

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 járáttal, 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 termékosztályok:

A termékkör az alábbi termékcsoportokra 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-kiállítással 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;
- Vízügyintézással kapcsolatos szolgáltatások;
- Repülőtéri transzfer, (sofőr) szolgáltatás (megrendelés alapján, belföldön és külföldön);

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.

Repülőtéri transzforszolgáltatás legfontosabb típusai:

- közös transzfer (pl. shuttle service);
- privát transzfer személygépkocsival, sofőrrel;
- privát transzfer minibusszal;
- privát transzfer busszal.

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.

4. ---

5. ---

6. **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 kísérő 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 (előleget/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, valamint bármely olyan jogosult utas, aki a szolgáltatás díját megfizeti.

VIP-utasok kezelése: VIP-utas jelzése a helyfoglalásban, helyfoglalással egyidejű VIP-váró ügyintézése, lefoglalása, kifizetése.

7. **Jegycsere:** Az eredetileg kiállított repülési okmány új jegyre történő cseréje a vonatkozó szabályok szerint.
8. **Jegymódosítás:** Az eredeti időpontra kiállított repülési okmány megváltoztatása a repülőjegy kicserélésével, vagy a repülőjegy kicserélése nélkül az irányadó szabályok szerint.
9. **Repülőjegy visszatérítése:** A fel nem használt repülési szelvények értékének visszatérítése az alkalmazott díjtétel szabályai szerint.
10. **Business Class jegykezelés:** A Business Class osztályára repülőjeggyel rendelkező utasok részére biztosított, megkülönböztetett, a turista osztálynál magasabb színvonalú jegykezelést nyújtó jegykezelő pultok összessége.
11. **Express Check-in:** Olyan jegykezelő pult, melynél kiszolgálási osztálytól függetlenül bármely, kizárólag kézipoggyással utazó utas jegykezelése végezhető.
12. **Túlsúlyintézés:** A szabad súlykeretnél nagyobb súlyú poggyászt feladni szándékozó utasok részére a súlytöbblet repülőtéri jegyeladásnál történő kifizetése a szükséges túlsúlyjegy kiállításával.
13. **Kormányváró:** Kormányzati utazásokban részt vevő, a Kormányváró használatára jogosult személyek és kísérőik teljes, elutazás előtti és érkezés utáni kiszolgálására fenntartott helyiség.
14. **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.

15. ---
16. **Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése:** A Budapestre érkező utasok estében, 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.
17. **Rendelkezésre állás:** A Szolgáltató szolgáltatásait hétfőtől péntekig 8 és 17 óra között végzi a Megrendelő részére. Ezen felül az év minden napján 24 órás 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.
18. **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.
19. **Travel Alert:** A Szolgáltató az utazás kezdetétől figyelemmel kíséri és ellenőrzi azokat az eseményeket, amik bármilyen hatással lehetnek az utazásra. Ezekről azonnali tájékoztatást biztosít a Megrendelő részére (pl. természeti katasztrófák, terrorveszély stb.).
20. **Dedikált telefonvonal:** A Szolgáltató a megbízó részére ún. dedikált telefonvonalat biztosít, amit kizárólag a megbízó használ.
21. **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.
22. ---
23. **Hagyományos repülőgépen jellemzően foglalható osztályok:**
 - turista
 - comfort (emelt szintű turista)
 - business
 - first
24. **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 osztállynál 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 igénybevételének 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 kiállítással 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.
- 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. Ajánlattevő a VIP asszisztencia keretében biztosítja: az utazók igény szerinti fogadását a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtéren,
- 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. Hivatali munkaidő meghatározása: hétfőtől csütörtökig 8.00 – 16.30 óra között, pénteken: 8.00-14.00 óra között.
- 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 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 megrendeléskor jogosult választani az Ajánlattevő által meghatározott helyszínek közül.
- A jegyrendeléseket, módosításokat, lemondásokat személyes ügyintézással, 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 rendszerére, 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.

- tranzit közlekedés biztosítása a repülőtérre
- a célországbeli közlekedés biztosítása (jármű, sofőr, stb.)
- szállás biztosítása igény esetén

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

Betegségi ellátás	8.000.000.- Ft
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
Óvadék előleg	5.000 USD
Poggyászkár	150.000.- Ft
Igazolványok pótlása	10.000.- Ft

6. A tárgyaláson meghatározott további követelmények

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

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

3. A Vállalkozó által nyújtott „VIP asszisztencia szolgáltatás”

- teljes körű információ nyújtás
- átfoglalás
- túlsúly intézés
- elsőbbségi beszállás késés esetén
- beszállókártya előre elkészítése
- kormányváróval kapcsolatos ügyintézés az Ajánlatkérő írásbeli bejelentése alapján
- beszállókártyára ragasztható elsőbbségi matrica ragasztása, ami soron kívüli belépésre jogosít
- A VIP szolgáltatást saját irodai alkalmazott igénybevételével.

4. Átfoglalás intézése a repülőtéren lévő utasok esetében

- 24 órás elérhetőség az utaztatón keresztül
- elektronikus elérhetőség

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. Az utasbiztosításra vonatkozó vouchert a Vállalkozó saját futárszolgálatával küldi meg a Megrendelőnek.