

## A szolgáltatások igénybevételének módja

OTP Travel a megrendeléseket rugalmasan kezeli, a lehető legmagasabb szakmai színvonalon és a legrövidebb elintézési határidőn belül teljesíti. Azonnali, 24 órán belüli utazások intézését is vállalja az ajánlati felhívás tárgyát képező bármelyik szolgáltatás tekintetében.

### 1. Az utazáshoz kapcsolódó menetjegyek beszerzése:

#### 1.1. Repülőjegy beszerzése:

Megrendelő írásban vagy szóban történő megrendelése alapján, a kötelező utasadatok megadásával készül el a foglalás.

A hagyományos légitársaságok járataira nemzetközi helyfoglalási rendszerben történik a foglalás, illetve a repülőjegy kiállítása, melyet e-mailen továbbítunk az utas és az utaztató munkatárs részére.

Diszkont légitársaságok igénybevétele esetén a légitársaságok weboldalán készülnek el a foglalások.

A foglalások elkészítésekor figyelembe vesszük a költséghatékonyság elvének szem előtt tartását és a Megrendelőtől beérkezett igények figyelembe vételével az összes lehetséges alternatívát megvizsgáljuk.

A rendelkezésre álló szabad helyek alapján az OTP Travel legalább két ajánlatot ad, minimum két légitársaságra, a gazdaságilag legkedvezőbb megoldás és a legrövidebb utazási idő figyelembe vételével.

#### 1.2. Repülőjegy lemondása:

Az utaztató munkatárs írásban vagy szóban történő értesítése alapján, a hagyományos légitársaságok járataira történt foglalást a nemzetközi helyfoglalási rendszerből, diszkont légitársaságok esetén az adott légitársaság weboldalán töröljük és a lemondásról és a visszatéríthető összegről írásban tájékoztatjuk az utaztató munkatársat.

#### 1.3. Repülőjegy módosítása, cseréje:

Az utaztató munkatárs írásban vagy szóban történő kérése alapján a helyfoglalási rendszerben módosítjuk, cseréljük a repülőjegyeket és erről írásban visszaigazolást küldünk.

Diszkont légitársaságok igénybevétele esetén, a weboldalon történik a módosítás, melyről írásban visszaigazolást küldünk.

#### 1.4. Repülőjegyek előzetes „check-in”-je

OTP Travel a Megrendelő utazói számára intézi az online „check-in”-t az egyes légitársaságok szabályai szerint. A beszállókártyát email-en juttatja el az utazó részére.

#### 1.5. Késlekedő, illetve elvesztett poggyászok ügyintézése

A pályázati kiírásban szereplő feladatok teljes körű ügyintézését vállaljuk, kivéve, hogy a jegyzőkönyv felvételénél nem tudunk jelen lenni, mivel nincs lehetőségünk belépni a repülőtér érkezési tranzit zónájába.

## **2. Nemzetközi vasúti menetjegyekkel kapcsolatos ügyintézés módja**

2.1. Nemzetközi vasúti menetjegyek, valamint hely- és hálókocsijegyek beszerzése. Megrendelő írásos vagy szóbeli megrendelése alapján foglaljuk a vasúti menetjegyeket, melyeket futárral kézbesítünk.

2.2. Menetrendi információs szolgáltatás Európán belül és Európán kívül: Naprakész információval rendelkezünk mind az európai, mind az Európán kívüli útvonalokról és menetrendekről, ezekről írásban adunk tájékoztatást.

## **3. Az utazáshoz kapcsolódó kiegészítő idegenforgalmi szolgáltatások teljesítésének módja**

### **3.1. Gépjárműbérlés**

Több autókölcsönző céggel (pl.: Avis, Hertz, Sixt, Europcar) kötött megállapodás alapján foglalunk autókat különböző kategóriákban, külföldön és belföldön.

Az igényelt gépkocsit online rendszeren keresztül foglaljuk és tájékoztatást adunk Megrendelő részére a bérlés feltételeiről. A szolgáltatás igénybevételére jogosító vouchert emailen küldjük az utaztató munkatárs részére.

### **3.2. Utasbiztosítások kötése**

Az OTP Travel által ajánlott Groupama Biztosító Zrt. széles körű, 24 órás asszisztencia szolgáltatást nyújt, így a külföldön tartózkodó ügyfél szükség esetén a megadott telefonszám felhívása után magyar nyelven azonnali segítséget kap.

A biztosítások megkötése online rendszeren keresztül történik, a kötvényeket e-mailen továbbítjuk az utaztató munkatárs részére.

### **3.3. Szállodafoglalás**

Az OTP Travel a külföldi szállásfoglalásokat nemzetközi online helyfoglalási rendszereken keresztül, valamint kiterjedt partnerhálózatán keresztül végzi, ennek köszönhetően a publikált szállodai tarifáknál 20 – 40 százalékkal kedvezőbb árakat biztosít ügyfeleinek. Mintegy 300 ezer szállodával állunk kapcsolatban, beleértve valamennyi nagy nemzetközi szállodaláncot.

Megrendelő részére legalább 3 alternatív ajánlatot adunk, megjelölve benne az adott szálláshely távolságát a megrendelő által meghatározott célponttól, valamint tájékoztatást adunk szállodai besorolásról, a lemondási és módosítás feltételekről.

A Megrendelő által kiválasztott szállást lefoglaljuk, a szállodai vouchert emailen küldjük az utaztató munkatárs részére.

### **3.4. A különböző közlekedési eszközökkel történő utazások komplex lebonyolítása (átszállások megszervezése):**

Az igényelt szolgáltatásokat széles körű partneri hálózatunkon, valamint online rendszereinken keresztül foglaljuk és írásos tájékoztatást adunk a lemondás és a módosítás feltételeiről. A szolgáltatásra jogosító vouchert emailen küldjük az utaztató munkatárs részére.

- 3.5. Vízum és egyéb belépéssel kapcsolatos eljárások  
OTP Travel kérés nélkül is információt szolgáltat a vízumkötelezettségről és az egyéb beutazási feltételekről (pl. egészségügyi előírások). OTP Travel a vízumügyintézést a követségek előírásainak és az általuk megszabott határidőknek megfelelően végzi.
- 3.6. OTP Travel igény esetén információt nyújt a célállomásokon igénybe vehető repülőtér – városközpont közötti tranzit közlekedésről.
- 3.7. VIP asszisztencia  
Szakmailag felkészült és a hivatalos utaztatásban nagy gyakorlattal rendelkező, az Országgyűlés Hivatala részére dedikált, az OTP Travel alkalmazásában álló munkatársakat biztosítunk, akik a Megrendelő igényeinek maximális figyelembevételével rugalmasan és teljes körűen nyújtanak VIP asszisztenciát munkanapokon hivatali munkaidőben és hivatali munkaidőn túl, továbbá munkaszüneti napokon az alábbiak szerint:
- az utazók igény szerinti fogadása a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren
  - teljes körű információnyújtás
  - szolgáltatások átfoglalása
  - túlsúly ügyintézés
  - elsőbbségi beszállás intézése
  - beszállókártya elkészítése
  - kormányváróval kapcsolatos ügyintézés a Megrendelő írásbeli bejelentése alapján

#### **4. Nemzetközi repülőjegy helyfoglalási rendszer (GDS) üzemeltetése és hozzáférési lehetőség biztosítása a Megrendelő számára:**

A Galileo nemzetközi helyfoglalási rendszerhez biztosítjuk az utaztató munkatárs teljes körű hozzáférését.

#### **5. Rendelkezésre állás**

OTP Travel szakmailag felkészült és a hivatalos utaztatásban nagy gyakorlattal rendelkező, a Megrendelő részére dedikált, az OTP Travel alkalmazásában álló munkatársakat biztosít hivatali munkaidőn túl is.

A váratlan helyzetek kezelése érdekében egy 24 órában elérhető, elkülönített telefonvonalat biztosítunk Megrendelő ügyeinek soron kívüli intézésére, problémáinak gyors kezelése érdekében.

#### **6. OTP Travel a szolgáltatások teljesítése során folyamatosan biztosítja a biztonságos és bizalmas adatkezelés elvének érvényesülését.**

#### **7. OTP Travel a szolgáltatások teljesítése során az Ajánlatkérő szóbeli megrendelését is elfogadja.**