



Condiții generale contractuale

0. Introducere

0.1.

Agenția de turism NUR Neckermann-utazás Szolgáltató Kft., societate cu răspundere limitată (sediul: 1118 Budapest, Dayka G. u. 5., tel.: 309-5900, nr. de evidență: R-00801/1999/1999, nr. de înregistrare în Reg. Comerțului: 01-09-263181, CIF: 10839058-2-43) (în continuare: **NUR** sau **agenție de turism**) prezintă în cataloagele sale pe suport de hârtie sau online (în continuare: **catalog**), în paginile web (în continuare **pagini web**) respectiv în alte publicații, informări (în continuare: **alte publicații**) condițiile contractuale generale (în continuare: **condiții generale de călătorie**) privind utilizarea serviciilor de călătorie oferite. Condițiile generale de călătorie constituie părți integrante ale contractului de călătorie.

0.2.

Condițiile generale de călătorie, în lipsa vreunui acord diferit, se aplică și în cazul în care obiectul contractului reprezintă în exclusivitate servicii de cazare sau alte servicii de călătorie ce nu formează un pachet de călătorie.

0.3.

Pentru contractul ce se încheie pentru valorificarea serviciului/serviciilor de călătorie – în lipsa vreunei dispoziții sau acord diferit –, pentru descrierile din programul NUR, pagina web sau alte publicații privind serviciul/serviciile ce constituie obiectul contractului, pentru conținutul serviciului/serviciilor, condițiile de utilizare respectiv informațiile privind zona/zonile și țara/țările de destinație, mai departe pentru informarea generală (informații utile, speciale, generale etc.) (în continuare împreună: **Descrierea serviciilor și informații**) respectiv în documentele ce îndreptățesc la efectuarea călătoriei, în facturile ce atestă achitarea contravalorii serviciilor, se utilizează prescripțiile din Condițiile generale de călătorie cu mențiunea că pentru problemele nereglementate în acestea, se vor aplica normele Hotărârii Guvernului Ungariei nr. 281/2008. (XI.28.) și prevederile art. 415-516 din Codul Civil Ungar.

0.4.

Prezentele Condiții generale de călătorie se aplică, dacă nu se stabilește altfel, și în cazurile în care obiectul contractului reprezintă (un) serviciu/servicii care a(u) fost ales(e) de client/turist din cataloagele, paginile web sau alte publicații ale agențiilor de turism Thomas Cook Austria AG, Thomas Cook Touristik GmbH sau ale altor agenții de turism din străinătate. În lipsa unui acord sau informare diferită, pentru aceste servicii se aplică de asemenea Descrierea serviciilor și informații din catalogul, pagina web sau din alte publicații ale NUR.

0.5.

În cazul în care NUR acționează ca intermediar al unei agenții de turism din țară, atunci pentru contractul de călătorie nu se aplică prezentele condiții generale de călătorie, ci cele ale agenției de turism respective.

0.6.

În cazul în care NUR valorifică din însărcinarea unui furnizor din țară sau străinătate bilete (de avion, tren, autobuz, vapor etc.) pentru utilizarea mijlocului de transport respectiv sau alte servicii individuale, atunci pentru acestea nu se aplică prezentele condiții generale de călătorie, ci cele contractuale ale furnizorului respectiv.

1. Încheierea contractului

a. Comanda/inregistrarea

Contractul ia naștere în momentul în care comanda este recepționată de la client, acceptată și confirmată de către NUR.

1.2.

Clientul poate comanda serviciile de călătorie ale NUR personal în scris, în agențiile de turism ale NUR sau la orice altă agenție de turism ce valorifică serviciile de călătorie ale NUR (în continuare intermediar de servicii de călătorie), sau pe cale electronică prin paginile de web NUR, cu ajutorul sistemelor de rezervare online (în continuare comandă online). Pentru identificarea rezervării se utilizează numărul de rezervare (booking number). Beneficiarul este legat de comanda efectuată timp de 8 zile.

1.2.1.

Comanda personală în agenția de turism

- a) Se efectuează prin semnarea și predarea – de client către NUR sau intermediarul de servicii de călătorie – a contractului de servicii turistice, pe suport de hârtie, ce conține descrierea exactă a comenzii solicitate de client și este semnat de acesta.
- b) Dacă comanda se efectuează într-o agenție NUR, există disponibilitate de locuri pentru serviciile solicitate și nu există alte impedimente, atunci NUR va confirma pe loc comanda, va semna și va preda în scris clientului. Prin acesta contractul este încheiat.
- c) Dacă comanda se efectuează într-o agenție NUR, iar efectuarea serviciilor solicitate NUR nu poate garanta pe loc (ex. request la locul de cazare), contractul se va încheia atunci când NUR va confirma comanda.
- d) Dacă comanda se efectuează într-o agenție intermediară de servicii de călătorie contractul se va încheia atunci când NUR va confirma comanda.
- e) Confirmarea comenzii – cu excepția comenzii definitive pe loc – NUR va transmite clientului pe cale electronică, dacă adresa de e-mail al clientului îi stă la dispoziție. În caz contrar confirmarea comenzii se poate ridica personal de la agenția NUR sau agenția intermediară de servicii de călătorie.
- f) Atragem atenția asupra verificării conținutului confirmării comenzii! Dacă conținutul confirmării nu este identică cu comanda efectuată iar clientul nu semnalează acest fapt în 3 zile de la preluarea confirmării sau efectuează plata serviciilor, atunci contractul încheiat se referă la serviciile confirmate. Clientul este obligat să semnaleze către NUR dacă confirmarea comenzii nu i-a fost livrată în termenul stabilit de comun acord sau în maxim 7 zile de la efectuarea comenzii către NUR. În caz contrar se consideră că clientul a recepționat confirmarea comenzii în termenul stabilit.
- g) Dacă nu există altă convenție cu clientul, atunci descrierea serviciilor comandate prin contract, informațiile legate de servicii, condițiile pentru utilizarea serviciilor, respectiv prevederile legale privitoare asupra informării clientului sunt cele din cataloagele și prospectele NUR sau pagina de web al acestuia.
- h) În cazul în care catalogul sau prospectul pe baza căreia s-a realizat contractul nu conține descrierea completă referitor la serviciile comandate, prețuri, termene sau condiții de utilizare, data executării, respectiv informații despre destinație (destinații) și informații generale utile, atunci este menționat sursa de informații la care se face referire, iar conținutul acestor surse – catalog, alte materiale imprimare, pagina web al NUR – face parte din contractul cu clientul.
- i) Atragem atenția că confirmarea comenzii de către client se realizează prin semnarea comenzii și al Condițiilor Generale de Călătorie, prin acesta confirmând că inițial semnării a fost înștiințat despre informațiile din catalog, prospect, pagină web referitoare la serviciile comandate, i-a fost prezentată descrierea serviciilor precum și Condițiile Generale de Călătorie, pe care le-a însușit, le-a înțeles și le-a acceptat.

1.2.2.

Comanda online

- a) Clientul poate comanda serviciile de călătorie oferite pe pagina web pe cale electronică, prin utilizarea sistemului online NUR (în continuare sistem online) al paginii web (în continuare comandă online).
- b) Comanda prin sistemul online, se efectuează prin completarea și trimiterea către NUR, cu folosirea sistemului online, a comenzii (formular de comandă online) ce conține denumirea utilizată în pagina web a serviciului/serviciilor comandat(e), data executării, contravaloarea totală de achitat a serviciilor, luarea la cunoștință și acceptarea Condițiilor Generale de Călătorie. Sosirea la NUR și data sosirii comenzii sunt confirmate printr-un e-mail trimis de către NUR privind înregistrarea comenzii (în continuare: înștiințarea privind înregistrarea comenzii), prin folosirea sistemului online, la adresa de e-mail indicată de turist. Înștiințarea este trimisă în scurt timp după sosirea formularului de comandă online, în mod automat, la adresa de e-mail a clientului și certifică sosirea la NUR a formularului de comandă online cu conținutul menționat în înștiințare. Atragem atenția că înștiințarea privind înregistrarea comenzii nu înseamnă acceptarea comenzii și nu generează contractul de călătorie, certifică doar înregistrarea comenzii.



- c) Atragem atenția că în cadrul încheierii online a contractului este asigurată posibilitatea cunoașterii în detaliu de către client a conținutului contractului, a descrierii serviciilor și informațiilor respectiv a Condițiilor Generale de Călătorie înainte de încheierea contractului. De asemenea, se asigură înregistrarea faptului că aceasta a avut loc înainte de trimiterea înregistrării/comenzii.

1.3.

Încheierea contractului poate fi solicitată și prin call center (în continuare serviciu telefonic pentru clienți), care îi va trimite clientului formularul de comandă pe suport de hârtie, ce confirmă comanda efectuată prin telefon, pentru a fi semnat de acesta și care trebuie trimis înapoi agenției NUR în original. Formularul de comandă se consideră comanda de la data sosirii la NUR. În rest, pentru formularul de comandă sunt valabile prescripțiile de la punctele 1.2. și 1.2.1.

1.4.

În cazul în care clientul solicită primirea informațiilor prin e-mail, atunci acest fapt trebuie menționat în formularul de comandă împreună cu adresa de e-mail la care se va face trimiterea. În acest caz clientul va recunoaște informațiile primite pe cale electronică, ca fiind înștiințat în scris și se angajează ca până la expirarea contractului încheiat să asigure posibilitatea transmiterii informațiilor prin e-mail și să verifice permanent adresa menționată.

1.5.

În cazul în care clientul face comanda (și) în favoarea unui/unor terț(i) respectiv încheie contract, atunci clientul este obligat să anunțe acest/acești terț(i). În această situație, până la începerea călătoriei, drepturile și obligațiile turistului îi revin clientului care a încheiat contractul în favoarea terțului/terților cu excepția acelor obligații care, datorită naturii lor, intră în sarcina personală a turistului/turistilor (de exemplu vaccinare obligatorie). NUR își poate comunica declarațiile legate de contract respectiv să-și îndeplinească regulamentul obligațiile de expediere a documentelor numai pe numele, adresa, adresa de e-mail, alte modalități de contact, indicate de clientul care efectuează comanda serviciilor. Clientul/turistul este obligat să anunțe în scris agenția de turism despre eventualele modificări ale acestor date. Clientul răspunde în caz de neefectuare sau efectuare cu întârziere a înștiințării.

1.6.

În cadrul încheierii contractului, toate părțile contractuale trebuie să respecte dispozițiile de la punctul 4.1.

1.7.

NUR se angajează ca la solicitarea clientului, care încheie un contract pe bază de hârtie, să transmită confirmarea comenzii și toate documentele legate de contract și în variantă online.

2. Îndeplinirea contractului de călătorie

2.1.

NUR este obligată să presteze exclusiv serviciul/serviciile total(e)/parțial(e) (în continuare: servicii) personal sau prin intermediar(i) potrivit catalogului sau altor publicații respectiv conținutului Descrierii serviciilor și informațiilor.

2.2.

În cazul în care NUR nu poate îndeplini după începerea călătoriei vreun serviciu menționat în contract, atunci este obligată să-l înlocuiască cu unul identic, de aceeași valoare, efectuat de hotelul, restaurantul, cu mijlocul de transport stabilite în contract respectiv prin intermediul unui alt colaborator sau furnizor (serviciu înlocuitor). Turistul poate refuza serviciul înlocuitor din motive întemeiate.

2.3.

Serviciile așa-numite facultative (programe) din cataloage, alte publicații sau pagina web au caracter informativ și nu constituie obiectul contractului, comandarea acestor servicii poate fi efectuată doar la fața locului, în timpul efectuării călătoriei. NUR este obligată să presteze – prin colaborator – aceste servicii numai dacă la locul prestării acestor servicii facultative (programe) sunt îndeplinite condițiile prestării (de exemplu numărul suficient de participanți în caz de excursie etc.).

2.4.

Pentru transportul turiștilor cu avionul se aplică normele valabile în transportul aerian în momentul efectuării transportului. Răspunderea transportatorilor aerieni, colaboratori ai NUR, este reglementată de Convenția Internațională de la Varșovia din 1929 (promulgată de Legea XXVIII. din 1936, modificată de Legile 19. din 1964 și XXXIV. din 2005, completată de Legea XXXV. din 2005) respectiv de Convenția de la Montreal din 1999 (promulgată de Legea VII. din 2005). Agenția de turism este obligată să furnizeze informații despre aceste norme, la cererea turistului. Din motive obiective, legate de transportul aerian, mersul, ora plecării și sosirii, ruta și compania aeriană stabilite se pot modifica. NUR își rezervă dreptul de a modifica mersul, ruta sau compania aeriană.

2.5.

Agenția de turism este obligată să predea turistului după achitarea totală a prețului de participare documentul/documentele ce îndreptățesc/îndreptătesc la efectuarea călătoriei inclusiv cele care îndreptătesc la folosirea asigurării/asigurărilor încheiate prin colaborarea agenției de turism (în continuare: documente de călătorie), după cum urmează:

2.5.1.

Agenția de turism trimite documentele de călătorie – dacă nu se precizează altfel – cel târziu cu o săptămână înainte de data plecării, prin cale electronică sau fax, la adresa de e-mail sau număr de fax menționate de client. În lipsa adresei de e-mail sau a numărului de fax, documentele de călătorie pot fi preluate în formă tipărită la agenția de turism sau sunt expediate cu taxă normală prin poșta la adresa indicată de client. Clientul este obligat să anunțe neîntârziat dacă documentele de călătorie nu au sosit la termen. Expedierea documentelor de călătorie prin curier sau prin servicii poștale speciale se pot efectua la cererea clientului cu suportarea de către client a cheltuielilor.

2.5.2.

În cazul în care nu mai este timp pentru expedierea potrivit celor de mai sus a documentelor de călătorie din cauza termenelor scurte, atunci documentele de călătorie pot fi preluate la agenția de turism sau cel târziu la începerea călătoriei, la locul începerii călătoriei.

2.5.3.

Atragem atenția că în cazul în care predarea documentelor de călătorie are loc în afara teritoriului Ungariei, într-un aeroport din străinătate, atunci se aplică o taxă separată de administrație care trebuie achitată de client la fața locului, concomitent cu predarea documentelor de călătorie. Taxa de administrație nu este inclusă în prețul total de participare stabilit în contractul de călătorie. Taxa de administrație poate fi de cel mult 5,- EUR/persoană, prețul exact se comunică de agenția de turism.

3. Condiții de plată

3.1.

Prețul total al călătoriei pe baza contractului de călătorie se compune din prețul de participare și din contravaloarea serviciilor neincluse în prețul de participare. Atragem atenția asupra faptului că prețurile serviciilor neincluse se pot modifica.

3.2. Termene de plată, mod de plată

3.2.1.

În cazul încheierii contractului cu mai mult de 60 de zile înainte de data începerii călătoriei, turistul este obligat să achite – în lipsa altei dispoziții – la încheierea contractului o garanție de 10% din prețul de participare și un avans de 30% din prețul de participare. Atragem atenția asupra normelor privind garanția. Suma achitată cu titlu de garanție se consideră garanție de la încheierea contractului până la a 60-a zi înainte de data începerii călătoriei. Dacă aducerea la îndeplinire nu are loc până la a 60-a zi de dinaintea datei începerii călătoriei, partea, care se face vinovată de această neaducerea la îndeplinire, pierde garanția achitată, respectiv este obligată să returneze dublul garanției primite. De la a 60-a zi de dinaintea datei începerii călătoriei, dispozițiile referitoare la garanție nu mai trebuie aplicate, iar garanția se transformă în avans. Turistul este obligat să achite întreaga sumă – scăzând suma avansului – la termenul stabilit în contractul de călătorie, iar în lipsa altei dispoziții cel târziu până la 30 de zile respectiv în cazul rezervărilor de vilă sau apartament cel târziu până la 45 zile înainte de începerea călătoriei, fără să fie nevoie de vreun aviz de plată.

3.2.2.

În cazul încheierii contractului de călătorie în mai puțin de 60 de zile înainte de data începerii călătoriei, turistul – cu excepția prescripțiilor de la punctele 3.2.3. și 3.2.4. –, în lipsa unei dispoziții contractuale diferite, este obligat să achite la încheierea contractului de călătorie un avans de 40% din prețul de participare. Turistul este obligat să achite întreaga sumă – scăzând suma avansului – la termenul stabilit în contractul de călătorie, iar în lipsa altei dispoziții cel târziu până la 30 de zile respectiv în cazul rezervărilor de vilă sau apartament cel târziu până la 45 zile



Înainte de începerea călătoriei, fără să fie nevoie de vreun aviz de plată.

3.2.3.

Față de cele cuprinse la punctul 3.2.2., în cazul încheierii contractului de călătorie în mai puțin de 30 de zile – respectiv în mai puțin de 45 de zile înainte de data începerii călătoriei în caz de rezervare de vilă sau apartament –, când comanda nu se efectuează on-line, se va achita întreaga sumă concomitent cu rezervarea/încheierea contractului de călătorie.

3.2.4.

Față de cele cuprinse la punctele 3.2.2. și 3.2.3., la comanda on-line, se va achita întregul preț, concomitent cu efectuarea comenzii iar plata este posibilă numai cu card bancar, în mod on-line, în următoarele cazuri:

- călătorii îndepărtate/exotice cu avionul în caz de comenzi efectuate în mai puțin de 30 zile înainte de începerea călătoriei;
- rezervări de vile sau apartamente în caz de comenzi efectuate în mai puțin de 50 zile înainte de începerea călătoriei;
- în toate celelalte situații în caz de comenzi efectuate în mai puțin de 10 zile înainte de începerea călătoriei.

3.2.5.

NUR își rezervă dreptul de a modifica termenele de plată înregistrate la punctele 3.2.1 – 3.2.4. dacă acesta se justifică prin contractul cu furnizorul serviciilor de la destinație.

3.2.6.

Pentru contractele de pachete turistice combinate cu zbor de cursă regulată, punctele 3.2.1 și 3.2.2 sunt valabile cu modificările de la punctul 6/A/4.

3.3.

Modurile de plată sunt cele valabile în funcție de regulile uzuale ale agenției de turism care derulează încheierea contractului: transfer bancar sau prin poștă respectiv plata în numerar sau card bancar. Plata se consideră efectuată în ziua în care banii sosesc în contul NUR.

3.4.

Neefectuarea la termen a vreunei plăți de către client se consideră încălcare a contractului, caz în care NUR este îndreptățită să renunțe la contract iar clientul este obligat să achite cheltuielile agenției. Achitarea cheltuielilor se efectuează pe baza de sume paușale a căror mărime depinde de prețul de participare, de momentul rezilierii iar modul de calcul și mărirea sunt identice cu cele prevăzute la punctul 6.2. și subpunctele sale privind cauțiunile.

3.5. Facturare, aviz de plată

3.5.1.

Atragem atenția asupra faptului că NUR – deocamdată cu caracter experimental și nu în mod general – începe să introducă facturarea electronică. Factura, în cazul facturării electronice, este eliberată în formă electronică cu data începerii călătoriei. Agenția de turism trimite factura electronică printr-o scrisoare electronică la adresa de e-mail indicată pentru contact. În cazul vreunei întreruperi tehnice legate de eliberarea facturii electronice sau la cererea clientului se poate elibera factura pe suport de hârtie, care este trimisă apoi, în format electronic, de agenția de turism la adresa de e-mail indicată de client pentru contact. În lipsa adresei de e-mail sau la cererea clientului, factura poate fi preluată și la agenția de turism respectiv trimisă prin poștă clientului.

3.5.2.

Cu privire la cele cuprinse la punctul 3.5.1., NUR este îndreptățită și la facturare pe suport de hârtie. Agenția de turism, în acest caz, trimite/predă clientului factura pe suport de hârtie împreună cu confirmarea de primire.

3.5.3.

În vederea respectării termenelor prevăzute la punctul 3.2., NUR trimite aviz de plată în cazurile incluse în sfera facturării electronice concomitent sau după trimiterea/predarea confirmării, în modul de trimitere/predare identic cu cel al confirmării.

3.6.

În cazul în care turistul, concomitent cu încheierea contractului și în colaborare cu NUR, încheie asigurări de accidente, boli, pierderea și furtul de bagaje și/sau de renunțare la călătorie, atunci prețul acestor asigurări se achită potrivit condițiilor contractului de asigurare în afara prețului total stabilit în contractul de călătorie. Atragem atenția că prin plata efectuată de către client se decontează prima dată prețul asigurărilor de accidente, boli, pierderea și furtul de bagaje și/sau de renunțare la călătorie iar restul se va considera garanție, avans sau preț de participare în funcție de condițiile de plată prevăzute la punctele 3.2.1. – 3.2.4.

4. Obligația de colaborare și de acordare de asistență

4.1.

Clientul și agenția de turism, în cadrul încheierii și derulării contractului, în special la comenzile cu termene scurte, se obligă să colaboreze în cursul executării contractului. În cadrul acestei colaborări, părțile se obligă să comunice reciproc și neîntârziat eventualele modificări legate de contactare, în caz contrar partea vinovată va suporta consecințele.

4.2.

NUR declară că pune în evidență pe paginile sale web – prin reliefare, atragerea atenției, explicații – promoțiile, reducerile și celelalte oferte cu prețuri diferite decât cele obișnuite respectiv diferențele față de condițiile obișnuite. Atragem atenția că diferențele frapante, conținuturile neobișnuite fără reliefare, atragerea atenției și explicații cum ar fi: prețuri contrastant de mari sau mici, greșeli evidente de calcul etc. sunt cauzate de greșeli sau defecțiuni ale sistemului informatic care nu se pot exclude nici cu întreținere și control corespunzător. Vă rugăm ca în asemenea situații, înainte de efectuarea rezervării sau vreunei declarații, să luați legătura cu NUR pentru clarificări. Datele eronate rezultate în urma defecțiilor sistemului informatic nu pot constitui baza încheierii contractului.

4.3.

Agenția de turism este obligată să acorde ajutor turistului și în situații pentru care agenția de turism nu răspunde, în special în caz de forță majoră sau atunci când contractul de călătorie nu este executat sau este executat defectuos din vina unui terț care nu are legătură cu executarea serviciilor prevăzute în contract, iar agenția de turism nu putea prevedea sau evita situația.

5. Modificarea contractului de călătorie

Contractul de călătorie poate fi modificat înainte de începerea călătoriei în următoarele situații:

5.1.

Agenția NUR este îndreptățită să mărească prețul total stabilit pe baza contractului în cazurile prevăzute de normele juridice, adică în cazul modificării prețului de transport (inclusiv a prețului combustibilului) sau a impozitelor, taxelor etc. legate de serviciile complementare (în special taxele de stațiune, andocare, aeroport) ori – cu excepția punctului 5.1.1. – în cazul modificării cursurilor de schimb în măsura prevăzută în contractul încheiat cu colaboratorul agenției NUR, cu condiția ca prețurile să nu poată fi modificate – nici din motivele menționate mai sus – cu 20 de zile înainte de data începerii călătoriei. NUR este obligată să comunice în scris turistului gradul și motivele mării prețului. Calcularea creșterii de preț se face prin adăugarea la prețul prevăzut în contract a întregii sume rezultate din creșterea cheltuielilor, sau, în cazul în care o parte din această creștere este suportată de NUR, a diferenței. Dacă această creștere de preț depășește 8%, atunci turistul poate rezilia contractul fără obligația de a plăti penalități și i se cuvin drepturile menționate la punctul 7.2.

5.1.1.

Atragem atenția că în cazul alegerii încheierii contractului în EUR, NUR renunță în privința prețului de participare și a altor taxe stabilite în EUR la dreptul său de a solicita creșterea prețului cauzat din modificarea cursului de schimb EUR-HUF.

5.2.

Dacă destinația călătoriei sau ruta ating teritoriile care – după încheierea contractului de călătorie – sunt incluse în lista țărilor și teritoriilor de destinație de pe pagina web a organului administrativ de stat condus de ministerul de externe, care „nu sunt recomandate să fie vizitate”, atunci agenția NUR este obligată să ofere un serviciu înlocuitor de aceeași sau de valoare mai mare respectiv în cazul unui serviciu de valoare mai mică, să restituie diferența turistului. Turistul poate renunța la contract fără obligația de a plăti penalități dacă nu acceptă serviciul înlocuitor, iar agenția NUR este obligată în acest caz să restituie imediat turistului întregul preț achitat.

5.3.

Agenția NUR este obligată să anunțe neîntârziat în scris sau cât mai repede după posibilități turistul despre modificarea serviciului/serviciilor ce



formează obiectul contractului de călătorie și a sumei totale de achitat. Dacă agenția NUR dorește să modifice semnificativ o condiție contractuală esențială și turistul acceptă această modificare inițiată de NUR, atunci părțile vor modifica pe baza celor stabilite contractul. Dacă agenția NUR dorește să modifice semnificativ o condiție esențială contractuală iar turistul nu acceptă această modificare inițiată de NUR, atunci turistul poate renunța la contract și i se cuvin drepturile menționate la punctul 7.2.

5.4.

Dacă agenția NUR inițiază modificarea contractului de călătorie, atunci turistul este obligat să comunice neîntârziat agenției decizia sa privind acceptarea modificării sau renunțarea la contractul de călătorie.

5.5.

Turistul este îndreptățit să-și transfere dreptul de participare la călătoria stabilită în contractul de călătorie unei terțe persoane ce corespunde condițiilor de călătorie stabilite în contractul de călătorie. Turistul este obligat să comunice neîntârziat agenției de turism această modificare. Condiția transferului este ca persoana terță să se angajeze să achite plățile încă scadente rezultate din contractul de călătorie și cheltuielile agenției de turism, legate de transfer.

5.6.

Dacă din motive din sfera de interese a turistului, este necesară modificarea cu caracter administrativ (de exemplu corectarea numelui) a contractului de călătorie sau dacă părțile convin asupra modificării unor condiții esențiale ale contractului de călătorie la inițiativa turistului, atunci turistul este obligat să achite agenției de turism cheltuielile acesteia legate de modificare, în același timp cu modificarea contractului. Agenția de turism furnizează informațiile legate de mărirea acestor cheltuieli. Modificarea unor condiții esențiale contractuale (ex. destinația, data etc.) la inițiativa turistului este posibilă doar prin renunțarea la contract din partea turistului și cu achitarea penalităților (menționate la punctul 6.2.), apoi cu efectuarea unei rezervări noi.

5.7.

Dacă nu se comunică altfel, mărirea cheltuielilor (sume paușale) de la punctele 5.5. și 5.6. este de 13.200,- HUF/persoană respectiv 40,- EUR/persoană în cazul contractelor pe bază de EUR.

6. Dreptul clientului de renunțare la contract

6.1.

Clientul poate renunța oricând la contractul de călătorie înainte de data începerii călătoriei. Renunțarea trebuie comunicată în scris agenției de turism cu menționarea numărului de participare (TN) al călătoriei. Declarația de renunțare intră în vigoare în momentul în care destinatarul o ia la cunoștință. Se consideră renunțare și situația în care turistul – fără nicio declarație prealabilă – nu începe călătoria (no show). În această situație data începerii călătoriei se consideră data renunțării la contract.

6.2.

Dacă clientul renunță la contractul de călătorie, iar motivul renunțării nu este unul prevăzut la punctele 5.1., 5.2., 5.3., atunci el este obligat să plătească penalități agenției NUR, stabilite potrivit punctelor 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., 6.2.4. respectiv 6.2.5.

6.2.1.

Mărirea penalităților – în lipsa altor informații decât cele de la punctul 6.2.4. – în cazul călătoriilor efectuate cu curse speciale de avion (charter), în grupuri IT (prețuri paușale, curse regulate), respectiv al călătoriilor individuale, cu autoturism, autobuz, tren sau în cazul rezervărilor de hotel, pensiune și apartament, în funcție de data renunțării, în cazul contractelor ce conțin prețul de participare stabilit pe persoană (și călătorii individuale), pentru fiecare persoană este de:

- 10% din prețul de participare, dar cel puțin 13.200,- HUF în cazul contractelor pe bază de HUF respectiv cel puțin 40,- EUR în cazul celor pe bază de EUR dacă renunțarea are loc cu 60-35 zile înainte de data începerii călătoriei;
- 40% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 34-a zi până la a 15-a zi;
- 70% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 14-a zi până la a 8-a zi;
- 90% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 7-a zi până la data începerii călătoriei, la data începerii călătoriei respectiv în cazul neefectuării călătoriei.

6.2.2.

Mărirea penalităților – în lipsa altor informații decât cele de la punctul 6.2.4. – în cazul călătoriilor individuale, cu autoturism, autocar, tren, al rezervărilor de pensiune, apartament, vilă, în funcție de data rezilierii, în cazul contractelor ce conțin prețul de participare/închiriere stabilit pe vilă sau apartament (și călătorie individuală), pentru fiecare vilă respectiv apartament este de:

- 10% din prețul de închiriere dacă renunțarea are loc cu 60-45 zile înainte de data începerii închirierii, dar cel puțin 13.200,- HUF în cazul contractelor pe bază de HUF respectiv cel puțin 40,- EUR în cazul celor pe bază de EUR;
- 50% din prețul de închiriere dacă renunțarea are loc de la a 44-a zi până la a 35-a zi înainte de data începerii închirierii;
- 90% din prețul de închiriere de la a 34-a zi înainte de data începerii închirierii și mai departe în cazul neînceperii închirierii.

6.2.3.

Mărirea penalităților – în lipsa altor informații decât cele de la punctul 6.2.4. – în cazul călătoriilor individuale interne, cu autocar, tren respectiv al rezervărilor de hotel, pensiune sau apartament, în funcție de data rezilierii este:

- 10% din prețul de participare/închiriere dacă renunțarea are loc cu 60-35 zile înainte de data începerii închirierii, dar cel puțin 13.200,- HUF în cazul contractelor pe bază de HUF respectiv cel puțin 40,- EUR în cazul celor pe bază de EUR;
- 40% din prețul de participare/închiriere dacă renunțarea are loc de la a 34-a zi până la a 15-a zi înainte de data începerii călătoriei;
- 70% din prețul de participare/închiriere dacă renunțarea are loc de la a 14-a zi până la a 8-a zi înainte de data începerii călătoriei;
- 100% din prețul de participare/închiriere dacă renunțarea are loc de la a 7-a zi respectiv în cazul rezervării ce cuprinde data de 31 de cembrie de la a 14-a zi până la data începerii călătoriei ori în cazul neînceperii călătoriei.

6.2.4.

La unele servicii de călătorie, precum și la serviciile Thomas Cook Austria AG și Thomas Cook Touristik GmbH, respectiv la alți furnizori străini se poate întâmpla ca mărirea amenzii contractuale să difere de cele stabilite la punctele 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., despre care agenția Dvs. de turism vă va furniza informațiile necesare.

6.2.5.

Legat de celelalte servicii neincluse în prețul de participare (de ex. city card, bilete la muzeu sau evenimente etc.), se va restitui 100% din valoarea acestora în cazul renunțării în mai puțin de 35 de zile de la data începerii călătoriei sau în cazul neînceperii călătoriei.

6/A.

Condiții Generale de Călătorie referitoare la pachete turistice care conțin transport aerian de persoane prin zboruri regulate (ex. zboruri de cursă regulată, zboruri low-cost, produsele Y-HUN, etc.)

6/A/1.

NUR prin pachetele turistice complete oferă servicii care includ transport aerian de persoane (în continuare: Pachet turistic combinat cu zbor de cursă regulată) prin zborurile regulate ale unor companii aeriene, pentru care de regula sunt valabile termene și condiții diferite față de cele obișnuite. Aceste sisteme de condiții (în continuare: Condiții speciale ale companiilor de zbor) pe deoparte asigură prețuri de bilete în general mai ieftine în cardul pachetului turistic decât biletele solo pe zborul regulat, dar pe altă parte clientul este obligat să achite prețul biletului în totalitate în momentul efectuării comenzii biletului, stabilită în contract, chiar și în cazul dacă ulterior clientul va renunța la efectuarea călătoriei pe baza Condițiilor Generale de Călătorie. Totodată modificările survenite la biletul de avion (ex. modificarea numelui clientului, etc.) vor fi taxate cu o suprataxă consistentă, în unele cazuri modificările nefiind posibile deloc. Despre Condiții speciale ale companiilor de zbor detalii veți primi de la agenția de turism ude veți efectua rezervarea.

6/A/2.

Atragem atenția asupra faptului că aceste Condiții speciale ale companiilor de zbor fac parte din contractul realizat referitor la Pachetul turistic combinat cu zbor de cursă regulată, iar prețurile de participare stipulate în aceste contracte sunt valabile doar împreună cu Condițiile speciale ale companiilor de zbor. În prețul de participare al acestor pachete turistice avantajele de preț care apar la biletele de avion față de cele ale curselor regulate se pot accesa doar prin asumarea termenelor și condițiilor de la punctul 6/A/1, mai ales referitor la condiția renunțării la călătorie. În acest caz taxa este mai ridicată decât la un pachet fără zbor de cursă regulată, deoarece din prețul de participare întreaga sumă referitoare



la biletul de avion va fi achitată de client către NUR și în cazul în care clientul va renunța la călătorie exercitându-și drepturile stipulate în Condițiile Generale de Călătorie.

6/A/3.

Conform Condițiilor speciale ale companiilor de zbor, dacă clientul renunță la contractul de călătorie care conține Pachet turistic combinat cu zbor de cursă regulată, iar renunțarea nu se datorează vreunei dintre cauzele formulate la punctele 5.1., 5.2., 5.3. atunci clientul este obligat să achite paguba produsă prin renunțarea la contract. Mărimea pagubei produse prin renunțarea la contract se calculează în funcție de momentul renunțării, dacă acesta are loc în ziua sau după ziua rezervării biletului de avion, stabilită prin contract, sau dacă acesta are loc în prealabil zilei rezervării biletului de avion. Astfel mărimea pagubei produse prin renunțarea la contract poate fi stabilită după cum urmează:

6/A/3.1.

Dacă clientul își exercită dreptul de renunțare la călătorie înaintea zilei comandării biletului de avion, stabilită prin contract, sau mai devreme de această dată, atunci paguba produsă va fi achitată printr-o sumă forfetară, iar mărimea acestor penalități, în funcție de data rezilierii față de data comandării biletului de avion este:

- 10% din prețul de participare, dar cel puțin 13.200,- HUF în cazul contractelor pe bază de HUF respectiv cel puțin 40,- EUR în cazul celor pe bază de EUR dacă renunțarea are loc cu până la 35 zile înainte de data începerii călătoriei;
- 40% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 34-a zi până la a 15-a zi;
- 70% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 14-a zi până la a 8-a zi;
- 90% din prețul de participare dacă renunțarea are loc de la a 7-a zi până la data începerii călătoriei, la data începerii călătoriei respectiv în cazul neefectuării călătoriei.

6/A/3.2.

Dacă clientul își exercită dreptul de renunțare la călătorie în ziua comandării biletului de avion, stabilită prin contract, sau după această dată, atunci biletul de avion va fi achitat integral, iar pe deasupra paguba produsă va fi achitată printr-o sumă forfetară, iar mărimea acestor penalități, în funcție de data rezilierii față de data comandării biletului de avion este:

- 10% din prețul de participare, calculată după scăderea integrală al prețului biletului de avion, dar cel puțin 13.200,- HUF în cazul contractelor pe bază de HUF respectiv cel puțin 40,- EUR în cazul celor pe bază de EUR dacă renunțarea are loc cu până la 35 zile înainte de data începerii călătoriei;
- 40% din prețul de participare, calculată după scăderea integrală al prețului biletului de avion, dacă renunțarea are loc de la a 34-a zi până la a 15-a zi;
- 70% din prețul de participare, calculată după scăderea integrală al prețului biletului de avion, dacă renunțarea are loc de la a 14-a zi până la a 8-a zi;
- 90% din prețul de participare, calculată după scăderea integrală al prețului biletului de avion, dacă renunțarea are loc de la a 7-a zi până la data începerii călătoriei, la data începerii călătoriei respectiv în cazul neefectuării călătoriei.

6/A/4.

Datorită Condițiilor speciale ale companiilor de zbor, condițiile de plată formulate la punctul 3.2. și subpunctele acestuia sunt valabile cu mențiunea că avansul achitabil la rezervare este suma formulată la punctele 3.2.1. și 3.2.2. dar minim prețul întreg al biletelor de avion din rezervare.

7. Renunțarea din partea agenției de turism

7.1.

Agenția de turism NUR poate renunța la contract cel târziu până la a 20-a zi înainte de data începerii călătoriei, printr-o declarație în scris.

7.2.

Dacă agenția NUR renunță la contractul dintr-un motiv ce nu face parte din sfera de interese a clientului, atunci

- a) clientul poate avea pretenție la un serviciu înlocuitor cu valoare identică sau mai mare în cazul în care NUR are posibilitatea prestării acestui serviciu, respectiv dacă serviciul înlocuitor are valoare mai mică, atunci NUR este obligată să achite diferența, sau
- b) dacă NUR nu poate oferi un serviciu înlocuitor potrivit celor de mai sus ori clientul nu acceptă serviciul înlocuitor oferit, atunci NUR este obligată să plătească înapoi întregul preț de participare (avans) achitat împreună cu dobânda prevăzută de normele în vigoare și în afară de cele cuprinse la punctele a.) și b.), NUR este obligată să achite despăgubiri pentru pagubele rezultate din această renunțare, cu excepția următoarelor situații: dacă renunțarea de către agenția NUR s-a petrecut dintr-un motiv ce nu putea fi influențat și nici împiedicat de ea (exceptând acțiunile unei terțe persoane sau cazul suprezervării) care la momentul încheierii contractului nu exista și nici nu putea fi prevăzută (forță majoră) sau dacă numărul participanților este mai mic decât numărul minim anunțat, iar clientul a fost informat în scris de către agenție despre renunțare.

7.3.

Numărul minim de participanți, ce constituie condiția efectuării excursiei în circuit respectiv a călătoriei ce conține servicii de transport persoane este 16 persoane/cursă dacă în catalogul, pagina web sau alte publicații ale NUR nu se menționează altfel. Dacă numărul minim de participanți nu este atins, atunci agenția de turism NUR poate renunța la contractul de călătorie în perioada cuprinsă între data încheierii contractului și ziua a 21- a de dinaintea datei începerii călătoriei, fiind obligată să anunțe turistul în cursul acestei perioade despre renunțare.

8. Executare defectuoasă

8.1.

Agenția de turism NUR se obligă să execute serviciile stabilite în contractul de călătorie și în cazul în care aceste servicii sunt executate prin colaborator, cu excepția situațiilor în care răspunderea sa este limitată prin convenții internaționale. În caz de executare defectuoasă, clientul își poate valorifica dreptul său la garanție. Solicitarea turistului de acordare a garanției se referă în primul rând la corectarea cu acordul clientului a serviciului reclamat de acesta sau oferirea de către NUR a unui serviciu înlocuitor de valoare identică sau mai mare. Dacă turistul nu folosește vreun serviciu din proprie inițiativă sau dintr-un motiv din sfera sa de interese, agenția NUR nu este obligată să micșoreze sau să returneze prețul de participare.

8.2.

Drepturile de garanție ale turistului sunt reglementate de Hotărârea Guvernului Ungar, nr. 281/2008 (XI.28.)

8.3.

Dacă turistul dorește să-și valorifice dreptul la garanție potrivit celor de mai sus, reclamația sa trebuie să o comunice la fața locului reprezentantului agenției locale NUR sau – dacă acesta nu este prezent – furnizorului de la fața locului (colaborator sau reprezentantul acestuia). Turistul răspunde pentru pagubele rezultate din comunicarea cu întârziere a reclamației, iar obținerea dovezilor intră în sarcina sa. Întreaga reclamație trebuie cuprinsă într-un proces verbal, un exemplar trebuie predat turistului. NUR, în funcție de posibilitățile concrete, propune soluții, servicii complementare care nu înseamnă însă recunoașterea reclamației. Turistul trebuie să declare dacă acceptă soluțiile, serviciile complementare propuse de NUR iar declarația sa trebuie cuprinsă în procesul verbal. Dacă turistul acceptă propunerile agenției, atunci părțile încheie un acord privind soluționarea solicitării garanției. Dacă părțile nu se înțeleg la fața locului în privința soluționării pretenției de acordare a garanției iar turistul dorește să-și valorifice dreptul la garanție, atunci el este obligat să comunice în scris acest fapt agenției în termen de 30 de zile de la data încheierii călătoriei. Turistul răspunde pentru pagubele cauzate de anunțarea cu întârziere a solicitării de garanție. Agenția de turism este obligată să investigheze reclamația după luarea la cunoștință a reclamației turistului, să ia măsurile necesare și să comunice punctul ei de vedere și motivele clientului.

8.4.

Agenția de turism NUR este obligată să despăgubească turistul pentru daunele pricinuite, cu excepția cazurilor în care ea dovedește că pentru îndeplinirea contractului de călătorie a făcut tot ce este în general de așteptat. Pentru stabilirea răspunderilor reciproce ale agenției de turism și turistului respectiv în caz de renunțare și executare defectuoasă se aplică normele Hotărârii Guvernului Ungar, nr. 281/2008 (XI.28.) și ale Codului Civil Ungar cu condiția ca suma de despăgubire plătită de către agenția de turism să fie cel mult dublul prețului de participare.

8.5.

Nu se achită despăgubiri în cazul pierderii, deteriorării bagajelor turistului, evenimente pe care turistul trebuie să le comunice neîntârziat firmei



de transport aerian și să le rezolve cu aceasta potrivit convenției încheiate între agenția de turism NUR și firmele de transport aerian.

8.6.

Turistul răspunde pentru daunele cauzate terților în cursul îndeplinirii contractului de călătorie.

9. Dispoziții legate de pașaport, viză, vămuire, valută și sănătate publică

Turistul răspunde pentru respectarea acestor dispoziții. Agenția de turism este obligată să atragă atenția turistului, în cadrul încheierii contractului de călătorie, asupra acestora și la modificarea lor continuă. Dacă turistul, din cauza nerespectării acestor dispoziții, nu poate participa la călătorie, atunci se consideră că el nu a început călătoria potrivit celor menționate la punctele 6.2.1 – 6.2.3.

10. Încheierea asigurării

Agenția de turism este obligată să informeze în mod corespunzător turistul despre posibilitățile încheierii asigurării de călătorie sau a asigurării riscului de anulare a călătoriei, despre elementele sale esențiale de conținut, în special riscurile acoperite de asigurarea riscului de anulare a călătoriei și la primele de asigurări. Atragem atenția asupra încheierii asigurării riscului de anulare a călătoriei (asigurare storno) care se poate încheia exclusiv concomitent cu încheierea contractului de călătorie, nu mai târziu și restituirea contravalorii acesteia nu poate fi solicitată. În privința persoanelor care au calitatea de turiști potrivit contractelor de călătorie încheiate cu agenția de turism NUR, cu excepția călătorilor de tip

„Oferte interne”, există contract de asigurare de călătorie și asigurare a riscului de anulare a călătoriei (storno), încheiat între NUR și societatea de asigurare „Európai Utazási Biztosító Zrt.” (EUB). Potrivit acestui contract și în privința unui produs de asigurare dat, persoanele fizice având calitatea de turiști se consideră asigurate dacă prima de asigurare menționată în contractul de călătorie a fost achitată în totalitate concomitent cu efectuarea rezervării. Preluarea riscurilor de către asigurator, în cazul asigurării pentru riscul de anulare a călătoriei, începe concomitent cu încheierea contractului, iar în cazul asigurării turistului începe concomitent cu începerea călătoriei, dar – în ambele cazuri – cel mai devreme după achitarea integrală a primei de asigurare către agenția NUR sau reprezentantul ei. În privința persoanelor care au calitatea de turiști potrivit contractelor de călătorie pentru rezervările de călătorii de tip „Oferte interne”, există contract de asigurare de călătorie și asigurare a riscului de anulare a călătoriei (storno), încheiat între NUR și societatea de asigurare „Európai Utazási Biztosító Zrt.” (EUB). Potrivit acestui contract și referitor la asigurarea riscului de anulare a la călătorie (storno), se consideră asigurate persoanele fizice menționate ca turiști în contractele de călătorie cu condiția ca prețul de călătorie menționat în contractele de călătorie să fie achitat în totalitate, concomitent cu efectuarea rezervării, către agenția NUR sau reprezentantul ei. În acest caz preluarea riscurilor de către asigurator referitor la anularea călătoriei începe concomitent cu încheierea contractului de călătorie. În privința asigurării turistului, persoanele fizice menționate ca turiști în contractele de călătorie se consideră asigurate dacă, în cazul unui produs de asigurare dat, prima de asigurare menționată în contractul de călătorie a fost achitată în totalitate concomitent cu efectuarea rezervării. Preluarea riscurilor de către asigurator, în cazul asigurării de călătorie, începe concomitent cu data menționată în contract a începerii călătoriei, dar cel mai devreme după achitarea integrală a primei de asigurare către agenția NUR sau reprezentantul ei. Condițiile valabile pentru toate asigurările:

- condițiile de asigurare EUB2015-12 NRU constituie părți integrante ale contractului de asigurare respectiv condițiile de asigurare EUB2015-13NRS în privința „Asigurării călătorilor interne” referitor exclusiv la produsul de asigurare pentru călătorii interne;
- concomitent cu acceptarea condițiilor contractului de călătorie, contractantul din cadrul contractului de călătorie declară că a luat la cunoștință condițiile de asigurare și le acceptă ca fiind obligatorii pentru el și turiștii;
- condițiile contractului de asigurare pot fi accesate pe pagina web www.neckermann.hu respectiv în birourile de valorificare.

11. Litigii

NUR se obligă să rezolve rapid, extrajudiciar solicitările îndreptățite, rezultate din executare defectuoasă. Pentru soluționarea litigiilor rezultate din contractul de călătorie, părțile stabilesc competența judecătorei centrale din Budapesta (1525 Budapest, Pf. 223). Potrivit art. 17/A, Legea CLV. din 1997 privind protecția consumatorului, societatea cu răspundere limitată NUR Kft. îi informează pe consumatori că gestionarea reclamațiilor se efectuează la sediul firmei (1118 Budapest, Dayka G. u. 5.) având următoarea adresă pentru corespondență: 1519 Budapest, Pf.

504. Eventualele reclamații se pot depune și prin scrisoare electronică, la adresa de e-mail: ugyfelszolgalat@neckermann.hu. Clientul – potrivit Legii CLV. din 1997 privind protecția consumatorului –, în calitate de consumator poate solicita începerea derulării unei proceduri la corpul de arbitraj competent, aparținător de domiciliul/locul de ședere/sediul său dacă a încercat deja soluționarea reclamației sale la NUR, dar aceasta nu a condus la niciun rezultat. Adresa pentru corespondență al corpului de arbitraj competent, aparținător de sediul firmei NUR Kft. este: 1253 Budapest, Pf. 10. Procedura de arbitraj este reglementată de art.18-38, Legea CLV. din 1997. În cazul încălcării normelor de protecția consumatorului se poate solicita derularea unei proceduri a Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, adresa acesteia la momentul redactării prezentelor condiții generale de călătorie este: 1052 Budapest, Városház u.7., filialele din teritoriu și alte informații se pot obține de pe pagina web www.nfh.hu.

12. Alte dispoziții

Agenția de turism NUR își rezervă dreptul de a efectua modificări ale celor cuprinse în cataloagele, publicațiile respectiv ale paginii sale web. Referitor la garanția patrimonială prevăzută de normele juridice, agenția NUR a încheiat contract cu firma de asigurare „Európai Utazási Biztosító Zrt.”. Dacă pe baza normelor juridice există obligativitatea plății unei dobânzi, acesta va fi calculată după rata de bază al băncii naționale ungare MNB în cazul contractelor de bază de HUN, respectiv după rata de bază al băncii centrale europene EKB în cazul contractelor de bază de EUR. Prin pagină web, menționată în prezentele Condiții generale de călătorie se înțeleg următoarele: pagina web principală a NUR având adresa: www.neckermann.hu respectiv subpaginile ce se pot accesa de la această adresă (ex. www.lastminute.hu).

Prezentele Condiții generale de călătorie (în cazul catalogului și altor publicații, la momentul terminării prelucrării materialelor) au fost elaborate luând în considerare normele juridice valabile și datele cunoscute la momentul redactării. Modificările ulterioare ale acestora sunt publicate pe pagina noastră principală, respectiv agențiile de turism oferă informații în acest sens.

Subsemnatul certific prin semnătura mea că am primit respectiv am luat la cunoștință și am acceptat conținutul prezentelor Condiții generale de călătorie respectiv al catalogului, altor publicații și al paginii web ce formează baza contractului de călătorie respectiv descrierea serviciilor și informarea cu privire la serviciul/serviciile comandat(e) de mine, prețurile, atenționările aflat(e) în aceste publicații, înainte de comandarea serviciului/serviciilor de călătorie respectiv încheierea contractului de călătorie.

Data:.....

Semnătura:.....