

## **Szerződéskötési feltételek:**

Az utazási szerződés az alábbi személyi és tárgyi feltételek megvalósulásával jön létre:

1. Az utazási feltételek elfogadása.
2. Az utazó jelentkezésének nyilvántartásba vétele.
3. Az utazó megrendelésének írásbeli visszaigazolása.

Az utazó a szerződés aláírásával tanúsítja, hogy állampolgársága szerinti országának jogszabályai alapján cselekvőképes, önállóan jogosult az utazási szerződés aláírására.

## **A Bono elutaztatási kötelezettsége**

A Bono felhívja az utazó/megrendelő figyelmét, hogy a Bono elutaztatási kötelezettsége csak az előbb felsorolt feltételek mindegyikének hiánytalan megvalósulásával és a díj (részvételi díj + a szerződésen szereplő egyéb szolgáltatások díjai) Bono bankszámlájára vagy pénztárába történő beérkezésével lép hatályba.

A BONO jogosult a szerződéskötési feltételeket egyoldalúan módosítani.

## **Utazási feltételek**

Az utazásszervező a Bono Utazási Központ Kft., továbbiakban: Bono (cím: 1071 Budapest, Városligeti fasor 47-49., telefonszám: 235 80 10, adószám 13385613-2-42, cégjegyzékszám: 01-09-732549, GKM EKH szerinti nyilvántartási szám: U-000577, ügyeleti telefonszám +36 30 278 6215). A Bono Kft. a Bono Utazási Központ és a Skandináv Utazási Központ utazásszervezője.

A vagyoni biztosítékról a BONO a Colonnade Insurance S.A. biztosító társasággal kötött biztosítási szerződést. A földrajzi korlátozásokat nem tartalmazó kötvény száma 990 0000289.

A biztosítási fedezet 432.000.000 Ft.

### **1. Irányadó jogszabályok**

A Bono által szervezett külföldi utazásokra a Polgári Törvénykönyv, a 472/2017. (XII. 23.) Korm. rendelet rendelkezései, a jelen szerződési feltételekben foglaltak, valamint a Bono és az utazó között létrejövő egyedi utazási szerződésben foglaltak az irányadók.

### **2. A szerződés létrejötte**

2.1. Az utazási szerződés az utazó(k) és a Bono között az utazási szerződés aláírásával, vagy a jelentkezés nyilvántartásba vételével és az előleg megfizetésével egyidejűleg jön létre.

2.2. Az utazási szerződés létrejöttének további feltétele, hogy a Bono az utazás írásos megrendelését írásban visszaigazolja.

2.3. Ha az utazó nem személyesen jár el az utazási szerződés létrehozásakor (jelentkezik, fizet be előleget, ír alá utazási szerződést), úgy teljes bizonyító erejű magánokirattal rendelkező megbízottja jogosult helyette és a nevében eljárni. Amennyiben az eljáró személy (megbízott) a Bono felé az utazó (megbízó) és a közte létrejött megbízási jogviszony jogszerűségét legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással igazolja, vagy nyilatkozik arról, hogy meghatalmazással rendelkezik, az utazási szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek alanyává a megbízó (az utas) válik. Az eljáró személy (megbízott) köteles minden, az utazási szerződéssel kapcsolatos birtokába jutott okiratot, tájékoztatót a megbízónak (utazónak) haladéktalanul átadni. Az átadás elmaradásából keletkezett károkért a Bonót semmilyen felelősség nem terheli.

2.4. Amennyiben az eljáró személy meghatalmazást nem csatol, vagy arról nem nyilatkozik, az esetleges jogosulatlan megbízás vagy a megbízás nélküli ügyviteléből, eljárásából fakadó a Bonót ért, illetve annak oldalán felmerülő károkért és költségeikért az eljáró személy teljes anyagi felelősséggel tartozik.

2.5. Ha Bono a jelentkezést csak feltételesen fogadja el, az utazási szerződés akkor jön létre, ha Bono az utazót jelentkezésének feltétel nélküli elfogadásáról írásban külön értesíti. Ezen értesítésig az utazó jelentkezését Bono bármikor visszavonhatja, és a befizetett előleget visszafizeti. A Bono bármikor visszamondhatja a jelentkezést, amennyiben az utazó jelentkezését nyilvántartásba vette, az utazó azonban az előleget nem fizette meg.

2.6. Az utazó legfeljebb az utazási csomag megkezdésének napját megelőző 7. napig az utazási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit átruházhatja olyan személyre, aki megfelel az utazási szerződésben rögzített valamennyi feltételnek. A szerződésből kilépő és belépő fél egyetemlegesen felelnek a részvételi díj (teljes részvételi díj), valamint az átruházásból eredő további adók, illetékek, díjak és egyéb költségek megfizetéséért.

### **3. Utazási ajánlatok**

3.1. Az utazási szolgáltatások pontos meghatározását, leírását, minőségét, időtartamát, a részvételi díjat, a fakultatív programok leírását, a részvételi díjakon felül fizetendő egyéb díjakat és költségeket és azok tartalmát, továbbá a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb információkat, a Bono által elektronikus úton közzétett utazási ajánlatai rögzíti. Az utazó az utazási szerződés aláírásával tanúsítja, hogy a szolgáltatásokat, azok igénybevételének feltételeit megismerte és azokat elfogadta.

3.2. A Bono az általa az interneten vagy más elektronikus úton közzétett utazási ajánlataiban köteles egyértelműen és pontosan megadni az utazással érintett országok be- és átutazásra vonatkozó előírásait, valamint a célországra jellemző éghajlat, életmód, étkezési szokások, továbbá az utazási szempontból jelentős, de a hazaitól eltérő szabályok és szokások ismertetését. A Bono által hitelt érdemlően nyújtott információk figyelmen kívül hagyásából eredő költségek, károk az utazót terhelik.

3.3. Mindazok a helység-, szállás-, fuvarozó- és programleírások, prospektusok, tájékoztatók, elektronikus ismertetők, amelyeket nem a Bono ad ki, az utazási szerződés teljesítése és a Bono kötelezettségei szempontjából érvénytelenek, továbbá ezek tartalma, ajánlata, adatai, leírásai nem kérhetők számon sem a Bonon, sem annak közreműködőin; azokért a Bono nem vállal felelősséget, teljesítésükre sem részben, sem egészben nem köteles.

### **4. Úti okmányok beszerzése**

4.1. A kiutazáshoz érvényes világlételevél, vagy jogszabályban előírt más úti okmány beszerzéséről az utazó gondoskodik. Az ennek hiányából eredő károkért és költségeikért a Bono nem vállal felelősséget. Amennyiben a Bono az utazási szerződés megkötésekor vállalja, hogy az utazáshoz szükséges okmányokat az iroda szerzi be, úgy egyidejűleg tájékoztatja az utazót az őt terhelő adatszolgáltatási határidőkről. A határidők elmulasztása miatt meg nem valósuló utazásért, valamint ennek felmerülő költségeiért az utazó tartozik felelősséggel.

4.2. A nem európai uniós állampolgárságú utazók a beutazási szabályokkal kapcsolatban érdeklődjenek az adott konzulátuson, illetve nagykövetségen, vagy kérjék utazási irodájuk segítségét. A be- és kiutazási szabályok be nem tartása és az ebből eredő költségek az utazót terhelik.

### **5. Biztosítás**

5.1. A Bono által szervezett utazásoknál betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére utasbiztosítás köthető az utazási irodában. Ezen felül a Bono, mint szerződő a Colonnade Biztosító útlemondásra és útmegszakításra (a továbbiakban: "útlemondási biztosítás") vonatkozó csoportos biztosítást kötött, melyhez az utas az utazás megrendelésével egyidejűleg csatlakozhat. Az útlemondási biztosításra vonatkozó Biztosítási termékismertető, valamint a szerződési feltételek és az ügyféltájékoztató megtekinthetők

a [www.bonoutazas.hu](http://www.bonoutazas.hu) és a [www.skandinavia.hu](http://www.skandinavia.hu) internetes oldalakon, illetve az értékesítő utazási irodákban.

5.2. Az útlemondás, valamint a betegség, baleset és poggyászkár (BBP) esetére vonatkozó biztosítások árát a részvételi díj nem tartalmazza.

5.3. A Bono az utazó javára szóló biztosítást köt amennyiben a személyszállítás az utazási csomag része. Az utazó javára szóló biztosítás az utazó hazaszállítására és kényszerű túltartózkodásának költségeire nyújt fedezetet, amennyiben a Bono fizetése képtelenné válna.

## **6. A részvételi díj**

6.1. A részvételi díj a katalógusban foglalt eltérő kikötés hiányában az utazás meghirdetett programjában szereplő szolgáltatások árát, a Bono eljárási díját, illetve szervezési költségét, továbbá az ÁFA összegét foglalja magában. A részvételi díjban nem szereplő, de az utazót terhelő, külön feltüntetett díjak, adók, illetékek összege az adott hatóság, üzemeltető egyoldalú rendelkezése következtében változhat.

6.2. A részvételi díj nem tartalmazza az utazónak a légi személyszállítási szerződés megszüntetésével kapcsolatban a Bonónál felmerülő munkadíjat, melyet e szerződés 9. pontja részletez. A Bono fenntartja magának azt a jogot, hogy esetenként kedvezményes (csökkentett részvételi díjú) akciókat hirdessen meg, bonyolítson le, olyan árakon, amelyek a tájékoztatójában vagy annak mellékleteiben nem szerepeltek. Ez nem módosítja a már előleggel, vagy teljesen befizetett díjú utazások mindkét fél (utazó és Bono) által elfogadott feltételeit. Ez esetben a részvételi díj a mindenkor szerződéskötéskor meghatározott részvételi díj.

## **7. Az előleg és a részvételi díj befizetésének határideje**

7.1. A Bono által közölt előleget az utazási szerződés megkötésekor kell megfizetni. Ennek mértéke a részvételi díj 40%-a és a választott útlemondási és utasbiztosítások összege. A részvételi díj fennmaradó összegét az utazás megkezdése előtt 30 nappal kell befizetni, kivéve, ha a külföldi közreműködővel kötött szerződés miatt korábbi idő indokolt.

7.2. Amennyiben ezen időpontig az utazó nem egyenlíti ki a teljes részvételi díjat, azt a Bono az utazó által történt felmondásnak tekintheti. Az utazó ez esetben köteles a Bonónak a szerződés 9. pontjában közölt bánatpénzt az ott szabályozott módon és mértékben, az utazás megkezdése előtti legkésőbb 15., illetve a külföldi közreműködővel kötött szerződés szerinti napon történő elállásra vonatkozó előírások figyelembevételével megfizetni.

7.3. A Bono a teljes részvételi díj befizetése ellenében az utazás előtti 1 héten belül utazási okmányokat (repülőjegy, hotel voucher, stb.), vagy a szolgáltatások igénybevételére jogosító utalványt (részvételi jegyet) ad át az utazónak, mely utóbbit a társasutazás megkezdése előtt kérésre a Bono megbízottjának be kell mutatni. Ellenkező esetben az utazó az utazáson nem vehet részt, ami az utazó felmondásának minősül és a Bono a 9. pontban meghatározott bánatpénz megfizetését követelheti az utazótól. Az utazó csak a részvételi jegyen lévő szolgáltatások igénybevételére jogosult.

7.4. Társasutazás során az utazó a Bono útján a programban nem szereplő, előre be nem fizetett szolgáltatást csak a helyszínen történt fizetéssel veheti igénybe, amennyiben erre lehetőség van. A repülőutakkal kapcsolatosan az utazó a jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi a repülőutak szolgáltatásaival kapcsolatban az alábbiakat: előre nem közölt közbeeső leszállásra, repülőgéptípus vagy repülőutársaság cseréjére sor kerülhet. A díjmentesen feladható útipoggyász súlyát a tényleges légi fuvarozó üzletszabályzata határozza meg. Az üzletszabályzat a repülőjegy mellékletében, illetve az adott légi fuvarozó honlapján olvasható.

7.5. Egyes szolgáltatásoknál a helyszínen a szolgáltatások igénybevétele előtt (megérkezéskor) dombornyomású bankkártya formájában óvadékot kell letenni, amit az utazó a szolgáltatások igénybevételét követően akkor kap vissza, ha a szálláshely berendezéseiben nem okozott kárt, illetve nincs leltárihiány és a szálláshelyet olyan állapotban adta át, ahogyan átvette. Egyes utaknál az utazónak a

helyszínen további költségeket kell fizetnie (pl. üdülőhelyi díj stb.). Az iroda az erre vonatkozó, rendelkezésre álló információkat az utazási szerződésben, vagy annak mellékleteiben teszi közzé.

7.6. A Bono felhívja a figyelmet arra, hogy az autókölcsönző cégek nem típusra, hanem csak kategóriára fogadnak el foglalást, valamint arra, hogy a bérautó átvételéhez megfelelő fedezettel rendelkező dombornyomású hitelkártya szükséges, amelyről az autókölcsönző cégek a fedezet összegét zárolják. Ennek hiányában az autókölcsönzők megtagadhatják az autó átadását, és erre a Bonónak semmilyen befolyása sincs. Amennyiben nem merül fel egyéb költség (az autóban okozott kár, baleset, sérülés, közlekedési vagy parkolási bírság, útdíj, híddíj, alagútdíj, az autó visszaadásakor elégtelen üzemanyag-mennyiség), az autókölcsönző cég a zárolást feloldja. Bono felhívja továbbá a figyelmet arra, hogy a fedezet visszatérítése hosszabb időt vehet igénybe. A Bono felhívja a figyelmet, hogy az autóbérleti/kölcsönzési szerződések magyarul nem, hanem kizárólag angol és a célország hivatalos nyelvén érhetők el. Az utazó hiányos vagy nem megfelelő nyelvtudása miatt keletkezett károkért a Bono nem vállal semmilyen felelősséget.

## **8. A szerződés felmondása a szerződéses feltételek módosulása esetén**

### **8.1. Az utazó felmondása**

A Bono kifejezetten fenntartja magának azt a jogot, hogy a katalógusban foglaltaktól kivételesen, indokolt esetben eltérjen. Ilyen esetben a BONO a katalógusban foglaltaktól való eltérésről, változásokról a szerződés megkötése előtt az utazót írásban tájékoztatja.

a) Amennyiben a Bono az utazási csomag megkezdése előtt az utazási szerződésben rögzített valamely utazási szolgáltatás lényeges elemét jelentősen megváltoztatja, az utazó a változásról szóló értesítésben meghatározott időn belül jogosult:

- elfogadni a változtatást, és akkor az utazási szerződés a változtatásnak megfelelően módosul, vagy
- bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést.

b) Ha az utazó a változásra tekintettel felmondja az utazási szerződést, a Bono azonos vagy magasabb minőségű utazási csomagot ajánl fel, amennyiben erre módja van.

Ha az utazó elfogadja a felajánlott utazási csomagot és annak díja alacsonyabb, akkor a Bono a díjkülönbözetet 14 napon belül visszafizeti, amennyiben drágább, akkor az utazó a díjkülönbözetet az értesítésben meghatározott határidőig köteles a Bononak megfizetni.

c) Ha az utazó az utazási szerződést a változásra tekintettel felmondja és a felajánlott másik utazási csomagot nem fogadja el, akkor a Bono az utazó által vagy nevében befizetett díjat a felmondás dátumától számított 14 napon belül visszafizeti és az utazó szerződés felmondásból eredő kárát megtéríti.

d) Amennyiben az utazási szerződés megkötése után az utazási szerződésben megnevezett célország(ok) a külügyekért felelős minisztérium honlapján az „utazásra nem javasolt” felsorolásába felvételre kerül, akkor az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja az utazási szerződést. Az utazó a szerződésben megnevezett célország/terület, illetve az odavezető út külügyminisztérium „utazásra nem javasolt” listájára történő felvételének közzétételétől számított 5 munkanapon belül nyilatkozik a szerződés felmondásáról. Az utazó köteles az előző mondatban vállalt kötelezettségének megszegése következtében a Bonónál keletkezett károk megtérítésére. Az e pontban meghatározott felmondás esetén a Bono kártérítésre nem kötelezhető, azonban az utazó utazási csomagra befizetett díját visszafizeti az utazónak.

### **8.2. A Bono felmondása**

A Bono legkésőbb az utazás megkezdése előtt 20 nappal írásban tett nyilatkozattal elállhat a szerződéstől a következő indokok miatt:

a) ha az utazást a szerződéskötéskor előre nem látható, az emberi életet és egészséget, illetve a vagyonszükségletet veszélyeztető külső körülmény fenyegeti,

b) ha a jelentkezők létszáma a meghirdetett legalacsonyabb résztvevőszámot nem éri el, a befizetett összeg visszatérítése mellett:

- a hat napnál hosszabb utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 20. napig,
- a kettő és hat nap közötti időtartamú utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 7. napig,
- a két napnál rövidebb utak esetében az utazási csomag megkezdése előtti 48. óráig kártérítési kötelezettség nélkül felmondhatja az utazási szerződést.

c) Az előző pontban említett esetekben a Bono az utazó által vagy a nevében az utazási csomag ellenértékéért befizetett összeget a felmondás napjától számított 14 napon belül visszafizeti.

8.3. A Bono kártérítési kötelezettség nélkül, az utazó indokolatlan késelem nélküli értesítésével egy időben, az utazási csomag megkezdése előtt jogosult az utazási szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a Bonót az utazási szerződés teljesítésében rendkívüli és elháríthatatlan körülmények gátolják.

8.4. Ha az utazó szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásával veszélyezteti vagy sérti utazótársai nyugalmát, kényelmét, érdekeit, utazását, az utazási szerződés, program teljesítését, nem az elvárható magatartást tanúsítja, akkor figyelmeztetés után a Bono jogosult azonnali hatállyal kizárni az utazót az utazásból, jogosult elállni a szerződéstől, és az utazót annak költségén visszaküldeni a kiindulási helyre. Ebben az esetben a Bono jogosult kárainak megtérítését követelni az utazótól. Az utazó köteles megtéríteni mindazt a vagyoni és nem vagyoni kárt, amelyet az utazási szerződés teljesítése alatt jogellenes vagy szerződésszegő magatartásával a Bonónak okozott.

## 9. Felmondás az utazó részéről

9.1. Az utazó csoportos megrendelés esetén a megrendelő írásban tett bejelentésével az indulás előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől. Amennyiben az utazó nem az utazási szerződés 8. pontjában foglaltak miatt áll el az utazási szerződéstől (illetve egyéb okból nem vehet részt az utazáson), úgy az utazásszervező bánatpénz jogcímén a teljes utazási csomag árának alább meghatározott százalékát jogosult megtartani. A teljes utazási csomag (részvételi díj, illetékek és adók) ára tartalmazza az indulás előtt megrendelt és kifizetett fakultatív szolgáltatások (programok, illetékek, poggyászdíjak, ülésfoglalás, étkezések stb.) díjait is.

9.2. Általános feltételek:

***A lemondás és a szerződésszerű indulás közötti napok száma:***

**60-35 nap:** a bánatpénz összege az utazási csomag árának 10%-a,

**34-30 nap:** a bánatpénz összege az utazási csomag árának 30%-a,

**29-15 nap:** a bánatpénz összege az utazási csomag árának 70%-a,

**14-0 nap és un. no show** esetén a bánatpénz összege az utazási csomag árának 100%-a.

9.3. Az utazási szerződés létrejöttének dátuma és a tervezett indulást megelőző 60. napig terjedő időben bármikor bármilyen okból bejelentett felmondás esetén az utazó az utazásszervezőnél a lemondás ügyintézéséért és adminisztrációja miatt felmerült általánymunkadíjat köteles megfizetni. Az általánymunkadíj összege egységesen 20 000 Ft/fő.

9.4. A fentiekől eltérő feltételeket az utazási szerződés megkötésekor külön közöljük (kivéve azt az esetet, amikor a légi fuvarozó fuvarozási feltételei magasabb kötbérfizetési kötelezettséget írnak elő). Az utazási szerződésben 35 napnál korábbi határidő csak akkor határozható meg, ha a külföldi közreműködő az elállásra 30 napnál korábbi határidőt kötött ki.

9.5. Szilveszteri út felmondása esetén a BONO a jelen feltételekben meghatározott bánatpénzen felül, 20 000 Ft/fő ügyintézési díjat számol fel, amely összeg nem képezi részét az útlemondási biztosítás káralapjának.

9.6. Repülővel történő utazás felmondása esetén a repülőjegy árának visszafizetése a repülőjegy típusa alapján kizárólag a légi fuvarozó és az utazó között létrejött légi személyszállítási szerződésben (11. pont) meghatározott feltételek szerint lehetséges. A Bono a repülőjegy árát vagy annak a légi személyszállítási szerződésben meghatározott hányadát kizárólag a légi fuvarozó által történt visszafizetés után, a jegykiállító iroda 5000 Ft költségének levonásával téríti vissza az utazónak.

9.7. Amennyiben az utazó felmondja foglalását, visszatérítésre csak abban az esetben tarthat igényt, ha előtte a teljes utazási csomagárát befizette. A Bono ebben az esetben jogosult a fentiek alapján a bánatpénzt a részvételi díjból, illetve az utazó által fizetett egyéb rendeltetésű összegből történő levonására (megtartására). A fennmaradó összeg az utazót illeti meg. Amennyiben az utazó által befizetett összeg nem fedezi a Bono 9. pontban megállapított költségeit, illetve a bánatpénzt, az utazó köteles azt (vagy a különbözetet) a felmondás időpontjától (a felmondás, illetve közlésének elmaradása esetén az utazás megkezdésének időpontjától) számított 8 napon belül a Bonónak megfizetni.

9.8. Ha az utazó a Bono által szervezett külföldi társasutazáson orvos (vagy kórház) által igazolt betegségből eredő utazásképtelensége, vagy elhalálása miatt nem vehet részt, a Bonót illető, a 9. pontban részletezetteknek megfelelően az utazó által befizetett díjból (díjelőlegből) visszatartott bánatpénzt, a biztosító társaság útlemondási biztosítási szerződés megkötése esetén a biztosítási szerződés feltételei szerint megtéríti. Ez a lehetőség abban az esetben is megilleti a biztosítottat, ha azért nem vett részt a külföldi társasutazáson, mert törvényes házastársa, gyermeke, szülője, testvére, vagy élettársa igazolt betegsége vagy halála következtében vált utazásképtelenné. A biztosítótársaság a kártalanítási összeget abban az esetben téríti meg, ha az utazó (biztosított) az elállást írásban, az utazás megkezdésének időpontjáig bejelenti a Bonónak.

9.9. Amennyiben az utazót saját hibájából az utazás megkezdését követően, a jogszabályok megsértése miatt az utazásból kizárják, a befizetett részvételi díjból csak az igénybe nem vett, és a külföldi partner által le nem számlázott szolgáltatások ellenértékére tarthat igényt. Az utazó a részvételi díjban szereplő közös költséget (közlekedés, idegenvezető stb.) és az iroda szervezési díjának visszatérítését nem követelheti. Ha az utazó a saját hibájából az utazáshoz szükséges hatósági engedélyek hiánya, illetve a hatóság kizáró határozata miatt nem tud elutazni, vagy ha ugyanezen ok miatt az utasnak ugyanezen utazásra jelentkező házastársa, gyermeke, szülője, vagy testvére is lemond, a felmondás miatt a 9. pont szerinti bánatpénzt tartozik megfizetni.

## **10. Szerződésmódosítás**

Ha az utazó az utazási szerződés egyes elemeinek (név, szállásfoglalás, kiegészítő szolgáltatások módosítása vagy törlése) módosítását kezdeményezi, köteles a Bono módosítással kapcsolatban felmerülő költségeit a szerződésmódosítással egyidejűleg megtéríteni. A módosítás költségéről a Bono a módosítás előtt tájékoztatja az utazót. Az utazási szerződés lényeges elemeinek (úti cél, időpont, utazók létszámának csökkenése) módosítására az utazó részéről csak a 9. pontban megadott bánatpénz megfizetése mellett, a felmondási jog gyakorlásaként, és új foglalás keretei között van lehetőség.

## **11. Hibás teljesítés**

11.1. A szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítéséért a Bono felel. Nem EGT tagországban bejegyzett utazásszervező utazásainak belföldi értékesítése esetén a teljesítésért az utazóval szemben a Bono úgy felel, mintha maga szervezte volna az utazást.

11.2. A szerződésszegést a Bono ésszerű határidőn belül orvosolja amennyiben

- azt az utazó a Bonónak az utazási szerződésben megadott elérhetőségek valamelyikén bejelentette, és
- a szerződésszegés orvoslása nem lehetetlen, vagy

- nem jár aránytalanul nagy költségekkel, figyelemmel a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás értékére és a szerződésszegés súlyára.

Ebben az esetben az utazó a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás árából arányos díjengedményre jogosult és a szerződésszegésből eredő kárainak megtérítését kérheti.

11.3. Az ésszerű határidő megállapításánál figyelembe kell venni a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatást és értékét, annak teljesítését nyújtó utazási szolgáltatót, a szerződésszegés súlyát.

Amennyiben a Bono a megállapított ésszerű határidőn belül nem orvosolja a szerződésszegést, az utazó jogosult maga orvosolni a hibát. Ebben az esetben a Bono legfeljebb a szerződésszegéssel érintett utazási szolgáltatás díjának összegéig köteles az utazó igazolt költségeit megtéríteni.

11.4. A Bono nem szerződésszerű teljesítése esetén a nem szerződésszerű teljesítés időtartamára díjengedményt igényelhet az utazó. Nem illeti meg a díjengedmény az utazót, ha a Bono bizonyítja, hogy a szerződésszegés az utazónak felróható.

11.5. A Bono nem köteles a díjat leszállítani vagy visszatéríteni, ha az utazó valamely utazási szolgáltatást saját elhatározásából vagy az érdekkörében felmerült okok miatt nem vett igénybe.

11.6. Amennyiben a Bono az utazási csomag lényeges részét nem tudja az utazási szerződésben meghatározott módon teljesíteni, akkor többletköltség felszámolása nélkül, lehetőleg a szerződésben meghatározottal azonos minőségű helyettesítő szolgáltatást ajánl fel, amennyiben erre lehetősége van.

11.7. Amennyiben a felajánlott helyettesítő szolgáltatás értéke az utazási szerződésben meghatározottnál kevesebb, akkor a Bono a különbözetet díjcsökkentés jogcímén visszafizeti az utazónak.

11.8. Az utazó a helyettesítő szolgáltatást kizárólag akkor utasíthatja el, ha az lényegesen különbözik az utazási szerződésben foglaltaktól.

11.9. Amennyiben a Bono szerződésszegése az utazási szerződés lényeges tartalmát érinti és azt ésszerű határidőn belül nem orvosolja, akkor az utazó bánatpénz megfizetése nélkül felmondhatja a szerződést és díjengedményt, illetve a felmondásból eredő kárainak megtérítését követelheti. Ebben az esetben a Bono többletköltség felszámítása nélkül gondoskodik az utazó utazási szerződés szerinti közlekedési eszközzel való hazaszállításáról.

11.10. Az utazó a hiba felfedezése után haladéktalanul köteles kifogását a csoportkísérővel és a helyszíni szolgáltatóval, ezek hiányában a Bonóval közölni. A közlés késedelméből eredő kárért az utazó felelős. A csoportkísérő köteles közreműködni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentése során. Az utaskísérő az utazó bejelentését köteles jegyzőkönyvbe foglalni és ennek egyik példányát az utazónak átadni. A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell, hogy az utazó a panaszát a helyszíni szolgáltatónak is bejelentette. A csoportkísérő köteles a Bonót haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. A Bono kizárja a felelősségét az utazónál keletkezett minden olyan kárért, amely az üzemeltető légitársaság magatartása (járattörlés, késés, túlfoglalás, beszállás megtagadása) miatt következett be vagy arra vezethető vissza.

11.11. Az utazás időtartama alatt az utazó és az utazásszervező közreműködője között bármilyen formában, és bármilyen ok miatt, de az utazásszervező írásbeli hozzájárulása nélkül létrejött szerződés és az ebből eredő kötelezettségek, teljesítések, ellenszolgáltatások az utazásszervező tekintetében érvénytelenek, nem vonatkoznak az utazásszervezőre, azok teljesítéséért, helytállásáért való felelősséget az utazásszervező kizárja.

11.12. A Bono tájékoztatja az utazót, hogy a vasúti személyszállítást igénybe vevők jogairól és kötelezettségeiről szóló 1371/2007/EK rendelet, a tengeri utasszállítók baleseti felelősségéről szóló 392/2009/EK rendelet, a tengeri és belvízi közlekedést igénybe vevő utazók jogairól szóló 1177/2010/EU rendelet, a légi fuvarozók felelősségéről szóló, a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett montreali egyezmény, a visszautasított beszállás és a légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén nyújtandó kártalanításról szóló

261/2004/EK rendelet, valamint az 1986. évi II. tvr.-tel kihirdetett berni (COTIF) egyezmény korlátozza a fuvarozó kártérítési felelősségét, illetve kártalanítási kötelezettségét.

11.13. Az előző pontban meghatározott fuvarozók utazási szolgáltatásának nem megfelelő teljesítése miatt az utazót az előző pontban megnevezett jogszabályok alapján megillető kártérítést, illetve kártalanítást az említett jogszabályok alapján közvetlenül a szerződésszegő fuvarozótól követelhetik.

11.14. Amennyiben az utazó a 11.12. pontban megnevezett jogszabályok alapján őt megillető kártérítést, illetve kártalanítást a Bono-tól követeli, akkor a Bono a kártérítés, illetve a kártalanítás összegének kifizetését a fuvarozó felelősségének vagy felelősség alóli mentesülésének megállapítása/bizonyítása érdekében mindaddig felfüggesztheti, ameddig a fuvarozó felelősségét, illetve a kártérítés, kártalanítás jogalapját és összegét az érintett fuvarozó el nem ismeri, vagy a Bono vagy bármely erre jogosult szervezet/hatóság által indított/kezdeményezett eljárásban az arra illetékes hatóság, bíróság jogerős határozatában meg nem állapítja azt.

11.15. A Bono szerződésszegése esetén a szerződésszegés miatt megállapított vagy megállapodott kártérítés utazónak járó összegéből az előzőekben megnevezett jogszabályok szerinti kártérítések, illetve kártalanítások összegét levonja.

11.16. A Bono tájékoztatja az utazót, hogy a belépőjeggyel látogatható sport és kulturális rendezvények tekintetében a Bono a rendezvényt szervező közvetítője, a rendezvény, az arra szóló belépőjegy, annak használata, részvételi feltételei nem részei az utazási szerződésnek. Ennek következtében a Ptk. alapján a rendezvény megtartásával kapcsolatos változások (időpontváltozás, törlés stb.) miatt az utazónál bekövetkezett közvetlen és közvetett károkért nem a Bono, hanem a rendezvényt szervező tartozik felelősséggel és helytállási kötelezettséggel. Az utazó rendezvényszervezővel szembeni igényérvényesítését megalapozó szerződést a belépőjegy testesíti meg.

11.17. A repülő és hajós utazásokkal kapcsolatosan az utazó tudomásul veszi, hogy a légi és a hajós személyszállítási szerződések a Bono utazási csomagra vonatkozó szerződésétől függetlenül közvetlenül az utazó és a fuvarozó között jön létre, ezért a légitársaságok, a hajóstársaságok üzletszabályzatai nem részei az utazási szerződésnek.

A Bono a 2111/2005/EK rendelet értelmében a repülő utaknál legkésőbb az utazási okmányok átadásakor tájékoztatja az utazót a szerződő és az üzemeltető légitársaság kilétéről. Az Európai Unió belüli működési tilalom alá eső légi fuvarozók közösségi listája az alábbi weboldalon tekinthető meg: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_hu.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_hu.htm)

11.18. A Bono felel az utazási szerződés nem vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, kivéve, ha a nem vagy hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza, különösen, ha

- a) a szerződés teljesítésében mutatkozó hiányosságok az utazó magatartására vezethetők vissza, vagy
- b) a hibák olyan harmadik személy magatartására vezethetők vissza, aki az utazási szerződésben vállalt szolgáltatások teljesítésével nincsen kapcsolatban, s a hibát a Bono kellő gondossággal sem láthatta előre, illetve azt nem volt képes elhárítani, vagy
- c) vis major esete következett be. Ilyennek minősül az olyan szokatlan, előre nem látható körülmény, amely a Bono érdekkörén kívül áll, s amelynek következményeit a Bono a legkörültekintőbb gondosság esetén sem lett volna képes elhárítani.

11.19. A Bono az b) és c) pont esetében köteles az utasnak segítséget nyújtani.

11.20. A Bono segítségnyújtási kötelezettsége az egészségügyi szolgáltatásokról, a helyi hatóságokról, a konzuli segítségnyújtásról való tájékoztatást, illetve a távközlési eszközzel való kommunikációt és a helyettesítő utazási megoldás megtalálásának lehetőségét foglalja magában.



A Bono jogosult az előző pontban említett segítségnyújtás költségét a nehéz helyzetbe jutott utazónak felszámítani, amennyiben azt az utazó szándékos vagy gondatlan magatartása okozta.

11.21. A Bono a kártérítési felelősségét a részvételi díj háromszorosában korlátozza.

## **12. Kapcsolattartás a célállomáson**

12.1. A Bono az utazás megkezdése előtt legalább hét nappal ha az utazási szerződés megkötése és az indulás közötti időtartam ennél rövidebb, az utazási szerződés megkötésekor köteles az utazót [a b) pont esetében a kiskorú törvényes képviselőjét] írásban tájékoztatni a következőkről:

a) arról a telefonszámról, amely lehetővé teszi az utazó számára az utazási vállalkozóval történő kapcsolatfelvételt. A Bono ezt az ügyeleti telefonszámot az ajánlaton, a foglaláson, a visszaigazoláson, az utazási feltételekben vagy az írásbeli utastájékoztatón tünteti fel.

b) kiskorú külföldi utazásainak vagy tartózkodásának esetében a gyermekkel vagy a gyermek tartózkodási helyén kijelölt, a gyermekért felelős személlyel történő közvetlen kapcsolatteremtés lehetőségéről.

A jelen általános szerződéses feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv valamint a 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet rendelkezései az irányadók.

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény rendelkezései szerint az utazó (fogyasztó) a lakóhelye szerint illetékes Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett békéltető testülethez fordulhat, ha panaszügyének rendezését az utazásszervezőnél megkísérelte, de az nem vezetett eredményre. Az utazásszervező panaszügyintézésének helye az utazásszervező székhelye. A területileg illetékes békéltető testületek címei a [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) weboldalon találhatóak.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése esetén az utazók 2017. január 1-től panaszaikkal a területileg illetékes járási hivatalhoz fordulhatnak (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>). A 2016. december 31-én megszűnt Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság általános jogutódja a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium.

Az utazási csomagra vonatkozó előzetes tájékoztatót a szerződés megkötése előtt megkaptam, az utazási szerződést átolvastam, annak pontjaira felhívták a figyelmemet, a feltételeket megértettem, és mint akaratommal mindenben megegyezőt elfogadom, és ezt aláírással tanúsítom:

Budapest, .....

Utazó (Megrendelő)

Bono Utazási Központ Kft.