

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: info@support.hu.gotogate.com

Telefonszám: 06800 80380

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. FELELŐSSÉGVÁLLALÁS**
- 13. IRÁNYADÓ JOG ÉS VITARENDEZÉS**
- 14. ADATVÉDELEM**

1. A SZOLGÁLTATÁS TERJEDELME

1.1. Utazási szolgáltatások közvetítése

1.1.1. A Portálon kínált járatok, szállodák, biztosítások 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 transzferszolgáltatás 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-fiókjá beállításai megakadályozzák, hogy a leveleink megérkezzenek, (iii) az e-mail-fiókjá 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 adja meg. Ha a légitársaság által meghatározott ár rajtunk kívül álló okokból, a foglalás után, de még a légitársasággal kötött szerződés hatályba lépése előtt (a 3.1.2. szakaszban foglaltak szerint) módosul, akkor a szerződés nem lesz hatályos, és a kifizetett összeget teljes mértékben visszatérítjük. Felvehetjük Önnel a kapcsolatot rendes nyitvatartási időben, de legfeljebb 24 órával azután, hogy értesültünk az árváltozásról, vagy az ezen 24 órás időszak utáni első munkanapon, és felajánlhatjuk a módosított ár elfogadását.

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 keresztül 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 poggyászkért. 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 lekésített 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 irodánál adta le. Nem vállalunk felelősséget a légitársaságok általi lemondásért, illetve a légitársaságok által elutasított visszatérítésekért az olyan esetekben, ahol a légitársaságok dupla foglalást sejtjenek.

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.

3.4.2. A foglalás visszaigazolásában megjelenő járatidőpontok megváltozhatnak a foglalás dátuma és az utazás dátuma közötti időben. A járatok menetrendjének esetleges változásairól azonnal értesítjük Önt, amint a légitársaság tájékoztat bennünket róluk. Határozottan javasolt azonban kapcsolatba lépni a légitársasággal az adott járat menetrend szerinti indulási időpontja előtt legalább 72 órával, hogy meggyőződhessen róla, a járat(ok) (és az esetleges összekötő járatok) a menetrendnek megfelelően indul(nak)-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 kérni, kiegészítő saját szolgáltatásként felajánljuk Önnek, hogy az Ön nevében mi kezeljük a kérelmét, amennyiben a légitársaság feltételei engedélyezik az adott módosítást vagy lemondás miatti visszatérítést. Az ilyen kiegészítő szolgáltatások foglalási folyamata során tájékoztatni fogjuk Önt az adott szolgáltatás esetleges további feltételeiről és díjairól. Igény szerint Ön természetesen közvetlenül is fordulhat a légitársasághoz.

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. Járatinduláskor való megjelenés vagy a járatra való felszállás elmulasztása

Ön 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 kártérítést a légitársaságtól. A fentiek jogunkban állnak, de nem kötelezettségeink, és Ön továbbra is jogosult közvetlenül a légitársasághoz benyújtani visszatérítési igényét.

4. SZÁLLODAI FOGLALÁSOK KÖZVETÍTÉSE

A szállodai szolgáltatások Portálon keresztüli foglalása 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 keresztüli foglalása 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 (pl. repülőjárat-foglalás és szállodai foglalás). Ilyen esetben Ön arra kér bennünket, hogy közvetítőként működünk közre a különböző szolgáltatók által biztosított különféle utazási szolgáltatások foglalása 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 útlevelemmel, 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 útlevelemmel, 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 formáiról, a védőoltásokról 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

vettnek 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 visszaigazoló 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. Lemondási biztosítás

8.2.1. A lemondási biztosítást az utazás foglalásának időpontjában kell megkötni és kifizetni. Ez a fedezet akkor lép hatályba, amikor a foglalás létrejön, majd érvényét veszti, amikor az utazás megkezdődik az eredeti foglalás indulási időpontjának megfelelően. A foglalásban szereplő összes utasnak meg kell kötnie a lemondási biztosítást ahhoz, hogy az hatályba léphessen a foglalás lemondásakor.

8.2.2. A lemondásnak legalább két órával az indulás előtt kell történnie ahhoz, hogy a lemondási biztosítás érvényes legyen. A lemondási biztosítás érvényét veszti, amikor az utazás megkezdődik. A telefonos ügyfélszolgálatunk nyitvatartási idején kívüli időszakban forduljon közvetlenül a légitársasághoz, a szállodához és az autókölcsönző céghez a lemondással kapcsolatban.

8.2.3. Ha az utazás lemondása érvényes orvosi igazolás bemutatása mellett történik, a foglalás teljes költségét visszatérítjük, kivéve a kezelési költséget, amely személyenként 45 EUR. Nem térítjük vissza a lemondási biztosítás árát vagy a korábban befizetett díjakat, költségeket, illetve bármilyen biztosítási kötvény árát (kivéve az utasbiztosítást). A lemondási biztosítás mellett történő lemondás esetén a legmagasabb kifizethető összeg 2500 EUR személyenként és/vagy 5000 EUR utanként.

8.2.4. Visszatérítésre jogosító események

A költségeket visszatérítjük, ha Ön az alábbi előre nem látható események miatt nem tudja igénybe venni a tervezett utazását:

- Akut megbetegedés, illetve Önt, az ugyanazon foglalásban szereplő útitársát vagy közeli hozzátartozóját érintő baleset. A kezelést végző, független orvos által kiállított tanúsítvány szerint a tervezett utazás nem ajánlott.
- Önt, egy közeli hozzátartozóját vagy az ugyanazon foglalásban szereplő útitársát érintő haláleset.

A „közeli hozzátartozó” ebben az összefüggésben a biztosított fél férjét, feleségét, gyermekeit, unokáit, testvéreit, szüleit, nagyszüleit, anyósát, apósát vagy azt a személyt jelöli, akivel a biztosított fél élettársi kapcsolatban él.

8.2.5. A lemondási biztosítás nem terjed ki a következőkre:

- – más forrásból, például egyéb lemondási biztosításból vagy fedezetből származó visszatérítés;
- – olyan betegség, baleset vagy sérülés, amelynek Ön tudatában volt (vagy amelyet Önnél diagnosztizáltak) a lemondási biztosítás megkötésekor;
- – krónikus megbetegedések/fertőzések/mentális zavarok, kivéve, ha a személy teljesen tünet- vagy problémamentes volt az utazás lefoglalásának időpontjától számított elmúlt hat hónapban. Ha a lemondás a fenti tünetekhez kapcsolódik, a diagnózist szakembernek kell megerősítenie.
- – terhesség vagy szülés miatt bekövetkező betegség, baleset vagy ezek egyéb következményei;
- – alkohol, egyéb bódítószerek, nyugtatók vagy kábítószer okozta szövődmények;
- – a biztosított fél saját utazásának késedelmes lemondásából származó költségei;
- – az utazás célja már nem áll fenn;
- – személyesen kiválasztott eljárásokból és kezelésekből, például szépsészeti beavatkozásokból származó

komplikációk;

- – az utazás során igénybe vett kiegészítő szolgáltatások, amelyek nem szerepelnek a visszaigazolásban (például színházjegyek és hasonló);
- repülésfóbia/repüléstől való félelem.

8.2.6. Mit kell Önnek biztosítania számunkra?

A lemondási biztosítás kizárólag hivatalos orvosi igazolással együtt érvényes. Ennek a lemondást követő öt munkanapon belül meg kell érkeznie hozzánk. Az orvosi igazolást a kezelést végző, független orvosnak kell kitöltenie, és az igazoláson szerepelnie kell az orvos nevének, elérhetőségének és pecsétjének. Ha az igazoláson nem szerepel pecsét, az orvos azonosítására szolgáló dokumentum másolatát csatolni kell.

8.2.7. A következő adatoknak szintén szerepelniük kell az orvosi igazoláson:

- – a vizsgálat dátuma;
- – a vizsgálat eredményei;
- – a diagnózis;
- – egyéb eredeti igazolások/dokumentumok, amelyek fontosak lehetnek a kárigény felmérésekor;
- – a tény, hogy a megbetegedés akut jellegű, és akadályozza a páciens utazásban.

Az orvosi igazolás innen tölthető le

Az orvosi igazolásának elküldéséhez kattintson ide.

8.3. Csatlakozási garancia

8.3.1. A Csatlakozási garancia igénybevétele

Ha az Ön foglalása tartalmazza a Csatlakozási garanciát, ez a foglalási folyamat során és a foglalás megerősítésekor egyértelműen fel lesz tüntetve. A Csatlakozási garancia abban az esetben vehető igénybe, ha bármely induló vagy érkező járatának menetrendje módosul, a járat késik, vagy az adott légitársaság törli azt (a továbbiakban: „Járatmódosítás”), és ez a Járatmódosítás megakadályozza Önt abban, hogy elérje végső úti célját, vagy több mint 24 órával késlelteti érkezését a végső úti célhoz. A Csatlakozási garancia nem érvényes olyan járat vagy járatok módosítása esetén, amelyek ugyanazon a jegyen vannak feltüntetve (egy elektronikus jegyként lettek kiállítva (PNR)). Az ilyen járatnál/járatoknál a szolgáltató légitársaság felelős bármilyen probléma esetén, illetve a Járatmódosítások és a jegyen feltüntetett járat/járatok kezeléséért. Ha segítségre van szüksége vagy kérdése van ezzel kapcsolatban, keresse fel közvetlenül az adott légitársaságot.

Kérjük, vegye figyelembe, hogy a Csatlakozási garancia csak standard szintű légi közlekedés esetén vehető igénybe. Vis maior esetekben (lásd a lenti 8.3.7. szakaszt) a Csatlakozási garancia nem vehető igénybe. Szintén vegye figyelembe, hogy a Csatlakozási garancia nem érvényes akkor, ha az előzetes jóváhagyásunk nélkül hajtott végre módosításokat a foglalásán.

8.3.2. Haladéktalanul értesítsen bennünket

Ha ki szeretné használni a Csatlakozási 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 a Csatlakozási garanciát.

8.3.3. Felkínált lehetőségek – alternatív járat(ok) vagy visszatérítés

Miután a 8.3.2. szakasz alapján értesültünk a Járatmódosításról, a következő lehetőségek egyikét kínáljuk fel: Ha még több mint 48 óra van hátra a járat eredeti indulási idejéig, saját belátásunk szerint fogunk választani. Ha már kevesebb mint 48 óra van hátra a járat eredeti indulási idejéig, kiválaszthatja az Önnek leginkább megfelelő lehetőséget.

a) Felajánlunk Önnek egy alternatív járatot vagy járatokat a végső úti célig, és a járatköltséget mi álljuk; b) Visszatérítjük a még fel nem használt jegyek foglaláskor kifizetett árát; vagy c) Biztosítunk járatot/járatokat arra a repülőtérré, ahonnan elindult.

8.3.4. Hogyan fogadhatja el a felkínált lehetőséget?

Miután megkapta a felajánlott lehetőségek információit, minél előbb jeleznie kell felénk, hogy elfogadja a lehetőséget, vagyis a tervezett indulást megelőző észszerű időn belül, de minden esetben legfeljebb 24 órával az információ kézhezvétele után. Ha nem kapunk választ a fent említett észszerű időn belül, nem veheti igénybe a Csatlakozási garanciát.

8.3.5. Mit tegyen, ha a nyitvatartási időnkön kívül kési le az összekötő járatot?

Ha járatán/járatain Járattmódosítás történik, aminek következtében lekési az összekötő járatát, és a telefonos ügyfélszolgálati időnkön kívül nem tud bennünket azonnal értesíteni, előzetes jóváhagyásunk nélkül is vásárolhat a végső úti céljára szóló jegye(ke)t alternatív járatra/járatokra. Visszafizetjük Önnek az alternatív járat(ok) árát, ha eljuttat nekünk egy számlát a megvásárolt jegy(ek)ről, valamint egy igazolást a Járattmódosításról, amely miatt nem érhetette el a végső úti célját, vagy amely több mint 24 órával késleltette volna a végső úti célhoz érkezését. Nem térítjük vissza a bővített vagy további szolgáltatások költségeit, ami például (de nem kizárólagosan) azt jelenti, hogy ugyanolyan osztályú jegyet/jegyeket kell vásárolnia, mint amelye(ke)t a Járattmódosítás érintett.

8.3.6. Egyéb kártalanítási lehetőségek

A 8.3.6. szakaszban felkínált lehetőségeken felül a Csatlakozási garancia az alábbi kártalanítási lehetőségeket tartalmazza. Vegye figyelembe, hogy ezen további kártalanítások költségeit Önnek kell állnia, és megfelelő számlával vagy számlákkal kell azokat felénk igazolnia, mielőtt jogosulttá válna a visszatérítésre.

- **Szállás** – Ha a Járattmódosításról 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. Az összes költség nem lehet több, mint 50 EUR/Csatlakozási garancia által fedezett utas. A légitársaságtól a szállás költségeiért kapott kártalanítás összegét levonjuk a Csatlakozási garancia keretében visszatérített összegből.
- **Étel és ital** – Ha egy Járattmódosítás következtében a járata vagy járatai több mint 4 órát késnek, mi álljuk az elfogyasztott étel és ital árát, amelynek összege nem lehet több, mint 10 EUR a Csatlakozási garancia által fedezett utasonként. A légitársaságtól az étel és/vagy ital költségeiért kapott kártalanítás összegét levonjuk a Csatlakozási garancia keretében visszatérített összegből.
- **Alternatív repülőter** – Ha a 8.3.3. (a) szakasz értelmében nem áll módunkban észszerű járatot/járatokat biztosítani a végső úti célig, elirányíthatjuk Önt egy másik repülőterhez 200 km-es körzetben. Ebben az esetben álljuk az alternatív repülőterre való átutazás költségeit, amelyek összege nem lehet több, mint 100 EUR a Csatlakozási garancia által fedezett utasonként.

8.3.7. Vis maior

A Csatlakozási garancia nem vehető igénybe, ha a Járattmódosítás egy vis maior eset miatt, vagyis a légitársaság által nem befolyásolható okokból történik, például (de nem kizárólagosan) politikai instabilitás, időjárási körülmények, biztonsági kockázatok, sztrájkok, a repülőter működésének számottevő korlátozottsága és/vagy légitársasági csőd/fizetéseképtelenség.

9. DÍJAK ÉS FIZETÉSI MÓDOK

9.1. Fizetés

9.1.1. Az Utazási szolgáltatások kifizetését vagy mi dolgozzuk fel (a pénzforgalmi szolgáltató(i)nkkel együttműködve, akik a fizetésfeldolgozási rendszert biztosítják), vagy pedig a Szolgáltató. Kérjük, vegye figyelembe, hogy a kifizetés feldolgozásához szükséges lehet megosztanunk az Ön fizetési információit – mint például a hitel- vagy bankkártya-információkat – a pénzforgalmi szolgáltató(i)nkkel. Ügyfeink minden fizetési információját biztonságos kiszolgálón titkosítjuk a pénzforgalmi szolgáltató(i)nkkel 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 kifizetését csak akkor tudjuk feldolgozni, ha Ön biztosítja, hogy elegendő összeg álljon rendelkezésre. Ha a kifizetése feldolgozásával kapcsolatban bármilyen probléma merül fel, a szolgáltató(i)nkkel együttműködve ismételt kísérletet teszünk a fizetés feldolgozására. Ha ez a próbálkozás sem jár sikerrel, a lehető leghamarabb kapcsolatba lépünk Önrel 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, és az adatokat továbbítjuk egy adósságbehajtó cégnek.

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 **az erre szolgáló panasztételi űrlapon, amely itt található.**

A panasztételi űrlapot hagyományos postai úton vagy e-mailben kell eljuttatni a következő címre:

Levelezési cím: Etraveli AB

FAO: Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

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, beleértve a fizetéseképtelenné válást is, 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).

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

13. IRÁNYADÓ JOG ÉS VITARENDEZÉS

13.1. Irányadó jog

A jelen Használati feltételek, 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.

A hatályba lépés dátuma: 2018. 09. 07.