljes terjedelmében papíralapú, vagy on-line jegyzőkönyvbe (a továbbiakban: **Jegyzőkönyv**) kell foglalnia, a papíralapú jegyzőkönyv egy példányát az utazónak át kell adnia, illetve az on-line jegyzőkönyvet az utazó részére meg kell küldenie.

11.3. A szerződésszegést az utazásszervező köteles orvosolni, kivéve, ha az lehetetlen, vagy aránytalan költségekkel jár a szerződésszegés súlyára és az érintett utazási szolgáltatások értékére figyelemmel.

11.4. A NUR az orvoslási kötelezettségének akként tesz eleget, hogy a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, illetve a hibás szolgáltatás helyett a NUR azonos vagy magasabb értékű szolgáltatást nyújt. A kifogás orvoslása érdekében tett intézkedések azonban nem jelentik a kifogás elismerését. Az utazónak nyilatkoznia kell arról, hogy a NUR javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet



a Jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utazó 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 utazó szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utazó felel a közlés késedelmeiből eredő károkért. A NUR az utazó igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak indokáról az utazót értesíteni.

11.5. Ha az utazó/megrendelő valamely szolgáltatást saját elhatározásából illetve a saját érdekében felmerült okból nem vesz igénybe, a NUR nem köteles erre tekintettel a részvételi díjat leszállítani ill. visszatéríteni.

11.6. Az utazó szavatossági és kártérítési igényeire egyebekben a Kormányrendeletben, és a Ptk-ban foglaltak az irányadók.

11.7. A NUR köteles az utazás során az utazónak okozott kárt megtéríteni, kivéve, ha bizonyítja, hogy az Utazási szerződés teljesítése érdekében úgy járt el, ahogy az adott helyzetben általában elvárható. Az utazási iroda és az utas egymással szembeni kártérítési felelősségére egyebekben a Kormányrendelet, 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 háromszorosáig felel.

11.8. A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkról, melyeket a NUR és a repülőársaságok megállapodásának értelmében kell az utazónak haladéktalanul bejelentenie és érvényesítenie a légitársaságnál.

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

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

12.1. A 24 órás ígéret kizárólag a NUR és az utazó/megrendelő 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 11.2. - 11.7. pontokban foglaltakat kell alkalmazni.

12.2. Amennyiben az utazó 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 Honlapján, illetve Kiadványában közzétett leírásban szereplő olyan lényeges tulajdonságnak, amelyek a szerződés értelmében meg kellene felelnie, és az utazó a panaszát legkésőbb a szállodába történt 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 történt beérkezésétől számított 24 órán belül kivizsgálni,

a kivizsgálás eredményéről az utazót tájékoztatni, és a kivizsgálás eredményeként megalapozottnak ítélt panasz esetén annak rendezésére az adott esetben rendelkezésre 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 eltelte után valósítható meg (pl. 24 órán belül felajánlásra kerül a szobacsere, amelyre a helyszíni tartózkodás valamely későbbi napjától kezdődően kerülhet sor).

12.3. Amennyiben a NUR a 24 órás határidőben nem teljesíti a fent vállalt kötelezettségét, azaz a 24 órás határidő betartásával nem vizsgálja ki a panaszt, és/vagy a kivizsgálás eredményéről nem tájékoztatja az utazót és/vagy a megalapozottnak ítélt panasz rendezésére nem ajánl fel semmiféle megoldást, akkor az utazót a ... pontban foglaltak teljesítése helyett egy, a panasszal érintett utazás 12.6. pont szerint számított részvételi díj 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 utazó részére. Ennek hiányában az utazási utalványt legkésőbb az utazó hazaérkezését követő 30 napon belül ki kell állítani, és át kell adni, illetve meg kell küldeni az utazó részére.

12.4. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 24 órás ígéretet teljesítheti vagy a 12.2., vagy a 12.3. pontban foglaltakkal. A 24 órás ígéret a 12.2., vagy a 12.3. pontban foglaltak teljesítésével a NUR részéről szerződésszerűen teljesítettnek minősül.

12.5. 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 Honlapján, illetve Kiadványában a szerződés tárgyát képező szállodáról közzétett leírásban (a továbbiakban: NUR Szállodai leírása) kifejezetten szerepelnek, és a NUR és az utazó/megrendelő 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 12.2. pont szerinti határidőben bejelentett panaszokra vonatkozik, és nem vonatkozik a 12.2. pont szerinti határidő lejárt

után bejelentett panaszokra, valamint az itt írottaktól eltérő személyeknek/szerveknek (pl. szállodai recepció, szállodai személyzet, magyarországi utazási iroda, stb.) bejelentett panaszokra. Kétség esetén az utazónak kell igazolnia, hogy a bejelentést a 12.2. pont szerinti határidőben, és helyen megtette,

c.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 12.2. 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 lejártát követő későbbi időpontban lehetséges.

d.) Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a NUR a 12.2. pontban vállalt kötelezettségét határidőben teljesíti akkor is, ha a panasz rendezésére 24 óra belül azért nem tesz megoldási javaslatot, mert a panaszt megalapozatlannak tartja, és ezt a 24 órás határidő betartásával közli az utazóval.

12.6. A 12.3. pont szerinti 25 %-os mérték számítási alapját a panasszal érintett utazó(k)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 utazó szerepel, de a panasz nem érinti valamennyi utazót, akkor a panasszal érintett utazóra jutó, fentiek szerint számított díj képezi a 25 %-os mérték számítási alapját.

A 12.3. pont szerinti utazási utalvány a kiállításától számított egy évig érvényes, és a NUR magyar nyelvű Honlapján, illetve Kiadványában közzétett utazási szolgáltatásaira történő szerződéskötés során használható 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 utazó az utazási szerződést kötötte.

12.7. A 24 órás ígéretre vonatkozó fenti szabályozás nem korlátozza az utazót a panasz tárgyát képező hibás teljesítésére alapított igényei érvényesítésében.

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

E rendelkezések betartásáért az utazó felel. Az utazási iroda köteles az utazási szerződés megkötése során az utazó figyelmét felhívni erre és a rendelkezések folyamatos változására. Ha a rendelkezések be nem tartása miatt az utazó az utazáson nem tud részt venni, úgy kell tekinteni, mintha a 8.1. pontban írottak szerint az utazást nem kezdte volna meg.

14. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítási fedezet létrehozásának 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 2018/19 Téli szezontól kezdődően (visszavonásig) pedig az EUB2018-08NRU és az EUB2018-09NRS 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) biztosítási fedezet kizárólag az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg hozható létre, 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 (storno) 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 utasaként 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 utazási szerződésben meghatározott kezdetétől 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 utasaként 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.

B.

A NUR eljárása utazási szolgáltatáségyüttés igénybevételét elősegítő kereskedőként, és utazásközvetítőként

15. Arra az esetre, ha a NUR Kormányrendeletben szabályozott un. utazási szolgáltatáségyüttés igénybevételét elősegítő kereskedőként jár el, felhívjuk a figyelmet a következőkre:

15.1. Az utazási szolgáltatáségyüttés a Kormányrendelet meghatározása szerint ugyanazon utazáshoz, vagy üdüléshez igénybe vett legalább két különböző típusú utazási szolgáltatás, amely nem alkot utazási csomagot, és az egyes utazási szolgáltatásokkal önálló szerződések megkötését eredményezi, ha a vállalkozás értékesítési helyének egyetlen alkalommal történő felkeresése vagy azzal való kapcsolatfelvétel során elősegíti az utazók számára az egyes utazási szolgáltatások külön-külön való kiválasztását, és kifizetését, vagy célzott módon elősegíti legalább egy további utazási szolgáltatásnak egy másik vállalkozótól való igénybevételét,



feltéve, hogy ez utóbbi vállalkozóval az első utazási szolgáltatás foglalásának visszaigazolását követően legkésőbb 24 órán belül szerződés jön létre.

15.2. Az utazási szolgáltatás együttes esetében az utazót nem illetik meg a Kormányrendeletben kizárólag az utazási csomag tekintetében biztosított jogok, és minden szolgáltató önállóan felel az általa nyújtott szolgáltatás megfelelő teljesítéséért, valamint az utazó az utazásszervező és -közvetítő tevékenységéről szóló 213/1996. (XII.23.) Korm. rendelet alapján jogosult a fizetésekre tekintettel szembeni védelemre.

15.3. A NUR, amennyiben utazási szolgáltatás együttes igénybevételét elősegítő kereskedőként jár el, akkor a Kormányrendelet 4. számú mellékletében foglalt tájékoztató formanyomtatványnak az utazó/megrendelő részére történő átadásával/megküldésével tesz eleget a tájékoztatási kötelezettségének.

16. Amennyiben a NUR belföldi utazásszervező megbízásából, mint utazásközvetítő jár el, akkor az utazási szolgáltatások értékesítésére, és igénybevételére nem a NUR, hanem azon utazásszervező szolgáltatás leírása, tájékoztatása, és szerződési feltételei vonatkoznak, amely utazásszervező megbízásából a NUR, mint utazásközvetítő eljár, és az utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés a NUR közvetítésével az adott utazásszervező és az utazó/megrendelő között jön létre, melynek teljesítéséért az adott utazásszervező, és nem a NUR felel.

17. Amennyiben a NUR valamely belföldi, vagy külföldi szolgáltató megbízásából eljárva közlekedési eszköz igénybevételére vonatkozó részvételi jegyet (pl. repülőjegy, vonatjegy, buszjegy, hajójegy, stb.), vagy egyéb turisztikai szolgáltatást (pl. belépőjegy kulturális, vagy sporteseményre, stb.) értékesít, arra nem a NUR, hanem az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás (pl.: légitársaság) szolgáltatás leírása, tájékoztatója, és szerződési feltételei vonatkoznak, és a szerződés a NUR közvetítésével az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás és az utazó/megrendelő között jön létre, melynek teljesítéséért az adott szolgáltatást nyújtó vállalkozás felel.

C

Tájékoztató a NUR által megbízott utazásközvetítőkről

18. A NUR, mint utazásszervező által kínált szolgáltatások megrendelhető közvetlenül a NUR-tól (a NUR saját utazási irodáiban, és a NUR által működtetett egyéb értékesítési csatornákon), valamint megrendelhető a NUR által megbízott utazásközvetítő(k)on keresztül is. A NUR által megbízott utazásközvetítő lehet un. Neckermann-Partneriroda, vagy partnerirodai minősítéssel nem rendelkező más utazásközvetítő. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a Neckermann-Partnerirodák, illetve a NUR által megbízott, partnerirodai minősítéssel nem rendelkező más utazásközvetítők a NUR-tól független önálló vállalkozások, amelyek a NUR-tól független más tevékenysége(ke)t is végeznek, végezhetnek, melyért/melyekért a NUR-t semmilyen felelősség nem terheli. A NUR felelőssége utazásközvetítő közreműködése esetén kizárólag azon utazási szolgáltatásokra vonatkozóan megkötött szerződésekért áll fenn az utazóval/megrendelővel szemben, amelyek a Neckermann-Partneriroda, vagy partnerirodai minősítéssel nem rendelkező más utazásközvetítő közreműködésével a NUR és az utazó/megrendelő között a NUR által kínált szolgáltatásra vonatkozóan jött létre.

D

Az ÁSZF alkalmazási köre

19. Az ÁSZF alkalmazandó, és a létrejövő szerződés részét képezi - eltérő rendelkezés, illetve megállapodás hiányában - mindazon, a NUR és az utazó/megrendelő között létrejövő szerződések esetében, amelyeknek tárgya a NUR, mint utazásszervező által kínált utazási csomag, vagy utazási csomagnak nem minősülő utazási szolgáltatás.

20. Az ÁSZF alkalmazandó, és a létrejövő szerződés részét képezi - eltérő rendelkezés, illetve megállapodás hiányában - abban az esetben is, ha a szerződés tárgyát olyan utazási szolgáltatás(ok) képezi(k), amely(ke)t az utazó/megrendelő 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 Honlapján, Kiadványában közzétett Szolgáltatás leírás és Tájékoztató.

E

Záró rendelkezések

21. 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: reklamacio@neckermann.hu.

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 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 panaszaikkal 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 ÁSZF elkészítésekor: 1011 Budapest, Fő utca 44-50. Központi postafiók címe: 1440 Budapest, Pf. 1.)

22. A NUR a Kiadványaiban foglaltak ill., a Honlap változtatásának jogát fenntartja.

23. A NUR a jogszabályban előírt vagyoni biztosítékre, és kötelező biztosításra vonatkozóan az Európai Utazási Biztosító Zrt-vel kötött szerződést (kötvényszám: 25965-KE-02/2018).

24. 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.

25. A jelen ÁSZF-ben Honlap alatt értendő a NUR fő honlapja, amely a www.neckermann.hu cím alatt található, valamint a NUR fő honlapról elérhető mindenkor további web-oldalai.

26. A jelen ÁSZF a 2018. július 1. napjától kezdődően hatályos jogszabályok, és az elkészítéskor ismert adatok alapján készültek. Az ehhez képest bekövetkező változásokat a www.neckermann.hu cím alatti fő honlapunkon tesszük közzé, illetve a változásokról az utazási irodák adnak tájékoztatást. Kérjük, hogy a NUR fő honlapján közzétett aktuális információkat kíséreljék figyelemmel.

27. A jelen ÁSZF 2018. december 20. napján lép hatályba.

Aláírással saját nevemben, ill. az általam képviselt személyek nevében is eljárva igazolom, hogy a szerződési nyilatkozatom megtétele, a megrendeléselem aláírása, illetve leadása előtt a NUR Kft. Általános Szerződési Feltételeit, ezen belül különösen a kiemelt figyelemfelhívó tájékoztatóval ellátott feltételeket megismertem, az ÁSZF-ben foglaltak szerint a megrendeléselemhez tartozó kötelező tájékoztató formanyomtatványt, valamint az ÁSZF-ben hivatkozott tájékoztatót, különös tekintettel a NUR Kft. Honlapján (www.neckermann.hu) közzétett Fontos tudnivalókra, és Szolgáltatás leírásra megkaptam, elolvastam, és mindezeket megértettem, és elfogadom.

Igazolom, hogy tájékoztatót kaptam a betegség-, baleset-, és poggyász (a továbbiakban: BBP), illetve az útlemondási (a továbbiakban: stornó) biztosításokról, ezen belül arról is, hogy az utasbiztosítási feltételek az utazási irodában megtalálhatók, és elolvashatók, továbbá a NUR Kft. Honlapján is elérhetők és kinyomtathatók, és felhívták a figyelmemet a biztosítások jelentőségére, különös tekintettel az útlemondás esetére. Tudomásul veszem, hogy a biztosítási feltételekben foglaltak a biztosítási szerződés részét képezik, és valamennyi biztosított személyre vonatkoznak. Kijelentem, hogy a NUR Kft. Honlapján közzétett biztosítási feltételeket megismertem.

Dátum:.....

Aláírás:



I. sz. melléklet a 472/2017.(XII.28.) Korm. rendelethez

Az elektronikus úton kötött utazási csomagra vonatkozó szerződéshez kapcsolódó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások kombinációja az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm.rendelet értelmében vett utazási csomag.

Ennélfogva az utazási csomagra vonatkozó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződés szerű teljesítéséért teljes egészében a(z) N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság(ok) felelős(ek).

Ezenkívül a(z) N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság(ok) a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzeszegeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. .28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogokról bővebb információt az alábbiakban talál.

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm. rendelet szerinti legfontosabb jogok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás megfelelő teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók észszerű időn belül adott előzetes értesítés mellett és esetlegesen a többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.¹
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a befizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, az ártól eltérő lényeges eleme jelentősen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és adott esetben kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén- így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.²
- Ezenfelül az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.³
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.⁴
- Az utazók díjengedményre illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződés szerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.⁵
- Ha az utazásszervező fizetése képtelenné válik, a befizetett pénzeszegeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról a N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság a fizetése képtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. szervezet révén gondoskodott a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják.

¹ Korm.rendelet 20. § (1) „Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni.”

² Korm.rendelet 21.§(3) „Az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, é amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra valóállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékén befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.”

³ Korm.rendelet 21.§ (2) első mondat: „Az utazási csomagra vonatkozó szerződés észszerű, egységes bánatpénzt határozhat meg a szerződés felmondásának az utazási csomag megkezdése előtt időpontját és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából származó várható költségmentakarítást és bevételt alapul véve.”

⁴ Korm.rendelet 23.§ (3) bek. „Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.”

⁵ Korm.rendelet 26.§ (1) bek. „Az utazásszervező a 24. § (2) bekezdése szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.”
(2) bek. „Az utazásszervező az (1) bekezdés szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.”



2sz. melléklet a 472/2017.(XII.28.) Korm. rendelethez

Az utazási csomagra vonatkozó szerződéshez, az 1. sz. mellékletben foglaltaktól eltérő esetekre vonatkozó tájékoztató formanyomtatvány kötelező elemei

Az Önnek felkínált utazási szolgáltatások összeállítása az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017. (XII.28.) Korm.rendelet értelmében vett utazási csomag.

Az utazási csomagokra vonatkozó szerződésből fakadó valamennyi jogosultság megilleti Önt. Az utazási csomag szerződésszerű teljesítéséért teljes egészében a(z) N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság(ok) felelős(ek).

A(z) N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság(ok) a jogszabályi előírásoknak megfelelően védelemmel rendelkezik (rendelkeznek) arra az esetre, ha fizetése képtelenné válik (válnak), annak érdekében, hogy az Ön által befizetett pénzüsségeket visszatérítse (visszatérítsék), és amennyiben az utazók szállítása a csomag részét képezi, Önt hazaszállítsa (hazaszállítsák).

Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatásnyújtásra vonatkozó szerződésekről szóló 472/2017.XII.28.) Korm. rendelet szerinti jogosultságok:

- Az utazók az utazási csomagra vonatkozó szerződés megkötése előtt megkapnak minden lényeges tájékoztatást az utazási csomagról.
- Minden esetben meg kell jelölni legalább egy vállalkozót, aki vagy amely felelős a szerződésben foglalt valamennyi utazási szolgáltatás szerződésszerű teljesítéséért.
- Az utazók számára meg kell adni egy sürgősségi telefonszámot vagy egy kapcsolattartó elérhetőségét, amelyen keresztül kapcsolatba léphetnek az utazásszervezővel vagy az utazási ügynökkel.
- Az utazók az utazásszervező észszerű időn belüli előzetes értesítése mellett és az esetlegesen felmerülő többletköltségek megfizetése ellenében az utazási csomagot átruházhatják egy másik személyre.¹
- Az utazási csomag díja csak bizonyos költségek (például üzemanyagárak) növekedése miatt és csak akkor emelhető meg, amennyiben erről a szerződés kifejezetten rendelkezik, de minden esetben csak legfeljebb húsz nappal az utazási csomag megkezdése előtt. Ha a díjemelkedés mértéke meghaladja az utazási csomag árának nyolc százalékát, az utazó felmondhatja a szerződést. Ha az utazásszervező fenntartja magának a díjemelés jogát, akkor az utazó díjengedményre jogosult, amennyiben a vonatkozó költségek csökkennek.
- Az utazók bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést, és ekkor a megfizetett teljes összeg visszajár nekik, ha az utazási csomag bármely, a díjtól eltérő lényeges eleme lényegesen megváltozott. Ha az utazási csomagért felelős vállalkozó még az utazás megkezdése előtt törli az utazási csomagot, az utazók pénzvisszafizetésre, és kormányrendelet szerinti feltételek fennállása esetén kártérítésre jogosultak.
- Az utazók kivételes körülmények fennállása esetén - így például, ha a célállomáson olyan súlyos biztonsági problémák merültek fel, amelyek valószínűsíthetően befolyásolják az utazási csomagot - az utazási csomag megkezdése előtt bánatpénz megfizetése nélkül is felmondhatják a szerződést.²
- Az utazók megfelelő mértékű és indokolt bánatpénz megfizetése ellenében az utazási csomag megkezdése előtt bármikor felmondhatják a szerződést.³
- Amennyiben az utazási csomag megkezdése után kiderül, hogy annak lényeges elemei nem teljesíthetők a szerződésben foglaltak szerint, megfelelő helyettesítő szolgáltatásokat kell felajánlani az utazónak többletköltség felszámítása nélkül. Az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést, amennyiben a szolgáltatások teljesítése nem felel meg a szerződésnek, és ez lényegesen befolyásolja a csomag teljesítését, továbbá az utazásszervező nem orvosolja a problémát.⁴
- Az utazók díjengedményre, illetve kártérítésre is jogosultak abban az esetben, ha az utazási szolgáltatásokat nem vagy nem szerződésszerűen teljesítik.
- Az utazásszervezőnek segítséget kell nyújtania, ha az utazó nehéz helyzetbe kerül.⁵
- Ha az utazásszervező fizetése képtelenné válik, a megfizetett pénzüsségeket visszafizetik. Ha az utazásszervező az utazási csomag megkezdése után válik fizetése képtelenné, és az utazók szállítása a csomag részét képezi, gondoskodnak az utazók hazaszállításáról N-U-R Neckermann-utazás Szolgáltató Kft. társaság a fizetése képtelenséggel szembeni védelemért felelős Európai Utazási Biztosító Zrt. szervezet révén gondoskodott a fizetése képtelenséggel szembeni védelemről. Az utazók ezzel a szervezettel vagy adott esetben az illetékes hatósággal vehetik fel a kapcsolatot (elérhetőség, így többek között név, földrajzi cím, e-mail, telefonszám), ha a szolgáltatások teljesítését az utazásszervező fizetése képtelensége miatt megtagadják.

¹ Korm.rendelet 20. § (1) „Az utazó jogosult az utazási csomagra vonatkozó szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit olyan személyre átruházni, aki a szerződésben foglalt valamennyi feltételnek megfelel, feltéve, ha az utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt észszerű időn belül, tartós adathordozón értesíti. Az utazási csomag megkezdése előtt legalább hét nappal történő értesítést minden esetben észszerű időn belüli értesítésnek kell tekinteni.”

² Korm.rendelet 21.§(3) „Az (1) és (2) bekezdésben foglaltaktól eltérően az utazási csomag megkezdését megelőzően az utazó bánatpénz fizetése nélkül jogosult felmondani az utazási csomagra vonatkozó szerződést, ha a célállomás helyén vagy annak közvetlen közelében, é amennyiben a célállomás, vagy annak közvetlen környezetében a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célországokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került - olyan elháríthatatlan és rendkívüli körülmények merülnek fel, amelyek az utazási csomag teljesítését jelentős mértékben befolyásolják, vagy lényegesen befolyásolják az utazók célállomásra való szállítását. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés e bekezdés szerinti felmondása esetén az utazó az utazási csomag ellenértékének befizetett teljes díj visszafizetésére jogosult, további kártérítést azonban nem követelhet.”

³ Korm.rendelet 21.§ (2) első mondat: „Az utazási csomagra vonatkozó szerződés észszerű, egységes bánatpénzt határozhat meg a szerződés felmondásának az utazási csomag megkezdése előtt időpontját és az utazási szolgáltatások más módon való felhasználásából származó várható költségmegtakarítást és bevételt alapul véve.”

⁴ Korm.rendelet 23.§ (3) bek. „Az utazó kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglaltaktól, illetve ha az utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő.”

⁵ Korm.rendelet 26.§ (1) bek. „Az utazásszervező a 24. § (2) bekezdése szerinti körülmények fennállása esetén is köteles indokolatlan késedelem nélkül megfelelő segítséget nyújtani a nehéz helyzetbe került utazónak. A segítségnyújtási kötelezettség teljesítésére különösen

a) az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról és a konzuli segítségnyújtásról való megfelelő tájékoztatás nyújtásával, és

b) a távközlési eszközökkel végzett kommunikációhoz, illetve a helyettesítő utazási megoldás megtalálásához való segítségnyújtással kerülhet sor.”

(2) bek. „Az utazásszervező az (1) bekezdés szerinti szolgáltatásért arányos díjra jogosult, ha a nehéz helyzetet az utazó szándékosan vagy gondatlanságból maga idézte elő. E díj nem haladhatja meg az utazásszervező ténylegesen felmerült költségeit.”