

A szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos szakmai és pénzügyi követelmények

1. Az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI. 8.) NFM utasítás alkalmazásra kerülő rendelkezései

Ajánlatkérő az országosan kiemelt termékekre vonatkozó állami normatívákról szóló 14/2012. (VI. 8.) NFM utasítás 8. számú függelékében található utazásszervezésekre vonatkozó előírásai közül – mint az állami normatívát önként alkalmazó költségvetési intézmény – a jelen 1. számú mellékletben felsoroltakat kívánja érvényesíteni a szerződés teljesítése során.

I. A Kiemelt termékkör definíciója

Az országgyűlési képviselők, az EP képviselők, a nemzetiségi szószólók, valamint a Megrendelő állományába tartozó, arra jogosult személyek 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 diszkont (fapados) repülőjegy és kapcsolódó szolgáltatásokra (BA: 0801010000), amelyek a repülővel történő utazás és az ahhoz közvetlenül kapcsolódó szolgáltatások összessége:

- 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:

- 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 Vállalkozó a költséghatékonyság elv szem előtt tartásával, a Megrendelőtől beérkezett igények figyelembevételével az összes lehetséges alternatívát megvizsgálja.

A rendelkezésre álló szabad helyek figyelembevételével a Vállalkozó - 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 Vállalkozó 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 Vállalkozó a költséghatékonyság elv szem előtt tartásával, valamint a Megrendelőtől beérkezett igények figyelembevételével az összes lehetséges alternatívát megvizsgálja.

A rendelkezésre álló szabad helyek figyelembevételével a Vállalkozó - 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 Vállalkozó minden esetben köteles írásban tájékoztatni a Megrendelőt.

Vízum és egyéb belépéssel kapcsolatos eljárások:

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

Vállalkozó ezek ügyintézésében támogatást nyújt, ami az alábbiakat foglalja magában:

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

Vállalkozó a vízumügyintéztést 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.
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 igénybevételenek lehetősége légitársaságonként különböző, és bizonyos esetekben díjkötelesek.

Vállalkozó minden esetben tájékoztatja a Megrendelőt a következő 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.
 - Beteg és mozgásában korlátozott utas szállítása: - tolókosci (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. Kiegészítés: a jelen 1. számú melléklet „További követelmények” 5.3. pontjában
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 osztályára 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. **Businessváró:** A Business Class osztályú utasok részére a repülőtéri tranzitváróban fenntartott, magas komfortú, emelt szintű, gyorsított 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.
 13. **Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése:** A Budapestre érkező utasok esetében, illetve a külföldre érkezés alkalmával, amikor a feladott poggyász nem, vagy sérülten érkezik meg Vállalkozó 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 Vállalkozó által nem jelenthető be a kár. Azonban a személyes részvétel nem zárja ki a Vállalkozó teljes körű segítségnyújtási kötelezettségét az ügyintézésben.
 14. **Rendelkezésre állás:** A Vállalkozó szolgáltatásait a hét minden napján 0-24 órában végzi a Megrendelő részére. Az év minden napján 0-24 órás magyar

nyelvű telefonos sürgősségi szolgáltatást biztosít. Vállalkozó a rendelkezésre állás alatt az utasok utazás előtti és alatti tájékoztatásának és megrendeléseinek biztosítását, valamint az utazás alatti váratlan helyzetek kezelését végzi.

15. **Fel nem használt elektronikus jegyek nyomon követése:** Vállalkozó rendszeresen ellenőrzi és nyomon követi a fel nem használt elektronikus jegyeket, és gondoskodik a Megrendelő részére a jegy esetleges visszatérítéséről, vagy cseréjéről.
16. **Travel Alert:** A Vállalkozó 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.).
17. **Dedikált telefonvonal:** A Vállalkozó a Megrendelő részére ún. dedikált telefonvonalat biztosít, amit kizárólag a megbízó használ.
18. **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.
19. **Hagyományos repülőgépen jellemzően foglalható osztályok:**
 - o turista
 - o prémium turista
 - o business
 - o first
20. **CARGO:** teheráru, rakomány szállítása.
21. **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
22. **Business Class jegykezelés:** A Business Class osztályára repülőjeggyel rendelkező utasok részére biztosított, megkülönböztetett, a turista osztálynál magasabb színvonalú jegykezelést nyújtó jegykezelő pultok összessége.
23. **Help Service:** A repülőtéren felmerülő üzemelési és kereskedelmi rendellenességek (késések, járatotrlések, 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 külföldről vissza történnek. Az utazások során a Megrendelő különböző járműveket kíván igénybe venni. Az utazásszervezés során a Megrendelő 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,
- Az év minden napján 0-24 órás magyar nyelvű telefonos sürgősségi szolgáltatást, folyamatos rendelkezésre állást biztosít,
- Repülőjegy átfoglalás intézése az adott repülőtéren lévő utasok esetében a Megrendelő tájékoztatásával egyidejűleg.
- Repülőjegyek előzetes „check-in”-je 24 órával az indulás előtt (vagy amint azt a légitársaság online felületen lehetővé teszi),
- Igény esetén repülőtéri szolgáltatások megrendelése, a hazai és nemzetközi repülőtéren: Businessváró(k) foglalása, illetve a megrendelt utazási szolgáltatások repülőtéri átvétele lehetőségének biztosítása.
- Poggyász feladással kapcsolatos előzetes ügyintézés a repülőársaság irányadó szabályai szerint, igény esetén túlsúlyjegy kiállítása.

2.2. Nemzetközi utazáshoz kapcsolódó termékek és szolgáltatások

A légiutazást kiegészítő földi szolgáltatások:

- 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 Európán kívüli menetrendi információszolgáltatás biztosítását is.
- Autóbérlések, amely bérautó és a hozzá kapcsolódó szolgáltatások biztosítására terjed ki (megrendelés alapján, meghatározott kondíciók szerint);
- Utazáshoz kapcsolódó utasbiztosítás (az utazók saját gépjárművel történő kiutazása esetére is);
- Különböző közlekedési eszközökkel történő utazások 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 ügyintézési határidőn belül kell teljesíteni. Azonnali, előre nem tervezhető utazások ügyintézése 24 órán belüli lebonyolítása a szerződés tárgyát képező szolgáltatások bármelyike tekintetében.
- Kapcsolattartás a Vállalkozó kapcsolattartóján 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 különböző közlekedési eszközökre - külön díj felszámítása nélkül, - szükség esetén azonnal - a Megrendelő által meghatározott határidőig kell kiállítani.
- Megrendelő a jegyek megrendelésekor jogosult választani az Vállalkozó által meghatározott helyszínek közül.
- A jegyrendeléseket, módosításokat, lemondásokat személyes ügyintézéssel, e-mailen, és - szükség esetén - telefonon is 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 további 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 Vállalkozónak folyamatosan biztosítania kell a biztonságos és bizalmas adatkezelés elvének érvényesülését.

3. Pénzügyi követelmények

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

4. Késlekedő, illetve elveszett poggyászok ügyintézése

A Budapestre érkező utasok részére teljes körű ügyintézés 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. További követelmények

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

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

5.3. A Vállalkozó által nyújtott „VIP asszisztencia szolgáltatás”

VIP utazásnak minősül minden, a Megrendelő által előzetes megrendelés alapján VIP utazásként bejelentett utazás.

VIP Asszisztencia szolgáltatás keretében a Vállalkozó a következő szolgáltatásokat nyújtja a Budapest Liszt Ferenc Nemzetközi Repülőtér nyitvatartási idejében (munkanapokon hivatali munkaidőben és hivatali munkaidőn túl, továbbá hétvégén és munkaszüneti napokon, ünnepnapokon) mindazon repülőgépek indulása és érkezése esetén, amelyekre a Megrendelő a VIP szolgáltatást előzetesen megrendelte):

- a konkrét utazáshoz kapcsolódó járat(ok) figyelemmel kísérése, esetleges menetrend szerinti indulást befolyásoló tényezőkről történő értesítés a Megrendelő kapcsolattartója vagy esetenként az utazó részére, szükség esetén azonnali helyszíni intézkedés;
- Megrendelő képviselője/utazó részére a VIP szolgáltatást ellátó személy nevét és elérhetőségét megadja, aki a járat tervezett indulása előtti 3 órával, jól látható, azonosítható táblával a bejáratnál várja az utazót;
- segíti az utazás megkezdését a helyszínen (pl.: poggyász feladása, esetleg túlsúly-, illetve ülőhely módosítás helyszíni intézése) a repülőgép felszállásának időpontjáig;
- felmerülő problémák esetén helyben megteszi a szükséges lépéseket;
- a rendelkezésére álló lehetőségek szerint segíti az utas repterről történő mielőbbi távozást (pl. segít taxi-rendelésben);
- teljes körű helyszíni információ nyújtás;
- helyszíni túlsúly intézés (elutazás esetén).

5.4. 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

5.5. Az utasbiztosításra vonatkozó kötvényt és vonatjegyet a Vállalkozó elektronikusan küldi meg a Megrendelőnek.