

ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

/Hatályos: 2025.02.05 napjától/

Jelen általános szerződési feltételek (a továbbiakban: „ÁSZF”) a JNN Utazási Iroda Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1067 Budapest, Szondi utca 30, cégjegyzékszám: 01-09-704804,

(továbbiakban: „Utazásszervező”) által üzemeltetett weboldalon („**Honlap**”) keresztül nyújtott szolgáltatásainak Ügyfelek által történő igénybevételére vonatkozó feltételeit, a szerződő felek (a továbbiakban: „**Felek**”) jogait és kötelezettségeit tartalmazza.

A Felek személyes adatainak kezelésére vonatkozó rendelkezéseket az Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

A jelen ÁSZF és az Adatkezelési Tájékoztató a továbbiakban együtt: „**Szerződés**”.

ALAPVETŐ FOGALMAK:

Utazásszervező: JNN UTAZÁSI IRODA KFT. (székhely: 1067 Budapest, Szondi utca 30, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-704804, adószám: **11820510-2-42**) **utazásszervezési feladatok ellátását végző jogi személy.**

Utas: **Az a fogyasztónak nem minősülő, tehát a szolgáltatásokat gazdasági tevékenysége körében igénybe vevő személy, aki az Utazásszervező valamely szolgáltatását igénybe veszi, vagy erre irányuló szerződést kíván kötni. Az a személy, aki online regisztrációval, vagy regisztráció nélkül a weboldalon foglalást rögzít.**

Honlap: <https://www.jnnstart.com>

Szolgáltatás: A weboldalon közzétett szálláshelyekre történő utazásszervezési feladatok ellátása.

Szolgáltatási díj: Az Utas által a Szolgáltatás igénybevételéért Utazásszervezőnek fizetendő díj.

Üzleti Információ: A gazdasági élet szereplőire, vagy azok egy csoportjára vonatkozó bármely, elektronikus úton feldolgozható, tárolható, továbbítható adat, tény vagy információ.

I. UTAZÁSI CSOMAGRA VONATKOZÓ SZERZŐDÉS

1. Az utazási csomagra vonatkozó szerződés (továbbiakban: utazási szerződés) az Utazó (továbbiakban: Utas) és az Utazásszervező között az utazási szolgáltatások megrendelésével, a jelentkezés nyilvántartásba vételével, az Utazásszervező visszaigazolásával, valamint – a visszaigazolásban jelzett - előleg, vagy a teljes összeg befizetésével jön létre.

2. Amennyiben az Utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy foglalja le az utat, az Utazásszervező nem köteles vizsgálni, hogy e harmadik személy jogszerűen képviseli-e az Utast, illetve, hogy az általa megadott adatok a valóságnak megfelelnek-e. Az utazási szerződés szerint az Utast terhelő kötelezettségek az Utas javára szerződő harmadik személyt terhelik, ide nem értve azokat a kötelezettségeket, melyek természetüknél fogva személyesen csak az Utast érinthetik (pl. védőoltás). Az eljáró személy köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos –

birtokába jutott – okiratot, tájékoztatót utastársainak haladéktalanul átadni. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, az esetleges jogosulatlan megbízás ügyviteléből fakadó károkért és költségekért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik. A Felek rögzítik, hogy az Utas az utazás megkezdése előtt az utazási szerződésből fakadó jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan harmadik személyre, aki az utazási szerződésben foglalt valamennyi feltételeknek megfelel, feltéve, ha az Utazásszervezőt erről az utazási csomag megkezdése előtt legalább 7 nappal, írásban papíralapon vagy az Utazásszervező elektronikus elérhetőségén értesíti. A Felek rögzítik továbbá, hogy a jogok és kötelezettségek átruházását megelőzően keletkezett kötelezettségekért és az átruházásból eredő többletköltségek megfizetéséért a megrendelő kilépő és a harmadik belépő személy egyetemlegesen állnak helyt.

3. Az utazás időtartamát, az utazási szolgáltatások lényeges elemeinek meghatározását, minőségét, a teljesítés módját, a részvételi díj, illetve a teljes díj összegét és annak tartalmát, a fizetési feltételeket, illetve az egyéb, felszámításra kerülő költségeket az Utazásszervező által közzétett tájékoztató (weboldal) tartalmazza, továbbá az Utazásszervező általános tájékoztatót nyújt az Utast megillető jogokról.

4. Az úti okmányok (útleveél, esetlegesen vízum) beszerzése az Utas kötelessége és felelőssége. Az Utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkorai jogszabályokat, előírásokat (pl. útleveél-, ideiglenes útleveél, vám-, devizajog-szabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani; az ezek megszegéséből, be nem tartásából eredő többletköltségek és károk az Utast terhelik. Ideiglenes útleveéllel történő utazás esetén a légitársaság megtagadhatja a check-in esetén az utasfelvételt, az ebből eredő károk az Utast terhelik. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az Utas tartozik felelősséggel. A nem európai uniós állampolgárságú Utasok a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen. Az Utas vállalja, hogy olyan e-mail címet ad meg, amelynek rendszere a részére beérkező elektronikus üzenetekre automatikus válaszüzenetet küld, amely a Dokumentumok Utas részére történő beérkezését kétséget kizáróan igazolja (olvasási visszaigazolás). Amennyiben az Utas e-mail levelezőrendszere olvasási visszaigazolás küldésére nem alkalmas, úgy az Utas köteles a beérkezést követően haladéktalanul válaszüzenet formájában nyugtázni a Dokumentumok részére történt beérkezését. Az Utas a Dokumentumok általa megadott e-mail címre történő megküldését joghatályosnak ismeri el és tudomásul veszi, hogy az e-mail cím pontos megadása és a későbbiekben történő működése vonatkozásában kizárólagosan őt terheli felelősség. Az Utas a részére bármely módon eljuttatott Dokumentumokat köteles kinyomtatni és azokat az utazás során mindvégig magánál tartani. Az Utas tudomásul veszi továbbá, hogy a foglalás során megadott adatok helyességéért kizárólagos felelősség terheli, ezért az Utazásszervező felhívja az Utas figyelmét a személyes adatok pontos megadására. Amennyiben az Utas foglaláskor megadott e-mail címére legkésőbb az indulás napját megelőző 7. napig nem érkeztek meg a Dokumentumok, úgy az Utas köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot az Utazásszervezővel a probléma megoldása érdekében. Az Utas a dokumentumokat letöltheti a weboldaltól is.

II/A. SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKESÍTÉSE

1. Irodai értékesítés

i. Az Utas az Utazásszervező irodájában az ügyintézővel együtt választja ki a számára megfelelő szállodát.

ii. Az ügyintéző az Utasnak a végső árat ajánlja ki.

2. A jnnstart.com értékesítés folyamata:

i. Az Utas az általa elvárt paraméterek megadása mentén választ a számára megfelelő szállodák közül a jnnstart.com-on keresztül.

ii. A jnnstart.com lekéri Adatbázisából a keresésnek megfelelő szállásokat, illetve azoknak rendszerében megjelenő díját.

iii. A jnnstart.com felületén az Utas kifizeti a fenti elv mentén kiszámolt díjat.

iv. A II.1. és II.2. pontokban jelzett két vásárlási folyamat közti különbség abban áll, hogy az első esetben az irodai ügyintéző hajtja végre a vásárlást, a másik esetben az Utas a jnnstart.com-on keresztül automatikusan végzi el.

Amennyiben az Utas a szálláshely helyszínén extra szolgáltatásokat vásárol, úgy ezen díjtételek vonatkozásában sem jogilag sem pénzforgalmilag az Utazásszervezőnek nincs felelőssége.

II/B. FOGLALÁS MENETE, DÍJFIZETÉS

1. Regisztráció nélküli vásárlás:

Regisztrálatlan utasoknak minden esetben azonnal fizetniük kell a foglalás folyamán. Ennek alapvető oka az, hogy magában a regisztrált fiókba nem kerülnek elmentésre azokat a foglalásokat, amiket később fizetnek az utasok, az Utas nem tudja semmilyen módon visszakövetni a félretett szállásokat.

2. Regisztrációval egybekötött vásárlás:

A regisztrált Utasoknak lehetősége van a későbbi fizetésre, feltéve, ha a szállásadó lehetőséget biztosít a későbbi teljesítésre. Alapvetően minden szolgáltatás mellett rögzítésre kerül egy fizetési határidő, ami értelemszerűen vagy egy az adott naptól eltérő (későbbi) dátum vagy az adott nap dátuma. Az érkezés napjáig kell rendezni a számlát az oldalon, ellenkező esetben a rendszer automatikusan törli a foglalást.

3. Utazásszervező a szerződés visszaigazolásában tájékoztatja Utasait a létrejött utazási csomagra vonatkozó szerződés alapján fizetendő teljes díj forintban, illetve a megállapodott pénznyemben meghatározott összegéről. A teljes díj magában foglalja az Utazásszervező által nyújtott szolgáltatásoknak a szervezési díjat is magában foglaló díjat, valamint a részvételi díjon túlmenően külön felszámításra kerülő adó, illeték és egyéb esetleges kötelező terhek forintban, illetve a megállapodott pénznyemben meghatározott összegét. A részvételi díj az utazások meghirdetett – az utazási csomagban szereplő - szolgáltatásainak ellenértékét, az Utazásszervező eljárási díját és szervezési költségeit, valamint az ÁFA összegét tartalmazza. A teljes díjban szereplő, és az Utast terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, illetve üzemeltető egyoldalú rendelkezése alapján változhat.

4. Az Utas vállalja, hogy az utazási szerződés elfogadásával egyidejűleg – amennyiben a választott szálláshely megköveteli - díjelőleget fizet. A megfizetett előleg garantálja, hogy az ily módon lefoglalt helyeket az Utazásszervező más utasnak nem értékesíti. Az Utazásszervező által közölt előleget a jelentkezéskor, a teljes díj fennmaradó összegét pedig legkésőbb az utazás megkezdése napján kell megfizetni, kivéve, ha valamelyik szálláshely eltérő szabályokat

alkalmaz. Felek kifejezetten megállapodnak, hogy a határidő be nem tartását az Utas részéről az utazási szerződéstől történő elállásnak tekintik, amely a szerződést felbontja, és az Utas ez esetben köteles az Utazásszervezőnek a szerződés IV/1. pontjában meghatározott bánatpénzt az ott szabályozott módon és mértékben, legkésőbb az elutazás időpontja előtt 8 nappal megfizetni, illetve Utazásszervező jogosult azt beszámítással rendezni.

5. Az Utazásszervező által meghirdetett szobátípusok esetében az egy személyre eső részvételi díjak az adott foglalásban szereplő szobakihasználtság esetén érvényesek. A szobában lakók létszámának módosulásával a részvételi díj személyenkénti ára is megváltozik, pl. amennyiben valamely utas (több utas) az utazást lemondja, és ennek következtében az adott szobátípus kihasználtsága csökken, abban az esetben – a szoba típusától, kapacitásától és az utat lemondó személyek számától függően – az eredeti foglalásban szereplő személyek számára az eredeti foglalástól eltérően magasabb összegű egy főre eső részvételi díj kerül megállapításra.

6. Az Utas az utazás során a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatás(oka)t csak akkor veheti igénybe, ha a helyszínen a szolgáltatás teljes részvételi díját kifizeti a Szállásadó részére, az általa megadott feltételek szerint. Az Utazásszervezőt e szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációkért felelősség nem terheli.

7. Fizetési feltételek:

Az Utazásszervező rendszerében kizárólag kártyás fizetésre van lehetőség a CIB Bank banki rendszerén keresztül. A fizetésre legkésőbb az érkezés napjáig van lehetőség.

A szolgáltatási díjat az utasok a jnnstart.com-on keresztül, az Utazásszervezőnek fizetik meg.

Az Utazásszervező online foglalási rendszerében automatikusan jár kedvezmény olyan termékekkel kapcsolatban, amelyeknek a lemondása 14 napon belülre esik.

Az Utazásszervező a rendszeresen vásárló partnerek részére kedvezményes foglalási lehetőséget biztosít a JNN Start online felületen az 1. sz. mellékletben foglaltak szerint.

8. Számla kiállítás:

A számla a Billing rendszeren keresztül automatikusan kerül kiállításra. A számlát az Utas email útján kapja kézhez a voucherrel, illetve egyéb információkkal együtt.

9. Kommunikáció:

A rendszer - az alapvető kommunikációs felületeken túlmenően - automata emaileken keresztül kommunikál az utasaival. Ezekben szükséges információkat továbbít, arra a címre, amit a felhasználó ad meg (fizetési határidő közeledik, utazás közeledik stb.)

10. Információs csomag elfogadása:

Az Utazásszervező a legtöbb szálláshoz, csatol egy kiegészítő információs csomagot angol nyelven. A rendszer az információs csomagot, egy automatikus fordító segítségével magyar nyelvre fordítja és a vásárlási folyamatba beépíti. Ezen információk fogadásához az Utas külön hozzájárulása szükséges.

11. Visszmondási feltételek, és rendelés automatikus törlése:

A rendszer automatikusan visszamondja az utazást, a Szálláshelyet Biztosító Partner felé, amennyiben a foglalási fenntartása az Utazásszervező számára már fizetési kötelezettséggel járna, és az utas még nem rendezte a szolgáltatás összeget. Ennek pontos határidejét a szállásadó határozza meg, és az Utazásszervező ez alapján továbbítja az Utas felé.

Léteznek olyan szállások, ahol a fenti díjtétel azonnal fizetendő.

Amennyiben az Utazó a teljes összeget megfizette az Utazásszervező felé, a szállást a rendszer automatikusan véglegesíti, és az Utast teljes kötbér terheli.

12. Kérdések feltevése:

Az utasok, az utazás időtartama alatt felmerülő kérdéseiket az Utazásszervező által megadott ügyeleti telefonszámon - mely feltüntetésre kerül az utazó voucher-én - tehetik fel.

13. Felelősségvállalás:

Az Utazásszervező utazásközvetítő szerepet tölt be, mely során a szállásadók által létrehozott terméket továbbítja a jnnstart.com oldalon keresztül az utasok felé.

Az utasok az Utazásszervezővel állnak szerződéses jogviszonyban.

III. SZERZŐDÉS MEGSZÚNÉSÉNEK ESETEI ÉS JOGKÖVETKEZMÉNYEI

1. a) A szerződés megszűnik a IV/3. pontban szabályozott esetben.

1. b) Az Utazásszervező kártérítési kötelezettség nélkül jogosult felmondani az utazási szerződést, ha az Utazásszervezőt elháríthatatlan és rendkívüli körülmények gátolják a szerződés teljesítésében, és indokolatlan késedelem nélkül, az utazási csomag megkezdése előtt értesíti az utazót a szerződés felmondásáról.

1. d) Az 1. a) - 1. b) pontban rögzített esetekben az Utazásszervező legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül online rendszerén keresztül visszafizeti az Utasnak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat.

2. Amennyiben az utazást vis maior, háború, járvány, terrorizmusveszély, sztrájk, vagy elháríthatatlan természeti jelenség, technikai akadályok befolyásolják, vagy megghiúsítják, a szolgáltatások fenti okokból bekövetkezett el- maradásáért az Utazásszervező felelősséget nem vállal, az ezen okból jelentkező többletköltségek az Utast terhelik. Az ilyen okból bekövetkezett változásokért az Utazásszervező kártérítési felelősséggel nem tartozik.

IV. LEMONDÁSI ÉS MÓDOSÍTÁSI FELTÉTELEK

1.1 Ha az Utas az utazás megkezdése előtt a szerződést felmondja – a IV/3. pontban foglalt okból történő felmondás kivételével -, avagy hatósági elutasítás miatt (pl.: útlevél, vízum) nem vehet részt az utazáson, az alábbi mértékű bánatpénzt köteles megfizetni. A felmondás napjának az számít, amikor az az Utazásszervező vagy az Utazásközvetítő (akitől az Utas az utazási csomagot vásárolta) irodájába beérkezett. A felmondás napja beleszámít, az utazás napja nem számít bele a bánatpénz megállapításába.

• ha a felmondás az utazás megkezdése előtti 61. napig történik: a teljes díj 100 %-át;

• 60-36. nap közötti felmondás: a teljes díj 100 %-át;

• 35-20. nap közötti felmondás: a teljes díj 100 %-át;

• 19-8. nap közötti felmondás: a teljes díj 100 %-át;

• 7 napon belüli felmondás esetén, illetve, ha az Utas nem jelenik meg az indulásnál, ez esetben a teljes díj 100%-át köteles az Utas megfizetni bánatpénz jogcímén.

A JNN Utazási Iroda Kft. méltányossági alapon eltérhet a bánatpént fentiekben meghatározott mértékétől.

1.2 A bánatpénz összege az utazási szolgáltatások értékesítésének lehetetlenülése, a más módon való felhasználásából eredő költségmegtakarítás és bevétel elmaradása esetén, az utazási szolgáltatások teljesítéséhez Utazásszervező által már felhasznált összeg, amennyiben az magasabb a fentebb, 1.1 pont alatt foglaltak szerint számított összegnél.

1.3 A fizetendő bánatpénzt az Utazásszervező jogosult levonni az Utasnak visszajáró részvételi díj (teljes díj) összegéből. Amennyiben az Utas által befizetett összeg nem fedezi az Utazásszervező által igényelt bánatpénzt, úgy az Utas köteles azt (vagy a különbözetet) a felmondás időpontjától (illetve a felmondás közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül az Utazásszervezőnek megfizetni. A postai úton közölt felmondás időpontját a felmondási nyilatkozatnak az Utazásszervezőhöz vagy az Utazásközvetítőhöz történő beérkezési ideje határozza meg.

2. Utazásszervező fenntartja a jogát, hogy az utazási szerződés feltételeit egyoldalúan módosítsa, amennyiben a változás nem jelentős – erről az Utast írásban értesíti. Ha az Utazásszervező az utazási szerződés lényeges feltételét az indulás előtt rajta kívülálló okból kívánja jelentősen módosítani, továbbá, ha az Utas által megrendelt szolgáltatáshoz kapcsolódó, az Utazásszervező által korábban elfogadott különleges igényeket nem tudja teljesíteni, vagy a részvételi díj emelkedése a 8%-ot meghaladja, az Utazásszervező az Utast haladéktalanul tájékoztatja a változtatásokról és az utazási csomag teljes díjának ezzel összefüggő esetleges csökkenéséről. Az Utas a tájékoztatás alapján jogosult a változtatást elfogadni vagy a szerződést bánatpénz megfizetése nélkül felmondani, amely döntését haladéktalanul, de legkésőbb a tájékoztatás kézhezvételétől számított 3 naptári napon belül köteles az Utazásszervezővel írásban közölni. Amennyiben ezen határidőn belül az Utas nem ad választ, a szerződés a határidő lejártát követő napon megszűnik. Ha az utazási szerződést a fentiek szerint az Utas felmondja és nem fogad el másik utazási csomagot, az Utazásszervező haladéktalanul, de legkésőbb a szerződés felmondásától számított tizennégy napon belül visszafizeti az Utasnak az általa vagy a nevében befizetett teljes díjat online rendszerén keresztül.

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

4. Ha az Utas az utazás feltételein az utazás megkezdése előtt módosítani kíván (utasnév, szállásfoglalás kiegészítő szolgáltatásainak módosítása vagy törlése, számla adatainak megváltoztatása, stb.), köteles az Utazásszervező módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit megtéríteni az alábbiak szerint:

- **35. napig bejelentett módosítások miatt személyenként** a módosítással járó költségek 100 %-át;
- **35 napon belül bejelentett módosítások miatt személyenként** a módosítással járó költségek 100 %-át;
- **számla adatainak módosítása foglalásonként** a módosítással járó költségek 100 %-át.

A JNN Utazási Iroda Kft. méltányossági alapon eltérhet a bánatpént fentiekben meghatározott mértékétől.

Névmódosításnak minősül az Utas nevének nem pontos megadásából adódó javítás, mint betűelírás a névben, vagy több név esetén az egyik név le hagyása. Azonos szobában lakó utasok esetében névmódosítás címen legfeljebb egy nevet lehet módosítani.

5. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, szálloda, utazók létszámának csökkenése) módosítására az Utas részéről csak a IV/1. pontban meghatározott bánatpéntz megfizetése mellett és új foglalás keretei között van lehetőség.

6. Bizonyos esetekben a szállodák a jelen ÁSZF-ben feltüntetettekhez képest eltérő – az Utasra nézve hátrányos – lemondási feltételeket határozhatnak meg, amely feltételeket az Utassal megkötött egyedi szerződés rendelkezései tartalmazzák.

V. BIZTOSÍTÁS

Az Utazásszervező köteles az utast megfelelően tájékoztatni az utazási és az útlemondási biztosítási fedezet létrehozásának lehetőségeiről és a biztosítási szerződés lényeges, tartalmi elemeiről, különösen az utazási és az útlemondási biztosítás által fedett kockázatokról és a biztosítási díjakról.

A mindenkori biztosítás szerződési feltételek megtekinthetők a <https://eub.hu> oldalon.

Az utazási szerződés feltételeinek elfogadásával egyidejűleg az utazási szerződés Utasa nyilatkozik arról, hogy a biztosítási feltételeket megismerte, és az abban foglaltakat magára és az utasokra vonatkozóan kötelezőnek fogadja el.

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

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

VI. TOVÁBBI FELTÉTELEK

1. Az Utas tudomásul veszi, hogy az Utazásszervező számára szükséges megadni foglalásonként legalább egy lakcímet a számlázáshoz, egy e-mail címet a kapcsolattartás miatt, illetve egy mobiltelefonszámot, amelyen az Utasok az utazás előtt és alatt elérhetők, hogy az esetlegesen fellépő változásokról az Utazásszervező az Utasokat értesíteni tudja. A telefonszám nem megadásából keletkező károkért az Utazásszervező nem felelős. Az Utazásszervező vállalja ugyanakkor, hogy a megadott telefonszámot kizárólag az utazással kapcsolatos információadásra használja, azt bizalmasan kezeli az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint. Az erre vonatkozó részletes szabályozást az Utazásszervező Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

2. Az Utazásszervező nem köteles a részvételi díjat visszatéríteni, ha az Utas valamelyik kifizetett szolgáltatást saját elhatározásából vagy érdekkörében felmerült okból nem vette igénybe.

3. Az Utas az utazás során az általa más személynek okozott kárért közvetlen felelősséggel tartozik. Az Utas a célterületen okozott kárért (szállodai tartózkodás, stb.) közvetlen felelősséggel tartozik.

4. Az Utazásszervező a szolgáltatás természeti környezetének rendkívüli okból történő megváltozásáért, az időjárás megváltozásából, illetve természeti okokból eredő kellemetlenségeikért vagy károkért felelősséget nem vállal.

5. Az Utas kártérítésre jogosult az Utazásszervezőtől minden olyan kárért, amely az Utast a szolgáltatások nem szerződésszerű teljesítése miatt éri, amennyiben bizonyítani tudja kártérítési jogalapját és összecszerűségét, amelyet indokolatlan késedelem nélkül meg kell fizetni. Az Utas nem jogosult kártérítésre, ha az Utazásszervező bizonyítja, hogy a szerződésszegés i) az utazónak róható fel, ii) olyan harmadik személy magatartására vezethető vissza, aki az utazási csomagra vonatkozó szerződésben foglalt utazási szolgáltatás teljesítésével nincsen kapcsolatban, és a szerződésszegést az Utazásszervező észszerű elvárhatóság mellett sem láthatta előre, vagy az elháríthatatlan volt, vagy iii) elháríthatatlan és rendkívüli körülmények miatt következett be. Amennyiben nemzetközi egyezmények nem korlátozzák a szolgáltatás nyújtója által fizetendő kártérítés mértékét, a kártérítés mértékére a Ptk. szerződésszegéssel okozott kár mértékére vonatkozó szabályai alkalmazandók, azzal, hogy az Utazásszervező a teljes részvételi díj összegének háromszorosát meghaladó része tekintetében kizárja kártérítési felelősségét, amely kizárás nem terjed ki a személyi sérülésre, illetve a szándékosan vagy súlyos gondatlanságból okozott kárra.

6. Ha a szerződésszegés az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti, és az Utazásszervező az Utas által megszabott észszerű határidőn belül azt nem orvosolja, az Utas bánatpénz megfizetése nélkül jogosult az utazási szerződést felmondani, valamint díjengedményt, illetve kártérítést követelhet. Az Utas e bekezdésben foglalt nyilatkozatait írásban, igazolható módon köteles megtenni, elsősorban Utazásszervező képviselőjének.

7. Az utasok az esetleges utazással kapcsolatos észrevételeiket, panaszukat az Utazásszervező által megadott email elérhetőségen - mely feltüntetésre kerül az utazó voucher-én - jelenthetik be. Az Utas az Utazásszervezővel kerül közvetlen jogi kapcsolatba. Az utazási szerződés nem megfelelő teljesítése esetén a panaszra okot adó esemény helyszínén az Utas köteles kárenyhítő magatartást tanúsítani és ennek érdekében megfelelően eljárni. Így az Utasnak az Utazásszervező megadott elérhetőségen haladéktalanul közölnie kell a kifogásokat, az esetlegesen észlelt szerződésszegést. Az Utazásszervező köteles az Utas bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének a tényét az Utas kérésére jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik

példányát az Utasnak megküldeni. A jegyzőkönyv kizárólag az Utas panaszának rögzítésére szolgál: sem az, sem a helyszíni intézkedés nem jelentik azt, hogy az Utazásszervező a panaszt jogosnak fogadná el, avagy felelősségét azzal elismerné. A panaszt az utazás tényleges befejezését követően lehetőség szerint 8 napon belül a jegyzőkönyvvel együtt írásban, postai úton vagy személyesen kell tudomásra hozni az Utazásszervezőnél. A jegyzőkönyv rögzítésének az utas részére felróható elmulasztásából, valamint a közlések utas érdekkörében felmerült késedelméből eredő károkért az Utazásszervező nem vállal felelősséget, ezek az Utast terhelik. Az Utazásszervező köteles a bejelentést részletesen kivizsgálni és álláspontjáról a panasz bejelentésétől számított 30 napon belül írásban tájékoztatni az Utast. Utazásszervező tájékoztatja a fogyasztókat arról, hogy a panaszügyintézés helye a vállalkozás 1024 Budapest, Margit körút 27, alatti telephelye, mely egyben az Utazásszervező levelezési címeként is szolgál. Az esetleges panaszok benyújthatók továbbá elektronikus levélben is az alábbi e-mail címen: jnn@jnnutazas.hu, továbbá telefonon a +3613124763 telefonszámon. A szerződő felek kifejezetten rögzítik, hogy az Utas részéről felmerülő panasz esetén a vitás kérdéseket elsődlegesen békés úton, tárgyalások, illetve levelezések formájában kísérelik meg rendezni. Mindaddig, ameddig az egyeztetés eredményre vezethet, egyik fél sem fordulhat sem a nyomtatott, sem az elektronikus médiához. E kötelezettséget megsértő fél megtéríteni tartozik a másik fél részére az okozott kárt.

8. Amennyiben az Utas az Utazásszervező panaszkezelésével, vagy az Utazásszervező panaszra adott válaszával nem ért egyet, panaszával a lakó/ tartózkodási helye szerint illetékes járási hivatalhoz, mint a fogyasztóvédelmi panaszok kivizsgálására hatáskörrel rendelkező hatósághoz fordulhat. A járási hivatalok elérhetőségei megtekinthetők a <https://fogyasztovedelem.kormany.hu> fogyasztóvédelmi hatóság **honlapon**.

Az Utas, mint fogyasztó a területi gazdasági kamarák mellett működő független, a fogyasztó lakóhelye/ vagy tartózkodási helye szerinti illetékes, vagy kérelme szerinti békéltető testületnél eljárást kezdeményezhet, ha panaszügyének rendezését az Utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. A Békéltető Testületek elérhetőségei megtekinthetők a <https://bekeltetes.hu/> honlapon. Az eljárás részletes szabályait a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV törvény 18-37/A. §§-ai tartalmazzák. **Szerződő felek a fentiekben túl megállapodnak abban, hogy a jelen Szerződés teljesítése során az egymás tudomására hozott adatok, tények, jognyilatkozatok és az egymás közti levelezés tartalmát titoktartás alá esőnek minősítik és egyben kötelezettséget vállalnak arra, hogy azt harmadik személy részére nem adják ki, az elektronikus és nyomtatott sajtóban nem jelentetik meg, a közösségi platformokon nem teszik közzé, valamint más egyéb módon sem fordulnak a nyilvánossághoz. Felek rögzítik, hogy a jelen bekezdésben szabályozott titoktartási kötelezettség nem terheli a feleket az illetékes fogyasztóvédelmi hatóság, békéltető testület, bíróság, valamint bármely más hatóság előtt megindult eljárásban, valamint azon tények, adatok, információk vonatkozásában, amelyeket a fent körülírt szervek határozatukkal jogerősen elbíráltak.**

ODR EU Online Vitarendezés: A fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv) szóló, 2013. évi május 21.-i 524/2013/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: rendelet) alapján az Európai Bizottság létrehozott egy online vitarendezési platformot, amely 2016. február 15-től vehető igénybe az online adásvételi vagy szolgáltatási szerződést kötők között fogyasztói jogvita esetén mind a fogyasztók, mind a kereskedők számára, az alábbi platformon: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

A rendelet hatálya közvetlenül kiterjed az Unióban letelepedett, Magyarországon székhellyel rendelkező online adásvételi vagy szolgáltatási szerződésekben érintett kereskedőre, amennyiben közte és a fogyasztó között létrejött online adásvételi vagy szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban fogyasztói jogvita merül fel. Az online vitarendezési platformot az Európai Bizottság rendszerében való regisztrációt követően az alábbi link segítségével érheti el: <http://ec.europa.eu/odr>

A fogyasztónak minősülő Utas kifogásainak bíróságon kívüli rendezésével kapcsolatos lehetőségekről további tájékoztatást az alábbi elérhetőségeken talál:

- Békéltető Testületi eljárás: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/bekelteto_testuletek
- Fogyasztóvédelmi hatósági eljárás indítása: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/fogyasztovedelmi_hatosag
- Európai Fogyasztói Központ: https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/europai_fogyasztoi_kozpont.

9. Előre nem látható akadályok (a szálloda túltöltése vagy műszaki okok) esetén az Utazásszervező jogosult, hogy kártérítési felelősség nélkül a lefoglalt szálláshellyel megegyező vagy magasabb kategóriájú másik szállást biztosítson az Utas részére, többletköltség felszámítása nélkül. Alacsonyabb kategóriájú szálloda esetén – amennyiben az Utas által az elfogadásra kerül – az Utazásszervező a változásból adódó árkülönbötetet az Utas részére visszatéríti (díjengedmény). Felek rögzítik, hogy a jelen pontban írtak alapján felkínált helyettesítő szolgáltatás Utas által történő elfogadásának minősül, amennyiben az Utas a helyettesítő szolgáltatást bármely módon – ideértve a ráutaló magatartást is – elfogadja. Az Utas kizárólag akkor utasíthatja el a felajánlott helyettesítő szolgáltatást, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól, illetve, ha az Utazásszervező által ajánlott díjengedmény nem megfelelő. Ebben az esetben, illetve amennyiben helyettesítő szolgáltatás nyújtása nem lehetséges, az Utas díjengedményre és kártérítésre jogosult.

10. A sajátos igényű utasok kötelesek (különösen ideértve mozgásában korlátozott személyek és kísérőik, várandós nők, kísérő nélkül utazó kiskorúak, speciális orvosi segítségre szoruló személyek) a sajátos igényeikről kötelesek a foglalás rögzítésekor tájékoztatni Utazásszervezőt.

11. A weboldalon található fakultatív programok leírása és azok árai tájékoztató jellegűek. A választott szálláshely a helyszínen ad aktuális tájékoztatást ezekről, illetve a megrendelésére is az utazás helyszínén van lehetőség. A fakultatív programok nem képezik az Utazási szerződés tárgyát, és azok díját a részvételi díj nem tartalmazza. A fakultatív programra vonatkozó szerződés a megrendelés helyétől függetlenül az Utas, és a fakultatív program szolgáltatója között jön létre abban az esetben is, ha a szerződés megkötése, és/vagy a fakultatív program részvételi díjának kiegyenlítése az Utazásszervező helyi képviselőjének közreműködésével történik. Ezen szolgáltatások a helyi szolgáltató csak akkor biztosítja, ha a fakultatív szolgáltatás teljesítési helyén a teljesítés feltételei adottak (pl. az adott programhoz megfelelő idő, jelentkezők megfelelő száma, stb.), és az Utas a részvételi díjat az iroda képviselője által jelzett időpontig maradéktalanul megfizeti. A fakultatív programok a legalacsonyabb résztvevőszám el nem érése, vagy más, a teljesítéshez szükséges feltétel hiánya esetén elmaradhatnak. Az elmaradó fakultatív programra befizetett díj visszafizetésre kerül. Az Utas a megrendelt kirándulást a helyi szervezők lemondási feltételei szerint mondhatja le, amelyről a helyi képviselő a helyszínen ad tájékoztatást. A lemondást a helyszínen kell intézni, illetve az esetleges panaszt a helyszínen kell benyújtani.

12. A poggyász őrzéséről és felügyeletéről az utazás során az Utas köteles gondoskodni. A szállodában elvesztett csomagokért az Utazásszervező felelősséget nem vállal. Ilyen esetben azonnal a helyszínen az érintett társasághoz kell fordulni a problémával. A szállodában kihelyezett széfekért, és az abban elhelyezett tárgyakért kizárólag az adott szálloda vállalhat felelősséget, az Utazásszervező ezen szolgáltatásokra nincs befolyással.

13. A szerződő felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a JNN UTAZÁSI IRODA KFT. által szervezett utazások esetében az utazással kapcsolatos vitás kérdéseiket elsődlegesen megegyezés útján rendezik, egyúttal kijelentik, hogy ennek sikertelensége esetén elsődlegesen a 11. pontban körülírt eljárásokat veszik igénybe. Felek az egymás közötti bírósági eljárás megindulása esetére a Bíróság illetékességében állapodnak meg azzal, hogy felek által kikötött ... Járásbíróság illetékességét nem tekintik kizárólagosnak. Jogvita esetén a szerződés megkötésekor hatályos magyar jogszabályok az irányadók.

14. Az Utazásszervező kijelenti, hogy az online katalógusban esetlegesen megjelent tartalmi hibákért felelősséget nem vállal. A mindenkor érvényes és aktuális információk a www.jnnutazas.hu weboldalon találhatóak és olvashatók. Felhívjuk figyelmüket arra, hogy a weboldalunkon található minden információ, különös tekintettel a gyakorlati tanácsok, valamint az információk az üdülőhelyekről, az Általános Szerződési Feltételek részét képezik. A jelentkező elfogadó nyilatkozatot átvettem, a fenti utazási szerződést, valamint a www.jnnutazas.hu weboldalon szereplő, az utazással kapcsolatban közzétett információkat megismertem, azokat elfogadom, és a velem együtt utazókra nézve is kötelező érvényűnek tekintem.

15. Az Utazásszervező tájékoztatja az Utast, hogy a Webáruház internetes böngészőn keresztül történő használata és a telefonhívás az Ügyfélszolgálaton keresztül – az Utas által igénybe vett szolgáltató díjcsomagjától függően az internetcsatlakozás költségeivel (adatátviteli díjat) vagy telefonköltséggel járhat.

16. Az Utazásszervezőnek nincs a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvény szerinti magatartási kódexe.

17. A jelen ÁSZF-ben nem szabályozott kérdésekben a magyar jogszabályok rendelkezései az irányadók, különösen:

- a Polgári Törvénykönyv
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CVL. törvény
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Kormányrendelet

18. Amennyiben jelen ÁSZF egyes rendelkezései vagy rendelkezéseinek egy része érvénytelen vagy végrehajthatatlan lenne, vagy azzá válna, úgy ez nem érinti az ÁSZF, többi rendelkezésének érvényességét. Ebben az esetben (akár kiegészítő értelmezés révén azok a szabályozás(ok) érvényesek, amelyek a lehető legjobban megfelelnek az érvénytelen vagy végrehajthatatlan rendelkezés(ek) gazdasági célkitűzéseinek. ÁSZF végrehajtása vagy értelmezése során esetleg felmerült szabályozási hézagokra is.