

**0. Bevezetés**

0.1. A NUR Neckermann-utazási 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, vagy utazási iroda) az alábbiakban közzéteszi a papíralapú és on-line programfüzetében (a továbbiakban: programfüzet), honlapjain (a továbbiakban: honlap), ill. az egyéb, programfüzetnek nem minősülő kiadványában, tájékoztatójában (pl. szórólap, egyéb kiadvány, stb., a továbbiakban: egyéb kiadvány, vagy egyéb tájékoztató) felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: általános utazási feltételek). Az általános utazási feltételek az utazási szerződés részét képezik.

0.2. Az utazási szerződésre a NUR programfüzetében, honlapján, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) ról szóló egyéb tájékoztatójában közzétett, valamint az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában szereplő, továbbá az általános utazási feltételekben meghatározott tartalom az irányadó, azzal, hogy az ezekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Ptk. 415-516. §-ait kell alkalmazni. A jelen általános utazási feltételek alkalmazandók abban az esetben is, ha az utazási szerződés tárgyát kizárólag szállásszolgáltatás, vagy utazási csomagnak nem minősülő egyéb egyedi szolgáltatás képezi, vagy ha a szerződés tárgyát a Thomas Cook Austria AG vagy a Thomas Cook Touristik GmbH, vagy más külföldi utazásszervező által közzétett katalógusokban leírt utazási szolgáltatás(ok) belső értékesítése képezi.

**1. Az utazási szerződés megkötése**

Az utazási szerződés a megrendeléssel, és annak elfogadásával, visszaigazolásával jön létre.

**1.1. A megrendelés/jelentkezés**

1.1.1. A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utas) a NUR utazási szolgáltatásait – eltérő szabályozás hiányában – a NUR utazási irodáiban, vagy bármely más, a NUR utazási szolgáltatásait értékesítő (utazást szervező, vagy utazást közvetítő) utazási vállalkozónál (a továbbiakban: utazásközvetítő) megrendelheti.

Az utazási irodában a megrendelés úgy történik, hogy a megrendelő a megrendelésről a NUR vagy az utazásközvetítő által kiállított, a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a programfüzetben, ill. egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t, tartalmazó, és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő, papíralapú jelentkezési lapot aláírja, és átadja a NUR Kft-nek, vagy az utazásközvetítőnek.

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

Az on-line rendszer használatával a megrendelés úgy történik, hogy a megrendelő a megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t tartalmazó, és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelő (on-line jelentkezési lapot) az on-line rendszer használatával kitölti, és az on-line rendszer használatával a NUR részére elküldi. A megrendelésnek a NUR-hoz történő megérkezését, és annak időpontját az e-mail igazolja, amelyet a NUR a megrendelés regisztrálásáról az on-line rendszer használatával az utas által megadott e-mail címre megküld (a továbbiakban: értesítés a megrendelés regisztrálásáról). Az értesítés a megrendelés regisztrálásáról röviddel az on-line jelentkezési lap beérkezését követően, automatikusan kerül kiküldésre a megrendelő e-mail címére, és azt igazolja, hogy az on-line jelentkezési lap a NUR-hoz az értesítésben szereplő tartalommal megérkezett. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az értesítés a megrendelés

regisztrálásáról nem jelenti a megrendelés elfogadását, és nem hozza létre az utazási szerződést, csak a megrendelés regisztrálását igazolja.

1.1.3. Az utazási szerződés megkötése kezdeményezhető a call center (a továbbiakban: telefonos ügyfélszolgálat) útján is, amely a megrendelő részére eljuttatja a telefonon közölt megrendelést rögzítő, a megrendelő által aláírandó, papíralapú, írásbeli jelentkezési lapot, amelyet a megrendelőnek aláírva, egy eredeti példányban kell a NUR-hoz eljuttatnia. A jelentkezési lap attól a naptól kezdődően minősül megrendelésnek, amikor az a NUR-hoz megérkezett.

1.1.4. A megrendelő a megrendeléséhez 8 napig kötvé van.

1.1.5. Amennyiben a megrendelő a megrendelést követően e-mailben, és nem postai úton kéri az értesítések részére történő megküldését, akkor erre a jelentkezési lapon utalni kell, és a megrendelő által ebből a célból megadott e-mail címet is a jelentkezési lapon kell rögzíteni.

1.2. A megrendelés elfogadása, visszaigazolása

1.2.1. Az utazási szerződés érvényesen akkor jön létre, amikor a NUR a papíralapú (1.1.1., és 1.1.3 pont), vagy on-line (1.1.2. pont) jelentkezési lapon hozzá megérkezett megrendelést elfogadta.

1.2.2. A megrendelés elfogadásáról a NUR a részvételi számot, un. TN számot tartalmazó visszaigazolás (a továbbiakban: visszaigazolás) átadásával, ill. megküldésével értesíti a megrendelőt.

1.2.3. A visszaigazolást a NUR, amennyiben a megrendelő által a kapcsolattartás céljára megadott e-mail cím a NUR rendelkezésére áll, elektronikus levélben küldi meg a megrendelőnek. Ennek hiányában a visszaigazolás az utazási irodában személyesen is átvethető, vagy postai úton kerül megküldésre a megrendelő részére.

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

1.3. A megrendelésre, visszaigazolásra, és a szerződés tartalmára vonatkozó egyéb szabályok

1.3.1. Ha az utazási szolgáltatás megrendelője harmadik személy utazó(k) érdekében (is) megrendelést ad ill. szerződést köt, akkor ezen harmadik személy utazó(k) értesítéséről a megrendelő köteles gondoskodni. Ebben az esetben az utazási szerződés szerint az utazás megkezdéséig az utast megillető jogok és az utast terhelő kötelezettségek a harmadik személy utazó(k) érdekében szerződést kötő megrendelőt jogosítják, ill. terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, amelyek természetüknél fogva csak személyesen az utazó(ka)t érintetik (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 a megrendelő/utas köteles az utazási irodát írásban értesíteni, melynek elmaradásáért, vagy késedelméért a megrendelő/utast terheli a felelősség.

1.3.2. Amennyiben az utazási szerződés megkötésének alapjául papíralapú, vagy honlapon közzétett programfüzet szolgál, akkor – eltérő rendelkezés hiányában – a jelentkezési lap/megrendelés, és a visszaigazolás tartalmán kívül a programfüzetben, és amennyiben ahhoz árlista tartozik, akkor az árlistában közzétett általános, valamint a célszág(ok)ra, továbbá az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)

ra vonatkozó információk, hasznos tudnivalók, figyelemfelhívások, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, továbbá az általános utazási feltételek is az utazási szerződés tartalmát képezik.

1.3.3. Amennyiben az utazási szerződés megkötésének alapjául programfüzetnek nem minősülő egyéb kiadvány szolgál, akkor – eltérő rendelkezés hiányában – a jelentkezési lap/megrendelés, és a visszaigazolás tartalmán kívül az egyéb kiadványban, és amennyiben ahhoz árlista tartozik, akkor az árlistában közzétett általános, valamint a célszág(ok)ra, továbbá az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) ra vonatkozó információk, hasznos tudnivalók, figyelemfelhívások, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, továbbá az általános utazási feltételek is az utazási szerződés tartalmát képezik.

1.3.4. Amennyiben az utazási szerződés megkötésének alapjául szolgáló, programfüzetnek nem minősülő egyéb kiadvány az árakat, az általános, valamint a célszág(ok)ra, továbbá az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ra vonatkozó információkat, hasznos tudnivalókat, figyelemfelhívásokat, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírását, az általános utazási feltételeket, vagy ezek bármelyikét valamely programfüzetre, vagy a NUR honlapjára történő utalással tartalmazza, akkor az egyéb kiadványban felhívott programfüzet, vagy honlap vonatkozó tartalma is az utazási szerződés részét képezi.

1.3.5. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazási szerződés on-line létrehozása során az on-line szerződéskötés menetében biztosított annak lehetősége, hogy a megrendelő/utas az utazási szerződés tartalmát annak megkötése előtt minden részletre kiterjedően megismerje, és biztosított annak rögzítése is, hogy ez a szerződés megkötése előtt megtörtént.

1.3.6. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazási szerződés papíralapú létrehozása során, amikor az utazási szerződés alapjául programfüzetnek nem minősülő egyéb kiadvány szolgál, akkor az 1.3.4. pontbeli információkat az egyéb kiadványban felhívott programfüzet és/vagy honlap tartalmazza, melynek a szerződés megkötését megelőző megismerését, átvételét a megrendelő/utas a jelentkezési lap/megrendelés, és/vagy az általános utazási feltételek aláírásával igazolja.

**2. Az utazási szerződés teljesítése**

2.1. A NUR kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(oka)t/részszerződés(oka)t (a továbbiakban: szolgáltatások) köteles személyesen vagy közreműködő(i) útján teljesíteni, a programfüzetben, illetve a honlapon közzétett, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található leírás tartalmának megfelelően.

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

2.3. A programfüzetben, illetve a honlapon, vagy a szolgáltatást tartalmazó egyéb kiadványban található ún. fakultatív szolgáltatások (programok) tájékoztató jellegűek, nem képezik az utazási szerződés tárgyát, azok megrendelésére az utazás helyszínén van lehetőség. Ezen szolgáltatások nyújtására a NUR - közreműködője útján - csak akkor köteles, ha a fakultatív szolgáltatás (program) teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. kirándulás esetén a jelentkezők megfelelő létszáma, stb.).

2.4. Az utasok repülőgéppel történő fuvarozására 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 utas kívánására az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légi közlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulási és érkezési időpontok valamint az útvonal és a megjelölt légitársaság módosulhat. A NUR a menetrend- és az útvonal-változtatás jogát fenntartja.

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

2.5.1. Az utazási iroda az úti dokumentumokat - eltérő megállapodás hiányában - az indulás előtt egy héttel postázza a megrendelő által megadott címre. Az úti okmányok határidőben történő megérkezésének elmaradását az utas haladéktalanul köteles az utazási irodában bejelenteni.

2.5.2. Abban az esetben, ha az úti dokumentumok 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. Sürgős esetben az utazási iroda jogosult az úti okmányok fax/e-mail útján történő továbbítására is.

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

### 3. Fizetési feltételek

3.1. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban nem benne foglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. A 2012. november 1. és 2013. április 30. között induló külföldi utazásokra vonatkozó megrendelések alapján létrejövő utazási szerződések megkötésével egyidejűleg 1.000,- Ft/fő, ill. egyéni utazás keretében apartman foglalása esetén 400,- Ft/fő összegű foglalási rendszerhasználati átalánydíj (a továbbiakban: tranzakciós díj) kerül felszámításra. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak.

#### 3.2. Fizetési határidők, fizetési mód

3.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 60. napnál korábbi szerződéskötés esetén az utas az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 10 %-ának megfelelő összegű foglalót és a részvételi díj 30 %-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni.

Felhívjuk a figyelmet a foglaló szabályainak alkalmazására. A foglaló jogcímén befizetett összeg a szerződés megkötésétől az utazás megkezdését megelőző 60. napig minősül foglalónak. Amennyiben a teljesítés az utazás megkezdését megelőző 60. nap előtt megkezdődik, akkor a teljesítés megkezdéséért felelős szerződő fél az adott foglalót elveszti, a kapott foglalót kétszeresen köteles visszatéríteni. Az utazás megkezdését megelőző 60. naptól kezdődően az utas által foglaló jogcímén befizetett összeg vonatkozásában a foglaló szabályait nem kell alkalmazni és a befizetett összeg jogcíme előlegre módosul.

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

3.2.2. Az utazás megkezdését megelőző 60 napon belüli szerződéskötés esetén az utas – a 3.2.3. és 3.2.4. pontban foglalt kivételével – az utazási szerződés eltérő kikötése hiányában a szerződés megkötésekor a részvételi díj 40%-ának megfelelő összegű előleget köteles fizetni.

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

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

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

- távoli/egzotikus repülő utaknál az utazás megkezdését megelőző 30 napon belüli megrendelés esetén,
- nyaraló vagy apartman foglalásakor az utazás megkezdését megelőző 50 napon belüli megrendelés esetén,
- az összes egyéb esetben az utazás megkezdését megelőző 10 napon belüli megrendelés esetén.

3.3. A 3.2.1., 3.2.2. és 3.2.3. pontbeli esetekben a fizetési mód a szerződéskötést lebonnyoló utazási vállalkozónál érvényes rend függvényében banki vagy postai átutalás, illetve készpénzes vagy bankkártyás fizetés.

Minden olyan esetben, amikor a fizetés nem készpénzben történik, a fizetés azon a napon tekintendő teljesítettnek, amikor a jóváírás a NUR bankszámláján megtörtént.

3.4. Bármely fizetési határidő elmulasztása az utas részéről szerződésszegésnek minősül, melyre tekintettel a NUR jogosult a szerződéstől elállni, az utas pedig köteles a NUR költségeit megtéríteni. A költségtérítés átalányösszegben történik, mértéke a részvételi díj és az elállás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

#### 3.5. Számlázás, fizetési értesítő

3.5.1. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy 2012. évtől kezdődően a NUR – egyelőre kísérleti jelleggel, és nem teljeskörűen – megkezdte az elektronikus számlázás bevezetését.

A számla az elektronikus számlázás körébe vont utazási irodák esetében az elutazás napjának dátumával került kiállításra elektronikus számla formájában.

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

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

3.5.2. Az elektronikus számlázás körébe be nem vont utazási irodák esetében papíralapú számlázás történhet, és az utazási iroda a számlát a visszaigazolásal együtt küldi meg/adja át a megrendelő részére.

3.5.3. A NUR a 3.2. pontban részletezett fizetési határidők betartása érdekében az elektronikus számlázás körébe vont esetekben a visszaigazolás elküldésével/átadásával egyidejűleg, vagy azt követően, a visszaigazolás elküldésével/átadásával azonos módon fizetési értesítőt küld a megrendelőnek – kivéve, ha egy időben megtörténik a megrendelés, annak visszaigazolása, és a teljes fizetendő díj kiegyenlítése.

3.6. Abban az esetben, ha az utas az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a NUR közreműködésével baleset-, betegség-, poggyásbiztosítást (BBP) és/vagy útlemondási biztosítást is köt, akkor ennek díja a vonatkozó biztosítási szerződés feltételeinek megfelelően fizetendő az utazási szerződésben

meghatározott teljes fizetendő díjon felül. Az utas által teljesített befizetés elsőként a BBP és/vagy útlemondási biztosítás díjára kerül elszámolásra és a befizetés ezt meghaladó része kerül jóváírásra a 3.2.1. – 3.2.4. pontbeli fizetési feltételek függvényében foglaló vagy előleg, vagy díj jogcímén.

3.7. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy az utazási szerződésben Euro-ban meghatározott részvételi díj, és egyéb díjak esetében a NUR lemond a deviza forintárfolyamának változása alapján érvényesíthető díjemelési jogosultságáról.

3.8. Az Euro-ban meghatározott díjakat az utas nemcsak Euro-ban, hanem, választása szerint forintban is kiegyenlítheti. Amennyiben az utas az Euro-ban meghatározott díj forintban történő kiegyenlítését választja, akkor a forint összeg a K&H Bank fizetés napján érvényes napi valuta eladási árfolyamának alkalmazásával kerül átszámításra Euro-ra.

3.9. Amennyiben az Euro-ban meghatározott díjat a NUR-nak valamely okból (pl. szerződéstől történő elállás) vissza kell fizetnie az utas részére, akkor a NUR a visszafizetést Euro-ban teljesíti, akár Euro-ban, akár forintban történt a befizetés. Amennyiben az utas a befizetett összeg visszafizetését forintban kéri, akkor a visszajáró Euro összeg a K&H Bank fizetés napján érvényes napi valuta vételi árfolyamának alkalmazásával kerül átszámításra forintra.

### 4. Együttműködési és segítségnyújtási kötelezettség

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

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

### 5. Az utazási szerződés módosítása

Az utazási szerződés az indulást megelőzően az alábbiak szerint módosítható:

5.1. A NUR jogosult az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a jogszabályban előírt esetekben, azaz a szállítási költségek (ideértve az üzemanyagköltségeket) változása, vagy az utazási szerződésben vállalt részszolgáltatásokkal kapcsolatos adó, illeték és egyéb kötelező terhek (így különösen üdülőhelyi díj, horgonyzási díj, repülőterei illeték), vagy – a 3.7. pontbeli kivétellel - a deviza forintárfolyamának a NUR közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felemelni, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A NUR köteles a díjemelés mértékét és indokait az utassal írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a NUR az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a NUR részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés NUR által viselt részét meghaladó összegével felemeli. Ha a díjemelés mértéke a 8 %-ot meghaladja, akkor az utas bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, és a 7.2. pontbeli jogok illetik meg.

5.2. Ha az úti cél vagy az ahhoz vezető útvonal olyan területet érint, amely – az utazási szerződés megkötését követően – a külpolitikáért felelős miniszter által vezetett központi államigazgatási szerv honlapján az „utazásra nem javasolt” utazási célszövegeket és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került, akkor a NUR köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatás nyújtása esetén a díjkülönbö-

zetet az utasnak megtéríteni. Az utas a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett bánatpénz fizetési kötelezettség nélkül elállhat a szerződéstől, amely esetben a NUR köteles a teljes befizetett díjat az utas részére azonnal visszafizetni.

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

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

5.5. Az utas jogosult az utazási szerződésben leköötött utazásban való részvétel jogát olyan harmadik személy részére engedélyezni, aki megfelel az utazási szerződésben meghatározott utazási feltételeknek. Az utas köteles erről az utazási irodát haladéktalanul tájékoztatni. Az engedély feltétele az, hogy a harmadik személy vállalja az utazási szerződésből eredő még esedékes kötelezettségek teljesítését, és megfizesse az utazási irodának az engedélyezés lebonyolításának költségeit.

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

5.7. Eltérő közlés hiányában az 5.5. és 5.6. pontban hivatkozott költségterítés mértéke 6000,- Ft/fő, Euro-ban meghirdetett utazások esetén 33,- EUR/fő összegű költségátalány.

## 6. Az utas elállási joga

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

6.2. Ha az utas az utazási szerződéstől eláll, és az elállás oka nem az 5.1., 5.2., 5.3. pontban meghatározott okok valamelyike, akkor köteles a NUR részére bánatpénzt fizetni a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3., 6.2.4. ill. 6.2.5. pont szerint meghatározott összegben.

6.2.1. A bánatpénz mértéke – a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - repülős különjáratok (charter), ún. csoportos IT (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az elállás időpontjának függvényében

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

az utazás megkezdése előtti	
60-35. napig a részvételi díj	10 %-a,
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 meg-

kezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj 90 %-a.

6.2.2. A bánatpénz mértéke - a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalásakor az elállás időpontjának függvényében

- nyaralónként vagy apartmanonként meghatározott részvételi/bérleti díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén lakásonként ill. apartmanonként:

a bérlet megkezdése előtti 60-45. napig a bérleti díj	
	10 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 44. naptól a 35. napig a bérleti díj	
	50 %-a,

a bérlet megkezdése előtti 34. naptól kezdve, továbbá a bérlet meg nem kezdése esetén a bérleti díj	
	90 %-a.

6.2.3. A bánatpénz mértéke – a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában – belföldi egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az elállás időpontjának függvényében az utazás megkezdése előtti

60-35. napig a részvételi díj/bérleti díj	10%-a,
---	--------

az utazás megkezdése előtti 34. naptól a 15. napig a részvételi díj/bérleti díj	40 %-a,
---	---------

az utazás megkezdése előtti 14. naptól a 8. napig a részvételi díj/bérleti díj	70 %-a,
--	---------

az utazás megkezdése előtti 7. naptól kezdve ill. december 31-ét magába foglaló foglalás esetén az utazás megkezdése előtti 14. naptól kezdve az utazás megkezdésének napjáig ill. az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj/bérleti díj	100 %-a.
--	----------

6.2.4. Bizonyos utazási szolgáltatásoknál előfordulhat, hogy a bánatpénz mértéke a 6.2.1., 6.2.2., 6.2.3. pontban írottaktól eltér, melyről további információval az Ön utazási irodája szolgál.

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

## 7. A NUR elállása

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

7.2. Ha a NUR az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

a.) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a NUR-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetivel alacsonyabb értékű, akkor a NUR a díjkülönbözetet köteles az utasnak megtéríteni, vagy

b.) ha a NUR a fentiek szerinti helyettesítő szolgáltatást felajánlani nem tud, vagy a felkínált helyettesítő szolgáltatást az utas nem fogadja el, akkor a NUR köteles az utas által befizetett teljes díjat (díjelőleget) a jogszabályban előírt kamattal együtt visszafizetni, és

c.) az a.) és b.) pontokban foglaltakon túlmenően a NUR köteles az utasnak az elállás következtében felmerült kárt megtéríteni, kivéve

- ha a NUR elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körön kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt – ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét – került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy

- ha a jelentkezők száma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, és az utazásszervező elállásáról az utast írásban tájékoztatták.

7.3. Az utazás elindításának feltételét képező legalacsonyabb résztvevőszám körutazásonként, illetve személyszállítási szolgáltatást tartalmazó utazás esetén járatonként 16 fő, kivéve, ha a NUR a programfüzetben, egyéb kiadványban, honlapon ettől eltérő létszámot tesz közzé. A meghirdetett legalacso-

nyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a NUR az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig élhet, és az elállását ezen időtartamon belül köteles az utassal közölni.

## 8. Hibás teljesítés

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

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

8.3. Ha az utas a fentiek szerint szavatossági igényt kíván érvényesíteni, kifogását a helyszínen haladéktalanul közölnie kell a NUR helyi képviselőjével, vagy - ha a NUR helyi képviselője nincs jelen - az érintett helyszíni szolgáltatóval (közreműködővel vagy a közreműködő képviselőjével). A közlés késedelméből eredő kárt az utas felelős, és a bizonyítási teher az utasra hárul. A kifogást teljes terjedelmében jegyzőkönyvbe kell foglalni, a jegyzőkönyv egy példányát az utasnak át kell adni. A NUR a kifogás rendezésére a konkrét lehetőségek függvényében javaslatot tesz, pótszolgáltatást ajánl fel, amely azonban nem jelenti a kifogás elismerését.

Az utasnak nyilatkoznia kell arról, hogy a NUR javaslatát, a felajánlott pótszolgáltatást elfogadja-e, melyet a jegyzőkönyvben szintén rögzíteni kell. Ha az utas a NUR javaslatát elfogadja, azzal a felek között a szavatossági igény rendezése tárgyában a megállapodás létrejön. Ha a felek a szavatossági igény rendezése tárgyában a helyszínen megállapodni nem tudnak és az utas szavatossági igényt kíván érvényesíteni, akkor ezt az utazás befejezésétől számított legkésőbb 30 napon belül köteles az utazási irodának írásban bejelenteni. Az utas felel a közlés késedelméből eredő károkért. A NUR az utas igénybejelentésének kézhezvételét követően köteles azt kivizsgálni, a szükséges intézkedéseket megtenni és álláspontjáról, valamint annak okáról az utast értesíteni.

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

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

8.6. Az utas által az utazási szerződés teljesítése során harmadik személyeknek okozott károkért az utas felel.

## 9. Ütlevél-, vízum-, vám-, deviza- és közegészségügyi rendelkezések

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

## 10. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az ütlemondási biztosítás megkötésének lehetőségéről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről,

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

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

A „Belföldi ajánlatok” programfüzetben szereplő utazások foglalására vonatkozó utazási szerződések értelmében utasnak minősülő személyekre vonatkozóan utasbiztosítási és utazásképtelenségre vonatkozó (storno) biztosítási szerződés áll fenn a NUR és az Európai Utazási Biztosító Zrt. (EUB) között. Ezen szerződés értelmében az utazásképtelenségre vonatkozó (storno) biztosítás vonatkozásában 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. Utasbiztosítás vonatkozásában kizárólag abban az esetben minősülnek biztosítottak az utazási szerződésben utasaként megjelölt természetes személyek, ha az adott biztosítási termékre vonatkozóan az utazási szerződésben feltüntetett biztosítási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került. A Biztosító kockázatviselése utasbiztosítás vonatkozásában az utazás - szerződésben meghatározott - kezdetével egyidejűleg, de legkorábban a biztosítási díjnak a NUR vagy megbízottja felé történő megfizetését követően kezdődik meg.

A biztosításra vonatkozóan egységesen érvényes feltételek:

- a biztosítási szerződés részét képezik az EUB2011-06NUR jelű Biztosítási feltételek, illetve a „Belföldi utasbiztosítás” vonatkozásában kizárólag a Belföldi utasbiztosítás termékre az EUB2007-12BF 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](http://www.neckermann.hu) oldalon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

## 11. Jogviták rendezése

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

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

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

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

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság eljárása kezdeményezhető, a központi szerv címe a jelen általános utazási feltételek elkészítéskor: 1052 Budapest, Városház u. 7. a területi elérhetősége és az egyéb információk megtalálhatók a [www.nfh.hu](http://www.nfh.hu) weboldalon.

12. A NUR a programfüzetekben foglaltak, ill. a honlapok változtatásának jogát fenntartja.

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

14. A jelen általános utazási feltételekben honlap alatt értendők a következők: a NUR fő honlapja, amely a [www.neckermann.hu](http://www.neckermann.hu) cím alatt található, valamint a NUR fő honlapról elérhető további web-oldalai ([www.lastminute.hu](http://www.lastminute.hu); [www.neckermannborze.hu](http://www.neckermannborze.hu); [www.kluboazis.hu](http://www.kluboazis.hu)). A „Tesco Utazás” márkanév alatt kínált szolgáltatásokra a [www.tescoutazas.hu](http://www.tescoutazas.hu) című honlapon közzétett általános utazási feltételek az irányadók.

15. A jelen általános utazási feltételek a programfüzet nyomdai anyagának zárásakor hatályos jogszabályok, és ismert adatok, állapot alapulvételével készültek. Az ehhez képest bekövetkező változásokat a [www.neckermann.hu](http://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 kísérjék figyelemmel.

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

Dátum: .....

Aláírás: .....