

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, cégjegyzékszáma: 01-09-263181, adószáma: 10839058-2-43) (a továbbiakban: NUR, vagy utazási iroda) az alábbiakban közzéteszi a papíralapú és on-line programfüzeteiben (a továbbiakban: programfüzet), a honlapján, ill. az egyéb tájékoztatójában (pl. szórólap, egyéb kiadvány, stb.), a továbbiakban: egyéb kiadvány) felajánlott utazási szolgáltatások igénybevételének általános szerződési feltételeit (a továbbiakban: általános utazási feltételek). Az általános utazási feltételek az utazási szerződés részét képezik.

0.2. Az utazási szerződésre a NUR programfüzetében, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok)ról szóló egyéb tájékoztatójában, on-line jelentkezés esetén az adott honlapon (a továbbiakban: honlap), az utazásra jogosító okmányokban, a részvételi díj megfizetését igazoló számlában, valamint az általános utazási feltételekben nem szabályozott kérdésekben az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendelet szabályait, és a Ptk. 415-516. §-ait kell alkalmazni. Ugyanezek az általános szerződési 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 utazásszervezők által közzétett katalógusokban leírt utazási szolgáltatás(ok) belföldi értékesítése képezi.

1. Az utazási szerződés megkötése

1.1. A megrendelő (a továbbiakban: megrendelő, vagy utas) a NUR utazási szolgáltatásait a NUR utazási irodában, vagy bármely más, a NUR utazási szolgáltatásait értékesítő (utazást szervező, vagy utazást közvetítő) utazási vállalkozónál (a továbbiakban: utazásközvetítő) megrendelheti. 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 utas megrendeléséhez 8 napig kötvé van.

Az utazási szerződés az utazási irodában történő megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az utas által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a programfüzetben, ill. egyéb tájékoztatóban alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő, a NUR vagy az utazásközvetítő által kiállított papíralapú jelentkezési lapot az utas aláírta, és a NUR a megrendelést elfogadta.

Az utazási szerződés on-line megrendelés esetén érvényesen akkor jön létre, amikor az utas által megrendelt utazási szolgáltatás(ok)nak a honlapon alkalmazott megjelölését, a teljesítés időpontját, a fizetendő teljes díjat, a fizetési határidő(ke)t és a mindenkor általános utazási feltételek megismerését és elfogadását rögzítő megrendelés (on-line jelentkezési lapot) az utas az on-line rendszer használatával kitöltötte, és a NUR részére elküldte, a NUR a megrendelés regisztrálását az on-line rendszer használatával az utas által megadott e-mail címre megküldte, és a megrendelést a NUR elfogadta.

A megrendelés elfogadásáról az utazási iroda mindkét megrendelési mód esetében a részvételi számat, ún. TN számat tartalmazó „egyszerűsített számla/visszaigazolás” elnevezésű, papíralapú irat átadásával ill. megküldésével értesíti az utast.

Ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma a jelentkezési lap illetve az on-line megrendelés tartalmától eltér, és az eltérést az utas három napon belül nem kifogásolja, illetve ha az egyszerűsített számla/visszaigazolás szerint fizetést teljesít, akkor az utazási szerződésre az egyszerűsített számla/visszaigazolás tartalma az irányadó.

1.2. 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 érinthetik (pl. kötelező oltás). A NUR a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatait és iratküldési kötelezettségét az utazási szolgáltatás megrendelője által megadott névre és címre, egyéb elérhetőségre történő elküldéssel közölheti, ill. teljesítheti joghatályosan.

1.3. A programfüzetben, illetve a honlapon közzétett általános, valamint a célország(ok)ra vonatkozó információk, az utazási szerződés tárgyát képező szolgáltatás(ok) leírása, a jelentkezési lap, illetve az on-line megrendelés, valamint az „egyszerűsített számla/visszaigazolás” elnevezésű irat tartalma és az általános utazási feltételek az utazási szerződés tartalmát képezik úgy a programfüzetekben, mint a honlapon, vagy az egyéb tájékoztatóban közzétett utazási szolgáltatásokra történő szerződéskötés esetén.

2. Az utazási szerződés teljesítése

2.1. A NUR kizárólag az utazási szerződésben felsorolt szolgáltatás(ok)at/részzolgáltatás(ok)at (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 üzletől, 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 kívánságára az utazási iroda köteles tájékoztatást adni. A légiközlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okok miatt a menetrend, az indulás 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 részvétellel jogosított és ahhoz kapcsolódó irato(ka)t, ide értve az utazási iroda közreműködésével megkötött biztosítás(ok) igénybevételeire 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 útján történő továbbítására is.

3. Fizetési feltételek

3.1. Az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díj a részvételi díjból és a részvételi díjban nem bennefoglalt, külön felszámításra kerülő díjakból tevődik össze. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a külön felszámításra kerülő díjak változhatnak.

3.2. Fizetési határidők, fizetési mód

3.2.1. Az utazás megkezdését megelőző 60. nappal 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 20 %-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 meghiúsul, akkor a teljesítés meghiúsulásáért 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 30%-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 lebonyolító 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 ellátás időpontjának függvénye, számítási módja és mértéke megegyezik a 6.2. pontban és alpontjaiban szabályozott bánatpénz számítási módjával és mértékével.

3.5. Abban az esetben, ha az utas az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg a NUR közreműködésével bal- eset-, betegség-, poggyászbiztosítást (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 feltételre függvényében foglalt vagy előlege, vagy díj jogcímén.

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, repülőtéri illeték), vagy a deviza forintárfolyamának a NUR közreműködőjével kötött szerződésben meghatározott mutató szerinti változása miatt felelősen, azzal, hogy az utazás megkezdését megelőző 20 napon belül a díj az itt meghatározott okból sem emelhető. A NUR köteles a díjemelés mértékét és indokát az utassal írásban közölni. A díjemelés kiszámítása úgy történik, hogy a NUR az utazási szerződés alapján fizetendő teljes díjat a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés teljes összegével, vagy amennyiben a költségnövekedést a NUR részben magára vállalja, akkor a díjemelés alapjául szolgáló költségnövekedés NUR által viselt részét meghaladó összegével felelősen. 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 célszágokat és térségeket megjelölő felsorolásba felvételre került, akkor a NUR köteles azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtani, ill. az eredetinel alacsonyabb értékű helyettesítő szolgáltatást nyújtása esetén a díjkülönbözetet az utasnak megtéríteni. Az utas a helyettesítő szolgáltatás elfogadása helyett 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 szerződésmódosítást 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 engedélyezett költségeit.

5.6. Ha a felek az utas kezdeményezésére az utazási szerződés nem lényeges elemeinek (pl. név) módosításában állapodnak meg, az utas köteles a NUR módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A felmerülő módosítási költség 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.

6. Az utas elállási jogja

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 ellátás 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 - **repülő különjáratok (charter), ún. csoportos IT (átalánydíjas, menetrend szerinti járatok), valamint egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén, szálloda, panzió és apartman foglalásakor az ellátás időpontjának függvényében - személyenként meghatározott részvételi díjat (és egyéni utazást) tartalmazó szerződés esetén, valamint az ún. City-katalógusban közzétett utazási szolgáltatások esetében 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 4. napig a részvételi díj	70 %-a,
3. naptól az utazás megkezdésének napjáig, az utazás megkezdésének napján, illetve az utazás meg nem kezdése esetén a részvételi díj	90 %-a.

6.2.2. A bánatpénz mértéke - a 6.2.4. pont szerinti eltérő információ hiányában - **egyéni, autós, autóbuzos, vonatos utazás esetén panzió, apartman, nyaraló foglalásakor az ellátás 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 ellátás 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 nem az utas érdekkörében felmerült okból áll el az utazási szerződéstől, akkor

a.) az utas az eredetivel azonos vagy magasabb értékű helyettesítő szolgáltatásra tarthat igényt, ha ennek nyújtására a NUR-nak lehetősége van, illetve ha a helyettesítő szolgáltatás az eredetinel 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 ellátás következtében felmerült kárát megtéríteni, kivéve

- ha a NUR elállására általa nem befolyásolható (ellenőrzési körén kívül eső), ésszerűen el nem hárítható olyan külső körülmény miatt - ide nem értve valamely harmadik személy magatartását, illetve a túlfoglalás esetét - került sor, amelyet a szerződéskötés idején nem látott és ésszerű elvárhatóság mellett nem is láthatott előre (vis maior), vagy
- 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 a programfüzetek árlistájában található, a célszágok leírásánál. A meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése miatti elállási jogával a NUR az utazási szerződés megkötésétől kezdődően az utazás megkezdését megelőző 21. napig elháríthat, 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 javítják, 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 kárért 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 indokáról az utast értesíteni.

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

8.5. A kártérítés nem vonatkozik az utas poggyászának elveszéséből, megsérüléséből eredő károkra, melyeket a NUR és a repülőtársaságok 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. Útlelél-, 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 nem kezdte volna meg.

10. Biztosítás

Az utazási iroda köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítás megkötésének lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról. 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 biztosítottoknak az utazási szerződésben utasként 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 biztosítottnak minősülnek az utazási szerződésben utasként megjelölt természetes személyek, feltéve, hogy az utazási szerződésben feltüntetett utazási díj a foglalással egyidejűleg hiánytalanul megfizetésre került** a NUR vagy megbízottja felé. Ebben az esetben a Biztosító kockázatviselése az utazásképtelenségre vonatkozóan az utazási szerződés megkötésével egyidejűleg kezdődik meg. **Utasbiztosítás vonatkozásában kizárólag abban az esetben minősülnek biztosítottoknak az utazási szerződésben utasként 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 **EUB2009-07NUR 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 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.

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 levelezési címe: 1088 Budapest, József krt. 6., a Regionális Felügyelőségek elérhetősége és az egyéb információk megtalálhatók a www.nfh.hu web-oldalon.

12. A NUR a programfüzetekben foglaltak ill. a honlap toltatásának jogát fenntartja.

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

14. A NUR fő honlapja a www.neckermann.hu cím alatt található, amelyről elérhető a NUR további web-oldalai (www.lastminute.hu; www.neckermannborze.hu; www.kluboazis.hu).