

A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos szakmai és pénzügyi követelmények

1. Az állami normatíva alkalmazásra kerülő rendelkezései

Ajánlatkérő a az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI. 8.) NFM utasítás utazásszervezésekre vonatkozó előírásai közül – mint az állami normatívát önként alkalmazó intézmény – a következőkben felsoroltakat kívánja érvényesíteni a jelen szerződés teljesítése során. Az egyes pontok sorszámozása megegyezik a normatívában foglaltakkal.

I. A Kiemelt termékkör definíciója

Az Ajánlatkérő állományába tartozó személyek és az országgyűlési, valamint az EP képviselők hivatalos légi utazásainak és a hozzájuk kapcsolódó földi szolgáltatások (szállásfoglalás, autóbérlése, utasbiztosítás, egyéb menetjegy, kiegészítő szolgáltatások) szervezése, valamint kapcsolódó szolgáltatások nyújtása.

Légi utazás szervezése európai és Európán kívüli célállomásokra, igény szerinti egyéni vagy csoportos utazásra, elsősorban Budapestről induló, vagy Budapestre érkező közvetlen menetrend szerinti járással, átszállással.

Az utazásszervezés fogalma az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) és az utazási szerződésről szóló 281/2008. (XI. 28.) Korm. rendeletben meghatározottakon kívül jelen dokumentumban kiterjed az önállóan, tehát nem utazási csomagban értékesített elemi szolgáltatásokra is.

Származó termékcsaládok:

A termékkör az alábbi termékcsaládokra terjed ki:

Hagyományos repülőjegy és kapcsolódó szolgáltatásokra (BA: 0801010000), amelyek a repülővel történő utazás és az ahhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások összessége, amelyek lehetnek

- Repülőjegyek, amelyek repülőgéppel történő utazásra szóló megállapodások a szállítóval (illetve annak speciális összetevői);
- Repülőjegyhez közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások, amelyek a repülőjegy és az azzal kapcsolatos fedélzeti, repülőtéri és transzfert szolgáltatások foglalása, adatkezelése, illetve a repülőjegy-kiállítás és utashoz történő eljuttatásával kapcsolatos szolgáltatások összessége.

Nemzetközi utazáshoz kapcsolódó termékek és szolgáltatásokra (BA: 0801020000), amelyek a légi utazást kiegészítő földi szolgáltatások, amelyek lehetnek:

- Szállások, amely szálláshely biztosítására terjed ki (egyéni vagy csoportos megrendelésre, meghatározott kondíciók alapján);
- Külföldi vasúti (hálókocsi)jegy;
- Hajó- nemzetközi autóbusz- és kompjegy;
- Autóbérlések, amely bérautó és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások biztosítására terjed ki (megrendelés alapján, meghatározott kondíciók szerint);
- Utazáshoz kapcsolódó biztosítások (repülőjegy-, útlemondási, utasbiztosítások);

- Kiegészítő szolgáltatások, amelyek az utazásszervezéssel kapcsolatos szolgáltatások igénybevételéhez, megrendeléséhez, adatkezeléséhez nyújtanak segítséget;
- Check-in tevékenység
- Vízumügyintézésrel kapcsolatos szolgáltatások.

Hagyományos, menetrend szerinti foglalás és -beszerzés követelményei:

A repülőjegy-kiválasztás során a Szolgáltató a költséghatékonyság elv szem előtt tartásával, a Megrendelőtől beérkezett igények figyelembevételével az összes lehetséges alternatívát megvizsgálja.

A rendelkezésre álló szabad helyek figyelembevételével a Szolgáltató - amennyiben az adott desztinációra vonatkozóan a légitársaságok száma alapján lehetséges - legalább két ajánlatot dolgoz ki, minimum két légitársaságra:

- a gazdaságilag legkedvezőbb megoldás és
- a legrövidebb utazási idő figyelembevételével

Repülőjegy-kiválasztás során Szolgáltató a szabad helyek figyelembevételével minden esetben felhívja a Megrendelő figyelmét arra, ha a megrendelő által megjelölt utazási nap előtti vagy azutáni napon a közlekedés költségmegtakarítást eredményezhet a Megrendelő számára.

Szállásfoglalás követelményei:

A szálláshely-kiválasztás során a Szolgáltató a költséghatékonyság elv szem előtt tartásával, valamint a Megrendelőtől beérkezett igények figyelembevételével az összes lehetséges alternatívát megvizsgálja.

A rendelkezésre álló szabad helyek figyelembevételével a Szolgáltató - amennyiben az adott célállomáson a szálláshelyek száma alapján lehetséges -, akkor legalább három ajánlatot köteles adni, az ajánlatokban fel kell tüntetnie a szálláshely alábbi ún. zóna besorolását:

- „A” zóna: a helyszín 0-3 kilométeres körzete
- „B” zóna: a helyszín 3-6 kilométeres körzete
- „C” zóna: a helyszín 6 kilométertől távolabbi körzete

A helyszín a Megrendelő által meghatározott célpontot jelenti, a távolság a Megrendelő által meghatározott célponttól való távolságot jelzi kilométerben.

A szállodai besorolások az alábbiak lehetnek:

- 3 csillagos
- 4 csillagos
- 5 csillagos
- 5 csillagos superior

A szállodák kategóriái az adott ország előírásainak felelnek meg, és a magyar szabványtól eltérőek lehetnek. (Sok esetben kategórián belül is érzékelhető különbségek vannak.)

A szállodafoglalásnál figyelemmel kell lenni a lemondási feltételekre. Minimális feltételként elvárható az érkezés előtti 3. munkanapig kötbérmentes lemondási lehetőség - kivéve a kiemelt időszakok (kiállítás, vásár, kongresszus, sport- és kulturális események, ünnepnapok stb.) foglalásait és csoportfoglalásokat, amely

esetekben egyedi lemondási feltételek érvényesek. Ezekről a feltételekről szolgáltató minden esetben köteles írásban tájékoztatni a megrendelőt.

Vízum és egyéb belépéssel kapcsolatos eljárások:

Szolgáltató az utazók számára, kérés nélkül is információt szolgáltat a vízumkötelezettségről és az egyéb beutazási feltételekről (pl. szükséges védőoltások).

Ezek ügyintézésében támogatást nyújt, ami az alábbiakat foglalja magában:

- naprakész információ a célország vízumkötelezettségéről,
- szükség esetén vízumkérő lapok eljuttatása az utasokhoz.

Szolgáltató a vízumügyintézt a követségek előírásainak és az általuk megszabott határidőknek megfelelően végzi.

II/1. Általános műszaki követelmények

Fogalmak, meghatározások:

1. **Közvetlen járat:** az utazás során az úticél elérése egyazon légi járművel történik.
2. **Nem közvetlen járat:** az utazás során az úticél elérése különböző légi járművel történik, az úti célt átszállással lehet elérni.
3. **Charterjáratok:** nem menetrend szerinti, bérelt légi járatok, amely járat felett teljes egészében a bérlő rendelkezik..
4. **Diszkont légitársaságok:** (fapados légitársaságok) olyan légitársaságok, melyek a légitársaságok közötti nemzetközi árversenyben az átlagosnál alacsonyabb árú repülőjegyeket kínálnak, jellemzően a hosszabb határidejű, a tervezett utazást jóval megelőzően foglalt jegyeknél. Rövid határidejű foglalások/utazások esetén többnyire drágább jegyeket kínálnak. Erre a foglalást kérőnek kell minden esetben figyelemmel lennie.

Fő szabály szerint Megrendelő nem kíván charter és diszkont járatokat igénybe venni.

5. **Helyfoglalás:** A repülőgépen az utas által igénybe venni kívánt ülés hely biztosítása, Business utasok esetében a konkrét ülés hely lefoglalása a jelentősebb járatok esetében, a vonatkozó szabályok szerint, illetve ahol a légitársasági rendelkezések ezt lehetővé teszik.

A helyfoglalásban az utas számára igénybe vehető szolgáltatások:

A szolgáltatások igénybevételének lehetősége légitársaságonként különböző, és bizonyos esetekben díjkötelesek.

Szolgáltató minden esetben tájékoztatja a megrendelőt a lehetőségekről és az esetlegesen felmerülő költségekről:

Túlsúly: - A repülőjegy súlykeretét meghaladó súly, melynek költsége és megengedett súlya, mérete célállomástól függően változó.

Speciális étkezési igények: - nem mindegyik légitársaságnál elérhető szolgáltatás, elérhetőség esetén hagyományos légitársaságok esetében legtöbbször ingyenes.

Segítségkérés az átszállásoknál: - átszálló utasok segítése az átszálló pontokon. Ezek repterenként és légitársaságonként változó szolgáltatást jelenthetnek, amelyek bizonyos esetekben díjkötelesek.

Beteg és mozgásában korlátozott utas szállítása: - tolokocsi (kabinig, rámpáig, lépcsőig) és orvos kísérelő biztosítása költségtérítés ellenében és orvosi igazolásra hordágy biztosítása, légitársasági engedéllyel és visszaigazolással.

Csoportok kezelése: legtöbbször 10 vagy annál több fő együttes utazása. A csoportfoglalási szabályok légitársaságonként eltérőek, de minden esetben (clóleget/depozitot) kell fizetni. A csoportár bizonyos esetekben nem kedvezőbb az elméleti legkedvezőbb árú egyéni tarifáknál, azonban fontos megjegyezni, hogy a magasabb díjtétel kedvezőbb feltételrendszert biztosít (mert magában foglalhatja pl. a módosítások, lemondások kezelését).

VIP-utasok: - Politikai, gazdasági vagy kulturális szempontból különösen fontos személyek. – Kiegészítés: a További követelmények 6.3 pontjában-

VIP-utasok kezelése: VIP-utas jelzése a helyfoglalásban, a továbbiakban részletezett VIP Asszisztencia szolgáltatás teljesítése

6. **Jegycsere:** Az eredetileg kiállított repülési okmány új jegyre történő cseréje a vonatkozó szabályok szerint.
7. **Jegymódosítás:** Az eredeti időpontra kiállított repülési okmány megváltoztatása a repülőjegy kicserélésével, vagy a repülőjegy kicserélése nélkül az irányadó szabályok szerint.
8. **Repülőjegy visszatérítése:** A fel nem használt repülési szelvények értékének visszatérítése az alkalmazott díjtétel szabályai szerint.
9. **Business Class jegykezelés:** A Business Class osztályra repülőjeggyel rendelkező utasok részére biztosított, megkülönböztetett, a turista osztálynál magasabb színvonalú jegykezelést nyújtó jegykezelő pultok összessége.
10. **Express Check-in:** Olyan jegykezelő pult, melynél kiszolgálási osztálytól függetlenül bármely, kizárólag kézipoggyással utazó utas jegykezelése végezhető.
11. **Túlsúlyintézés:** A szabad súlykeretnél nagyobb súlyú poggyászt feladni szándékozó utasok részére a súlytöbblet repülőtéri jegyeladásnál történő kifizetése a szükséges túlsúlyjegy kiállításával.
12. **Kormányváró:** Kormányzati utazásokban részt vevő, a Kormányváró használatára jogosult személyek és kísérőik teljes, elutazás előtti és érkezés utáni kiszolgálására fenntartott helyiség.
13. **Businessváró:** A Business Class osztályú utasok részére a repülőtéri tranzitváróban fenntartott, magas komfortú, emelt szintű szolgáltatásokat nyújtó, az elutazás előtt igénybe vehető váróhelyiség(ek), mely(ek)et egyes külföldi légitársaságok meghatározott utasai, valamint egyes kedvezmény kategóriákba tartozó utasok is használhatnak.
14. **Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése:** A Budapestre érkező utasok esetében, illetve a külföldre érkezés alkalmával, amikor a feladott poggyász nem, vagy sérülten érkezik meg Szolgáltató teljes körű segítséget nyújt az ügyintézésben, folyamatosan kapcsolatot tart az ügyféllel és rendszeres információt szolgáltat a keresés állásáról. Az elveszett poggyászok esetén az utasok személyes fellépése nem mellőzhető az érkezési repülőtéren, mert utólag, a szolgáltató által nem jelenthető be a kár. Azonban a személyes

részvétel nem zárja ki a szolgáltató teljes körű segítségnyújtási kötelezettségét az ügyintézésben.

15. **Rendelkezésre állás:** A Szolgáltató szolgáltatásait a hét minden napján 24 órában végzi a Megrendelő részére. Az év minden napján 24 óras magyar nyelvű telefonos sürgősségi szolgáltatást biztosít. Szolgáltató a rendelkezésre állás alatt az utasok utazás előtti és alatti tájékoztatásának és megrendeléseinek biztosítását, valamint az utazás alatti váratlan helyzetek kezelését végzi.
16. **Fel nem használt elektronikus jegyek nyomon követése:** Szolgáltató rendszeresen ellenőrzi és nyomon követi a fel nem használt elektronikus jegyeket, és gondoskodik a Megrendelő részére a jegy esetleges visszatérítéséről, vagy cseréjéről.
17. **Travel Alert:** A Szolgáltató a jegy megvásárlásától figyelemmel kíséri és ellenőrzi azokat az eseményeket, amik bármilyen hatással lehetnek az utazásra. Ezekről azonnali tájékoztatást biztosít a Megrendelő részére (pl. sztrájk, természeti katasztrófák, terrorveszély stb.).
18. **Dedikált telefonvonal:** A Szolgáltató a megbízó részére ún. dedikált telefonvonalat biztosít, amit kizárólag a megbízó használ.
19. **Minimum átszállási idő:** az a minimum idő, ami ahhoz szükséges, hogy egyik járatról a másikra át lehessen szállni. A minimum átszállási időt a légitársaságok a repülőterekkel közösen állapítják meg.
20. **Hagyományos repülőgépen jellemzően foglalható osztályok:**
 - o turista
 - o prémium turista
 - o business
 - o first
21. **CARGO:** teheráru, rakomány szállítása.

További fogalmak:

1. **Utazásszervezés:** Az utazásszervezés fogalma az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) és az utazási és az utazást közvetítő szerződésről szóló 214/1996 (XII. 23) Korm. rendeletben meghatározottakon kívül jelen dokumentumban kiterjed az önállóan, tehát nem utazási csomagban értékesített elemi szolgáltatásokra is
2. **Business Class jegykezelés:** A Business Class osztályára repülőjeggyel rendelkező utasok részére biztosított, megkülönböztetett, a turista osztálynál magasabb színvonalú jegykezelést nyújtó jegykezelő pultok összessége.
3. **Help Service:** A repülőtéren felmerülő üzemelési és kereskedelmi rendellenességek (késések, járatörölések, túlkönyvelés, csatlakozásvesztés) során az érintett utasok teljes körű ellátása (étkeztetés, transzfer, szállás megszervezése) és eredeti célállomásra juttatása (alternatív fuvarozók igénybevételeinek felkutatása).

2. A Megrendelő által meghatározott részletes szakmai követelmények

A szervezendő utazások belföldről külföldre és vissza történnek. Az utazások során az Ajánlatkérő mind légi, mind vasúti járműveket igénybe kíván venni. Az utazásszervezés során az Ajánlatkérő teljes körű szolgáltatást vár el, különös tekintettel a következőkre:

2.1 Repülőjegy és kapcsolódó szolgáltatások

A repülővel történő utazás és az ahhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások összessége:

- Repülőjegyek, amelyek repülőgéppel történő utazásra szóló megállapodások a Vállalkozóval,
- Repülőjegyhez közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások, amelyek a repülőjegy és az azzal kapcsolatos fedélzeti, repülőtéri és transzfer szolgáltatások foglalása, adatkezelése illetve a repülőjegy kiállításával és utashoz történő eljuttatásával kapcsolatos szolgáltatások összessége;
- Repülőjegyek beszerzése illetve kiállítása: menetrendszerinti repülőjáratokra, az igény szerinti célállomásokra, egyéni és csoportos utazásokhoz. A szolgáltatás magában foglalja a jegycsere - beleértve a külföldre történő telepítést is, - jegymódosítás, illetve a fel nem használt jegyek lemondásának és visszatérítésének lehetőségét. A jegyfoglalás és az ügyintézés az Ajánlattevő által biztosított nemzetközi jegyfoglalási rendszeren keresztül történik.
- Repülőjegyek előzetes „check-in”-je 24 órával az indulás előtt,
- Igény esetén repülőtéri szolgáltatások megrendelése, a hazai és nemzetközi repülőtéren: Business és Kormányváró(k) foglalása, illetve a megrendelt utazási szolgáltatások repülőtéri átvétele lehetőségének biztosítása.
- Az Ajánlattevő a VIP utas számára VIP asszisztenciát biztosít a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren, munkanapokon hivatali munkaidőben és hivatali munkaidőn túl, továbbá munkaszüneti napokon, ünnepnapokon mindazon repülőgépek indulása és érkezése esetén, amelyekre a Megrendelő a szolgáltatást előzetesen megrendelte. A Vállalkozó a VIP asszisztencia szolgáltatást a repülőgép tervezett indulása előtt 3 órával kezdődően, a repülőgép felszállásának időpontjáig, továbbá a repülőgép érkezésének időpontjától az utas taxiba szállásáig nyújtja.
- Igény esetén túlsúlyjegy kiállítása.

2.2. Nemzetközi utazáshoz kapcsolódó termékek és szolgáltatások

A légiutazást kiegészítő földi szolgáltatások, amelyek lehetnek

- Szállások, amely szálláshely biztosítására terjednek ki a célállomáson, illetve a tranzit állomáson (egyéni vagy csoportos megrendelésre, meghatározott kondíciók alapján);
- Külföldi vasúti menetjegyek beszerzése, beleértve a hely- és hálókocsi jegyeket, továbbá az Európán belüli és kívüli menetrendi információszolgáltatás biztosítását is.
- Autóbérlések, amely bérautó és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások biztosítására terjed ki (megrendelés alapján, meghatározott kondíciók szerint);
- Utazáshoz kapcsolódó utasbiztosítás.
- Különböző közlekedési eszközökkel történő utazások komplex bonyolítása (átszállások megszervezése).

2.3. Kiegészítő szolgáltatások

Az utazásszervezéssel kapcsolatos szolgáltatások igénybevételéhez, megrendeléséhez, adatkezeléséhez nyújtanak segítséget.

- A megrendeléseket rugalmasan kell kezelni, a lehető legmagasabb színvonalon, a legrövidebb elintézési határidőn belül kell teljesíteni. Azonnali, előre nem tervezhető utazások ügyintézése 24 órán belüli

lebonyolítása a szerződés tárgyát képező szolgáltatások bármelyike tekintetében.

- Kapcsolattartás a kijelölt személyen keresztül, hivatali munkaidőn túl is, valamennyi Magyarországon jegykiadási joggal rendelkező légitársaság repülőjegyének kiadása, cseréje biztosítása vonatkozásában.
- Vállalkozó a váratlan helyzetek kezelése érdekében egy elkülönített telefonvonalat biztosít a Megrendelő ügyeinek soron kívüli intézése, problémáinak gyors kezelése érdekében. (forró-drót).
- A Megrendelő által igényelt utazással kapcsolatos dokumentumokat - különös tekintettel a beszállókártyára, az utasbiztosítási kötvényre, a vízumra, valamint a repülő- és vasúti jegyekre – külön díj felszámítása nélkül, – szükség esetén azonnal – a Megrendelő által meghatározott határidőig kell kiállítani.
- Megrendelő a jegyek megrendelésekor jogosult választani az Ajánlattevő által meghatározott helyszínek közül.
- A jegyrendeléseket, módosításokat, lemondásokat személyes ügyintézésrel, faxon, e-mailen, és - szükség esetén - telefonon is el kell fogadja a Vállalkozó, azt haladéktalanul e-mailen vissza kell igazolni a Megrendelőnek.
- Információnyújtás a célállomásra vonatkozó, valamint az átszállási pontokon előírt adminisztrációs (pl.: az utazó útlevelének érvényességi határidejével kapcsolatos előírásokról, a szükséges vízum beszerzési kötelezettségről), egészségügyi (pl.: a célállomásra történő belépéshez szükséges védőoltásokról), illetve egyéb követelményekről.
- Információnyújtás a célállomáson (illetve szükség esetén a tranzitállomáson) igénybe vehető reptér-városközpont tranzitközlekedésről.

Az utazásszervezéssel kapcsolatos egyéb szolgáltatások:

- Igény esetén szállásfoglalás a célállomáson, illetve a tranzitállomáson; voucher eljuttatása a megrendelőhöz.
- Igény esetén bérautó biztosítása a célállomáson, szükség esetén sofőr biztosítása; voucher eljuttatása a megrendelőhöz.
- Teljes körű utasbiztosítás: poggyász-, beteg- és balesetbiztosítás.
- A teljesítés során a szolgáltatónak folyamatosan biztosítania kell a biztonságos és bizalmas adatkezelés elvének érvényesülését.

3. Pénzügyi követelmények

- Vállalkozónak a szerződés teljesítése során törekednie kell arra, hogy a megrendelések a Megrendelő számára lehető legkedvezőbb ellenértéken valósuljanak meg.
- A repülőjegyek, a vasúti menetjegyek beszerzése és a szállodafoglalások tekintetében a lehető legkedvezőbb árak (a repülőjegyek esetén listaárak) alkalmazása, és a listaárakhoz képest az ajánlatban meghatározott kedvezmények biztosítása.
- A Megrendelő által megrendelt repülőjegyek beszerzésére ugyanolyan feltételekkel kell vonatkozzon az adott légitársaság törzsutas rendszere, mintha a repülőjegy kibocsátója maga a légitársaság lenne.

4. Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése

A Budapestre érkező utasok World Tracer rendszerben történő teljes körű ügyintézése olyan esetekben, amikor a feladott poggyász nem, vagy sérülten érkezik meg. Az ügyintézés tartalmazza a jegyzőkönyv felvételét, a poggyász megállapodás szerinti napig történő keresését, a sérülés javítását, a poggyász kézbesítését, a bőrönd cseréjét; továbbá az ügyfelekkel való folyamatos kapcsolattartást, és a rendszeres információszolgáltatást a keresés állásáról.

5. Az utasbiztosítással kapcsolatos minimumkövetelmények

Vállalkozó a Szerződés 3. sz. mellékletében csatolt utasbiztosítási feltételekkel teljesíti szolgáltatását. A részvételi felhívásban előírt, a Vállalkozó által vállalt minimumkövetelmények a következők:

5.1. Szolgáltatások megnevezése

Sürgősségi betegségi ellátás	8.000.000.- Ft
Sürgősségi baleseti ellátás	8.000.000.- Ft
Baleseti halál	2.000.000.- Ft
Légi katasztrófa miatti halál	4.000.000.- Ft
Rokkantság	2.000.000.- Ft
Kórházi ápolás idejére kiegészítő térítés	800.- Ft/nap
Egyszeri térítés csonttörésre, csontrepedésre	10.000.- Ft

5.2. Asszisztencia szolgáltatások:

Beteg hazaszállítása	2.000.000.- Ft
18 év alatti gyermek hazaszállítása	100.000.- Ft
Tartózkodás meghosszabbítása	50.000.- Ft
Személygépkocsi hazajuttatása	50.000.- Ft
Sérült gépjármű utasának hazahozatala	50.000.- Ft
Beteglátogatás	140.000.- Ft
Idő előtti hazautazás	100.000.- Ft
Holttest hazaszállítása	5.000.000.- Ft.

5.3. Jogvédelmi szolgáltatások

Ügyvédi/szakértői költségek	3.000 USD vagy 2.667 EUR ¹
Óvadék előleg	5.000 USD vagy 4.445 EUR ²
Poggyászkár	150.000.- Ft
Igazolványok pótlása	10.000.- Ft

¹ Utazásszervező vállalkozás választása szerint

² Utazásszervező vállalkozás választása szerint

6. További követelmények

6.1. Megrendelő a hivatalos utazással kapcsolatos szolgáltatások teljesítésére köt szerződést a Vállalkozóval, nem saját ügyintézőkkel kívánja teljesíteni a menetjegyekkel kapcsolatos ügyintézését.

6.2. A szállásfoglaló rendszer telepítését nem kéri a Megrendelő, azonban a Vállalkozónak rendelkeznie kell a használatára való jogosultsággal.

6.3. A Vállalkozó által nyújtott „VIP asszisztencia szolgáltatás”

VIP utazásnak minősül minden, az Országgyűlés elnöke, alelnökei által vezetett delegáció, minden országgyűlési és európai uniós képviselő utazása, továbbá az ajánlatkérő képviselője által VIP utazásként bejelentett utazás.

- a) - adott járatok figyelemmel kísérése, esetleges menetrend szerinti indulást befolyásoló tényezőkről történő értesítés a kapcsolattartó vagy esetenként az utazó felé.
- b) - az adott légitársaság szabályzatának megfelelően előzetes ülésfoglalás, beszállókártya elkészítése, további egyéni szolgáltatások ellenőrzése (pl.: kerekesszék vagy speciális étrend lekérése)
- c) - megrendelő részére a szolgáltatást ellátó megbízott nevét és elérhetőségét megadja.
- d) - a vállalkozó megbízottja a járat indulása előtti 3 órával, jól látható, beazonosítható táblával a bejáratnál várja az utazót
- e) - segíti az utazás megkezdését (pl.: poggyász feladása, esetleg túlsúly-, ülőhely módosítás és elsőbbségi biztonsági ellenőrzés és beszállás intézése)
- f) - érkezéskor az induláshoz hasonló módon táblával fogadja az utazót, segíti a csomagok mielőbbi kézhezvételét
- g) - esetleges felmerülő problémák esetén (pl.: sérült csomag, elveszett vagy károsodott csomag, stb.) megteszi a szükséges lépéseket
- h) - a rendelkezésére álló lehetőségek szerint segíti az utas reptérről történő mielőbbi távozást.
- i) teljes körű információ nyújtás
- j) átfoglalás
- k) túlsúly intézés
- l) elsőbbségi beszállás késés esetén
- m) beszállókártya előre elkészítése
- n) A VIP szolgáltatást saját irodai alkalmazott igénybevételével.

6.4. Átfoglalás intézése a repülőtéren lévő utasok esetében

- 24 órás elérhetőség az utaztatón keresztül
- elektronikus elérhetőség

6.5. Ha a Megrendelő a jegy lemondására, módosítására vonatkozó igényét a légitársaságok által meghatározott időpontig bejelentette a Vállalkozó részére, azonban a Vállalkozó esetleges mulasztása miatt nem kerül sor a jegy lemondására, módosítására, úgy Vállalkozó:

- anyagi kockázatot vállal hiba esetére
- az új jegy kiállítási költségét fedezi

6.6. Az utasbiztosításra vonatkozó vouchert és a papír alapú vonatjegyet a Vállalkozó saját futárszolgálatával küldi meg a Megrendelőnek.

8