

## **A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS SZAKMAI ÉS PÉNZÜGYI KÖVETELMÉNYEK**

Az Országgyűlés által kiküldött személyek hivatalos külföldi utazásaihoz kapcsolódóan, 24 órán belüli visszaigazolással történő teljesítéssel, a dokumentumok díjmentes házhozszállításával.

A szolgáltatások nyújtása kijelölt személyeken keresztül történik.

### **Repülőjegy és kapcsolódó szolgáltatások**

- Az OTP Travel Kft. a magyar idegenforgalmi piac egyik vezetőjeként a világ minden pontjára és légitársaságára értékesít repülőjegyet. A repülőjegy értékesítés menetrend szerinti repülőjáratokra, az igény szerinti célállomásokra – egyéni és csoportos utazásokhoz – magába foglalja a foglalásokat, lemondásokat, módosításokat, cseréket és a külföldre történő telepítést is, illetve a fel nem használt jegyek lemondásának és visszatérítésének lehetőségét a vonatkozó légitársasági szabályok szerint.
- Az OTP Travel rendelkezik a légitársaságok valamennyi kedvezményével és speciális légi díjtételével és azokat az ügyfelei számára a legnagyobb költség megtakarítással alkalmazza. A költségkímélő utaztatás érdekében az OTP Travel háromoldalú megállapodásokat is ajánl ügyfelei részére, figyelembe véve azok utazási szokásait és egyes légitársaságokon teljesített utazási volumenét.
- Az OTP Travel biztosítja a repülőjegyhez közvetlenül kapcsolódó szolgáltatásokat: a repülőjegy és az azzal kapcsolatos fedélzeti, repülőtéri és transzfer szolgáltatások foglalását, adatkezelését, illetve a repülőjegy kiállítással és utashoz történő eljuttatásával kapcsolatos szolgáltatások összességét.
- A Megrendelő által megrendelt repülőjegyekre ugyanolyan feltételekkel vonatkozik az adott légitársaság törzsutas rendszere, mintha a repülőjegy kibocsátója maga a légitársaság lenne.
- Az OTP Travel az egyik legmegbízhatóbb, kiváló back office programmal rendelkező Amadeus helyfoglalási rendszert alkalmazza. Ez a rendszer – közvetlen kapcsolatot biztosítva a légitársaságok foglalási rendszerével – az utazási iroda partnerei számára a legnagyobb biztonságot nyújtja.
- Az OTP Travel hivatalos utaztatásra szakosodott munkatársai – az ügyfél igényeinek eleget téve – telefonon, faxon, e-mailen visszaigazolják a foglalásokat. A költségkímélő utaztatás érdekében esetenként nemcsak a kért foglalást végzik el, hanem alternatív ajánlatot is készítenek, tájékoztatva az ügyfelet az akciós, speciális lehetőségekről, nemcsak a turista, hanem a business osztályon is.
- A repülőjegy telepítése az OTP Travel ferihegyi irodájába, díjmentes.
- Igény esetén repülőtéri szolgáltatások megrendelésekor az OTP Travel a hazai és nemzetközi repülőtéren Business és Kormány váró(k) foglalását elvégzi, illetve a megrendelt utazási szolgáltatások repülőtéri átvételének lehetőségét biztosítja.

## VIP asszisztencia

- Az OTP Travel Ferihegy 2B terminálon működő irodájának munkatársai VIP asszisztenciát nyújtanak a repülőtér teljes területén. A VIP asszisztencia az év valamennyi napján 6-22 óra közötti időszakban, a repülőtéri iroda teljes nyitvatartási ideje alatt biztosított. Ajánlattevő biztosítja a VIP utazó fogadását a ferihegyi repülőtéren, személyi kíséretet, ügyintézés a beszállásnál, a jegykezelésnél valamint kíséretet biztosít az útleveél és a vámvizsgálaton túl is a tranzit területére.
- Az OTP Travel igény esetén túlsúlyjegy kiállítását intézi.
- **A szolgáltatások garanciája:** a magasan képzett és a hivatalos utaztatásban nagy gyakorlattal rendelkező szakembergárda, a megbízható helyfoglalási rendszer, a Lufthansa City Center nyújtotta világhálózat és technikai infrastruktúra, valamint az OTP Travel ISO 9001:2008 minőségbiztosítási tanúsítványa.

## Nemzetközi utazáshoz kapcsolódó termékek és szolgáltatások

### Nemzetközi vasúti menetjegyek értékesítése

Külföldi vasúti menetjegyek beszerzése, beleértve Az európai vasúti menetjegyek kiállításán kívül Ajánlattevő biztosítja a hely, hálókocsi és couchette jegyeket, valamint menetrendi információt nyújt az Európán belüli és kívüli utazásokhoz.

### Külföldi szállásfoglalás

- Szállodafoglalás kedvező árakon  
Ügyfeleink kérése szerint különböző kategóriájú szállodákban foglalunk szobát a világ bármely országában. Szerződéses kapcsolataink révén irodánk kedvező tour-operátori szerződésekkel rendelkezik. Ezáltal tapasztalataink szerint a meghirdetett szállodai árakhoz képest átlagosan mintegy 30 %-os megtakarítást érünk el ügyfeleink részére.

Kapcsolatban állunk a Gulliver, az Amadeus és a Lufthansa City Center helyfoglalási rendszerekkel, melyek az egész világra kiterjedően lehetőséget nyújtanak idegenforgalmi szolgáltatások rezerválására.

Mindez azt jelenti, hogy a partnercégek munkatársainak hivatalos utazásához rövid határidőre tudunk teljes körű idegenforgalmi szolgáltatást nyújtani.

- Az OTP Travel Lufthansa City Center partner  
Az OTP Travel Magyarországon egyedüli tagja a világ egyik legdinamikusabban fejlődő nemzetközi utazási iroda láncának, amely a világ 74 országában több mint 600 irodával rendelkezik. Ez a szerződés olyan háttérrel és lehetőségeket biztosít utazási irodánknak, mellyel a lehető legszélesebb körben tudunk szolgáltatásokat nyújtani ügyfeleinknek a legkedvezőbb árakon.

## **Gépjárműbérlés**

A főbb vezető autókölcsönző cégekkel állunk szerződéses kapcsolatban (Hertz, Avis, Europcar, Alamo, Sixt stb.). Különböző kategóriájú és árfekvésű gépjárművek bérlésével és a hozzá kapcsolódó szolgáltatásokkal a világ bármely pontján ügyfeleink rendelkezésére állunk.

## **Utasbiztosítás és repülőjegy biztosítás**

Az OTP Travel az általa kipróbált és a gyakorlatban az egyik legmegbízhatóbbnak bizonyult utas- és poggyász biztosítást ajánlja ügyfelei részére. A Groupama Garancia Biztosító társaság 24 órás asszisztencia szolgáltatást nyújt, tehát a külföldön tartózkodó ügyfél szükség esetén a megadott telefonszám felhívása után magyar nyelven is kaphat segítséget.

A repülőjegy biztosítás, amelyet a repülőjegy kiállításával egy időben lehet megvásárolni a kedvezményes repülőjeggyel utazók számára – betegség esetén – teljes körű térítést biztosít (ára: a jegy árának 5 %-a). Ajánlattevő a jegybiztosítási kötvényt a kiállított jeggyel egy időben juttatja el az Ajánlatkérőnek.

Teljes körű utasbiztosítás: poggyász-, beteg- és balesetbiztosítás

Az OTP Travel különböző közlekedési eszközökkel történő utazások komplex bonyolítását (átszállások megszervezését) is vállalja.

## **Kiegészítő szolgáltatások**

Az OTP Travel utazásszervezéssel kapcsolatos szolgáltatások igénybevételéhez, megrendeléséhez, adatkezeléséhez nyújt segítséget.

- A megrendeléseket rugalmasan kezeli, a lehető legmagasabb színvonalon, a legrövidebb elintézési határidőn belül teljesíti. Azonnali, előre nem tervezhető utazások ügyintézése 24 órán belüli lebonyolítással a szerződés tárgyát képező szolgáltatások bármelyike tekintetében.
- Kapcsolattartás a kijelölt személyen keresztül történik, hivatali munkaidőn túl is, valamennyi Magyarországon jegykiadási joggal rendelkező légitársaság repülőjegyének kiadása, telepítése, cseréje biztosítása vonatkozásában. Hivatali munkaidő meghatározása: hétköznapokon 8.00 – 16.00 óra között.
- Az OTP Travel a váratlan helyzetek kezelése érdekében egy elkülönített telefonvonalat (374-7288) biztosít az Országgyűlés Hivatala ügyeinek soron kívüli intézése, problémáinak gyors kezelése érdekében.
- Az Országgyűlés Hivatala által igényelt utazással kapcsolatos dokumentumokat – különös tekintettel az utasbiztosítási kötvényre, a vízumra, valamint a repülő- és vasúti jegyekre – külön díj felszámítása nélkül, – szükség esetén azonnal – a Megrendelő által meghatározott határidőig a Megrendelő által meghatározott helyszínre telepíti.
- Az OTP Travel a repülőjegyeket és az utazással kapcsolatos egyéb dokumentumokat az alábbi helyszínekre telepíti:
  - o Országgyűlés Hivatala Országház, 1055 Budapest, Kossuth L. tér 1-3.
  - o OTP Travel 1051 Budapest, Nádor utca 21.
  - o OTP Travel 1185 Budapest, Ferihegyi Repülőtér 2B Terminal
  - o Igény szerinti helyszínre

- Megrendelő a jegyek megrendeléskor jogosult választani az Ajánlattevő által meghatározott helyszínek közül.
- A jegyrendeléseket, módosításokat, lemondásokat személyes ügyintézéssel, faxon, e-mailen, és – szükség esetén – telefonon is elfogadja a Vállalkozó, melyet haladéktalanul e-mailen visszaigazol a Megrendelőnek.
- Az OTP Travel információt nyújt a célállomásra vonatkozóan, 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 és az igénybe vehető repülőtérről – városközpont tranzitközlekedésről.

A teljesítés során az OTP Travel folyamatosan biztosítja a biztonságos és bizalmas adatkezelés elvének érvényesülését.

### **Pénzügyi követelmények**

- Az OTP Travel a szerződés teljesítése során törekszik, hogy a megrendelések a Megrendelő számára lehető legkedvezőbb ellenértéken valósuljanak meg.
- A repülőjegyek, a vasúti menetjegyek beszerzése és a szállodafoglalások tekintetében a lehető legkedvezőbb árakat (a repülőjegyek esetén listaárakat) alkalmazza az OTP Travel, és a listaárakhoz képest az ajánlatban meghatározott kedvezményeket biztosítja.