

Utazási feltételek

A jelen általános használati feltételek („Használati feltételek”) Ön („Ön” vagy az „Ügyfél”) és az Gotogate International AB („Mi” vagy többes szám első személy), a(z) hu.gotogate.com foglalóportál (a továbbiakban a „Portál”) üzemeltetője között lépnek hatályba. Kérjük, hogy alaposan olvassa át a Használati feltételeket a Portál használata előtt. A Portál használatával elfogadja a Használati feltételeket. Amennyiben nem fogadja el a Használati feltételeket, kérjük, ne használja a Portált és hagyja el a webhelyet.

Legalább 18 évesnek kell lennie és magánfogyasztóként kell eljárnia ahhoz, hogy foglalást végezhesen a Portálon. A magánfogyasztó – az üzleti szervezetekkel ellentétben – egy olyan természetes személy, aki nem üzleti célból és nem önálló vállalkozói tevékenység részeként vesz részt jogszerű tranzakcióban.

A Portál üzemeltetője és az Ön szerződéses partnere a Portál használata során:

Gotogate International AB (Gotogate)

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

E-mail-cím: customerservice@Gotogate.support

Telefonszám: 36 123 440 27

A Használati feltételek a következő pontokat tartalmazzák:

Tartalomjegyzék

- 1. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME**
- 2. A FOGLALÁS MENETE ÉS A KAPCSOLATFELVÉTELI ADATOK**
- 3. JÁRATOK KÖZVETÍTÉSE**
- 4. SZÁLLODAI FOGLALÁSOK KÖZVETÍTÉSE**
- 5. AUTÓKÖLCSÖNZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖZVETÍTÉSE**
- 6. TÖBBFÉLE SZOLGÁLTATÁS FOGLALÁSÁNAK KÖZVETÍTÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNLEGES FELTÉTELEK**
- 7. INFORMÁCIÓK AZ ÚTLEVÉLLEL, A VÍZUMMAL ÉS AZ EGÉSZSÉGÜGGYEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEKRŐL**
- 8. SAJÁT SZOLGÁLTATÁSAINK**
- 9. DÍJAK ÉS FIZETÉSI MÓDOK**
- 10. PANASZOK**
- 11. A VONATKOZÓ EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOZÁS SZERINTI FOGYASZTÓI JOGOK**
- 12. FELELŐSÉGVÁLLALÁS**
- 13. IRÁNYADÓ JOG ÉS VITARENDEZÉS**
- 14. ADATVÉDELEM**

1. FÜGGELÉK – AZ ADMINISZTRÁCIÓS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS DÍJAI

1. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME

1.1. Utazási szolgáltatások közvetítése

1.1.1. A Portálon kínált járatok, szállodák, biztosítások, vasúti jegyek és autókölcsönzési szolgáltatások tekintetében (amelyekre összefoglalóan „Utazási szolgáltatások”-ként hivatkozunk) kizárólag közvetítőként járunk el. Ebből kifolyólag a szerepkörünk és a kötelezettségünk olyan Utazási szolgáltatások közvetítésére korlátozódik, amelyeket külső felek biztosítanak, például légitársaságok, utazásszervezők, szállodák, biztosítók, autókölcsönző cégek és más szolgáltatók (a továbbiakban: „Szolgáltató”).

1.1.2. Éppen ezért az adott Utazási szolgáltatások (például utazási szerződés, biztosítási szerződés, bérleti szerződés) feltételeinek elfogadása közvetlenül Ön és az adott Szolgáltató között történik. Nem vagyunk társszolgáltatók az Utazási szolgáltatások tekintetében, és nem vagyunk szerződő felek az Ön és a Szolgáltató között létrejövő szerződésben sem.

1.1.3. Ha Utazási szolgáltatásokat vásárol a Portálon keresztül, azzal feljogosít bennünket arra, hogy az adott Szolgáltató(k) irányába közvetítést végezzünk az Ön nevében, beleértve az Utazási szolgáltatási díjak kifizetésének közvetítését is, amely által biztosítjuk az Ön és a Szolgáltató(k) közötti tranzakció létrejöttét. Az egyes Utazási szolgáltatások ára tartalmazhat megbízási díjat is, amelyet az Ön és az adott Szolgáltató között kötött szerződés közvetítéséért számítunk fel.

1.1.4. A Portálon keresztül közvetített Utazási szolgáltatások minőségéért az adott Szolgáltató vállal kizárólagos felelősséget. Közvetítőként nem vállalunk felelősséget a Szolgáltatók által nyújtott Utazási szolgáltatásokért, illetve nem nyújtunk sem kifejezett, sem hallgatólagos szavatosságot vagy garanciát a Portálon keresztül közvetített Utazási szolgáltatások minőségét illetően. Az Utazási szolgáltatás minőségével kapcsolatos követeléseivel az illetékes Szolgáltatóhoz kell fordulnia.

1.1.5. Ha lehetősége van különleges igényeit jelezni az Utazási szolgáltatás foglalásakor (például különleges étrend, akadálymentesítés, gyermekülések), a kérését elküldjük az adott Szolgáltatónak. Azért nem vállalunk felelősséget, hogy a Szolgáltató tudja-e teljesíteni a kéréseket.

1.2. Saját szolgáltatásaink

Az Utazási szolgáltatások közvetítésének az 1.1. szakaszban ismertetett módján kívül a Portálon keresztül további, általunk biztosított szolgáltatások is elérhetők (az Utazási szolgáltatások mellett). Az ilyen további szolgáltatások esetében közvetlen, szerződéses kapcsolatot létesít velünk. Minden esetben világosan tájékoztatjuk Önt arról, ha a külső felek közvetített szolgáltatásai mellett saját szolgáltatásokat is biztosítunk, valamint arról, hogy milyen mértékben veheti azokat igénybe.

A saját szolgáltatásaink köre idővel változhat. Néhány saját szolgáltatásunkat a 8. szakasz ismerteti. A jelen Használati feltételekben nem szereplő további szolgáltatásokról, valamint a foglalással és használattal kapcsolatos díjakról és kiegészítő feltételekről részletes információkat kap a foglalás során.

1.3. Vonatkozó szerződési feltételek

1.3.1. A jelen Használati feltételek vonatkoznak az Utazási szolgáltatások az 1.1. szakaszban leírtak szerinti közvetítésére, valamint az 1.2. szakaszban leírtak szerint nyújtott saját szolgáltatásainkra.

1.3.2. Az Ön és az adott Szolgáltató közötti szerződés esetében (1.1.2. szakasz) az adott Szolgáltatóra érvényes használati feltételek lépnek életbe (például a poggyász, a transzfert szolgáltatás és a biztosítás feltételei), amelyeket a Szolgáltató határoz meg. Az ilyen, adott Szolgáltatóhoz kapcsolódó általános feltételeket a rendelkezésére bocsátjuk a foglalás során. Mivel a Szolgáltató használati feltételei tartalmazhatnak a felelősségvállalással, a lemondással, a foglalás módosításával és (ha elérhető) a visszatérítéssel kapcsolatos feltételeket és más megkötéseket, javasoljuk, hogy figyelmesen olvassa el a feltételeket.

2. A FOGLALÁS MENETE ÉS A KAPCSOLATFELVÉTELI ADATOK

2.1. A foglaláshoz használt rendszer lehetőséget nyújt az űrlapokon ejtett hibák felismerésére és a foglalás elküldése előtti kijavítására. Kérjük, minden adatot ellenőrizzen a foglalás véglegesítése előtt. A véglegesítés utáni módosítások további, jelentős mértékű költségekkel járhatnak.

2.2. Előfordulhat, hogy fel kell vennünk Önnel a kapcsolatot a megvásárolt Utazási szolgáltatásokat érintő későbbi módosítások miatt. Meg kell adnia a pontos elérhetőségeit, például a telefonszámát és az e-mail-címét. Azt is folyamatosan ellenőrizze, hogy kapott-e tőlünk üzenetet.

Az Ön felelősség biztosítani, hogy fogadni tudja az üzeneteinket. Nem vállalunk felelősséget azért, ha rajtunk kívül álló okok miatt nem kapja meg az üzeneteinket, többek között az alábbi okok miatt: (i) helytelen e-mail-címet adott meg, (ii) az e-mail-fiókja beállításai megakadályozzák, hogy a leveleink megérkezzenek, (iii) az e-mail-fiókja beállításai levélszemétként kezeli a leveleinket.

3. JÁRATOK KÖZVETÍTÉSE

3.1. A szerződés hatályba lépése és árváltozások

3.1.1. A foglalás elküldése után e-mailen keresztül megerősítést küldünk az igényléséről. Ekkor lép életbe a közvetítési szerződés Ön és mi közöttünk. Ha a foglalását követő egy órán belül nem kap ilyen megerősítést, és egyik munkatársunk sem vette fel a kapcsolatot Önnel e-mailen vagy telefonon keresztül, hogy bármilyen hibáról értesítse Önt, akkor a megerősítéshez keressen meg minket telefonon keresztül.

3.1.2. Közvetlenül az igényelt jegyek kiállítása után egy megerősítő e-mailt kap a jegy számával. Ekkor lép életbe a kötelező érvényű szerződés Ön és az adott légitársaság(ok) között.

3.1.3. A jegyárat és a szabad helyekkel kapcsolatos információkat közvetlenül az adott légitársaság tünteti fel a Portálon. Ha a légitársaság rajtunk kívül álló okokból a foglalás után, de még a légitársasággal kötött szerződés (a fenti 3.1.2. szakaszban foglaltak szerinti) hatályba lépése előtt módosításokat eszközöl (módosítja az árakat, a szabad helyeket vagy valamilyen más tényezőt), akkor a szerződés nem lesz hatályos, és a kifizetett összeget teljes mértékben visszatérítjük. Felvesszük Önnel a kapcsolatot rendes nyitvatartási időben, legfeljebb 24 órával azután, hogy értesültünk az árváltozásról, illetve a 24 órás időszakot követő első munkanapon, és felajánljuk a lehetőséget a módosított ár elfogadására.

3.2. Információk a foglalásról és az utazási feltételekről

3.2.1. A Portálon kínált járatok esetében kizárólag közvetítőként járunk el. Az utazási szolgáltatásokra vonatkozó megállapodás közvetlenül Ön és a légitársaság között jön létre, és nem vállalunk semmilyen szerződésben meghatározott felelősséget az ilyen szolgáltatások teljesítése vagy nemteljesítése tekintetében. A szolgáltatásokat biztosító légitársaság vállal kizárólagos felelősséget az utazási szolgáltatás teljesítéséért vagy nemteljesítéséért.

3.2.2. Mielőtt véglegesítené a foglalását, a rendelkezésére bocsátjuk a vonatkozó légitársaság(ok) használati feltételeit.

3.2.3. A légitársaságok utazási szolgáltatásainak közvetítésekor nem minden esetben rendelkezünk hozzáféréssel a légitársaság foglalási rendszeréhez. Ilyen esetekben eljárhatunk az Ön nevében az Ön és a légitársaság közötti szerződés megkötése során. Arra is kérhetjük Önt, hogy közvetlenül a légitársasággal lépjen kapcsolatba, ha kérdése van a foglalással, a módosításokkal vagy a foglalás lemondásával kapcsolatban. Ugyanakkor ha megvásárolta a Rugalmas jegy szolgáltatásunkat (lásd a 8. szakaszt), minden újrafoglalási kérését az ügyfélszolgálatunkon keresztül kell intéznie, ahogy az a 8.1.4. szakaszban olvasható. Előfordulhat, hogy két foglalási visszaigazolást is kap – egyet tőlünk, egyet pedig a légitársaságtól. Ha két foglalási visszaigazolást kapott, a bejelentkezéshez a légitársaságtól kapott visszaigazolást használja.

3.2.4. Az alábbiakban egy általános áttekintést olvashat azokról a foglalási és utazási információkról és feltételekről, amelyeket vagy amelyekhez hasonlókat a légitársaságok általában alkalmaznak. Azonban minden eltérő feltétel elsőbbséget élvez a 3.2.4. szakaszban leírt általános információkkal szemben, ezért a foglalás előtt minden esetben olvassa el az adott légitársaság által meghatározott használati feltételeket.

a. A járatok időpontjai/bejelentkezés

A járatok időpontjai helyi idő szerint vannak megadva. A másnapi érkezéseket „+1” jelölés jelzi a menetrendben. A megadott járatidőpontok előzetes információk, és a jegy kiállítása után rövid időn belüli értesítés mellett módosíthatók, például a légi forgalmi irányítás korlátozásai, az időjárás vagy a légitársaság működésbeli korlátozásai miatt. Kérjük, a járat indulása előtt időben tájékozódjon az időpontokról.

Kérjük, hogy a légitársaság által meghatározott időpontban jelenjen meg a bejelentkezési pontnál. A légitársaság megtagadhatja a beszállítást, ha az utas lekési a bejelentkezést. Ügyeljen arra, hogy bizonyos légitársaságok a webhelyükön keresztüli bejelentkezést ajánlják, mivel a repülőtéren, manuálisan történő bejelentkezésért külön díjat számolnak fel.

b. Egyirányú jegyek kombinálása

A két különálló, egyirányú jegyből összeállított jegykombinációt a foglalási folyamat jól látható módon megkülönbözteti a menettérti jegytől. Lemondás, módosítás, légi forgalmi akadályok, például sztrájk vagy a menetrend változása esetén a rendszer egymástól külön kezeli a jegyeket. A légitársaságok saját előírásai érvényesek.

Az olyan jegyek, amelyek eltérő foglalási számmal rendelkeznek, mindig egymástól független utaknak számítanak.

c. Több szakaszból álló repülőjegyek/a felhasználás sorrendje

A menettérti jegy vagy az egyirányú jegy több szakaszból is állhat. A legtöbb légitársaság feltételei szerint ezeket a szakaszjegyeket sorrendben kell felhasználni. Ellenkező esetben sok légitársaság nem engedélyezi a következő járatokra való felszállást (például az utazás egyik szakaszának kihagyása érvénytelenítheti a teljes jegyet). Menettérti jegyek esetén, ha nem jelenik meg az odaúton, a légitársaság törölheti a visszaúti járatát is.

d. Terhesség

Bizonyos légitársaságok nem engedélyezik az utazást olyan terhes nőknek, akik az odaút vagy a visszaút időpontjában a terhességük 28. hetén túl vannak. Ha Ön éppen várandós, egyeztessen a légitársasággal és az orvosával, hogy megkezdheti-e az utat.

e. Csecsemők és gyermekjegyek

A saját ülőhellyel nem rendelkező gyermekekre vonatkozó utazási feltételekért lépjen kapcsolatba a légitársasággal. Általában a 2 évnél idősebb gyermekek számára kötelező a saját ülőhely, míg a 0–2 év közötti gyermekek csecsemőként utaznak, és nem kapnak saját ülőhelyet. Ha a gyermek betölti a 2. életévét az út végére, akkor az egész útra kell gyermekjegyet foglalni. A csecsemők jegyeit nem lehet születés előtt lefoglalni, mivel a névnek és a születési dátumnak pontosan egyeznie kell az útlevelemben szereplő adatokkal. Semmilyen felmerülő költséget nem térítünk meg, ha az utas a kezdetektől fogva nem megfelelő típusú jegyet foglalt le.

f. Kísérő nélküli kiskorúak

Kísérő nélküli kiskorúaknak nem közvetítünk foglalásokat semmilyen jegyre. 18 év alatti gyermekek csak felnőttel együtt foglalhatnak és utazhatnak. Egyes országok és légitársaságok nem teszik lehetővé, hogy 18 év alatti gyermekek kísérő nélkül lépjenek be egy adott országba. Kérjük, vegye figyelembe, hogy bizonyos légitársaságok csak születési anyakönyvi kivonat bemutatása ellenében engedélyezik az utazást a 18 év alatti gyermekek számára.

g. Elveszett/megsérült poggyász

Közvetítőként nem vállalunk semmilyen felelősséget az elveszett vagy megsérült poggyászokért. Ha bármilyen probléma merül fel, azt jelentse azonnal a légitársaság képviselőjének a repülőtéren.

h. Tranzit és éjszakai szállások

A repülőjegy ára általában nem tartalmazza az utazás során felmerülő földi közlekedés és éjszakai szállások költségét. Az utas saját maga felel a földi közlekedési menetrendek és árak ellenőrzéséért.

i. Járatok közötti csatlakozási idők

A Portálon lefoglalt felnőtt jegyek jóváhagyott csatlakozási idővel rendelkeznek. Az átszálláshoz szükséges időt a légitársaságok számítják ki. Ha az útvonal egyik szakaszán késés következik be, és ezért az utas lemarad a csatlakozásáról, a légitársaság kötelezett segíteni az utast az úti célja elérésében (lásd a 11.1. szakaszt). Különálló jegyek foglalásakor a légitársaságokat nem terheli felelősség a késések miatt lekéssett csatlakozásokért. Ezért az utas feladata annak ellenőrzése, hogy a csatlakozási idő a légitársaságok és a repülőterek szerint elegendő-e. Nem térítünk vissza semmilyen további, járatlekésések miatt felmerülő költségeket.

j. Dupla foglalás

A dupla foglalás azt jelenti, hogy kettő vagy több foglalás tartozik ugyanahhoz az utasnévhez egy légitársaságnál. Ha dupla foglalása van, a légitársaság lemondhatja az uta(ka)t. Ez akkor is előfordulhat, ha a foglalásokat más utazási irodáknál adta le. Nem vállalunk felelősséget a légitársaságok általi lemondásért, illetve a légitársaságok által elutasított visszatérítésekért az olyan esetekben, ahol a légitársaságok dupla foglalást sejtnek.

3.3. Az EU-ból kitiltott (feketelistán szereplő) légitársaságok

Kérjük, vegye figyelembe, hogy bizonyos légitársaságok nem folytathatnak tevékenységet az EU-n belül az Európai Bizottság által hozott döntés értelmében, amelyet az illetékes nemzeti légi közlekedési hatóságokkal egyeztetve adtak ki. Ezen légitársaságok működése azért nem engedélyezett, mert nem minősülnek biztonságosnak, vagy pedig az országaik nem ellenőrzik őket megfelelő mértékben.

Az alábbi hivatkozásra kattintva megtekintheti, mely légitársaságokra vonatkozik működési tilalom:

Feketelista (Olyan légitársaságok listája, melyek működése az EU területén nem engedélyezett)

3.4. Menetrendváltozások és a légitársaságok általi lemondás

3.4.1. Az adott légitársasággal kötött megállapodás lehetővé teszi, hogy lemondják vagy módosítsák az Ön foglalását. Az esetleges módosításokról értesítjük Önt, amint a légitársaság tájékoztat bennünket róluk.

Ha módosítani kívánja a foglalását, vagy lemondás miatti visszatérítést kíván kérvényezni, kiegészítő saját szolgáltatásként felajánljuk Önnek, hogy az Ön nevében mi kezeljük a kérelmét, ha azt a légitársaság feltételei megengedik. **Díjainkat ide kattintva tekintheti meg.**

Ha Ön foglaláskor nem vásárolta meg a Szolgáltatáscsomagunkat, azt a segítségnyújtási szolgáltatásunk igénybevételekor is megteheti.

3.4.2. A foglalás visszaigazolásában feltüntetett járatidőpontok a foglalás és az utazás dátuma közötti eltelt időben megváltozhatnak. Határozottan javasolt kapcsolatba lépni a légitársasággal az adott járat menetrend szerinti indulási időpontja előtt legalább 72 órával, és utánaérdeklődni, hogy a járat (és az esetleges összekötő járatok) a menetrendnek megfelelően indulnak-e. A légitársaságok menetrendbeli módosításaira nincs befolyásunk, és nem vállalunk felelősséget az ilyen jellegű esetleges módosítások miatt keletkező költségeikért.

3.5. Az Ön által kérvényezett módosítások és lemondások

3.5.1. A járatfoglalások módosítása (beleértve az utas nevének, az érkezés helyének és az utazás dátumának módosítását) és a lemondás miatti visszatérítés feltételeit az adott légitársaság szabja meg, amely az Ön szerződéses partnere a repülési szolgáltatás nyújtására vonatkozóan. Közvetítőként nekünk nincs befolyásunk ezekre a feltételekre.

3.5.2. Ha módosítani kívánja a foglalását, vagy lemondás miatti visszatérítést kíván kérvényezni, kiegészítő saját szolgáltatásként felajánljuk Önnek, hogy az Ön nevében mi kezeljük a kérelmét, feltéve, hogy a légitársaság feltételei engedélyezik az adott módosítást vagy lemondás miatti visszatérítést. Az ilyen kiegészítő szolgáltatások foglalási folyamata során tájékoztatni fogjuk Önt az adott szolgáltatások esetleges további feltételeiről és díjairól. **Díjainkat ide kattintva tekintheti meg.**

3.5.3. Ahhoz, hogy kezelni tudjuk az Ön által kérvényezett módosításokat, módosítási kérelmét az utazás kezdete előtt legkésőbb 24 órával el kell juttatnia hozzánk (csak telefonon keresztül). Ha megvásárolta a Rugalmas jegy szolgáltatásunkat, tekintse meg a 8. szakaszt.

Az ennél rövidebb távon intézendő módosítások esetében ajánlott közvetlen kapcsolatba lépni a légitársasággal.

3.6. Járatindulásakor való megjelenés vagy a járatra való felszállás elmulasztása

Ön ezúton felhatalmaz minket arra, hogy a járat indulásakor való megjelenés vagy az arra való felszállás elmulasztása esetén az Ön nevében lemondjuk az igénybe nem vett járatot, illetve az Ön nevében igényeljük a lehetséges visszatérítést a légitársaságtól. A fentiek jogunkban állnak, de nem kötelezettségeink, és Ön továbbra is jogosult közvetlenül a légitársasághoz benyújtani visszatérítési igényét. **Díjainkat ide kattintva tekintheti meg.**

4. SZÁLLODAI FOGLALÁSOK KÖZVETÍTÉSE

A szállodai szolgáltatások Portálon keresztül foglалása az EAN.com L.P. („Hotels.com”) közvetítésével történik.

A foglalással kapcsolatos minden kérdéssel és bármely módosítási vagy lemondási kérelemmel forduljon közvetlenül a Hotels.com-hoz. A Hotels.com elérhetőségeit itt találja:

Telefonszám: +44 (0)20 3788 4352

A Hotels.com használati feltételeit a webhelyükön olvashatja.

5. AUTÓKÖLCSÖNZÉSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖZVETÍTÉSE

Az autókölcsönzési szolgáltatások Portálon keresztül foglалása a Traveljigsaw Limited („Rentalcars.com”) közvetítésével történik.

A foglalással kapcsolatos minden kérdéssel és bármely módosítási vagy lemondási kérelemmel forduljon közvetlenül a Rentalcars.com-hoz. A Rentalcars.com elérhetőségeit itt találja:

A helyi elérhetőségek megtekintéséhez keresse fel a Rentalcars webhelyét.

A Rentalcars.com használati feltételeit itt olvashatja.

6. TÖBBFÉLE SZOLGÁLTATÁS FOGLALÁSÁNAK KÖZVETÍTÉSÉRE VONATKOZÓ KÜLÖNLEGES FELTÉTELEK

A Portál lehetőséget kínál többféle, Ön által kiválasztott különálló szolgáltatás egyszerre történő igénybevételére. Ilyen esetben Ön arra kér bennünket, hogy közvetítőként működünk közre a különböző szolgáltatók által biztosított különféle utazási szolgáltatások foglалása során. A megfelelő szolgáltatók Ön számára jól látható módon fognak megjelenni a foglalási folyamat során, még a foglalás véglegesítése előtt. Több különálló szolgáltatás együttes igénybevétele esetén Ön és közöttünk nem jön létre utazási szerződés; ehelyett Ön és az egyes szolgáltatók között jön létre több, az adott különálló szolgáltatás nyújtásáról szóló szerződés. Ebben az esetben kizárólag közvetítői minőségünkben működünk közre az egyes utazási szolgáltatások vonatkozásában.

7. INFORMÁCIÓK AZ ÚTLEVÉLLEL, A VÍZUMMAL ÉS AZ EGÉSZSÉGÜGGYEL KAPCSOLATOS FELTÉTELEKRŐL

7.1. Az útlevéllel, a vízummal és az egészségüggyel kapcsolatos előírások változhatnak, ezért kérjük, tájékozódjon róluk a megfelelő hatóságnál (nagykövetség, konzulátus stb.) jóval az utazás megkezdése előtt. Az utas felelőssége, hogy érvényes útlevéllel, és ha szükséges, érvényes vízummal is rendelkezzen. Fontos az utazás minden tranzitpontját is figyelembe venni, amelyekhez szükség lehet vízum beszerzésére. A vízum beszerzése időigényes lehet, ezért célszerű jóval az utazás előtt igényelni. A megfelelő iratokkal nem rendelkező ügyfelekért nem vállalunk felelősséget.

7.2. Minden úti cél saját előírásokkal rendelkezik a belépés formáit, a védőoltásokat stb. illetően, amelyek az utas nemzetiségétől függően is változhatnak. Az Ön felelőssége tájékozódni ezekről a követelményekről. Az ilyen jellegű hivatalos előírásoknak való megfelelés elmulasztása miatti eseményekért nem vállalunk felelősséget. Ebből kifolyólag javasoljuk, hogy mindig győződjön meg a választott úti célra vagy tranzitországokra érvényes formáiról, valamint a vonatkozó intézkedések megtételéhez szükséges időről.

8. SAJÁT SZOLGÁLTATÁSAINK

8.1. Rugalmas jegy

8.1.1. A foglalási folyamat során történő megvásárlás esetén a Rugalmas jegy lehetővé teszi a járatfoglalása dátumának és/vagy időpontjának az ebben a szakaszban olvasható feltételek szerint történő módosítását. A Rugalmas jegy szolgáltatásunk keretében csak az Ön és az adott légitársaság közötti utazási szerződés létrejöttének közvetítőjeként működünk. Mivel a Rugalmas jegy a saját szolgáltatásunk (azaz nem veheti azt igénybe a légitársasággal való közvetlen kapcsolatfelvétel révén), a Rugalmas jegy szolgáltatás keretében történő átfoglalási kérelmeket minden esetben az ügyfélszolgálatunkon keresztül kell intézni (lásd a 8.1.4. szakaszt).

8.1.2. A Rugalmas jegy szolgáltatás lehetővé teszi a járatok újrafoglalását az alábbi feltételekkel:

- Az átfoglalásnak meg kell felelnie a 8.1.4. szakasz feltételeinek, és legalább 24 órával az eredeti indulási időpont előtt kell elvégezni.

- Az átfoglalás csak ugyanazon légitársaság járatai között lehetséges, azaz olyan járatra lehet csak átfoglalni, amelyet ugyanaz a légitársaság üzemeltet, mint az eredetileg foglalt járatot.
- A szakaszjegyeket az eredeti foglalás időrendi sorrendjében kell felhasználni.
- Az eltérő utasosztályra való módosítás egy adott járaton belül nem engedélyezett.
- Az ún. „útmegszakítás” (azaz hosszabb ideig való tartózkodás egy összekötő városban az eredeti foglaláshoz képest) céljából történő jegyátfoglalás nem engedélyezett.
- Az indulás és/vagy érkezés helyének módosítása nem lehetséges, sem kimenő, sem visszatérő járat esetében.
- A Rugalmas jegy szolgáltatás nem teszi lehetővé a foglalásban szereplő nevek módosítását vagy javítását.
- Egy utazás csak egyszer foglalható át. Miután a módosítást megerősítettük, a Rugalmas jegy szolgáltatás igénybe vétnek tekinthető.
- Átfoglalás esetén az utazást a foglalás időpontjától számított egy éven belül kell befejezni. Az új út nem indulhat a módosítási kérelmet követő 24 órán belül.
- A foglalás a Rugalmas jegy szolgáltatás felhasználása után nem visszatéríthető.

8.1.3. A Rugalmas jegy szolgáltatást a foglalási folyamat során kell kérvényezni és kifizetni, utólag nem lehet hozzáadni a foglaláshoz.

8.1.4. Ha szeretné átfoglalni a jegyét, telefonon lépjen kapcsolatba ügyfélszolgálatunkkal, rendes nyitvatartási időben.

A telefonszámunk a „Kapcsolatfelvétel – Telefon” területen érhető el.

Vegye figyelembe, hogy a telefonon vagy e-mailben történő ügyintézés nyelve az angol.

8.1.5. Az átfoglalás csak akkor érvényes, ha e-mailben visszaigazolást küldtünk róla. Ha nem kapja meg a visszaigazolást e-mailt, forduljon az ügyfélszolgálatunkhoz.

8.1.6. A Rugalmas jegy szolgáltatás a repülőjegyek átfoglalását a szabad kapacitások függvényében teszi lehetővé. Ha a kívánt módosítás a jegyár növekedését eredményezné, vagy ha a módosítás miatt az utas már nem lenne jogosult kedvezményes árra (pl. kiskorú gyermek esetében), a további költségek viselése Önre hárul. Az átfoglalás a légitársasággal közvetlen megállapodás tárgyát képező további szolgáltatásokra (például további poggyász vagy ülőhelyek foglalása) gyakorolt esetleges hatásáért nem vállalunk felelősséget.

8.1.7. A Rugalmas jegy szolgáltatás díja nem téríthető vissza, ha Ön lemondja az utazást.

8.1.8. Ha az utazás egyik szakaszán az utas nem jelenik meg, a Rugalmas jegy szolgáltatáson keresztül történő újrafoglalás lehetősége érvényét veszti.

8.2. Öntranszfer-garancia

8.2.1. Ha az Ön foglalása tartalmazza a jelen 8.2. szakaszban leírt, a csatlakozási garanciával kapcsolatos szolgáltatásainkat (a továbbiakban: „**Öntranszfer-garancia**”), ez a foglalási folyamat során és a foglalás megerősítésekor egyértelműen fel lesz tüntetve.

8.2.2. A lenti kizárások kivételével az Öntranszfer-garancia a következő esetekben („Járatmódosítások” esetén) érvényes:

- ha bármely járatának menetrendje módosul, a járat késik, vagy az adott légitársaság törli a járatot, és emiatt Ön nem éri el a végső úti céljára tartó járatot vagy járatokat;
- ha Ön minden ésszerű erőfeszítés ellenére sem ér el egy csatlakozó járatot a poggyásza késése vagy elvesztése miatt; illetve
- ha Ön minden ésszerű erőfeszítés ellenére sem ér el egy csatlakozó járatot a vám- vagy bevándorlásügyi eljárások miatt.

8.2.3. Az Öntranszfer-garancia nem érvényes:

- ha a Járatmódosítás olyan járatot vagy járatokat érint, amelyek azonos jegyen vannak feltüntetve (egyetlen elektronikus jegyként/PNR-ként lettek kiállítva). Az ilyen járatnál/járatoknál a szolgáltató légitársaság felelős bármilyen probléma esetén, illetve a Járatmódosítások kezeléséért. Ha segítségre van szüksége vagy kérdése van ezzel kapcsolatban, közvetlenül az adott légitársasághoz fordulhat;
- ha a Járatmódosítás egy vis maior eset miatt, vagyis a légitársaság által ésszerűen nem befolyásolható okokból történik, például (de nem kizárólagosan) politikai instabilitás, rendkívüli időjárási körülmények, biztonsági kockázatok, sztrájkok, a repülőtér működésének számottevő korlátozottsága és/vagy légitársasági csőd/fizetéseképtelenség;
- bármely olyan cselekvés (vagy annak hiánya) esetén, amelyért Ön felelőssé tehető, például ha nem ér el egy járatot, mert (i) nem rendelkezik a megfelelő vízummal, úti okmányokkal, vagy az utazáshoz szükséges bármilyen más dokumentummal; vagy (ii) Ön megsért bármilyen légitársasági szabályt vagy korlátozást; vagy
- ha feladott poggyással utazik annak ellenére, hogy az öntranszferes utazás foglalása során a „feladott poggyász nélkül” lehetőséget jelölte meg, azaz egy öntranszferes utazást rövid csatlakozási idővel; vagy
- ha Ön az előzetes jóváhagyásunk nélkül hajtott végre módosításokat a foglalásán.

8.2.4. Haladéktalanul értesítsen bennünket

Ha ki szeretné használni az Öntranszfer-garanciát, haladéktalanul értesítsen bennünket telefonon, rögtön azután, hogy tudomást szerzett a Járatmódosításról. Elérhetőségeinket a bevezetőben találja. Ha nem tájékoztat bennünket indokolatlan késedelem nélkül, nem veheti igénybe az Öntranszfer-garanciát.

8.2.5. Az Öntranszfer-garancia keretében nyújtott segítség – alternatív járat(ok) vagy visszatérítés.

Miután értesültünk a Járatmódosításról, felkínáljuk Önnek, hogy válasszon egyet a következő lehetőségek közül:

- a) alternatív járat(ok) az Ön végső úti céljára, amelynek költségét mi álljuk (az általunk kínált pontos járatról vagy járatokról tájékoztatjuk Önt);
- b) a még fel nem használt jegyek foglaláskor kifizetett árának visszatérítése; vagy
- c) járat(ok) arra a repülőtérre, ahonnan Ön elindult, amelynek költségét mi álljuk (az általunk kínált pontos járatról vagy járatokról tájékoztatjuk Önt).

Ha nem áll módunkban észszerű járatot/járatokat biztosítani a végső úti céljára, elirányíthatjuk Önt egy másik repülőtérre. Ebben az esetben álljuk az alternatív repülőtérre való utazás költségeit.

Ha még több mint 48 óra van hátra az érintett járat eredeti indulási idejéig, saját belátásunk szerint fogunk választani a 8.2.5. szakaszban felsorolt lehetőségek közül.

8.2.6. Hogyan fogadhatja el a felkínált segítséget?

A lehető leghamarabb el kell juttatnia hozzánk a választát, miután bővebb tájékoztatást kapott tőlünk a fenti 5. a)–c) alszakaszban megadott lehetőségekről. Ha nem kapunk választ észszerű időn belül (minden esetben legfeljebb 24 órán belül), akkor Ön elveszíti az Öntranszfer-garancia igénybevételére vonatkozó jogosultságát.

8.2.7. További kártalanítási lehetőségek

A jelen 8.2. szakaszban leírt jogosultságokon felül az Öntranszfer-garancia a következőkre is feljogosítja Önt:

- **Szállás** – Ha a Járatmódosításról túl későn kap értesítést, és emiatt Ön szállás nélkül marad éjszakára (22:00 és 8:00 között), mi álljuk a szállás költségeit egy vagy több éjszakára. A kártalanítás összege nem haladhatja meg az 100 USD-t az Öntranszfer-garancia által fedezett utasonként. A légitársaságtól a szállás költségeiért kapott kártalanítás összegét levonjuk az Öntranszfer-garancia keretében visszatérített összegből.
- **Étel és ital** – Ha egy Járatmódosítás következtében a járata vagy járatai több mint 4 órát késnek, mi álljuk az elfogyasztott étel és ital árát legfeljebb 12 USD összegig az Öntranszfer-garancia által fedezett utasonként. A légitársaságtól az étel és/vagy ital költségeiért kapott kártalanítás összegét levonjuk az Öntranszfer-garancia keretében visszatérített összegből.

Vegye figyelembe, hogy ezen kiadásokat Önnek kell állnia, majd igazolnia kell felénk a kiadásokat a megfelelő számlával vagy számlákkal.

9. DÍJAK ÉS FIZETÉSI MÓDOK

9.1. Fizetés

9.1.1. Az Utazási szolgáltatások kifizetését vagy mi dolgozzuk fel, vagy a vállalatcsoportunkhoz tartozó partnervállalataink (a pénzforgalmi szolgáltató(i)nkkal együttműködve, akik a fizetésfeldolgozási rendszert biztosítják), vagy pedig a Szolgáltató. Ügyfeleink minden fizetési információját biztonságos kiszolgálón titkosítjuk a pénzforgalmi szolgáltató(i)nkkal való megosztáskor.

9.1.2. A foglalási feltételektől és a hozzáadott szolgáltatásoktól függően a kifizetés két különálló tranzakcióra bontható; ebben az esetben az egyik részt a szolgáltató, a másikat pedig mi számítjuk fel. Önt a webhelyünkön megjelenő tényleges teljes áron felüli költség nem terheli. Erre az esetre is ugyanazok a biztonsági intézkedések érvényesek.

9.1.3. A fizetését csak akkor tudjuk feldolgozni, ha Ön biztosítja, hogy elegendő összeg álljon rendelkezésre. Ha a kifizetése feldolgozásával kapcsolatban bármilyen probléma merül fel, a szolgáltató(i)nkkal együttműködve ismételt kísérletet teszünk a fizetés feldolgozására. Ha ez a próbálkozás sem jár sikerrel, a lehető leghamarabb kapcsolatba lépünk Önnel az egyéb fizetési módokra vonatkozó utasításokat illetően. Amennyiben ezen utasítások átadása után sem érkezik be hozzánk az Ön kifizetése, a rendezetlen kifizetést egy adósságbehajtó cégnek továbbítjuk.

9.2. Fizetési csalások

Ha a csalás ténye okkal feltételezhető, fenntartjuk a jogot az érintett kifizetés feldolgozásának elutasítására. Bűncselekmény gyanúja esetén ellenőrizhetjük a fizetési jogosultságot. Minden típusú fizetési csalást jelentünk a rendőrségnek.

9.3. Visszatérítés

9.4. A visszatérítések feldolgozása a Szolgáltató általános feltételeinek megfelelően történik. Ha Ön jogosult visszatérítésre, a visszatérítés feldolgozása a foglalás kifizetéséhez használt fizetési móddal történik.

9.5. A visszatérítéseket minden esetben a megfelelő Szolgáltató fizeti ki, és nekünk mint közvetítőnek nincs befolyásunk arra, hogy a Szolgáltató mennyi idő alatt dolgozza fel ezeket.

9.6. Közvetítőként csak akkor dolgozzuk fel a kifizetés visszatérítését, ha az összeg már megérkezett hozzánk a megfelelő Szolgáltatótól.

9.7. A foglalás teljes összege magában foglalja az Utazási szolgáltatások és a kiegészítő termékek díját és a szolgáltatási díjainkat. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a szolgáltatási díjaink nem visszatérítendőek. Ennek az az oka, hogy szolgáltatási díjainkat közvetítési szolgáltatásainkért számítjuk fel, amelyek teljesítettnek tekintendőek, amikor a foglalást visszaigazolták Önnek.

10. PANASZOK

10.1. Az Utazási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos követelések

Bármely, az utazási szolgáltatások tényleges teljesítésével kapcsolatos problémával, észrevétellel vagy panasszal forduljon közvetlenül a Szolgáltatóhoz (utazásszervező, légitársaság, biztosító, autókölcsönző cég vagy szálloda), amellyel Ön az adott Utazási szolgáltatásra vonatkozó szerződést kötötte. A vonatkozó európai uniós szabályozás szerinti fogyasztói jogokkal kapcsolatban lásd a 11. szakaszt.

10.2. A saját szolgáltatásainkkal kapcsolatos panaszok

A saját szolgáltatásainkkal kapcsolatos panaszok kezelése kizárólag írásban történik, és a panaszokat az utazás végétől számított két hónapon belül kell benyújtani.

E-mail-cím: customer.relations@support.etraveli.com

11. A VONATKOZÓ EURÓPAI UNIÓS SZABÁLYOZÁS SZERINTI FOGYASZTÓI JOGOK

11.1. Törölt vagy késő járatok

Ha az utazás célállomása vagy kiindulópontja az Európai Unióban van, vagy a légi fuvarozó cég egy európai uniós légitársaság, a fogyasztónak joga van közvetlenül az érintett légitársasághoz benyújtani a járatának törléséből, késéséből, illetve a beszállás megtagadásából fakadó járulékos költségekre vonatkozó kártérítési igényét. **Ide kattintva további információkat tudhat meg az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendeletéről.**

11.2. A légitársaság felelőssége

Az Európai Parlament és a Tanács 889/2002/EK rendelete a légitársaságok balesetek esetén fennálló felelősségéről. **A rendelet itt érhető el.**

12. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS

12.1. Ön elfogadja, hogy cégünk közvetítőként lép fel Ön és a Szolgáltató között. Cégünk semmilyen körülmények között nem vállal felelősséget az Ön által egy vagy több Szolgáltatónál lefoglalt Utazási szolgáltatásokra, valamint nem vállalunk felelősséget a Portálon megjelenő, a Szolgáltatótól származó információk esetleges pontatlansága miatt sem.

12.2. Amennyiben a Szolgáltató bármilyen okból, nem kizárólagosan beleértve a Szolgáltatótól álló okokból bekövetkező rendkívüli eseményeket vagy körülményeket (vis maior) vagy fizetésképtelenné válást, képtelenné válik az Utazási szolgáltatás biztosítására, Cégünk kizárólag közvetítőként járhat el, és kifizetést csak akkor áll módunkban visszatéríteni, ha azt az adott Szolgáltató felénk már megtérítette.

12.3. A saját szolgáltatásainkra vonatkozóan az esetlegesen okozott károkért a jogszabályok által előírt kereteken belül, a jelen Használati feltételekben foglaltak szerint vagyunk felelősek. Kizárólag az Ön által elszenvedett vagy megfizetett, közvetlen károkért vállalunk felelősséget abban az esetben, ha a kár a saját szolgáltatásainkra vonatkozó kötelezettségeink elmulasztásából fakad. A térítés összege nem haladhatja meg a foglalás összköltségét (legyen szó akár egy, akár több egymáshoz kapcsolódó eseményről). Ha rajtunk kívül álló rendkívüli események vagy körülmények (vis maior) miatt hiányosságok tapasztalhatóak a foglalások, visszaigazolások és/vagy bármely foglalás vagy szolgáltatás teljesítésével kapcsolatban, mentesülünk minden olyan származtatott jogi felelősség alól, amely a vis maior hatásával kapcsolatos ilyen hiányosságokból vagy nemmegfelelőségből ered.

12.4. A 12.3. szakaszban foglalt korlátozott felelősség azon személyek kötelezettségzegése esetén is érvényes, akiknek a hibájáért törvényi kötelezettségünk felelősséget vállalni.

13. IRÁNYADÓ JOG ÉS VITARENDEZÉS

13.1. Irányadó jog

A jelen Használati feltételekre, valamint az Ön és cégünk között fennálló szerződésre kizárólag a svéd jogszabályok vonatkoznak.

Fogyasztóként Önre emellett a lakóhelye szerinti ország jogszabályai alapján Önt kötelezően megillető jogok is érvényesek. A jelen Használati feltételek, beleértve a 13.1. szakaszban foglaltakat is, nem sérthetik az Önt a helyi jogszabályok szerint megillető fogyasztói jogokat.

13.2. Online vitarendezés

Az Európai Bizottság internetes platformot biztosít az online vitarendezéshez. Ez a következő hivatkozáson érhető el: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. ADATVÉDELEM

Személyes adatainak védelmét kiemelt fontosságúnak tekintjük. Személyes adatainak gyűjtésével, feldolgozásával és felhasználásával kapcsolatban az **Adatvédelmi szabályzat** nyújt részletes tájékoztatást.

1. FÜGGELÉK – AZ ADMINISZTRÁCIÓS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS DÍJAI

| Szolgáltatás | Díj (héával együtt) | | | | | | | | | | |
|--|--|----------------|----------------|-----------|----------|-------------|-----------|---------------|-----------|-----------|-----------|
| Támogatási csomag Az összes szolgáltatásért és módosításért fizetendő. | 6900 HUF foglalásonként | | | | | | | | | | |
| Lemondás miatti visszatérítés kezelési díja 24 órán belül Ha a jegy még nem lett kiállítva/érvényteleníthető. | 16800 HUF utasonként | | | | | | | | | | |
| Visszatérítés kezelési díja Az Ön által kért összes visszatérítés esetében, beleértve a jegy összege, az adók és/vagy a díjak visszatérítésére vonatkozó kérelmeket a légitársaság számára. A díj a légitársaság általi törlés esetén szükséges adminisztrációra is érvényes. | 20150 HUF utasonként Visszatérítés légitársaság általi törlés esetén: 10800 HUF foglalásonként | | | | | | | | | | |
| A foglalás módosítása A foglalás módosítására vonatkozó igény benyújtásakor, például menetrendváltás, név helyesbítése vagy foglalás egy további gyermek számára ülőhely nélkül. | <table border="1"><thead><tr><th>Jegy értéke</th><th>Díj utasonként</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>6900 HUF</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>18500 HUF</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>25300 HUF</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>30200 HUF</td></tr></tbody></table> | Jegy értéke | Díj utasonként | 0-100 EUR | 6900 HUF | 101-350 EUR | 18500 HUF | 351 - 750 EUR | 25300 HUF | 751 < EUR | 30200 HUF |
| | Jegy értéke | Díj utasonként | | | | | | | | | |
| 0-100 EUR | 6900 HUF | | | | | | | | | | |
| 101-350 EUR | 18500 HUF | | | | | | | | | | |
| 351 - 750 EUR | 25300 HUF | | | | | | | | | | |
| 751 < EUR | 30200 HUF | | | | | | | | | | |
| | Menetrendváltás (átfoglalás) 24 órán belül <table border="1"><thead><tr><th>Jegy értéke</th><th>Díj utasonként</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-350 EUR</td><td>6900 HUF</td></tr><tr><td>350 < EUR</td><td>9800 HUF</td></tr></tbody></table> | Jegy értéke | Díj utasonként | 0-350 EUR | 6900 HUF | 350 < EUR | 9800 HUF | | | | |
| Jegy értéke | Díj utasonként | | | | | | | | | | |
| 0-350 EUR | 6900 HUF | | | | | | | | | | |
| 350 < EUR | 9800 HUF | | | | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| | Ingyenes a jegyek átfoglalása a légitársaság másik járatára, ha a menetrend megváltozik. A légitársaság által kezdeményezett egyéb módosításokkal kapcsolatos segítségnyújtás díja 10800 HUF foglalásonként. |
| Manuális kezelési díj Manuális segítségnyújtás új foglaláshoz | 9800 HUF utasonként |

Kérjük, vegye figyelembe, hogy minden módosításra és/vagy visszatérítésre a légitársaság feltételei és viteldíjszabályzata vonatkozik. További légitársasági díjak merülhetnek fel. Közvetítőként nekünk ezekre nincs befolyásunk.

Ha a kívánt módosítás a jegyár növekedését eredményezi, vagy ha a módosítás miatt az utas már nem jogosult kedvezményes árra, annak a költségét Ön köteles viselni.