

Általános üzletszabályzat

www.pelikan.hu portál tulajdonosa és üzemeltetője

Üzleti név: pelicantravel.com s.r.o. (Kft)

Cím: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

Regisztráció: Bejegyezve a városi bíróság nyilvántartásában a Pozsony III, oszt.. SRO,. 32895 / B szám alatt.

Cégazonosító szám: 35897821

(továbbá, mint "Pelikán")

Frissítve: 29.09.2023

A. REPÜLŐJEGY ÉRTÉKESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

- I. Meghatározások
- II. A foglalás feltételei és módja
- III. A fapados légitársaságok repülőjegyeinek változtatása, lemondása és visszatérítése
- IV. Kombinált repülőjegyek értékesítésére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek
- V. Részben vagy egészben törölt járatért kapott voucherrel kiegyenlített repülőjegyek

B. ÁLTALÁNOS KERESKEDELMI FELTÉTELEK AZ UTAZÁSOK ÉS AZ IDEGENFORGALOMHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRŐL

- I. Fogalmak magyarázata
- II. Bevezető rendelkezések
- III. Az utazás megrendelése
- IV. Utazási szerződés
- V. Az árak változása, fizetési feltételek
- VI. Az utas jogai és kötelezettségei
- VII. A Pelikán ui kötelezettségei
- VIII. A megállapodott szolgáltatások változása az utazás kezdete előtt
- IX. A megállapodott szolgáltatások változása az utazás kezdete után
- X. Az utazási szerződéstől való elállás az utas részéről és a kötbér
- XI. Reklamációs eljárás, felelősségvállalás a nyújtott utazásért, kártérítés
- XII. Záró rendelkezések, az idegenforgalom kapcsolódó szolgáltatásai és a csődvédelem

C. SZÁLLÁSÉRTÉKESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

- I. Bevezető rendelkezések, fogalmi meghatározások
- II. A foglalás és a fizetés módja
- III. Utalvány
- IV. Információk
- V. Felelősség

- VI. [Hotelfoglalás](#)
- VII. [Díjszabás és díjak](#)
- VIII. [Speciális információk a célországokról](#)
- IX. [Speciális időszakok](#)
- X. [A Foglalás stornózása/törlése](#)
- XI. [Étkezés](#)
- XII. [Általános rendelkezések](#)
- XIII. [Az apartmanokra és villákra vonatkozó néhány különleges feltétel](#)
- XIV. [A stornó-feltételekre és a feltételek kiegészítésére vonatkozó néhány rendelkezés villák és apartmanok esetén](#)
- D. [ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁS, TRANSZFEREK ÉS EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK KÖZVETÍTÉSÉRE](#)
 - I. [Biztosítások közvetítésének általános szerződési feltételei](#)
 - II. [Transzfer menetjegyek árusítása](#)
 - III. [Gépjármű bérlet](#)
 - IV. [Online check-in](#)
 - V. [Priority Boarding](#)
 - VI. [Ajándékutalvány](#)
 - a. [Rendkívüli ajándékutalványok](#)
 - b. [Utalványkód](#)
 - VII. [Parkolókártyák értékesítése](#)
 - VIII. [Prémium ügyfélszolgálat - Prémium segítségnyújtás](#)
 - IX. [Szállás - booking.com](#)
 - X. [Belépőjegy](#)
- E. [REPÜLŐJEGYEK, UTAZÁSOK ÉS SZÁLLÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, VALAMINT BIZTOSÍTÁSOK KÖZVETÍTÉSÉRE ÉS EGYÉB TERMÉKEK/SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZÖS RENDELKEZÉSEI](#)
 - I. [Kézbesítés](#)
 - II. [A szolgáltatások árának kifizetési feltételei](#)
 - III. [Személyi adatok](#)
 - IV. [Az ügyfél nyilatkozata](#)
 - V. [Reklamációs eljárás](#)
 - VI. [Záró rendelkezések](#)
- F. [A IATA TAG LÉGITÁRSASÁGOK ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZATA](#)
 - I. [A IATA tag légitársaságok általános üzletszabályzata](#)
- G. [ÁLTALÁNOS ÜZLETI SZABÁLYZAT DÍJTÁBLAZATA](#)
 - I. [Információk a Pelikán kezelési költségeiről:](#)
 - II. [A díj típusa](#)
- A. [REPÜLŐJEGY ÉRTÉKESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI](#)

I. **Meghatározások**

1. **FOGLALÁS** - elektronikus adat a nemzetközi foglalási rendszerben és az adott légitársasági vállalat rendszerében az ügyfélről, aki az adott légitársasági vállalat utasszállítói szolgáltatásainak igénybevétele mellett döntött. Tartalmazza az utasra vonatkozó információkat - család- (kereszt-) és utónév, nem, születési dátum (gyerekek, fiatalok, diákok, csecsemők és szeniorok esetén), az utazás pontos időbeli és földrajzi tervét, beleértve a légitársaság és a repülőút adatait. Tartalmazhatja az utas speciális igényeit és a repülőgépet

egy meghatározott ülőhely foglalására vonatkozó adatokat, amennyiben az adott ülőhely foglalását az adott vonalon a légitársaság lehetővé teszi, ellenkező esetben ülés foglalása a felszállás előtt, a check-in (utasfelvétel) során lehetséges.

2. CSOPORTOS FOGLALÁS - minimum 10 utas részére történő FOGLALÁS.

3. REPÜLŐJEGY - adásvételi szerződés az ügyfél és a légitársaság között, az utas és poggyászának szállításáról, és az utazással kapcsolatos további szolgáltatások biztosításáról a repülőjegyen feltüntetett mértékben. A repjegy megtérítésének pillanatától az ügyfél automatikusan önként belegyez a szerződési feltételekbe, díjszabási feltételekbe, melyért a repjegyet lefoglalta, valamint a sztorató feltételekbe és az esetleges változásokba a repjegyen. A szerződés aktuális feltételei elérhetőek az ügyfél számára a foglalás közben, továbbá a konkrét légitársaság honlapján is megtalálhatóak. A szerződés a repülőjegy légitársaságnál történő kiállításával/megvételével számít megkötöttnek, melyről az ügyfél elektronikus úton van értesítve.

A Pelikán társaság ebben a folyamatban csak mint fizetőhely szerepel, ahol az ügyfél átadja az egész összeget a repülőjegyért, mely összeget a Pelikán továbbítja a légitársaságnak a IATA (Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség) által. Ebből kifolyólag a légitársaság hibájából történő járat elmaradás által az ügyfelet ért esetleges károkért a Pelikán társaság nem felel. A teljes felelősség a légitársaságot terheli, mely a szerződés alapján köteles az ügyfelet elszállítani.

Az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról szóló rendeletet, repülőre való felszállás megtagadás, járat törlés és jelentős járatkérés esetén, az Európai Unió és az Európai Unió Tanácsa határozta meg. Az ezzel kapcsolatos információkhoz a 00 800 6 7 8 9 10 11-es telefonszámon, valamint több nyelven itt juthat hozzá: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

4. ELEKTRONIKUS REPÜLŐJEGY - a légitársaságok elektronikus rendszerében szereplő adat, amely a repülés minden részletét biztonságosan tárolja. Az elektronikus repülőjegyet az utasnak nem kell magánál tartania a repülőtéren check-in során. A Pelikán azt javasolja az ügyfeleknek, hogy az elektronikus repülőjegyről kiállított igazolást vigyék magukkal.

5. BESZÁLLÓKÁRTYA – az online check-in során kinyomtatott vagy az airport check-in során a repülőtéren kiadott dokumentum, amelyet fizikailag magunkkal kell vinnünk az induláshoz. Az adott repülőútra történő regisztráció eredménye. A beszállókártya nélkül az utazó nem kezdheti meg utazását, és nem végzi el számára a szállítási szolgáltatásokat a szállítási szerződés alapján. Kivételes esetben a légitársaság lehetővé teheti a fedélzetre történő beszállást, amennyiben az utas mobil eszközön mutatja be az érvényes beszállókártyáját. A beszállókártyán általában szerepel a repülőgépbe történő beszállás megkezdésének időpontja (Gate opens), valamint a repülőgépbe történő beszállás lezárásának időpontja (Gate closes). A repülőgépbe történő

beszállás lezárása után, tilos a fedélzeten nem tartózkodó utasok repülőgépbe történő beszállása.

6. A REPÜLŐJEGY ÁRA - a légi szállítási szolgáltatások ára.

7. EPTÉRI ILLETÉKEK - a város, állam vagy ország által a felszállás idején felszámított illetékek. Ezeket az illetékeket általában a szállítási díjjal - a repülőjegy árával - együtt kell kifizetni, egyes esetekben azonban a reptéri illetékek közvetlenül a reptéren kerülnek beszedésre (elsősorban Ázsia, Afrika és Dél-Amerika bizonyos államaiban).

8. IATA légifuvarozó - légifuvarozó IATA tagok általános szállítási feltételeit (Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség) itt nézheti meg

9. TÁRSASÁGUNK, A PELIKÁN SZERVÍZDÍJA - Pelikán kezelési költsége mában foglalja a Pelikán társaság azon költségeit, ami a repülőjegy vásárlás közvetítésével járó adminisztrációs illetve technológiai díjakat illeti.

10. APIS - Az utasokról szóló kiegészítő információk - (Advance Passenger Information System)

A kormányrendeletek alapján bizonyos légitársaságok különösen a nemzetközi járatokon az utasokról szóló előzetes utasinformációk megadását követelik meg a foglalásban a járat indulása előtt. Ezek az adatok tartalmazzák az útlevélszámot (esetleg személyigazolvány számot, ha az adott ország engedélyezi a beutazáshoz ezt az úti okmányt), az utas állampolgárságát, születési idejét, nemét, az úti okmányt kiadó ország nevét és a lejáratási időt, tartózkodás helyét, stb. Ezeket az adatokat kötelezően a foglalásban az indulás előtt kell megadni. A gondtalan repülés és a célországba vagy az átszálló hely szerinti országba érkezés érdekében fontos, hogy ezek az adatok helyesek és valósak legyenek. Az adatok helyességéért és a megfelelő időben történő kitöltéséért az utas felelős. Ezeket az adatokat az utasnak az adott légitársasággal vagy a Pelikán társasággal kell közölnie, amely átadja azokat a légitársaságnak, mégpedig azonnal a repülőjegy foglalási kódjának fogadása után, de még az indulás előtt a [Foglalás ellenőrzése](#) alkalmazásban, ha tekintettel a repülőjegyen szereplő járatkombinációkra az adatok kitöltése lehetséges, vagy legkésőbb a járatindulás előtt 3 nappal e-mail formájában. Amennyiben a repülőjegyet az indulás előtt kevesebb mint 3 nappal vásárolta, az ügyfél köteles ezeket az adatokat a repülőjegy átvétele után azonnal megadni, mégpedig [Foglalás ellenőrzése](#) alkalmazásban, ha tekintettel a repülőjegyen szereplő járatkombinációkra az adatok kitöltése lehetséges, vagy e-mail formájában. Ha az utas ezeket az adatokat nem adja meg időben, vagy valamely adat hibás lesz, vagy egyáltalán nem került megadásra, a légitársaság a repülőjegy javítását és/vagy az új beszállókártya kiadásával kapcsolatos műveleteket díjkötelessé teheti, vagy közvetlenül a repülőtéren, vagy utólag a Pelikán társaság révén. A légitársaság ilyen esetben elutasíthatja az utas szállítását a repülőjegy elmulasztott járatkihasználásának megtérítése nélkül. Ha a szankciót a

Pelikán társaság révén érvényesítik, a Pelikán jogosult az érintett utastól behajtani ezt a szankciót, akivel szemben a tájékoztatási kötelezettsége megsértése miatt a légitársaság a szankciót érvényesítette.

II. **A foglalás feltételei és módja**

1. A Pelikán on-line információs rendszert üzemeltet a www.pelikan.hu oldalon, ill. a Pelikán társaság szolgáltatásait kínáló üzleti partner oldalán, melynek segítségével az ügyfélnek lehetősége nyílik a keresési lapon megadott követelmények alapján, kikeresni az aktuálisan elérhető légi járatokat (a kért helyre való repülés idejét, a repülés dátumát, a helyet, ahová az ügyfél vissza szeretne repülni, a visszarepülés dátumát....), és egyben a számára megfelelő és kiválasztott járatra helyet foglalhat. Ezt követően a Pelikán a kiválasztott fizetési mód alapján igazolást állít ki a foglalásról, és elküldi az ügyfélnek a fizetési utasítást, ill. megküldi neki a sikeres fizetésről szóló igazolást. A Pelikán az elvégzett szolgáltatásokért az Üzletszabályzat G részében szereplő aktuális díjszabás alapján közvetítési díjat számol fel. A megrendelés első lépésében mindig feltüntetésre kerül a kiválasztott repülőjegy kínálatban lévő legalacsonyabb ára, amelyben érvényesítésre kerül a szervizdíj legmagasabb esetleges kedvezménye, amelyet a Pelikán ezen repülőjegyre kínál. A repülőjegyre, a szervizdíj összegének különböző magasságú kedvezményei kerülhetnek alkalmazásra és a repülőjegy akár a szervizdíj kedvezményei nélkül is a Pelikán kínálatában lehet. A szervizdíj és az egyes kedvezmények különböző magassága egy rendszer-algoritmus eredménye, amelynek a specifikációja üzleti titok tárgyát képezi, viszont amelynek az árlistában történő megtekintésére, az ügyfélnek még a fizetési művelet megkezdése előtt lehetősége van. Ha az Ügyfél igényli, hogy számára az Ügyfélszolgálat munkatársa ajánlatot készítsen a járatokról, ezt a kérését elküldheti a „Kapcsolat” menüpontban lévő elérhetőségeken, vagy saját e-mail címéről is. Az on-line foglalási rendszer segítségével nem lehetséges olyan kombinált foglalások intézése, melyek több önálló útutazásból, ill. önálló repülőjegyekből állnak, vagy, ha az ügyfél szeretné megszakítani utazását néhány napra egy tranzithelyen a célországba vagy a célországból történő repülőút során. Az ilyen követelményeit az ügyfél az Ügyfélszolgálat e-mail címére küldheti meg. Az ajánlat jóváhagyását követően az ügyfélszolgálat munkatársa e-mailben megküldi a fizetési utasítást. Az Ügyfélszolgálaton keresztül történő megrendelések esetében mindig az Üzletszabályzat G részében feltüntetett aktuális díjtáblázat szerint a nyújtott szolgáltatásokért feltüntetett díjat számolják fel.

Az ügyfél köteles feltüntetni e-mail címét és telefonszámát, melyeken egészen az utazás befejezéséig elérhető, ellenkező esetben nem biztos, hogy időben és megfelelően tájékoztatást kap a repülőjegyét és az utazását érintő menetrend-változásokról vagy a járatok törléséről. Mivel a feltüntetett információk küldése SMS formájában is megvalósítható, az ügyfél köteles az SMS-ek fogadására alkalmas mobiltelefonszámát is feltüntetni. Abban az esetben, ha az ügyfél mobiltelefonszámát nem tünteti fel, e-mailben lépnek vele kapcsolatba.

2. Az ügyfél napi 24 órában megtekintheti a repülőgépek szabad helyeinek aktuális állományát és az aktuális árakat. A konkrétan kiválasztott járatra abban az esetben lehet helyet foglalni, ha a kiválasztott járat a tervezett foglalás időpontját követően több mint 2 nappal indul. *Például: október 10-én nem lehet foglalni október 10-ére, 11-ére és 12-ére. . A legkorábbi online foglalás október 13-ára kivitelezhető.* Az adott napokra vonatkozóan azonban megtekinthetők a szabad helyekkel rendelkező járatok és az aktuális árak. Abban az esetben, ha az indulás 3 napon belül történik az ügyfél foglalását e-mailen ill. ügyfélszolgálaton keresztül intézheti.

3. A foglalást követően az ügyfél automatikusan kap egy foglalási kódot és e-mailben megkapja a foglalás megerősítését. Az ügyfél köteles ellenőrizni a foglalást a honlapon ahol a [Rendeléskezelés](#) menüben a "Foglalási szám" mezőbe saját foglalási kódját írja be, az "Utas vezetéckneve" mezőbe pedig beírja a foglalásban szereplő utas családnévét ékezetek nélkül. Amennyiben az ügyfél az azonnali fizetést választja a foglalási folyamat alatt, a Fizetési módok lépésnél köteles leellenőrizni foglalását, és ezt még a megrendelés elküldését és a kiválasztott fizetési kapura való átirányítást megelőzően. A foglalás adataiban észlelt bármilyen ellentmondás vagy pontatlanság esetén az ügyfél köteles e-mailben vagy telefonon értesíteni a Pelikán társaságot még a foglalási díj befizetése előtt. Ilyennek tekintendő a helytelenül feltüntetett család- vagy utónév, ezek felcserélése, az utas helytelen neve vagy titulus megadása. Ellentmondás továbbá, ha az utas úti okmányában két kereszt- vagy vezetéckneve van és a foglalásban csak az egyiket tünteti fel stb. Amennyiben az ügyfél két kereszt- vagy vezetécknevet szóközzel elválasztva ad meg, a foglalási rendszer által feldolgozott, kiállított repjegyen ezek az adatok szóköz nélkül jelenhetnek meg, ez azonban nem tekintendő hibának és az ügyfél az ilyen repjegyet felhasználhatja. Amennyiben az ügyfél a előírt módon nem ellenőrzi a foglalást és pontatlanság esetén nem értesíti a Pelikánt, úgy az nem felel az ügyfelet ebből kifolyólag érő esetleges károkért. Ha az ellentmondás következtében a foglalás törlésére kerül sor és az új foglalást nem lehet kiállítani ugyanarra a járatra, illetve csak magasabb áron, a Pelikán az eredeti foglalás törléséért nem vállal felelősséget.

A Pelikán javasolja, hogy elsősorban az alábbi dolgokat ellenőrizze:

- 1) családnév, keresztnév, úgy ahogy az azokban az úti okmányokban szerepel, amelyekkel az utas utazni fog - és az utas neve
- 2) az indulás és érkezés helyszínét és az esetleges tranzitállomásokat
- 3) az indulás és érkezés dátumát
- 4) a repülés időpontját
- 5) kattintson a repüléssel kapcsolatos információkra. Itt megtudható például, hogy a repülőgép leszáll-e útközben üzemanyagot tankolni. Mivel az ügyfél ugyanazzal a géppel folytatja útját, az ilyen tranzitállomások nincsenek feltüntetve az útleírásban. Az üzemanyag-

vételezés idejére az utasok kénytelenek elhagyni a gépet, viszont az esetleges vízumkötelezettség az ilyen köztes megállóra is vonatkozik, tehát ellenőrizni kell, hogy szükség van-e vízumra.

Egyébként az utas itt talál információkat a repülés időtartamáról, a repülőgép típusáról, a gépen felszolgált menüről és a speciális igénylési lehetőségekről, az ülésekről, stb.

4. A www.pelikan.hu honlapon végzett helyfoglalás sikeres befejezése esetén köszönőoldal nyílik ki, amelyen megjelenik a foglalási kód és a repülőúttal kapcsolatos információk. A foglalás lezárulásával az ügyfél automatikusan egy **proforma számlát kap**. A foglalás mindig azon a napon lép érvénybe, melyen a foglalás teljes folyamata lezárul. Azok a kifizetések kerülnek feldolgozásra, melyek a Pelikán számláján jóváírásra kerültek a Bizonylatokon szereplő fizetési határidőn belül, az ügyfél által választott fizetési eszköznél. A légitársaság azonban lerövidítheti a foglalás határidejét, melyről a Pelikán értesíti az ügyfelet, és közli vele a rövidített érvényességi határidőt. Ha az ügyfél a foglalást, a foglalás létrehozásának napjától eltérő napon fizeti ki, javasoljuk számára, hogy a kifizetés előtt ellenőrizze a repülőjegy aktuális árát az Ügyfélszolgálaton keresztül. Abban az esetben, ha az ügyfél az aktuális fizetési határidőn belül nem fizeti ki a Dokumentumokon feltüntetett teljes árat, a foglalását a rendszer automatikusan törli, az ügyfél bármiféle kártérítési jogosultsága nélkül.

Abban az esetben, ha az ügyfél eddig az időpontig, illetve a számlán - és egyidejűleg jelen Üzletszabályzat "F" rész II. cikkelyének 2. pontjában - meghatározott lejáratú időpontig nem rendezi a számlát, illetve nem veszi fel a kapcsolatot a ügyfélszolgálattal és nem nyújt hiteles árgaranciát, a foglalást a rendszer automatikusan törli, anélkül, hogy az ügyfélnek bármilyen kártérítési igénye keletkezne. A repülőjegy ára, amelyet a rendszer az ügyfél számára a foglalás lezárulásakor megerősít, csak a számlán meghatározott lejáratú időig garantált, bizonyos esetekben csak néhány napig. Az időpontot, ameddig az ár garantáltnak tekintett, a ügyfélszolgálaton kell ellenőrizni. A Pelikán fenntartja a jogot, hogy megtagadja a repülőjegy kiállítását, amennyiben a számlán a repülőjegy áráként feltüntetett összegért rendszerhiba miatt a repülőjegy nem állítható ki. Abban az esetben, ha a fent nevezett okból a repülőjegy nem állítható ki, az ügyfél köteles írásban visszaigényelni a kifizetett összeget a repulojegy@pelikan.hu címen, az igénylésnek tartalmaznia kell a foglalási kódot, a számla számát, valamint azt a bankszámlaszámot, amelyre a nevezett összeg a visszautalását kéri.

A Pelikán fenntartja a jogot a repülőjegy kiállításának megtagadására, amennyiben a repülőjegy kivételes esetben rendszerhiba miatt nem állítható ki. Ide tartoznak különösen azok az esetek, amikor a foglalási rendszer a megfelelő működés ideiglenes vagy tartós műszaki hibája miatt nem létező járatot mutat, az értékesített járat szabadnak tűnik, a járat szemmel láthatóan túl alacsony áron kapható, stb. Amennyiben a repülőjegy a fenti okok miatt nem állítható ki, a Pelikán társaság a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja erről az ügyfelet, és alternatív megoldásokat ajánl fel neki, amelyek a lehető legjobban megfelelnek az

ügyfél érdekeinek a személyszállítás biztosítására. Abban az esetben, ha az ügyfél a felajánlott lehetőségek közül egyet sem ért egyet, a Pelikán társaság a teljes kifizetett összeget az ügyfél által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza.

Kivételes esetekben, amikor az online megrendelés során sor kerülhet technikai meghibásodásra a foglalási rendszer oldalán, vagy ha az ügyfél az online megrendelés során nem tartja be a kifizetésre kijelölt maximális időtartamot, ha az online megrendelés alatt sor kerül az adott repülőjegy árkategória kiárúsítására, vagy ha alapos gyanú merül fel, hogy visszaélés történt a bankkártyával, amellyel az ügyfél a repülőjegyeket fizeti, stb., a Pelikán nem köteles az ügyfél által kiválasztott repülőjegyeket és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokat lefoglalni /kiállítani. Ebben az esetben a Pelikán az ügyfelet a lehető leghamarabb tájékoztatja, ismerteti a helyzettel és felkínálja a lehetséges megoldásokat. Abban az esetben, ha az ügyfél számára egyik felkínált alternatíva sem felel meg és a megrendelést már kifizette, a Pelikán a teljes kapott összeget visszatéríti az ügyfél számlájára, amelyről az adott repülőjegyek megrendelésének díját átutalták. Az ügyfél nem jogosult az olyan károk megtérítésére, amely azzal függ össze, hogy nem lehetett létrehozni a foglalást/nem sikerült kiállítani a repjegyet az imént felsorolt kivételes esetek következtében.

5. Elengedhetetlen, hogy minden személyi adat valósan és helyesen szerepeljen. Ezek az információk az ügyfél és az általa adott foglalás azonosítására szolgálnak a további kapcsolattartás során. Abban az esetben, ha a légitársaság a repülőjegy kiállítása céljából további dokumentumok kiegészítését kéri (útlevél száma, "miles and more" kártya száma, személyi igazolvány másolata, útlevél másolata, hitelkártya száma), erről a tényről az ügyfél telefonon vagy e-mailben kap értesítést. A Pelikán fenntartja a jogot, hogy megtagadja a termék kiállítását, amennyiben az ügyfél a nevezett okmányokat nem nyújtja be, illetve nem nyújtja be időben, ilyen esetben a Pelikán nem felel az ügyfelet ebből kifolyólag érő esetleges károkért. Az adatok kitöltésével és a foglalás lezárásával az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a rendelkezésre bocsátott adatokat a repülőjegy kiállítása céljából dolgozzák fel. Hamis, illetve hiányos adatok megadása esetén a Pelikán fenntartja a jogot, hogy a foglalást azonnali hatállyal megszüntesse, illetve módosítsa az árat, vagy követelje a hamis adatok megadásából eredően az oldalán keletkezett bármely kár teljes összegben történő megtérítését. Ilyen esetben a Pelikán nem felel az ügyfelet ebből kifolyólag érő esetleges károkért.

6. A foglalás a kifizetés pillanatáig módosítható, változtatható vagy térítésmentesen felmondható. A repülőjegy kiállítása után a módosításokra vagy lemondásra az adott repülőjegy díjszabási feltételei vonatkoznak, amelyekről az ügyfél köteles a kifizetést és a repülőjegy kiállítását megelőzően tájékozódni.

A repülőjegy feltételeit néhány diszkont légitársaság kivételével a légitársaság szolgáltatja az ügyfélnek, kizárólag angol nyelven. Nincs lehetőség magyar, illetve más nyelvű fordításban való továbbításra. Abban az esetben, ha az ügyfél a feltételeket nem találja érthetőnek,

ajánljuk, hogy még a repülőjegy kifizetése előtt vegye fel a kapcsolatot Ügyfélszolgálatunkkal.

Kérjük olvassa el az összes feltételt és főleg a következő részekre összpontosítson:

A repülőjegy foglalása és kiállítása - információ a foglalás érvényességének és a repülőjegy kiállításának idejéről

Minimális tartózkodási idő- mennyi időt szükséges eltölteni az adott desztinációban , hogy a megadott feltételek érvénybe lépjenek

Maximális tartózkodási idő- az az idő amelyet nem lehet túllépni (beleértve az időpont változást is) hogy a megadott feltételek érvénybe lépjenek

Utazási korlátozás - főleg a repülőjegy módosítás esetében.
A megadott árra vonatkozó feltételek mikor érvényesek és mikor nem.

Büntetés - módosítási és stornó illetékekről szóló információk

A módosítások és törlések feltételei minden repülőjegyhez külön-külön vannak felállítva, és a Pelika ezeket nem tudja befolyásolni. A Pelikán, a már kiállított repülőjegyeket érintő módosításokért adminisztratív díjként, az Általános Üzletszabályzat G szektorában megtalálható aktuális díjtáblázat szerinti összeget számláz.

Ha a külföldön tartózkodó ügyfél módosítani kívánja a visszautat, ezt a tartózkodási helyéhez legközelebb található légitársaság képviselőjén teheti meg. Amennyiben utazásával kapcsolatosan 48 órával az indulás előtt módosítási kérelmet nyújt be a Pelikán Társaságnak, a módosítási illetéket a változtatás igénylésének napján legkésőbb 16 óráig ki kell fizetnie a Pelikán Társaságnak.

Ha az ügyfél a repülőjegyéhez biztosítást is vásárolt, és annak javítását kéri az új indulási időpontokkal összhangban, fontos, hogy a lehető legrövidebb időn belül lépjen kapcsolatba az Ügyfélszolgálattal, a biztosítási szerződés módosítása céljából. A módosított biztosítási szerződés nem használható olyan biztosítási esemény érvényesítésére, mely miatt az ügyfél az indulási időpontot módosította. Ha az ügyfél tartózkodási ideje a célországban, ahová repül, meghaladja az eredetileg tervezett tartózkodás hosszát, a biztosítási díj összege az eredetihez képest megnövekedhet. Abban az esetben, ha az ügyfél nem kéri a biztosítás módosítását, a biztosítási szerződés csak az eredeti szerződésen feltüntetett eredeti időpontokra és tartózkodási időre lesz érvényes.

A légitársaság stornózási szabályzata akkor érvényes, ha a foglalás törlésére a repülőgép indulása előtt 48 órával sor kerül. Ha az ügyfél az indulás előtt kevesebb, mint 24 órával kéri a stornózást, vagy azután, hogy lekérte a gépet, általában csak a reptéri illetékek visszafizetését

lehet kérvényezni. Csakis a társaságon múlik, hogy eleget tesz-e az ügyfél kérésének. Ha fapados légitársaságról van szó, közvetlenül vele kell felvenni a kapcsolatot.

A Pelikán Társaságnál a stornózás a nyitvatartási idő alatt lehetséges, a kitöltött, aláírt és az ügyfélszolgálatba időben eljuttatott stornózási űrlappal. A Pelikán extra kezelési díjat számláz, az Általános Üzletszabályzat G szekciójában feltüntetett díjszabályzás táblázat szerint, e műveletekre, a repülőjegy kiállításakor felszámolt illetéket a társaság nem téríti vissza. Ez a díj akkor is felszámításra kerül, ha a jegy nem állítható helyre, és a légitársaság visszatéríti a repülőtéri díjakat, és akkor is, ha ezt a jegyet törli, mely járatot módosította, vagy a légitársaság által törölve lett. Ezek a díjak, a légitársaság által számlázott díjakon felül, az ügyfélt terhelik. Légitársaság által történt járatotörzés esetén a kezelési költség nem visszatérítendő.

Amennyiben az ügyfél stornózza a légitársaság által módosított vagy törölt járatához kapcsolódó repülőjegyet, mert az ügyfélnek a járatmódosítás nem felelt meg, és a légitársaság ezesetben úgynevezett full refund lehetőséget, vagyis a repülőjegy teljes árának visszafizetését ajánlotta fel az ügyfélnek, a Pelikán társaság nem számláz adminisztratív díjat a repülőjegy stornózásért. A megadott díjak a légitársaság által meghatározott költségekhez kerülnek hozzáadásra.

Bármilyen módosítást, a már kiállított repülőjegyen, vagy ennek stornózásának igénylését, csak a repülőjegyen szereplő személy viheti véghez. Abban az esetben, ha a repülőjegy törlését más személy kérvényezi, ennek a személynek a jogi képviselőjének kell lennie a repülőjegyen szereplő személynek vagy a személynek, kinek felhatalmazása van ezeknek a műveletnek a végrehajtására. Vagy más jogból eredő, általában munkaügyi törvények illetve más előírások esetében.

A kiállított repülőjegyek módosítását, vagy a kiállított repülőjegyek stornózását kizárólag a repülőjegyen szereplő személy, és kizárólag a saját nevében kérheti. Amennyiben további utasok nevében kéri a stornózást, vagy a stornózást a fenti mondatban szereplő személytől eltérő személy kéri, a kérelmező személy köteles írásban megerősíteni jogosultságát a kiállított repülőjegy módosítására vagy stornózására azon személyek nevében, akiknek a módosítást vagy a stornózást kéri, tekintettel arra, hogy a szóban forgó személyek törvényes képviselője vagy a kiállított repülőjegyek módosítására vagy stornózására meghatalmazással rendelkező személy, vagy a repülőjegy módosításának vagy stornózásának végrehajtási joga a munkajogi előírásokból, vagy más jogszabályokból következik a számára.

Amennyiben a Pelikán társaságban felmerül annak gyanúja, vagy tudomást szerez arról, hogy az előző bekezdés szerinti, a repülőjegy módosítást vagy stornózást kérő személy nem rendelkezik bármelyik érintett személytől a megfelelő jogosultsággal, a Pelikán társaság jogosult ezt a repülőjegy módosítást vagy stornózást az érintett személlyel kapcsolatban visszautasítani. Ez esetben a módosítást vagy stornózást igénylő személy köteles utólag átadni a fenti kétséget kizáró okmányokat és információkat.

Ha nyomtatott repülőjegyet stornóznak, a jegyet is mellékelni kell a stornózási űrlaphoz, ellenkező esetben nem kerül sor a visszatérítésre.

Ha a foglalás törlésének komoly családi oka van (pl. közeli hozzátartozó halála, az ügyfél kórházi kezelése stb.), a Pelikán azt ajánlja, hogy az űrlaphoz csatolják az azon feltüntetett szükséges dokumentumokat is (pl. a halotti bizonyítvány eredetije, angol nyelvű orvosi jelentés, stb.). Mindezeket a kérvénnyel együtt továbbítja a légitársaságnak, amely egyénileg is elbíráhatja az ügyfél kérelmét, és a stornózási szabályzat által nyújtott lehetőségeken felül is dönthet úgy, hogy visszafizeti a jegy árát. Ugyanakkor a Pelikán nem tudja garantálni, hogy az ügyfél egyéni elbírálás alá essen a légitársaságnál, és visszakapja az összeget, ha az ügyfél nem mellékelte a szükséges dokumentumokat, a Pelikán nem köteles kérvényezni az egyéni elbírálást a légitársaságnál.

A szükséges dokumentumok (stornózási űrlap, nyomtatott repülőjegy, adott esetben az orvosi jelentés vagy halotti bizonyítvány) eljuttatása után megkezdődik azok feldolgozása a Pelikán és a légitársaság részéről. Az ügyintézés után a légitársaság visszautalja a pénzt a Pelikán Társaságnak, vagy a megfelelő összeget átutalja az ügyfélnek (ha a repülőjegyért hitelkártyával fizettek), és az összeget jóváírják az ügyfél számláján. A pénz visszafizetésének ideje nagyban függ a légitársaságnál folytatott elbírálási folyamat hosszától. Általában 2 hónapot vesz igénybe. Ha az ügyfél egyéni elbírálást kér és mellékelte a szükséges dokumentumokat, a folyamat több hónapig is eltarthat.

Abban az esetben, ha az ügyfél lemondja a bankkártyával fizetett repülőjegyét, nem tünteti fel a lemondásra vonatkozó nyomtatványon a bankkártya adatait. A Pelikán a lemondás okaitól függően lemondási díjat számol fel, az ÁÜSZ G. pontjában feltüntetett aktuális díjszabás alapján, és az ügyfél számára a légitársaság részéről történő visszafizetés után, az ügyfél bankkártyájára visszakerül az adott összeg a Pelikán lemondási díjának levonásával.

Abban az esetben, ha jegy kiállításának napján szeretné azt visszamondani, a teljes összeg, a Pelikán Társaság kezelési költség kivételével és az adminisztrációs díj, mely az Általános Üzletszabályzat G szektorában megtalálható aktuális díjtáblázat szerinti összeget jelenti, vissza igényelhető. Ehhez szükséges, hogy a kitöltött és aláírt jegylemondási nyilatkozat e-mail, vagy fax formájában a jegy kiállításának napján, a nyitvatartási órán belül, megérkezzen cégünkhöz.

Egyéni foglalás esetén semmilyen körülmények között nem változtatható meg az utas személye. Csupán új foglalást lehet kérni a rendelkezésre álló szabad járatok és az aktuális árak alapján. Ezen felül az utas nevére kiállított jegyet csupán stornózni lehet. Kivételt képez néhány fapados légitársaság, amely a változtatást díj ellenében lehetővé teszi.

7. Bizonyos járatokon az ügyfélnek lehetősége van közvetlenül **konkrét ülőhelyfoglalásra a repülőgépen**. Nem minden légitársaság, nem minden járaton és nem minden osztályon teszi lehetővé automatikusan az ülésfoglalást a repülőgépeken. Abban az esetben, ha az ülésfoglalást

a légitársasági vállalat lehetővé teszi és a foglalás sikeresen zárul, az ügyfél az ülőhelyfoglalást a teljes foglalás lezárulása után a www.viewtrip.com oldalon ellenőrizheti (angol nyelvű oldal), ahol a "Foglalási kód" mezőbe foglalási kódját írja be, a "Utas vezetéknéve ékezet nélkül" mezőben pedig családnevét, illetve az utazó családnevét adja meg. Abban az esetben ha az ülésre vonatkozó foglalás online vagy telefonon a ügyfélszolgálaton keresztül nem valósítható meg, akkor azt az ügyfél a felszállás előtt, a check-in során teheti meg.

8. Az ügyfélnek **speciális ételigénylesre** is lehetősége van. Nem minden légitársaság biztosítja menütípusainak megadását a Pelikán foglalási portálján, ill. a Pelikán szolgáltatásait terjesztő kereskedelmi partner portálján. Az ügyfél által kiválasztott étel megrendelésre kerül, és amennyiben a légitársaság az adott ételt a fedélzeti szolgáltatások körében felszolgálja, az ügyfél erről a tényről visszaigazolást kap. Amennyiben a légitársaság az adott ételt nem szolgálja fel, visszaigazolás nem történik, ilyen esetben az ügyfélnek fel kell vennie a kapcsolatot a ügyfélszolgálatmal. Azt, hogy a légitársaság a menüt visszaigazolta vagy elutasította, és hogy milyen okból, az ügyfél a teljes foglalás lezárulása után a www.viewtrip.com honlapon (angol nyelvű oldal) ellenőrizheti le, ahol a "Foglalási kód" mezőbe a foglalási kódot írja be, a "Utas vezetéknéve ékezet nélkül" mezőbe pedig a családnevét, illetve az utas családnevét. Az igényelt étel visszaigazolása vagy elutasítása az adott oldalon a foglalás után legkésőbb 24 órával megtekinthető.

9. Olyan speciális szolgáltatások igénylésének megerősítését, mint például háziállat, sporteszközök, stb. szállítása a Pelikán nem tudja garantálni. Az ügyfél a speciális szolgáltatás jóváhagyásához köteles a légitársaság által igényelt valamennyi szükséges dokumentumot felmutatni. A Pelikán azt ajánlja, hogy ha az ügyfél mindenképp ragaszkodik a különleges szolgáltatáshoz, az erre vonatkozó díjat csak a jóváhagyás után fizesse ki a légitársaságnak. Ugyanakkor a Pelikán nem tudja garantálni, hogy a speciális szolgáltatás már jóvá lesz a hagyva a számla kiállításakor. Azt javasoljuk, hogy az ügyfél hagyjon magának elegendő időt a speciális szolgáltatás megigénylésére, megtérítésére és a megerősítésére úgy, hogy minden követelményt (szolgáltatás pontosítása, hiánytalan információk elküldése az igényléshez és a szolgáltatás költségének megtérítése) teljesítsen legkésőbb 72 órával a szolgáltatás igénybevétele előtt. Ha az ügyfél a szolgáltatást kifizeti, viszont nem kapja meg, a sztorizás a légitársaság hivatalos szabályzata alapján történik az érvényes díjszabás szerint. Figyelmeztetjük ügyfeleinket, hogy amennyiben Botswana-ba, Kamerunba, Mozambikba, Namíbiába, Tanzániába, Dél-afrikai Köztársaságba, Zambiába illetve Zimbabwebe vagy rajta keresztül repül, a Pelikán nem nyújt segítséget a fegyverek szállításának intézésében.

10. Minden további szolgáltatás, amelyet hozzárendelt/vásárolt a repülőjegyéhez, legyen az állat, konkrét ülőhely, hangszer vagy sportfelszerelés vagy bármilyen utólagosan hozzávásárolt poggyász stb., a repülőjegy módosításánál vagy törlésénél amelyekhez vásárolva volt a légitársaság általános szállítási feltételeit követi. A Pelikán ilyen esetekben segítőkész a repülőjegy módosításánál/törlésénél beleértve a

speciális szolgáltatások intézéseben is, de nem tudja garantálni annak áthelyezését a módosított járatra, valamint a speciális szolgáltatás kártérítését amennyiben a fuvarozó ezt nem tudja teljesíteni, és ezt abban az esetben is ha a légitársaság által lettek módosításva/törölve a járatok. A Pelikán nem felel a speciális szolgáltatások be nem teljesítéséről a légitársaság által módosított/törölt repülőjegyeknél felerősülő esetleges károkért.

11. Járatok törlése és a menetrend változása: A légitársaság jogosult a menetrend módosítására. A Pelikán társaság semmilyen módon nem képes befolyásolni ezeket a változásokat, és nem vállal felelősséget az ügyfelekkel szemben az okozott károkért, amelyek az ilyen jellegű változások miatt jöttek létre.

A Pelikán társaság az ügyfelet a járat törléséről vagy a repülőjegyén szereplő menetrend módosításáról tájékoztathatja e-mailben, telefonos vagy SMS formájában, ha az ügyfél telefonos elérhetőségként mobiltelefonszámát adta meg. Az SMS formájában történő tájékoztatás esetében, a kapott SMS-re nem lehet SMS formájában válaszolni, az ilyen válaszok nem kerülnek kézbesítésre a Pelikán társaság számára. Az ügyfél a Pelikán társasággal kapcsolatba léphet e-mailben vagy telefonon a www.pelikan.hu oldalon a Kapcsolat menüpontban megadott kapcsolattartási címeken.

A Pelikán társaságot nem biztos, hogy mindig értesítik a légitársaság, konkrét ügyfél repülőjegyét befolyásoló változtatásairól és menetrend-módosításairól, és ezekben az esetekben a Pelikán nem felel az időben történő tájékoztatásért és annak pontosságáért. A Pelikán társaság ezeket a módosításokat semmilyen esetben sem tudja befolyásolni, és éppen ezért nem felel az ügyfél számára e repülőjegyeket érintő módosítások miatt kialakuló károkért. Az ilyen károkért teljes mértékben az illetékes légitársaság felelős.

Javasoljuk azonban az ügyfelek számára, hogy ellenőrizzék az indulási időket a kiállított repülőjegyen, közvetlenül a konkrét légitársaságnál vagy telefonon +36 1 577 9635 telefonszámon, munkaidőn belül az ügyfélszolgálaton, és azt 6-24 órával minden tervezett indulás előtt, arra az esetre, ha a légitársaság törölné a járatot vagy megváltoztatná a menetrendet. Az ügyfélszolgálat munkaidején kívül közvetlenül a légitársaságnál kell a repülőjegyet ellenőrizni. Alternatív megoldásként az ügyfél ellenőrizheti más, nem csak fapados légitársaságok foglalásait és repülőjegyeit a <https://www.pelikan.hu/foglalas-ellenorzese> oldalon, ahol megadja a foglalási kódját és a vezetéknevét, ill. a többi utas vezetéknevét diakritikus jelek nélkül.

12. Az adatok kitöltésével és a foglalás befejezésével az ügyfél kijelenti, hogy az általános szerződési feltételekkel megismerkedett, azokat megértette és teljes mértékben egyetért velük.

13. Minden vita, mely a foglalás által létrejött szerződés alapján, vagy annak kapcsán keletkezett, beleértve annak érvényességét, értelmezését vagy megszüntetését, a szlovák jogrend által lesz kezelve. A tárgyalási nyelv a szlovák.

TANÁCSOK ÉS JAVASLATOK AZ UTASOKNAK

Átszállás az USA-ban

Az USA-ban az átszállás során elengedhetetlen számolni azzal, hogy az USA-ban nincs ún. tranzitzóna. Ez azt jelenti, hogy rögtön az első USA-ba történő érkezés során minden egyes utas köteles leszállni a gépről, részt venni a bevándorlási ellenőrzésen, felvenni poggyászát, újra "becheckolni", ezt követően pedig megjelenni az aktuális felszállási "gate"-nél. Ha például az Ön járata így néz ki: BÉCS-FRANKFURT/FRANKFURT-MIAMI/MIAMI-MEXICO és vissza, vagy akár BÉCS/LONDON/LONDON-NEW YORK/NEW YORK-SAVANAH és vissza, elkerülhetetlen számolni az arra, hogy az első átszállásnál az USA-ban szükséges részt vennie a bevándorlási ellenőrzésen, felvennie poggyászát és újra "becheckolni" azt. Visszaútnál, ha az utas az első felszállásnál vagy felszállásnál az USA-ban csekkolt be az egész útra (mint az említett példában Savannahból New Yorkon keresztül), az utas New Yorkban csak átmenetileg tartózkodik és nem lesz szüksége további ellenőrzésre. Az első példánál, mikoris a visszaút az USA-n kívüli állomással kezdődik és az USA-ban történik az átszállás, az utasra ugyanaz az eljárás vár mintha a végállomás az USA-ban lenne, tehát ismét bevándorlási ellenőrzés, poggyász ismételt felvétele és ezt követő becheckolása.

Sem a légitársaság, sem a mi társaságunk nem tudja befolyásolni az esetleges feltartóztatást a bevándorlási ellenőrzésen. A repjegyek, melyek fel vannak kínálva az ügyfeleknek, számolnak azzal, hogy a kliensnek át kell esnie a bevándorlási ellenőrzésen, de nem számolnak az esetleges váratlan helyzetekkel, éppen ezért nem felelősek sem az utasok esetleges lekésért járataiért, sem azokért az esetleges károkért, melyek az utasokat érik.

TA tranzit vízum az elektronikus "ESTA" formanyomtatványon keresztül igényelhető és bankkártyás fizetéssel kell megfizetni.

Átszállás Oroszországban

Abban az esetben, ha úgy döntött, hogy Fehéroroszországba vagy Kazahsztánba foglal jegyet moszkvai átszállással a Sheremetyovo reptéren, arra szeretnénk felhívni figyelmét, hogy Ön köteles tranzit (átszálló) vízummal rendelkezni Oroszországban.

Ha Ön más országba utazik moszkvai átszállással, abban az esetben köteles átszálló (tranzit) vízummal rendelkezni, ha az átszállás során repteret vált - például SHEREMETYOVO - DOMODEDOVO, vagy SHEREMETYOVO - VNUKOVO, valamint abban az esetben is, ha az átszállás során az érkező és felszálló járatok terminálja nem egyezik, tehát el kell hagynia a tranzit teret.

A pontos információt közvetlen a Külügyminisztérium honlapján ajánljuk elolvasni, az Utazási és konzuláris információk részben, ahol a választott ország és célország alapján ellenőrizheti az adott országra vonatkozó belépési engedéllyel és tranzit vízumkötelezettséggel kapcsolatos legpontosabb információkat.

III. **A fapados légitársaságok repülőjegyeinek változtatása, lemondása és visszatérítése**

I. Fogalom-meghatározások

1. REPÜLŐJEGY - az ügyfél és a légitársaság között létrejött szerződés az utazó és poggyásza szállításának biztosításáról, és esetlegesen az ilyen szállítással összefüggő egyéb szolgáltatások nyújtásáról, a rajra szereplő adatoknak megfelelően. A repülőjegy megtérítésének pillanatában az ügyfél automatikusan, önkéntesen egyetért ezzel a szerződéssel és annak feltételeivel, továbbá a tarifa feltételeivel, amelyért a repülőjegyet lefoglalta, tehát a repülőjegy törlési és esetleges módosítási feltételeivel is. A szerződés csak a repülőjegy konkrét légitársaságnál történő kiállításával/megvásárlásával jön létre, amiről az ügyfelet e-mailben értesítik. Az ilyen szerződés jelenlegi feltételei közvetlenül megtalálhatóak az adott fuvarozó weboldalain.

Társaságunk, a Pelikán alapvetően ebben a folyamatban csak mint fizetési hely jár el, ahol az ügyfél a Pelikán részére átadja a repülőjegy teljes vételárát, azt követően pedig a Pelikán megtéríti az árat azon légitársaság részére, amelynek szolgáltatásait az ügyfél választotta. A Pelikán nem viseli a felelősséget az olyan esetleges károkért, amelyek az ügyfél részére amiatt keletkeztek, hogy a szállítás nem valósult meg a légitársaságnak vagy egyéb félnek felróható oknál fogva. A légitársaság, mint légi szállító felelős értük teljes mértékben.

2. ELEKTRONIKUS REPÜLŐJEGY - a légitársaságok elektronikus rendszerében szereplő adat, amelyben biztonságosan tárolásra kerül a repülőút valamennyi részlete. Nem szükséges, hogy az elektronikus repülőjegy nálunk legyen a repülőtéri check-in elvégzésének céljából. A Pelikán azonban azt javasolja az ügyfelek számára, hogy legyen náluk az igazolás az elektronikus repülőjegyről, mégpedig az olyan esetekben, ahol az ügyfél olyan országba utazik, ahol a belépés feltétele a vízum, illetőleg, ahol a vízum nélküli tartózkodás hossza meghatározott időszakra korlátozódik. Az elektronikus repülőjegy megvásárlásáról szóló igazolást a Pelikán vagy közvetlenül a légitársaság küldi meg.

3. FAPADOS LÉGITÁRSASÁG - légitársaság, amely rendszerint az utasok szállítása során alacsonyabb komfort-fokozatot biztosít a klasszikus légitársaságokkal szemben, azonban általában alacsonyabb árakon. Ün. low-cost carrier vagy Lowcost néven is nevezik. A repülőjegy alapára rendszerint az utazó számára nem tartalmaz számos szolgáltatást, mint például a leadandó poggyász, az airport check-in szolgáltatás, étkezés és ital felszolgálása a fedélzeten, stb. Főként A pontból B pontba történő szállítást biztosít és nem biztosít átszállásos

járatokat, amelyeknél automatikusan áthelyezné az ügyfél poggyászát az első repülőútról a következő repülőútra. Többnyire nem teszi lehetővé a nem kötelező erejű repülőjegy-foglalást, az utazó kötelezi magát a kiválasztott repülőjegy azonnali kifizetésére a megrendelés során, a megfelelő utasítások szerint. Egészen a repülőjegy Pelikán alkalmazottja általi kiállításának/értékesítésének pillanatáig nem garantált az ügyfél számára a szállítási szerződés létrehozása a kiválasztott csatlakozásra, sem annak ára, ami változhat. A fapados légitársaságok közé tartoznak mindenekelőtt az alábbi légitársaságok: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Transavia, stb.

4. CHECK-IN – az utazó kötelező regisztrációja az utazásra vagy annak egy részére, amelyet a légitársaságok üzemeltetnek a repülőjegyen szereplő adatok szerint. A regisztrációhoz a légitársaságok érvényes és friss adatokat igényelnek az utazó úti okmányából, amelyet az utazás során használ. Azon rendeltetési ország jogszabályai szerint, ahová az utazó utazik, szükségesek a személyi igazolvány vagy útlevél adatai. Történhet online check-in (elektronikusan) vagy airport check-in (a repülőtéren). Az eredmény a beszállókártya kiadása.

5. ONLINE CHECK-IN – az utazó elektronikus regisztrációja az utazásra vagy annak egy részére a repülőjegy szerint, amelyre a légitársaság által meghatározott indulás előtti időben kerül sor, rendszerint a járatot üzemeltető légitársaság weboldalán keresztül, amelyen az utas regisztrál. Az online check-in, amit az utazó maga végez, általában díjmentes. Az eredmény a beszállókártya generálása (esetlegesen több beszállókártya generálása), amelyet fizikai formában kell vinnie magával az utasnak a repülőtérré az indulás előtt.

6. AIRPORT CHECK-IN – az utas regisztrációja az útra vagy annak egy részére a repülőjegy szerint, amelyre az indulás előtt néhány órával kerül sor a légi szállító szabályai szerint a reptéren, a megfelelő ügyintézői pultnál a légitársaság alkalmazottja, vagy egy általa megbízott személy által, esetlegesen az indulás szerinti repülőtér megadott termináljának területén található automatánál. A repülőtéri check-in a fapados légitársaságoknál általában díjköteles, miközben az illetékek akár 21 800HUF/fő/repülőút összegig is terjedhetnek, a konkrét fapados légitársaság feltételei szerint. Néhány repülőút esetében az airport check-in kivételesen díjmentes is lehet, ennek feltételeit a konkrét fapados légitársaság határozza meg.

7. BESZÁLLÓKÁRTYA – az otthoni nyomtató által előállított vagy az AIRPORT CHECK-IN során a repülőtéren kiadott dokumentum, amelyet fizikailag magunkkal kell vinnünk az induláshoz. Az adott repülőútra történő regisztráció eredménye. A beszállókártya nélkül az utazó nem léphet be a repülőgépbe az utazáshoz, és nem végzik el számára a szállítási szolgáltatásokat a szállítási szerződés alapján. Kivételes esetben a légitársaság lehetővé teheti a fedélzetre történő beszállást, amennyiben az utas mobilszközön mutatja be az érvényes beszállókártyát. A beszállókártyán általában szerepel a repülőgépbe történő beszállás megkezdésének időpontja (Gate opens), valamint a repülőgépbe történő beszállás lezárásának időpontja (Gate closes). A repülőgépbe történő beszállás lezárása után, tilos a fedélzeten nem

tartózkodó utasok repülőgépbe történő beszállása. Abban az esetben, ha az utas olyan ország állampolgára, mely az utazás idejében nem tagja az Európai Uniónak vagy az Európai Gazdasági Térségnek, a vízumkötelességre való tekintet nélkül, köteles a beszállókapuhoz (gate) érkezés előtt, ellenőriztetni úti okmányait a regisztrációs pultnál (Visa /Document Check Desk), melyet követően megjelölik a beszállókártyáját, ezzel teljesíti a fedélzetre lépés első feltételét.

8. A REPÜLŐJEGY ÁRA - a kiválasztott légi szállítási szolgáltatások ára. Az utazás általában a fuvardíjból (ún. fare), a repülőtéri illetékekből és a Pelikán szervizdíjából áll. A kifizetése a repülőjegy kibocsátásának feltétele. A repülőjegy ára teljes összegben fizetendő társaságunk, a Pelikán részére, vagy részben a Pelikán részére és részben a légitársaság számára - ezen alternatívák valamelyikének alkalmazásáról a Pelikán hoz határozatot.

9. REPÜLŐTÉRI ILLETÉKEK - a város, állam vagy ország által az utazó indulásának, átszállásának vagy érkezésének ügyintézésével összefüggésben felszámított díjak. Rendszerint ezt az illetéket a szállítási díjjal egyidejűleg számítják fel a repülőjegy árának megtérítésekor, néhány esetben azonban bizonyos repülőtéri illetékeket a helyi pénznemben, készpénzben kell fizetni, közvetlenül a repülőtéren az indulás előtt a visszaúton, és nem tartalmazza őket a repülőjegy ára a Pelikánnál történő megvásárláskor (főként néhány ázsiai, afrikai és dél-amerikai ország esetében).

10. TÁRSASÁGUNK, A PELIKÁN SZERVÍZDÍJA – az illeték, amely a repülőjegy megrendelési árának részét képezi és amely magában foglalja a Pelikán teljes körű szolgáltatásainak nyújtását.

11. További információk az utazókról - APIS (Advance Passenger Information System)

A célországok belső jogszabályai alapján néhány légitársaság az olyan országokba történő utazás esetén, mint USA, Kanada, Nagy-Britannia, Katar, Oroszország, stb. kiegészítő adatok megadását kéri az utazókról a foglalásba az indulás előtt. Olyan adatokról van szó, mint például az útlevélszám (esetlegesen a személyi igazolvány száma), az utazó állampolgársága, a születési dátum, a kibocsátó ország és az úti okmány lejárat dátuma. Ezen adatokat a légitársaság utazóinak kötelezően fel kell tüntetnie az indulás előtt. A repülőút és az országba történő belépés zökkenőmentes lebonyolítása érdekében fontos, hogy a rendelkezésre bocsátott adatok pontosak és megbízhatóak legyenek. Az adatok helyességéért az utazó felel. Minden utas ezen adatait be kell jelenteni a légitársaság vagy a Pelikán részére, aki ezen adatokat a légitársaság részére leadja, mégpedig a repülőjegy megvásárlását követően haladéktalanul, az indulás előtt, a Foglalás-ellenőrző alkalmazásban a következő linken: <https://www.pelikan.hu/hu/rendeleskezeles> legkésőbb 3 nappal az indulás előtt. Abban az esetben, ha a repülőjegy megvásárlása az indulás előtt kevesebb mint 3 nappal történik, az ügyfél köteles ezen adatok megadására közvetlenül a repülőjegy e-mailben történő átvételét követően. Abban az esetben, ha ezen információk kötelezőek a célországba vagy a tranzitországba történő belépéshez, általában az ügyfél számára nem teszik lehetővé a check-int, ha ezen

információkat nem viszik be a rendszerbe. Javasoljuk ügyfeleink számára, hogy ezen információkat a foglalásukba minél előbb foglalják bele az indulás előtt.

II. A fapados légitársaságok repülőjegy-rendelésének feltételei és módja

1. Társaságunk, a Pelikán online információs rendszert üzemeltet a következő portálon: www.pelikan.hu, ill. a Pelikán szolgáltatásait kínáló üzleti partner portálján, amely segítségével az ügyfél kikeresheti az aktuálisan rendelkezésre álló légitársaságokat a megrendelő űrlapon megadott követelmények szerint (az indulás helye a kívánt rendeltetési helyre, az indulás dátuma, a hely, ahonnan az ügyfél vissza kíván utazni, az indulás dátuma, stb.) és egyúttal a számára megfelelő és kiválasztott csatlakozáson helyet tud vásárolni. Ezen a módon lehetséges a fapados légitársaságok repülőjegyeinek megvásárlása is.

2. Az ügyfélnek lehetősége van az online információs rendszeren keresztül áttekinteni a légi csatlakozások aktuális hozzáférhetőségét, valamint a repülőjegyek aktuális árait és a kapcsolódó szolgáltatásokat, a nap 24 órájában. E rendszer vagy a légitársaságok azon rendszereinek technikai hibája esetén, amelyekre a Pelikán társaság információs rendszere csatlakozik, az elérhető légitársaságok megjelenítése átmenetileg korlátozott vagy teljesen kizárt lehet. Ebben az esetben a Pelikán nem viseli a felelősséget az ügyfél részére a rendszer meghibásodása és amiatt felmerült károkért, hogy nem volt lehetséges a repülőjegyek kikeresése, megrendelése és megvásárlása.

3. Amennyiben az ügyfél nem kötelező erejű repülőút-ajánlat kidolgozását kéri az Ügyfélszolgálat munkatársa által, a kérelmét a Kapcsolatok fülön keresztül, vagy saját e-mail címéről küldheti el, vagy telefonon keresztül a kapcsolattartási telefonszámokon. A nem kötelező erejű ajánlat ügyfél általi jóváhagyását követően, ami ún. offline repülőjegy-megrendelésnek minősül, az ügynök megküldi az ügyfél részére elektronikus úton, e-mailben a dokumentumokat a fizetéshez, az ügyfél által kiválasztott termékekért.

4. Társaságunk, a Pelikán lehetővé teszi az ügyfelek számára a fapados légitársaságok repülőjegyei offline megrendelésének megtérítését. Az ilyen esetekben azonban társaságunk, a Pelikán nem garantálja, hogy az ügyfél által kiválasztott repülőjegyek és az azokhoz kapcsolódó szolgáltatások az ügyfél által indított fizetést követően is elérhetőek lesznek az adott árszinten, amelyen a nem kötelező erejű ajánlatban az ügyfél részére megküldték őket és amelyen az azt követő, ügyfél általi offline megrendelésben voltak, vagy hogy egyáltalán lehetséges lesz-e a repülőjegyek kiállítása a kívánt útvonalon, a repülőgép szabad helyeinek elérhetőség-változtatási lehetőségére való tekintettel a kiválasztott járatokon. Az ügyfelet ezért ezzel a megnövekedett kockázattal az offline megrendelés kiválasztásánál tájékoztatják, és a választásával egyetért azzal. Amennyiben az offline megrendelés kifizetését követően a kiválasztott repülőjegyek a kifizetett árszinten elérhetőek, a Pelikán az ügyfél részére a kiállított repülőjegyeket elektronikus levélben megküldi,

a megrendelésben meghatározott e-mail címre. Amennyiben sor kerül az ár vagy a szolgáltatások hozzáférhetőségének változására, a Pelikán nem köteles kiállítani az ügyfél által kiválasztott repülőjegyeket és a hozzájuk kapcsolódó szolgáltatásokat. Ebben az esetben társaságunk, a Pelikán az ügyféllel a lehető leghamarabb felveszi a kapcsolatot az ügyfélszolgálat munkaideje alatt, megismerteti a helyzettel és felajánlja neki a lehetséges megoldásokat. Abban az esetben, ha az ügyfélnek a felajánlott lehetőségek közül egyik sem felel meg, a Pelikán társaság a teljes kifizetett összeget az ügyfél által igénybe vett fizetési móddal megegyező módon téríti vissza. Az ügyfél nem jogosult az olyan károk megtérítésére, amelyek részére amiatt merültek fel, hogy e tények következtében a repülőjegyek nem kerültek kiállításra.

5. Az ügyfél a kiválasztott repülőjegyek és a hozzájuk meghatározott további szolgáltatások kifizetése előtt minden alkalommal köteles ellenőrizni az online vagy offline megrendelésben, hogy minden megadott adat helyesen, hiánytalanul és hibátlanul került-e meghatározásra, főként az alábbiakat illetően:

- 1) családnév, keresztnév, úgy ahogy az azokban az úti okmányokban szerepel, amelyekkel az utas utazni fog és az utas neve
- 2) az indulás és visszaút helye, csakúgy, mint az esetleges átszállóhelyek
- 3) az indulás és visszaút dátuma
- 4) a repülőutak időpontjai, az átszállási időket is beleértve (mindig az egyes repülőutak adott helye szerinti aktuális időzónában érvényes időpontok vannak feltüntetve, akár az indulást, akár az érkezést illetően)
- 5) a kiválasztott fapados légitársaság
- 6) a kiválasztott utazó telefonos és e-mailes elérhetősége
- 7) valamennyi utazó születési dátuma, ha feltüntetésre került
- 8) egyéb adatok, amelyek pl. a következőkkel kapcsolatosak: a repülőjegyben foglalt poggyász kiválasztása az egyes utazók számára, stb.
- 9) további szolgáltatások kiválasztása a repülőjegyhez, úgy mint utasbiztosítás, stb.
- 10) az érvényes úti okmány adatai, amennyiben szükséges a foglalás, ill. repülőjegy-vásárlás sikeres létrehozásához.

6. Lényeges, hogy minden személyes adatot hitelesen és helyesen töltsenek ki. Ezen információk az ügyfél és a foglalása azonosítására szolgálnak a további kommunikáció során. Bármely eltérés esetén az ügyfél köteles felvenni a kapcsolatot a Pelikán társasággal, írásban, e-mailben vagy telefonon. Szabálytalanságnak minősül a helytelenül megadott vezetéknév, keresztnév vagy nem, ill. a keresztnévként feltüntetett vezetéknév, és fordítva, vagy az akadémiai titulus feltüntetése. Abban az esetben, ha a légitársaság a repülőjegy kiállításához további dokumentumok bemutatását kéri (útlevélszám, személyi igazolvány száma, a konkrét légitársaság mérföldkártyájának száma, személyi igazolvány másolata, útlevél másolata, hitelkártya másolata), arról az ügyfelet telefonon vagy e-mailben értesítik a megadott e-mail címen vagy telefonszámon. Az adatok kitöltésével és a megrendelés befejezésével az ügyfél tájékoztatást kap a rendelkezésre bocsátott személyes adatainak feldolgozásáról a repülőjegy és a kapcsolódó szolgáltatások kiállításának céljából. Hamis vagy hiányos

adatok megadása esetén a Pelikán fenntartja a jogot bármely olyan kár teljes összegben történő megtéríttetésére, amelyet a hamis adatok megadásával okoztak. Ebben az esetben a Pelikán nem visel semmilyen felelősséget az olyan károkért, amelyek az ügyfél számára amiatt merültek fel, hogy valótlan vagy hiányos adatokat adott meg.

7. Amennyiben az ügyfél úgy döntött, hogy megvásárolja az általa kiválasztott fapados légitársaság repjegyet és a kapcsolódó szolgáltatásokat, kiválasztja a rendelkezésre álló fizetési módok valamelyikét és a kiválasztott szolgáltatásokat az adott teljes összegben kifizeti.

8. A fapados légitársaságok általában nem teszik lehetővé a repülőjegy foglalását, ezért a repülőjegy megvásárlásának feltétele a megrendelés teljes árának azonnali, teljes kifizetése, az online megrendelés keretén belül, annak utolsó lépéseként.

9. Abban az esetben, ha a kifizetés azonnal az online megrendelés során jóváírásra kerül a Pelikán számlájára, a repülőjegyek és a kapcsolódó szolgáltatások megvásárlása és annak az ügyfél részére történő kiállítása megtörténik és azok megküldésre kerülnek elektronikus levélben a megrendelésben meghatározott e-mail címre. A repülőjegyek legkésőbb 14 nappal a járat indulása előtt kerülnek kiküldésre.

10. Kivételes esetekben, amikor az online megrendelés során sor kerülhet technikai meghibásodásra a fapados légitársaság oldalán, vagy ha az ügyfél az online megrendelés során és haladéktalanul az azt követő kifizetés során nem tartja be a maximális időtartamot, amely korlátozza a fizetés megvalósulását, továbbá, ha az online megrendelés folyamán elfogynak a szabad helyek az adott repülőjegy-árszinten, vagy ha alapos gyanú merül fel, hogy visszaélés történt a hitelkártyával, amellyel az ügyfél a repülőjegyeket fizeti, stb., a Pelikán nem köteles az ügyfél által kiválasztott repülőjegyek és a kapcsolódó szolgáltatások kiállítására /értékesítésére. Ebben az esetben a Pelikán az ügyfelet a lehető leghamarabb tájékoztatja, megismerteti a helyzettel és felkínálja a lehetséges megoldásokat. Abban az esetben, ha az ügyfél számára egyik felkínált alternatíva sem felel meg, társaságunk, a Pelikán a teljes kapott összeget visszatéríti az ügyfél számlájára, amelyről az adott repülőjegyek megrendelésének díját átutalták. Az ügyfél nem jogosult az olyan károk megtérítésére, amelyek részére amiatt merültek fel, hogy e rendkívüli tények következtében a repülőjegyek nem kerültek kiállításra.

III. A fapados légitársaságok repülőjegyeinek változtatása, lemondása és visszatérítése

1. A repülőjegy kiállítását követően a fapados légitársaságok repülőjegyeivel kapcsolatos minden módosításra és e repülőjegyek törlésére a fapados légitársaságok által az adott repülőjegyre meghatározott tarifális feltételek vonatkoznak, amelyeket az ügyfél köteles megismerni a repülőjegy kifizetését és kiállítását megelőzően. A feltételek a repülőjegyek online megrendelése során is rendelkezésre állnak.

2. A repülőjegy feltételeit közvetlenül a fapados légitársaság adja meg, néhány fapados légitársaság kivételével kizárólag angol nyelven. Nem tüntethetők fel az ügyfél számára szlovák vagy egyéb nyelven. Abban az esetben, ha az ügyfél nem érti meg a feltételeket, vagy ha azok nem jelentek meg számára, javasoljuk, hogy még a megrendelés kifizetése előtt vegye fel a kapcsolatot az Ügyfélszolgálatunkkal.

3. A módosítás és lemondás feltételeit minden egyes repülőjegyhez külön határozzák meg, és azok a Pelikán által nem befolyásolhatóak. A fapados légitársaságok repülőjegyei alapvetően nem visszatéríthetőek.

4. A fapados légitársaságok már kiállított repülőjegyeinek ügyfél részéről indított módosítása és törlése általában közvetlenül a repülőjegyet kiadó fapados légitársaság által biztosíthatóak, vagy a Pelikán társaság által, az ügyfél választása szerint. Kétségek esetén az ügyfél a Pelikán Ügyfélszolgálatával veheti fel a kapcsolatot, ahol ellenőrzik a változtatás vagy lemondás lehetőségét.

5. Amennyiben a kiállított repülőjegy módosítását vagy törlését a Pelikánnak kell biztosítania és ha az csak egy utassal kapcsolatos, csak ez a konkrét utas jogosult e módosítás vagy törlés kérelmezésére. Amennyiben a változtatást vagy törlést egy másik személy kéri, esetlegesen a változtatás vagy törlés több olyan személyt is érint, aki feltüntetésre került a repülőjegyeken, a már kiállított repülőjegyek bármely módosítását vagy a már kiállított repülőjegyek törlését az érintett személyek számára kizárólag az a személy kérheti, aki jogosult a kiállított repülőjegy módosításának vagy törlésének elvégzésére, arra a tényre tekintettel, hogy ő az érintett személyek törvényes képviselője vagy általuk meghatalmazásra került a kiállított repülőjegy ilyen módosításának vagy törlésének elvégzésére, vagy ha a jogosultsága a kiállított repülőjegy módosításának vagy törlésének elvégzésére a munkajogi előírásokból, ill. egyéb jogi előírásokból ered. Amennyiben társaságunk, a Pelikán azt gyanítja, vagy tudomást szerez olyan tényről, hogy a megadott jogosultsággal a kiállított repülőjegy módosításának vagy törlésének elvégzésére valamelyik érintett személy által, aki jogosult a fapados légitársaság repülőjegyének és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatások felhasználására, ez a személy nem rendelkezik, a Pelikán jogosult a kiállított repülőjegy e változtatásának vagy törlésének megtagadására.

6. Társaságunk, a Pelikán a már kiállított repülőjegyek esetleges módosításaiért és törléseiért, amelyeket az ügyfél kérésére biztosít, adminisztratív díjat számít fel, az Általános Üzleti Feltételek G. részében foglalt hatályos díjtáblázat szerint történő számlázással.

7. Társaságunk, a Pelikán szervizdíja a repülőjegyek lemondása esetén nem visszatéríthető, még akkor sem, ha a járatok törlésére vagy változására a fapados légitársaság részéről került sor.

8. Amennyiben a Pelikán biztosítani tudja a fapados légitársaságok repülőjegyeinek változtatását és ha az ügyfél a repülőút változtatásának biztosítását a módosított repülőút - vagy azon új repülőút, amelyre

vonatkozóan a változás elvégzendő - előtt 48 órán belül kéri, az ilyen változással összefüggő valamennyi illetéket a Pelikán részére oly módon kell megtéríteni, hogy a számlájára azok legkésőbb az e-mailben küldött fizetésre vonatkozó utasításokban meghatározott fizetési határidő előtt jóváírásra kerüljenek. Amennyiben az ügyfél nem tudja befizetni az illetékeket oly módon, hogy ez a határidő teljesüljön, a módosítást a Pelikán nem köteles elvégezni. Az ilyen esetben az ügyfél a változtatást csak közvetlenül a fapados légitársaságnál kérelmezheti, amely az adott járatot működteti - amennyiben az ügyfél nem biztos, hogy a változtatással összefüggő díjak kifizetésének jóváírása a Pelikán részére időben megtörtént-e, erről a Pelikánnál kérhet tájékoztatást. Az ügyfél nem jogosult az olyan károk megtérítésére, amelyek részére a repülőjegy változtatás-kivitelezésére meghatározott határidő be nem tartása miatt merültek fel.

9. Amennyiben társaságunk, a Pelikán biztosítani tudja a fapados légitársaságok repülőjegyeinek törlését és ha a törlést egy megfelelően kitöltött, aláírt és időben, e-mailben a repulojegy@pelikan.hu e-mail címre vagy a Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika címre benyújtott törlési űrlap alapján kérelmezik, a törlést a törölt repülőjegyek feltételei szerint hajtják végre.

10. Amennyiben a Pelikán tudja biztosítani a fapados légitársaságok repülőjegyeinek törlését és ha a repülőjegy törlésének indoka súlyos (pl. az utas halála, közeli hozzátartozójának halála), a Pelikán azt javasolja, hogy az ügyfél a lemondási űrlappal együtt mutassa be a megküldött törlési űrlapon meghatározott információkat is (a halotti bizonyítvány hitelesített másolatát, angol nyelvű orvosi jelentést, stb.). Ezeket a törlési kérelmével együtt megküldik a fapados légitársaság részére, amely az esetet egyedi elbírálás alá vetheti, és az ügyfél részére az összeget a hivatalos feltételeken túl is visszatérítheti. Társaságunk, a Pelikán nem befolyásolja az adott esetekben történő eljárást/elbírálást és a megemelt összeg visszatérítéséért. Abban az esetben, ha az ügyfél nem mutatja be a kért dokumentumokat, a Pelikán nem garantálja, hogy a légitársaságnál kérelmezik az egyéni elbírálást.

11. A teljes dokumentáció rendelkezésre bocsátásakor a törölt repülőjegyekhez (lemondási űrlap, esetlegesen orvosi jelentés angol nyelven, halotti bizonyítvány, stb.) lezajlik az adminisztratív feldolgozás a Pelikán társaság keretén belül és a fapados légitársaságnál. A fapados légitársaság általában a visszatérített összeget a Pelikán részére folyósítja, ill. abban az esetben, ha a repülőjegy árának egy részét a szállító részére az ügyfél hitelkártyájával fizették ki, az adott összeget arra a hitelkártyára utalja vissza. Az ügyfél részére e-mailben küldik meg a jóváírásról szóló értesítést. A visszatérítés teljes körű végrehajtásának határideje az adott szállító eljárásától függ, de általában a teljes folyamat körülbelül 2 hónapot vesz igénybe. Abban az esetben, ha az ügyfél egyéni elbírálást kér komoly oknál fogva és rendelkezésre bocsátja a szükséges dokumentumokat, a lemondás ügyintézése akár több hónapig is eltarthat. A Pelikán társaság nem képes jelentősen befolyásolni a folyamat időtartamát.

12. Abban az esetben, ha az ügyfél törli a repülőjegyet, amelyet

bankkártyával fizetett ki, a repülőjegy lemondásának feldolgozására csak az adott törlési díj megtérítését követően kerül sor a Pelikán ügyfele részéről, a Díjtáblázat szerint.

13. A fapados légitársaság a menetrendjének módosítására a szállítási feltételek alapján jogosult, amelyeket az ügyfél köteles volt megismerni a fizetést megelőzően és a repülőjegy kiállításával. Azonban köteles az utazók időszerű tájékoztatására ezekről a változásokról. Abban az esetben, ha a fapados légitársaság úgy dönt, hogy megváltoztatja a repülési tervét és ez a tény az ügyfél által megvásárolt repülőjegy változását eredményezi, az ügyfelet az ilyen szállító vagy a pelikan.hu tájékoztatja és alternatívákat kínál fel a részére. Előfordulhat, hogy a Pelikán nem tájékoztatják a fapados légitársaság menetrendjének valamennyi módosításáról, amely hatással van a konkrét repülőjegyre, ebben az esetben pedig nem felelős a tájékoztatás időszerűségéért és pontosságáért. Társaságunk, a Pelikán e változásokat semmilyen esetben nem tudja befolyásolni és nem viseli a felelősséget az ügyfél részére esetlegesen okozott olyan károkért, amelyeket a megvásárolt repülőjegyek ilyen változásai okoztak. Teljes mértékben a fapados légitársaság felel értük. A térítések rendszerének közös szabályairól és az utasok részére nyújtandó segítségről szóló információkat a repülőgépbe történő beszállás megtagadása esetén, járatok törlése vagy hosszú késedelme esetén, amely információkat az Európai Parlament és az Európai Unió Tanácsa határozott meg, megtudhatja a 00 800 67891011-es telefonszámon vagy több nyelven az alábbi linken: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

IV További választható szolgáltatások a fapados légitársaságok repülőjegyeihez

1. A választható szolgáltatások a repülőúttal összefüggő kiegészítő szolgáltatások, amelyeket a kiválasztott fapados légitársaságok és/vagy bármely egyéb harmadik fél kínál, pl. leadandó poggyász szállítása, preferált ülőhely kiválasztása, elsőbbségi beszállás a fedélzetre, segítségnyújtás fogyatékkal élő utazók számára, sporteszközök szállítása, stb. A választható szolgáltatások nyújtásáért járó díjat a repülőjegy ára nem tartalmazza. A Pelikán nem garantálhatja e szolgáltatások biztosítását és nem köteles az ügyintézésük biztosítására. Egyedi megállapodást követően azonban segítséget lehet nyújtani az ilyen szolgáltatások ügyintézése során, díj ellenében, amelyet az ügyfél számára egyedileg számítanak ki a konkrét szolgáltatástól, fapados légitársaságtól, a repülőút dátumától, célponttól, stb. függően. Az ügyfél köteles rendelkezésre bocsátatni a fapados légitársaság által kért valamennyi dokumentumot, a saját érdekében, a kiválasztott szolgáltatás biztosításához.

2. A fapados légitársaságok rendszerint nem teszik lehetővé az ügyfél számára, hogy előre kérjen speciális étel-miszer fajtát, mivel a repülőjegy ára nem foglalja magában az ételt vagy italt a repülőút során, és azok megvásárlása kizárólag az ilyen légitársaság által meghatározott díjért lehetséges, közvetlenül az adott repülőút során, a fedélzeten.

3. A fapados légitársaságok alapvetően nem szállítanak állatokat - ez alól kivételt képezhetnek a vakvezető kutyák és egyéb állatok, amelyeket a konkrét légitársaság meghatároz a szállítási feltételeiben.

4. Az ügyfélnek javasoljuk, hogy ellenőrizze az indulási időpontokat a kiállított repülőjegyen közvetlenül a fapados légitársaságnál, vagy a +36 1 577 9635-es telefonszámon, az ügyfélszolgálat munkaidejében, mégpedig 3 nappal minden egyes tervezett, menetrend szerinti indulás előtt, arra az esetre, ha a szállító megváltoztatná vagy törölné a járatot. Az ügyfélszolgálat nyitvatartási idején kívül a járatok ellenőrzése csak közvetlenül az adott légifuvarozónál lehetséges.

V. A Wizzair, Ryanair és Laudamotion fapados légitársaságok repülőjegyeire vonatkozó speciális feltételek

1. A Wizzair fapados légitársaság repülőjegyei esetében ezek a feltételek elsőbbséget élveznek a jelen ÁSZF egyéb feltételeivel szemben. Amennyiben valamelyik terület nincs szabályozva, a repülőjegyekre a fapados légitársaságok repülőjegyeivel kapcsolatos általános rendelkezések, esetleg a jelen ÁSZF további releváns szakaszai vonatkoznak.

2. Amennyiben az ügyfél online rendel 2 vagy több személy számára Wizzair repjegyet, és a megrendelést az indulás dátuma előtt legalább 60 nappal korábban adja le, a megrendeléskor elég az egyik olyan utastárs nevét megadni, aki az induláskor betöltötte a 16. életévét. Az ilyen megrendeléshez a poggyászon kívül azonnal egyéb kiegészítő repjegyszolgáltatások is hozzáadhatóak, konkrétan az elsőbbségi beszállás (priority boarding) és az elsőbbségi ülőhely (priority seating) szolgáltatás, de hozzáadhatóak a Prémium ügyfélszolgálat csomag szolgáltatásai vagy a repülőjegyek biztosítása is. Amint az ügyfél kifizette a repülőjegyet, a megrendelés lezártnak tekinthető. Az utastársak nevét az ügyfélnek a megrendelés sikeres kifizetésétől számított, Pelikán által meghatározott határidőig kell hozzáadnia. Az utastársak nevének hozzáadására vonatkozó határidőről az ügyfél mindig a megrendelés leadása során kap tájékoztatást, a megrendelés elküldésével pedig az ügyfél egyetért a határidővel. Az ügyfél számára a fenti feltételek mellett garantáljuk a repjegyek árát. A biztosítási szerződést a többi utastárs nevének hozzáadását követően küldjük el az ügyfél számára.

3. Az ügyfél az összes utastárs nevének hozzáadásáig törölheti a megrendelést, ilyenkor az ügyfél visszakapja az adott repjegyek megrendelésekor befizetett összeget, csökkentve a Pelikán lemondási díjával a jelen ÁSZF Díjtáblázata alapján. Az ügyfél ugyaneddig az időpontig az utastársak megrendelésbe már beírt neveit is módosíthatja, mégpedig teljesen díjmentesen.

4. Amennyiben az ügyfél a megrendelés megfizetésétől számított 48 órán belül nem adja meg a többi utastárs nevét, a Pelikán nem tudja garantálni a repülőjegyek megrendelésben feltüntetett árát, és az ügyfél – ha a repjegyek drágulnak – vagy megfizeti a különbséget, vagy törli a

megrendelést a Pelikán feltételeivel összhangban. Az összes kiegészítő repjegyszolgáltatás a biztosítással együtt a repülőjegyek megrendeléséhez kapcsolódik.

5. A speciális szolgáltatások (pl. állatok, hangszerek, sporteszközök szállítása) utólagosan rendelhetőek, miután az ügyfél a meghatározott határidőn, azaz a megrendelés megfizetésétől számított 48 órán belül megadta a repülőjegyekhez tartozó összes utastárs nevét. Késedelmes megfizetés esetén a speciális szolgáltatások csak az után rendelhetőek meg, hogy a Pelikán megerősítette a változatlan repjegyárat, ill. miután az ügyfél kifizette a különbséget, amennyiben a repjegyek drágultak.

IV. Kombinált repülőjegyek értékesítésére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek

1. Kombinált repülőjegyek – több olyan különálló (az A. Repülőjegyek értékesítésére vonatkozó Általános Szerződési Feltételek Fogalommeghatározás c. I. cikkében részletesen meghatározott) repülőjegyből álló, nem „Multicity repülőjegyek” jelölésű csomag, amelyek egy utat alkotnak, az ügyfél pedig az egyes szállítási szerződéseket a repülőjegyeken szereplő egyes légitársaságokkal külön-külön köti meg. A Kombinált repülőjegyekben foglalt egyes szállítási szerződésekre a repülőjegyek járatait indító légitársaságok saját tarifa- és szerződéses feltételei irányadók. A repülőjegyek mind a fapados légitársaságok, mind a többi, ún. hagyományos légitársaság járatait, esetleg azok kombinációját foglalhatják magukban. A Kombinált repülőjegyek a hagyományos légitársaságok kínálatában nem szereplő egyedülálló járatkombinációknak köszönhetően jönnek létre.

2. Az ÁSZF jelen fejezete a Kombinált repülőjegyek rendelésére és értékesítésére, a repülőjegyeket megvásárló utasok jogaira és kötelezettségeire, a Pelikán értékesítés utáni szolgáltatásaira, illetve a módosításokra és törlésre vonatkozó feltételek különleges szabályozásának minősül. A jelen tarifafeltételek által nem szabályozott esetekben a repülőjegyek sajátosságaira való tekintettel az Általános Szerződési Feltételek többi fejezete, elsősorban a repülőjegyekkel kapcsolatos rendelkezések (pl. A. fejezet, E. fejezet, F. fejezet stb.) megfelelően alkalmazandók.

3. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy közte és a jelen repülőjegyekhez tartozó járatot biztosító konkrét légitársaság közötti szerződéses jogviszonyra az adott légitársaság egyedi szerződéses feltételei vonatkoznak. Az utas köteles ezekkel a feltételekkel még az előtt megismerkedni, hogy sor kerülne a közte és a konkrét légitársaság közötti szállítási szerződés megkötésére – a Pelikán a rendelkezésére bocsátja a jelen feltételeket. Amennyiben ezek a repülőjegyek több légitársaság által üzemeltetett járatokat tartalmaznak, az utas köteles megismerkedni a repülőjegyekhez tartozó járatokat üzemeltető összes légitársaság feltételeivel.

4. A Kombinált repülőjegyek online kereshetők a Pelikan.hu portál keresés opciója segítségével, mégpedig a honlapon található keresőben vagy az Akciós repülőjegyek menüpont alatt található naptárban. A Kombinált repülőjegyek kínálatát nem tudjuk garantálni az ügyfél által kiválasztott összes légi útvonalra. Az ügyfél csak az aktuálisan elérhető Kombinált repülőjegyek kínálatából választhat. Az ügyfél a repülőjegyek megrendelése és kifizetése alapján arra kéri a Pelikánt, hogy közvetítse számára a megrendelésben szereplő utasok és a kiválasztott légitársaságok közötti szállítási szerződés megkötését. Az egyes szállítási szerződések csak a szerződéskötésre vonatkozó ajánlat konkrét légitársaság általi elfogadása pillanatában jönnek létre. A repülőjegyek jellegére és a foglalási rendszerekben egymáshoz nem kapcsolódó több légitársaság által indított járatok kombinációjára való tekintettel a Pelikán fenntartja magának a jogot arra, hogy a repülőjegyek általános kínálatát megváltoztassa vagy törölje abban az esetben, ha valamelyik légitársaság kínálatában változás következik be. A Pelikán továbbá nem garantálja, hogy a légitársaságok elfogadják a szállítási szerződés megkötésére vonatkozó ajánlatot. A Pelikán ilyen esetben értesíti az ügyfelet, és más alternatív lehetőségeket kínál fel neki. Amennyiben az ügyfél kifizette a repülőjegyek árát, de a felkínált alternatívák egyikét sem tartja megfelelőnek, a Pelikán visszatéríti az ügyfél által kifizetett összeget, és így a Kombinált repülőjegyek vásárlására nem kerül sor.

5. A Kombinált repülőjegyekhez tartozó összes szállítási szerződés sikeres megkötése után a rendszer generálja az ügyfél számára az egyes repülőjegyek foglalási számát, amely alatt azokat a szállítók és a Pelikán nyilvántartják. Az ügyfél ezeket a foglalási számokat az általa megadott e-mail-címre, az adóügyi bizonylat és elektronikus jegy keretében kapja meg, beleértve a többi dokumentumot.

6. Az ügyfél a Kombinált repülőjegyekhez Prémium asszisztencia szolgáltatást is választhat, amely a megrendelt légi szállításhoz kapcsolódó alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

a) Meghosszabbított kapcsolatfelvétel az ügyfélszolgálattal a hívógomb segítségével (részletekért lásd a D. fejezet IX. cikk (1) bek. a) pontját);

b) 100%-os kedvezmény a Pelikán online check-in szolgáltatásának díjából, amennyiben azt a légitársaság az adott járaton engedélyezi (részletekért lásd a D. fejezet IX. cikk (1) bek. c) pontját).

7. Ha az ügyfél a Kombinált repülőjegyekhez kiegészítő Prémium asszisztencia szolgáltatást rendelt, köteles a Pelikánnak elküldeni az ún. APIS adatokat (lásd a jelen ÁSZF A. fejezet I. cikkének 11. pontját) az adott repülőjegyeken szereplő összes utas vonatkozásában, mégpedig legkésőbb 3 nappal az indulás előtt. Abban az esetben, ha az ügyfél a repülőjegyeket kevesebb, mint 3 nappal az indulás előtt vásárolja meg, köteles a Pelikánnak elküldeni ezeket az adatokat e-mailben az egyes repülőjegyek foglalási számának átvételét követően. Olyan repülőjegyek esetében, amelyeknél a repülőtéri utasfelvétel díjköteles, a Pelikán e-mailben küldi el az ügyfélnek a fedélzeti jegyeket (boarding passokat) úgy, hogy azokat az ügyfél legkésőbb 12 órával az indulás előtt minden

utas részére ki tudja nyomtatni és fel tudja mutatni a repülőtéren. Amennyiben a légitársaság a konkrét repülőjegyekre vonatkozóan nem teszi díjkötelessé a repülőtéri utasfelvételt, a Pelikán az előző mondat szerinti határidőre elektronikus repülőjegyeket küld az ügyfélnek, ezek viszont nem minősülnek fedélzeti jegynek, és az utasok az utasfelvételt az adott járatokra vonatkozóan a repülőtéren végzik el. Az ügyfél abban az esetben is köteles elküldeni a Pelikánnak az APIS adatokat, ha a Kombinált repülőjegyek nem fapados légitársaság járatára szólnak. Amennyiben az ügyfél nem küldi el időben a Pelikánnak az összes utas hiánytalan és helyes APIS adatát, a Pelikán nem tudja helyette elvégezni az online utasfelvételt, aminek következtében a repülőtéri utasfelvétel díjkötelessé válhat, sőt annak a kockázatnak is kiteszi magát, hogy a légitársaság pótvjárat vagy visszatérítés nyújtása nélkül elutasítja az utasok felszállását a fedélzetre, ezenkívül törli azokat a járatokat vagy egy részüket, amelyekre a repülőjegyek szólnak, mégpedig az igénybe nem vett járatok utáni pénzvisszatérítés vagy kártérítés lehetősége nélkül.

8. Mivel az összes Kombinált repülőjegy különböző légitársaságokkal kötött, eltérő tartalmú szállítási szerződésekből áll, a konkrét járatok módosítása vagy törlése iránti igény esetén az egyes szerződések tekintetében a légitársaságok saját szerződéses feltételei és tarifaosztálya irányadó. Az ügyfél kétségek felmerülése esetén a Pelikánhoz fordulhat, amely ellenőrzi az ügyfél által igényelt módosítást (a járat / az időpont / az úti cél / az utas családi vagy utóneve / az osztály stb. módosítását) és annak megvalósíthatóságát, beleértve a módosítási díjat. A Pelikán az ügyfél kérésére megvalósított repülőjegy-módosítás esetén a jelen ÁSZF G. fejezetében szereplő Díjtáblázat szerinti díjat számít fel. Az ügyfél abban az esetben is a Pelikánhoz fordulhat, ha törölni szeretné valamelyik járatát vagy az összes járatot, és a Pelikán a légitársaságok feltételeinek megfelelően ellenőrzi, milyen összeg kerül a számára visszatérítésre a járat törlése esetén. A Pelikán a repülőjegyek ügyfél kérésére történő törlése esetén a jelen ÁSZF G. fejezetében szereplő Díjtáblázat szerinti díjat számít fel. A Pelikán a Kombinált repülőjegyekben foglalt valamely járat törlése/módosítása esetén az ügyfélnek megfelelő szállítási alternatívát igyekszik felkínálni. Ha azzal az ügyfél nem ért egyet, és törölni szeretné a fennmaradó repülőjegyet vagy repülőjegyeket, ilyen esetben abból az okból kifolyólag, hogy a Kombinált repülőjegyek több független szállítási szerződést foglalnak magukban, az út fennmaradó része a fennmaradó járatokat üzemeltető egyes szállítók feltételeinek megfelelően kerül visszatérítésre, mégpedig abban az esetben is, ha a törlésre/módosításra a légitársaság hibájából került sor.

9. A Kombinált repülőjegyeket alkotó szállítási szerződésekben foglalt, a szállított poggyász méretére, súlyára és darabszámára vonatkozó feltételek eltérhetnek, és az ügyfél köteles tiszteletben tartani az egyes légitársaságok feltételeit, beleértve a szállított poggyász súlyának /méretének/darabszámának vagy típusának túllépéséért felszámított díjakat. A Pelikán a megrendelés során és annak befejezését követően is minden esetben az ügyfél által kiválasztott repülőjegyekben foglalt járatok közül a legszigorúbb poggyázzszállítási feltételeket előíró járat feltételeit tünteti fel. A repülőjegyek keretében járatot indító minden

egyes légitársaság díjakat számíthat fel az olyan kiegészítő szolgáltatásokért, amelyeket a szállítási szerződés ügyfél által kifizetett díja nem foglal magában, a poggyász mellett többek között az előnyben részesített ülőhelyért, frissítőkért stb. Ezek a szolgáltatások kiegészítő és opcionális jellegű szolgáltatások, ezért azokat a repülőjegy ügyfél által kifizetett alapára nem foglalja magában. Nem garantáljuk, hogy minden egyes légitársaság lehetővé teszi az utas igénye szerinti kiegészítő szolgáltatás nyújtását. Javasoljuk, hogy az ilyen szolgáltatásokat időben igényelje, mégpedig legkésőbb 72 órával annak a járatnak az indulása előtt, amelynek során az opcionális szolgáltatást igénybe kívánja venni. Abban az esetben, ha az opcionális szolgáltatást később igényli, megtörténhet, hogy a Pelikán nem dolgozza fel időben a kérését, és a szolgáltatást csak a repülőtéren, az indulás előtt igényelheti, ahol azt a légitársaság részéről történő jóváhagyás esetén kifizeti. Az utas tudomásul veszi, hogy a Kombinált repülőjegyek ára az úti célra szóló repülőjegyek alapján kívül nem foglalja magában azokat a további díjakat, amelyek az utasnak az úti célba történő szállítása során merülhetnek fel (elsősorban a repülőtéri transzferdíjak, vízumdíjak, extra szolgáltatások díja stb.).

10. A Kombinált repülőjegyekben foglalt, egymáshoz kapcsolódó járatok bizonyos eseteiben az úti célba történő szállítás úgy történik, hogy az utas az úti célba vezető útvonalon minden egyes járatra fedélzeti jegyet kap, amely egyébként különálló repülőjegynek minősül. Az ügyfél ilyen esetben tudomásul veszi, hogy:

a) az út minden egyes részére (minden egyes járatra) más és más szabályok vonatkozhatnak, elsősorban akkor, ha azokat több légitársaság biztosítja;

b) ha az utas úgy dönt, hogy a repülőjegyekben foglalt járatok közül valamelyik járatot nem kívánja igénybe venni, a többi járatot általában bármilyen további díj és szankció felszámítása nélkül veheti igénybe. Ez azonban nem minden esetben vonatkozik a hagyományos (nem fapados) légitársaságokra, amelyek repülőjegyei egyszerre több járatot foglalnak magukban. Abban az esetben, ha az utas úgy dönt, hogy nem veszi igénybe a Kombinált repülőjegyekben foglalt valamely járatot, köteles ellenőrizni a Pelikánnál a további járatok igénybevételének lehetőségét – ellenkező esetben megtörténhet, hogy a légitársaság törli a repülőjegyekben foglalt fennmaradó járatok egy részét vagy egészét, mindezt az igénybe nem vett járatok árának visszatérítése vagy bármilyen kártérítés nélkül;

c) az egyes járatok közötti átszálláskor az utasoknak általában át kell venniük a feladott poggyászt (ún. checked baggage), és azt újra fel kell adniuk a további járat feladó pultjánál, mivel az adott repülőjegyek járatai esetében általában nem szokásos átszállásról, hanem önálló járat igénybevételéről van szó, esetenként más és más légitársaságnál. Emiatt javasoljuk, hogy a Pelikánnál előre ellenőrizze a repülőjegyek egyes járataira vonatkozó poggyászátvételi kötelezettséget.

V. **Részben vagy egészben törölt járatért kapott voucherrel kiegyenlített repülőjegyek**

Az ÁSZF jelen fejezete a részben vagy egészben törölt járatért kapott voucherrel kiegyenlített repülőjegyek rendelésének és értékesítésének különleges feltételeit szabályozza. A jelen feltételekben nem szabályozott esetekben a jelen ÁSZF Repülőjegyek értékesítésére vonatkozó általános szerződéses feltételek c. „A” fejezetének rendelkezéseit kell értelemszerűen alkalmazni.

A törölt járatért kapott voucher beváltása érdekében (további részletekért lásd a jelen ÁSZF „D” fejezetének VI. részét és a 2. pontot**) a Pelikán társaság lehetőséget nyújt arra, hogy az ügyfél annak a légitársaságnak a járataira, amely termékeire beváltható a törölt járatért kapott voucher, a pelikan.sk portálon repülőjegyet rendeljen.

A konkrét feltételek és a törölt járatért kapott voucher beváltásának lehetőségei annak a légitársaságnak a feltételeihez igazodnak, amelynek termékeire az beváltható.

Az ügyfél a szokásos módon adja le a rendelését, a konkrét járatokra szóló rendelés leadása során szállítási feltételek (ún. „rules”) állnak a rendelkezésére. Abban az esetben, ha a törölt járatért kapott voucherrel történő fizetés esetén a konkrét repülőjegy szállítási feltételei eltérnek azoktól, amelyek a rendelés leadása során az ügyfél rendelkezésére álltak, a Pelikán társaság elküldi az ügyfél e-mail-címére a kiválasztott repülőjegyre vonatkozó szállítási feltételeket. Amennyiben részletesebb tájékoztatást szeretne kapni a törölt járatért kapott voucherrel való fizetés esetén fennálló szállítási feltételekről, javasoljuk, hogy vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálatunkkal.

Ha a rendelés leadása során a törölt járatért kapott voucherrel történő fizetés kiválasztását követően nem történik meg a rendelésben szereplő termékek foglalása, a termékrendelésre vonatkozó ügyféligényt a megrendelt szolgáltatások és termékek megvásárlása előtt külön egyeztetjük a légitársasággal, hogy teljesüljenek a törölt járatért kapott voucher beváltásának feltételei és lehetőségei.

Ha az ügyfél a foglalás visszaigazolását követően a fizetési módot törölt járatért kapott voucherrel történő fizetésre módosítja, a rendelésben szereplő ilyen jellegű termékfoglalást utólag törölhetjük.

A Pelikán az ügyféligény és a törölt járatért kapott voucher felhasználási feltételeinek megvizsgálását követően elküldi az ügyfél e-mail-címére a részben vagy egészben törölt járatért kapott voucherrel fizetett repülőjegyre vonatkozó szállítási feltételeket. A törölt járatért kapott voucher nem használható fel szervizdíj vagy a Pelikán által felszámított díj, illetve utazási biztosítás stb. kifizetésére. A törölt járatért kapott voucher értékének beszámítását követően az ügyfél látni fogja a fennmaradó összeget, amelyet más rendelkezésre álló fizetési mód segítségével kell kiegyenlítenie (további részletekért lásd a jelen ÁSZF „E” fejezetének II. rész 1. pontját).

Ha az ügyfél elfogadja a szállítási feltételeket, a Pelikán társaság minden lehetséges erőfeszítést megtesz annak érdekében, hogy biztosítsa az ügyfél által megrendelt termékeket és szolgáltatásokat. A szerződés csak a repülőjegy konkrét légitársaságnál történő kiállítás/megvásárlása pillanatában jön létre, amiről az ügyfélt e-mailben értesítjük. A szerződés mindenkorai feltételei közvetlenül a konkrét szállítótársaság webhelyén állnak rendelkezésre. A Pelikán társaság lényegében csak fizetőhelyként jár el a jelen folyamatban, amelynek keretében az ügyfél a repülőjegy teljes vételárát a Pelikán társaság rendelkezésére bocsátja, amely ezt követően kifizeti azt annak légitársaságnak, amelynek szolgáltatásait az ügyfél kiválasztotta. A Pelikán társaság nem vállal felelősséget az ügyfélnek a légitársaság vagy más fél hibájából megghiúsuló szállítás miatt esetlegesen okozott károkért. Azokért teljes mértékben a légitársaság mint légi fuvarozó tartozik felelősséggel.

Abban az esetben, ha az ügyfél nem fogadja el a mindenkorai szállítási feltételeket, az általa kifizetett teljes összeget az igénybe vett fizetési móddal megegyező módon visszatérítjük.

A repülőjegy-vásárlás visszaigazolásának pillanatáig nem garantáljuk az ügyfélnek a kiválasztott járatra szóló szállítási szerződés létrejöttét, sem a repülőjegy árát, amely a későbbiek során változhat.

[spät na začiatok](#)

B. ÁLTALÁNOS KERESKEDELMI FELTÉTELEK AZ UTAZÁSOK ÉS AZ IDEGENFORGALOMHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRŐL

I. Fogalmak magyarázata

1. UI – utazási iroda

2. Pelikán UI – a pelicantravel.com s.r.o., utazási iroda (székhelye: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 35 897 821, cégjegyzése: Pozsonyi (III.) városi bíróság cégjegyzékében, alosztály: Sro, cégjegyzékszám: 32895/B

3. Utas - az a természetes személy, aki szerződést köt az utazásról, vagy akiknek idegenforgalmi szolgáltatásokat nyújtanak az Utazási szerződés alapján. Az utas oldalán lévő minden személy együtt és osztatlanul köteles teljesíteni az utazási szerződésből eredő kötelezettségeit.

4. Utazási törvény - az utazásokról, az idegenforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, valamint az idegenforgalomban felmerülő bizonyos vállalkozási feltételekről és bizonyos törvények kiegészítéséről és módosításáról szóló 2018. évi 170. törvény.

5. Utazási szerződés - az utas és az UI között megfelelően létrejött szerződés, amelynek tárgya az utazás megállapodott áron történő

beszerzése. Az utas részéről megfelelően létrejött szerződésnek minősül az előző mondat értelmében az utas, a törvényes képviselője vagy a meghatalmazott képviselője által megfelelően kitöltött és aláírt utazási szerződés. Az utazási szerződés része a jelen Általános Kereskedelmi Feltételek és az utas által az utazási irodától átvett írásbeli bizonylat és információ, vagy olyan bizonylat, amelyek alapján az utas szerződést köt, ideértve az utazásról, a szállásról vagy a megrendelt szolgáltatásokról szóló, a www.pelikan.hu honlapon szereplő részletesebb információkat.

II. **Bevezető rendelkezések**

1. A Pelikán UI a <https://www.pelikan.hu/hu/utazasok/utazas-lista/> honlapon tájékoztatási rendszert üzemeltet az idegenforgalomban aktuálisan elérhető kiemelt szolgáltatásokról szóló információk megjelenítésére. Azokra a szolgáltatásokra, amelyek az utazási törvény értelmében az idegenforgalom utazásainak vagy kapcsolt szolgáltatásainak minősülnek, az utazások és az idegenforgalommal kapcsolatos szolgáltatások értékesítésére érvényes Általános Kereskedelmi Feltételei vonatkoznak.
2. Az egyes szolgáltatásokról és ezek kombinációjáról szóló információkat az idegenforgalmi szolgáltatók (szállítók, légitársaságok, szálláshelyek, egyéb utazási irodák stb.) nyújtanak. Ezek az információk elsősorban, de nem kizárólag az árakról, a szabad kapacitásokról és az elérhető osztályokról nyújtanak tájékoztatást. A Pelikán UI az információkat úgy jeleníti meg, ahogy azokat a szolgáltatóktól átvette, ugyanakkor az adatok helyességéért csak a saját maga által beszerzett utazásoknál vállal felelősséget.
3. A szolgáltatásokról és ezek kombinációjáról szóló információkat folyamatosan, rendszerint naponta Pelikán UI munkaidejében frissítik. Az utolsó frissítés óta bizonyos információk például a szolgáltatások elérhetősége – vagyis a szállítóeszközön rendelkezésre álló helyek, az adott árfekvésű szabad szállodai szobák elavulttá válhatnak vagy megváltozhatnak.
4. A szolgáltatások kombinációja közvetlen értékesítésre szolgál, ahogyan az ajánlatban szerepel, vagyis nem lehetséges a szolgáltatás kombináció részét képező egyes idegenforgalmi részszerződések foglalása (szállítás, szállás, stb.).
5. Azoknál az utazásoknál, amelyeket a Pelikán UI úgynevezett jutalékos értékesítőként kínált, vagyis más utazási irodák termékeit és szolgáltatásait közvetíti eladásra, tájékoztatja az utast arról, hogy más utazási irodától beszerzett utazásról van szó, és az utas ezzel köt utazási szerződést. Az utazási szerződés ezért az utas és a Pelikán utazási irodától eltérő UI között jön létre. A termékekért és a szolgáltatásokért, továbbá az utazás beszerzőjének törvényi kötelezettségei betartásáért a felelősséget ezekben az esetekben az az UI viseli, amelynek a termékéről

és szolgáltatásáról szó van. Az utazás beszerzési szerződést ennek az utazási irodának az Általános Kereskedelmi Feltételei szabályozzák, amire a Pelikán UI nincs hatással.

6. Az utas nevében eljáró személy, vagy az utas a szerződés aláírásával igazolja, hogy a jogszabályok vagy meghatalmazás alapján jogosult az utas nevében szerződést kötni, és hogy a másik személy javára kötött szerződés esetén ez a személy egyetértett az utazáson való részvétellel. Az ilyen személy kijelenti, hogy rendelkezik ennek a személynek az engedélyével a személyes adatai feldolgozására, és hogy tájékoztatta őt a feldolgozás feltételeiről a jelen szerződés értelmében. A szerződés teljesüléséhez szükséges kapcsolattartást az utas nevében eljáró személlyel vagy az utassal folytatják.

III. **Az utazás megrendelése**

1. Az utazást az utas a következő módokon rendelheti meg:

a) az úgynevezett „on-line” nyomtatvány megrendelő lap kitöltésével és a pelikan.hu honlapra történő elküldésével;

b) a pontosan kiválasztott utazás kötelező érvényű megrendelésének elküldésével a szallas@pelikan.hu e-mail címre;

c) a pontosan kiválasztott utazás kötelező érvényű megrendelésének telefonos leadásával a +36 1 577 9635 telefonszámon; vagy

d) a Pelikán UI székhelyén személyesen.

2. A Pelikán UI e-mailben igazolja vissza a megrendelés befogadását a megrendelőlapra szereplő kapcsolattartó e-mailre, és felszólítja az utast az Utazási szerződés megkötése feltételeinek teljesítésére, ha ezeket addig még nem teljesítette. Ugyanígy tájékoztatja az utast a Megrendelési üzenet létrehozásáról a www.pelikan.hu portálon, ahol az utas ellenőrizheti a megrendelését, és ahol fontos dokumentumokat tárolnak.

3. A megrendelés elküldésével Érdeklődő kijelenti és visszaigazolja, hogy:

a) megismerte és elfogadja a Pelikán UI Általános Kereskedelmi Feltételeit;

b) megismerte és elfogadja az idegenforgalom egyes szolgáltatásai, különösen a szállítás, szállás szolgáltatóinak feltételeit;

c) teljesíti az utazáson való részvétel feltételeit; és

d) megismerte az átadott személyes adatok kezelését, amelyek átadása elengedhetetlen a Szerződés létesítésére, és egyetért ezek továbbításával az idegenforgalom egyes szolgáltatásai szolgáltatóinak ezen szolgáltatások beszerzéséhez és nyújtásához szükséges mértékben.

4. Az utas felelős a megrendelésben közölt adatok teljességéért és helyességéért. A fenti mondat azokra az utasokra is érvényes, akiknek a javára a Szerződést megkötik.
5. A Pelikán UI fenntartja a megrendelés elutasításának jogát, ha látható helytelenségeket, hibás vagy hiányos információkat tartalmaz, és az utas nem szünteti meg ezeket az utólagos határidőben sem.
6. A megrendelés megvalósulása az utas Utazási szerződés megkötésének tervezetét jelenti, amelynek tárgya a megrendelt utazás.

IV. **Utazási szerződés**

1. Az Utazási szerződés a Pelikán UI Utazási szerződés megkötésének tervezete utas által történő elfogadásával jön létre.
2. A Pelikán UI legkésőbb az azt követő munkanapon fogadja el a szerződéstervezetet, amikor teljesültek az Utazási szerződés megkötésének feltételei az utas részéről.
3. A Pelikán UI akkor fogadja el az Utazási szerződés tervezetét, ha az alábbi a feltételek mindegyike teljesült:
 - a) az utas minden szükséges információt közölt az Utazási szerződés megkötéséhez, és az utazás részét képező szolgáltatások beszerzéséhez;
 - b) az utas elfogadta a Pelikán UI Általános Kereskedelmi Feltételeit és az utazás részét képező szolgáltatásokra érvényes idegenforgalmi szolgáltatások szolgáltatóinak feltételeit;
 - c) az utas kifizette az utazás árának 100%-os nagyságú letétjét az elküldött megrendelésben szereplő módon és határidőben a Pelikán UI megrendelés visszaigazolásban közölt utasításai értelmében.
4. A Pelikán UI akkor is elfogadhatja az Utazási szerződés tervezetét, ha nem teljesült a jelen cikk 3. pontja c) bekezdésének feltétele abban az esetben, ha az utas más határidőben és/vagy utazási díj fizetési módban állapodott meg.
5. A kifizetés napjának minősül az összeg Pelikán UI bankszámlájára történő jóváírása. Ha az összeget a Pelikán UI számlájára a www.pelikan.hu honlapján szereplő nyitvatartási idején kívül írják jóvá, a kifizetés napjának a következő munkanapot tekintik. Ha a díjfizetést az utas helytelenül jelölte vagy nem jelölte, és emiatt nem lehetséges a díjfizetés helyes azonosítása, a kifizetés időpontjának azt az időpontot tekintik, amikor a díjfizetést helyesen azonosították.
6. A Pelikán UI nem köti meg az Utazási szerződést az utassal abban az esetben, ha:
 - a) az utas nem teljesíti az Utazási szerződés megkötésének feltételeit a 3. bekezdés értelmében; vagy

b) a feltételek teljesülése azután következik be, amikor az utas által kiválasztott igényelt árfekvésű utazás elkelt.

7. Ha nem jön létre Utazási szerződés, a Pelikán UI a lehető legrövidebb időn belül értesíti erről az utast, és haladéktalanul visszafizeti az utasnak az elfogadott megrendeléséhez kapcsolódóan átvett pénzeszközöket, ha nem állapodtak meg másként.

8. A Pelikán UI az Utazási szerződés megkötését követező munkanap végéig elküldi az utasnak a következő bizonylatokat:

a) Utazási szerződés megkötéséről szóló igazolást;

b) esetleg az utazásról szóló további adatokat:

c) számlát.

9. Az utas számára a Megrendelés kezelése dokumentumtárban további fontos bizonylatokat és dokumentumokat is hozzáférhetővé tesznek, amelyeket letölthet, és amiről e-mailben kap értesítést.

10. Az utazásban szereplő beszerzett szolgáltatások igénybevételére jogosító bizonylatokat (repülőjegy, szállás voucher, stb.) a Pelikán UI az utas számára legkésőbb az utazás kezdete előtt 7 nappal tesz elérhetővé.

11. Ha a Szerződést az utazás kezdete előtt 7 napon belül kötik meg, a Pelikán UI a jelen cikk 8. és 9. pontja szerinti bizonylatokat azonnal a Szerződés létrejöttékor átadja.

12. Az utas különösen az alábbiakra köteles:

a) együttműködést nyújtani a Pelikán UI-nak a szolgáltatás megfelelő biztosítására és nyújtására, különösen köteles valóban, teljesen és pontosan közölni az Utazási szerződésben igényelt adatokat, és köteles haladéktalanul közölni ezeknek az adatoknak a változását;

b) bemutatni, esetleg elküldeni a Pelikán UI-nak a megrendelt szolgáltatások megfelelő biztosításához szükséges bizonylatokat;

c) ellenőrizni az Utazási szerződés alapján vagy az Utazási szerződéssel kapcsolatban nyújtott szolgáltatások igénybevételére jogosító bizonylatokon szereplő adatok helyességét; és

d) időben megjelenni a szolgáltatás nyújtására a Pelikán UI utasításai szerint.

13. Miután az utas már elküldte a megrendelést, de javításokat vagy kiegészítéseket kell benne eszközölni azért, hogy az utazás részét képező szolgáltatást a hatályos Általános Kereskedelmi Feltételek értelmében a szállító ne utasítsa vissza az utasnak, a Pelikán UI végrehajtja a javításokat és változtatásokat az utas közlése alapján, és az utas adatai módosításának költségei kifizetése után.

V. Az árak változása, fizetési feltételek

1. Az utazás ára (a továbbiakban „utazás ára”) alatt az utazás Utazási szerződésben szereplő teljes ára minősül. A szerződő felek tudomásul veszik, hogy az utazás árába utólag bekerülhetnek olyan díjak és költségek, amely az Utazási szerződés megkötése előtt nem határozhatók meg, amire az utast előre figyelmeztették.

2. A gyermekekért járó kedvezményeknél a gyermek életkora az utazás, illetve a szolgáltatás igénylésének utolsó napján a mérvadó.

3. A megrendelt szolgáltatások igénybevételének joga az utasnak csak az utazás díjának teljes mértékű kifizetésével és a szolgáltatás nyújtásának további feltételei teljesítésével nyílik.

4. A kifizetés napjának az a nap minősül, amikor a pénzeszközök jóváírásra kerültek a Pelikán UI bankszámláján.

5. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy a Pelikán UI jogosult egyoldalú jogi művelettel emelni az utazás árát a következő változások esetén:

a) az üzemanyag vagy egyéb energiaforrás árak emelkedéséből eredő utasszállítási díjak növekedése, ilyen esetben az utazás ára növekszik az utazás kezdetének napján számított szállítási díj és az utazási szerződés megkötésekor megállapodott szállítási díjjal közötti különbözettel,

b) az utazást alkotó idegenforgalmi szolgáltatás nem közvetlen szolgáltatójaként a harmadik felek által számlázott utazás idegenforgalmi szolgáltatásai adóinak és díjainak nagysága, ideértve a helyi szállásadókat, a repülőtéri illetékeket és a kikötői illetékeket vagy reptéri, illetve kikötői beszállási vagy kiszállási illetéket, ilyen esetben az utazás ára növekszik az utazás kezdetének napján számított adók és díjak és az utazási szerződés megkötésekor megállapodott adók és díjak közötti különbözettel, vagy

c) az utazást érintő árfolyamváltozások, ilyen esetben az utazás díja az ilyen pénznem EUR-ral szembeni erősödése értékével növekszik az utazás kezdetének napján számított árfolyam értéke és az utazási szerződés megkötésekor megállapodott árfolyam értéke közötti különbözettel.

6. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy utas jogosult az utazás árának csökkentésére a jelen cikk 5. bekezdésében szereplő költségek csökkenésének megfelelően, amelyre az utazási szerződés megkötésétől az utazás kezdetéig sor került.

7. Az utazás árának emeléséről egyértelműen és érthetően megfogalmazott értesítést az emelés indoklásával és az áremelés kiszámításával együtt az utazás megkezdése előtt legkésőbb 20 nappal kézbesíteni kell az utasnak, egyébként a Pelikán UI nem keletkezik joga

az utazás árának különbözetére. Az utas köteles kifizetni a keletkezett különbözetet azonnal, de legkésőbb az áremelésről szóló értesítésben meghatározott határidőben, ellenkező esetben a Pelikán UI a jelen cikk 3. bekezdése szerint járhat el.

8. Ha az utazás árának növekedése a jelen cikk szerint meghaladja az utazás árának 8%-át, a szerződő felek a VIII. cikk 1. bekezdés b/ pont szerint járnak el.

9. A Pelikán UI köteles visszafizetni az utazás kifizetett árát, ha az utas nem vett részt az utazáson olyan okokból, amelyekért nem a Pelikán UI a felelős.

VI. Az utas jogai és kötelezettségei

1. Az utas alapvető jogaihoz tartozik:

a) A teljesen kifizetett utazás és szolgáltatás megfelelő nyújtásának joga.

b) A tájékoztatás joga az utazást és a megrendelt szolgáltatásokat érintő a Pelikán UI által ismert információkról, továbbá a Pelikán UI által később megszerzett változások megismerésének a joga, ha az utazás árát kifizették. A jogszabályok szerinti tájékoztatási kötelezettséget ez semmilyen formában nem érinti.

c) A szerződéstől való elállás joga bármikor az okok megadása nélkül a szolgáltatás igénybevétele előtt, mégpedig a jelen feltételek XI. cikke értelmében.

d) Az utazás kezdete előtt az utas közölheti a Pelikán UI, hogy az utazáson helyette egy másik személy vesz részt, aki teljesíti az utazáson való részvétel megállapodott feltételeit, és egyetért az utazás továbbadásával. Az utasok változása a Pelikán UI-val szemben akkor válik hatályossá, ha az első mondat szerinti utazási szerződéstől való elállást a megfelelő időben, de legkésőbb az utazás kezdete előtt 7 nappal kézbesítették a Pelikán UI-nak. Az eredeti és az új utas közösen és osztatlanul felelősek az utazás fennmaradó részének kifizetéséért, továbbá a díjakért, az illetékekért és más költségekért, amelyek az utas változásával keletkeztek, és amelyekről a Pelikán UI tájékoztatást adott. Az előző mondat szerinti díjak, illetékek és egyéb költségek nem lehetnek túlzók és nem haladhatják meg a valós költségeket, amelyek a Pelikán UI-nak az utazási szerződés továbbadásával keletkeztek. A Pelikán UI köteles az új utasnak a kérésére igazolni az utazási szerződés továbbadásával keletkezett utólagos díjakat, illetékeket és egyéb költségeket. Az utazás új utasnak történő átadásával az új utas elfogadja a létrejött utazási szerződést. Az eredeti és az új utas közös és osztatlan felelősségének az utazás árának kifizetéséről szóló megállapodásakor a Pelikán UI az V. cikk 3. bekezdése szerint jogosult eljárni, ha az utazás árát nem rendezték.

e) A jelen feltételek XI. cikke szerinti hiányosságok és hibás teljesítések, valamint a jelen feltételek XI. cikke szerinti igények érvényesítése reklamációs joga.

f) A Pelikán UI képviselőjére vonatkozó jog, akihez az utas a teljes utazás alatt a nehézségek esetén fordulhat segítségért, és aki egyben jogosult a reklamációk fogadására és ügyintézésére. Más természetes személy személyes adatainak továbbadása esetén az utas kijelenti, hogy rendelkezik ennek hozzájárulásával, amelyet a Pelikán UI-nak bármikor a rendelkezésére tud bocsátani, és egyben tájékoztatta a Pelikán UI személyes adatok feldolgozási feltételeiről.

2. Az utas alapvető kötelezettségeihez tartozik:

a) Köteles a Pelikán UI-nak az utazás és a megrendelt szolgáltatások megfelelő biztosításához szükséges együttműködést nyújtani, különösen az utazási szerződés céljaira valós és teljes adatok nyújtására és a további szükséges bizonylatok, valamint a szolgáltatás nyújtásához kötött vonatkozó dokumentumok és bizonylatok átadására. Ha az utas nem teljesíti megfelelően a fenti kötelezettségeit, köteles a Pelikán UI-nak megtéríteni a helytelen és a hiányos adatok nyújtásából a Pelikán UI-nak keletkezett költségeit és kárát.

b) Köteles előre közölni, ha a szolgáltatásokat nem magyar állampolgárok veszik igénybe, ellenkező esetben a Pelikán UI nem vállal felelősséget az utazás megfelelő biztosításáért vagy a szolgáltatás ezen személyeknek történő nyújtásáért. A nem magyar állampolgárok önállóan felelősek a szükséges kötelezettségek teljesítéséért (például az utazási célország útlevél, vám, deviza és egyéb előírásai), amelyekhez számukra az utazás nyújtása és a szolgáltatások igénybevétele kötött.

c) Köteles az utazás árát teljes mértékben kifizetni minden megrendelt és az utazással kapcsolatos szolgáltatásért a jelen feltételek V. cikke értelmében, és szükség esetén köteles igazolni ennek tényét.

d) Az utazással vagy a megrendelt szolgáltatásokkal kapcsolatos utólagos változások bejelentése esetén a Pelikán UI haladéktalanul, de legkésőbb a meghatározott határidőben közli az állásfoglalását.

e) Köteles átvenni az utólag megrendelt és kifizetett szolgáltatásokat a Pelikán UI-tól, és köteles leellenőrizni az abban foglalt adatokat. Ha helytelenségeket állapít meg, köteles erről haladéktalanul tájékoztatni a Pelikán UI-t.

f) A szolgáltatások igénybevételekor köteles pontosan a Pelikán UI vagy a képviselői, illetve a közvetlen szolgáltatók által közölt utasítások és információk szerint eljárni, köteles betartani az indulási időket és helyeket, és a saját felelősségére köteles biztosítani a szükséges úti okmányokat, és teljesíteni a szolgáltatás igényléséhez szükséges bármilyen feltételt (útlevél, vízum, biztosítási bizonylatok, oltási igazolványok, stb.).

g) Köteles a Pelikán UI és a közvetlen szolgáltatók utasításai szerint cselekedni, és köteles betartani az utazás meghatározott programját és a meglátogatott ország, illetve a tartózkodási hely és objektum vonatkozó jogszabályait és szabályzatát; az utazás programjának vagy a szolgáltatás igénybevételének súlyos vagy ismételt megsértése esetén a Pelikán UI jogosult az utastól megvonni a szolgáltatás nyújtását, amivel az utas elveszíti ezekre és a további fel nem használt szolgáltatások igénybevételére a jogát, a kifizetett utazási díj visszafizetésének igénye nélkül.

h) Köteles vállalni az önálló felelősséget és a kártérítést azért, amit a cselekedetével az utazás vagy a szolgáltatás igénybevétele alatt a szállítóeszközben, a szálláshelyen vagy más személynek okozott.

i) Köteles biztosítani a 15 évnél fiatalabb kiskorú személynek a kíséretet és a felnőtt felügyeletet a teljes utazás alatt, és köteles biztosítani a kíséretet és a szükséges felügyeletet azoknak a személyeknek, akiknek az egészségi vagy személyes állapota ezt megköveteli.

j) Köteles betartani a biztonságos szállítással kapcsolatos biztonsági előírásokat és utasításokat, továbbá köteles magát alávetni a repülőgép személyzete utasításainak, köteles betartani a repülőgép fedélzetén a dohányzási tilalmat, köteles tartózkodni az agresszív viselkedéstől az utastársaival szemben, stb. Az előző mondatban szereplő kötelezettségei elmulasztása esetén kizárható a Pelikán UI felelőssége az utas utazáson való részvételének távolmaradása vagy a megrendelt szolgáltatások megfelelő használatának elmaradása miatt.

VII. A Pelikán ui kötelezettségei

1. A Pelikán UI alapvető kötelezettségeihez tartozik:

a) köteles közölni az utassal a képviselője nevét, tartózkodási helyét vagy kapcsolattartó címét és telefonszámát.

b) Köteles az utazás értékesítése alatt a csődhelyzet védelmét biztosító érvényes szerződéssel rendelkezni.

2. A Pelikán UI nem felelős azoknak a szolgáltatásoknak a színvonaláért, amelyeket az utas harmadik személyeknél rendelt meg. A kártérítés nagyságát és a szolgáltatás részét képező légi szállítással kapcsolatos további igényeket (poggyász elvesztés, sérülés, késői feladás, járatkésés, a járat időpontjának változása, stb.) a légi szállításra vonatkozó hatályos előírások szabályozzák.

VIII. A megállapodott szolgáltatások változása az utazás kezdete előtt

1. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy a Pelikán UI az utazás kezdete előtt módosíthatja az utazási szerződés feltételeit, ha

elhanyagolható változásokról van szó, és a Pelikán UI ezekről tájékoztatást nyújt az utasnak. Az utazási szerződés feltételeinek elhanyagolható változása például a helyszín és a szálláshely objektumának változása azzal a feltétellel, ha legalább azonos vagy magasabb árfekvésű, hasonló területen lévő pótszállást biztosít, a meglátogatott helyszínek sorrendjének változása, a szállítás változása a forgalmi, biztonsági vagy egyéb operatív okokból, az indulás és az érkezés helyének változása azzal a feltétellel, ha biztosított az eredeti helyre történő díjtalan transzfertszállítás.

2. Ha a Pelikán UI kénytelen lényegesen módosítani az idegenforgalmi szolgáltatások törvény 14.§ (2) bekezdése a) pontjában szereplő alapvető jegyét, vagy képtelen teljesíteni a törvény 16.§ (4) bekezdése a) pontjában szereplő külön követelményeket vagy az utazás árának több mint 8%-os emelését javasolja, javaslatot tesz az utazási szerződés módosítására az utasnak. Ilyen esetben a Pelikán UI haladéktalanul tájékoztatja az utast egyértelmű, közérthető és határozott módon a

a) javasolt változásokról és ezek utazás árára gyakorolt hatásáról,

b) az utas javasolt változtatásból eredő jogairól, vagyis hogy az utas kötbér nélkül elállhat az utazási szerződéstől vagy elfogadhatja az utazási szerződést a megfelelő határidőben,

c) arról a tényről, hogy amennyiben az utas a ii) pont szerinti határidőben nem fogadja el az utazási szerződés javasolt módosítását az utazási szerződés megszűnik, és

d) a póttutazás áráról, ha ilyen póttutazást az utasnak felajánlottak.

Ha az utas eláll az utazási szerződéstől és nem fogadja el a póttutazási ajánlatot, a Pelikán UI köteles haladéktalanul visszafizetni az utasnak az utas által vagy az utas nevében kifizetett pénzösszeget, legkésőbb az utazási szerződéstől való elállás kézbesítéséről számított 14 napon belül.

IX. A megállapodott szolgáltatások változása az utazás kezdete után

1. A Pelikán UI jogosult operatív változtatások végrehajtására az utazás programjában és a nyújtott szolgáltatásokban, ha objektív okokból, vis maior helyzet esetén, az állami és más illetékes hatóság határozata miatt, vagy a Pelikán UI által előreláthatatlan és befolyásolhatatlan rendkívüli körülmények esetén nem biztosítható az utazás eredeti programja és szolgáltatásai, ugyanakkor ilyen esetben a Pelikán UI köteles:

a) pótprogramot és szolgáltatást biztosítani az eredeti szolgáltatás jellegéhez leginkább hasonló mértékben és minőségben, ugyanakkor a

legalább azonos szintű szolgáltatások biztosítása (például pótszállás egy azonos vagy magasabb árfekvésű szállodában) esetén az utas minden további igénye kizárt, vagy

b) visszafizetni az utasnak az elmarad szolgáltatás kifizetett árát, illetve pótteljesítést nyújtani a nem kompenzált szolgáltatásokért, vagy

c) kedvezményt nyújtani a szolgáltatás kifizetett árából, amelyért a szolgáltatást teljes mértékben nyújtották, vagy amelyért nem nyújtottak pótszolgáltatást, vagy

d) haladéktalanul segítséget nyújtani az utasnak, vagy

e) biztosítani az egyéb törvényes jogait.

2. Az UI nem vállalja a felelősséget az olyan események miatt nem nyújtott vagy megváltozott szolgáltatások vagy program következményeikért, amely minden erőfeszítés ellenére vagy a szokatlan és előreláthatatlan körülmények (például a műszaki hiba miatt késő szállítóeszköz, az időjárás, a közlekedési helyzet, a szállító döntése, munkabeszüntetés és a Pelikán UI részéről befolyásolhatatlan hasonló körülmények) következtében nem volt megakadályozható. Az utazási iroda továbbá nem vállal felelősséget a módosított vagy nem megvalósult szolgáltatások vagy program következményeikért, amennyiben ezt a módosítást vagy törlést az utas hajtotta végre közvetlenül a szolgáltatónál vagy harmadik személyeken keresztül, azaz nem az utazási irodán keresztül.

3. Az utas tudomásul veszi, hogy szálláshellyel kiegészült szolgáltatásoknál az első és utolsó nap elsősorban a szállításra és a transzferre szolgál, ezért az utazás rövidítésének reklamációi a fenti okból megalapozatlannak minősülnek.

X. Az utazási szerződéstől való elállás az utas részéről és a kötbér

1. Az utas az utazás kezdete előtt bármikor elállhat az utazási szerződéstől, de erre az esetre a szerződő felek kötberről állapodtak meg, amelynek nagyságánál figyelembe veszik az utazási szerződéstől való elállás idejét az utazás kezdete előtt, a költségek várható csökkenését az utazás részét képező idegenforgalmi szolgáltatások nyújtása elmaradásának következtében és az idegenforgalmi szolgáltatások póttértékesítéséből várható bevétel nagyságát.

2. A kötbér nagysága (a közölt értékek 1 főre érvényesek tekintet nélkül az életkorra):

a) a valóban keletkezett költségek, de legalább 12 000 Ft/utas + az utazás árának 20%-a, ha az utas az utazás kezdete előtt 90 vagy több nappal áll el az utazási szerződéstől,

b) a valóban keletkezett költségek, de legalább 12 000 Ft/utas + az utazás árának 50%-a, ha az utas az utazás kezdete előtt 89 - 30 nappal áll el az utazási szerződéstől,

c) a valóban keletkezett költségek, de legalább 12 000 Ft/utas + az utazás árának 75%-a, ha az utas az utazás kezdete előtt 29 - 15 nappal áll el az utazási szerződéstől,

d) az utazás árának 100%-a, ha az utas az utazás kezdete előtt 14 vagy több nappal áll el az utazási szerződéstől,

3. Ha az utas nem indul el az utazásra vagy nem kezdi el a biztosított szolgáltatások igénylését bármilyen okból, vagy a saját döntése alapján egyáltalán nem, vagy csak részben veszi igénybe, nincs igénye az utazás árának visszafizetésére a nem igényelt szolgáltatásokért.

4. Ha az utas az eredeti szerződés szerinti határidő vagy szállás változtatását igényli új feltételekre, és ha ezeket a változtatásokat a Pelikán UI képes biztosítani, a szerződéstől való elállás szerint járnak el, ugyanakkor érvényesek a jelen cikk szerinti elállás feltételei, amennyiben nem állapodtak meg másként.

5. A Pelikán UI az utazás kezdete előtt az utasnak a szerződéstől való elállással keletkezett kára megtérítési kötelezettsége nélkül is elállhat, de kizárólag akkor, ha

a) az utazás résztvevőinek száma alacsonyabb az utazási szerződésben igényelt minimális utasszámnál, és az utazási iroda az utazási szerződéstől az utazási szerződésben meghatározott határidőben áll el, de legkésőbb

- az utazás kezdete előtt 20 nappal, ha olyan útról van szó, amely 6 napnál tovább tart,
- az utazás kezdete előtt 7 nappal, ha olyan útról van szó, amely 2 - 6 napig tart,
- az utazás kezdete előtt 48 órával, ha olyan útról van szó, amely legalább 2 napig tart,

b) ha az elkerülhetetlen és a rendkívüli körülmények akadályozzák a Pelikán UI-t az utazási szerződés teljesítésében, és a Pelikán UI haladéktalanul az utazás kezdete előtt közli a szerződéstől való elállást az utassal.

XI. **Reklamációs eljárás, felelősségvállalás a nyújtott utazásért, kártérítés**

1. A Pelikán UI felelősséggel tartozik az utazási szerződés megsértéséért, akkor is, ha az utazás keretében más szolgáltatók rendelkeznek kötelezettségekkel (a továbbiakban az „utazási szerződés megsértése”).

2. Ha bármelyik idegenforgalmi szolgáltatást nem az utazási szerződéssel, a törvénnyel vagy a külön jogszabályokkal összhangban nyújtják, vagy nem rendelkezik olyan tulajdonságokkal, amelyeket az utas az ajánlatra és a szokásokra való tekintettel indokoltan elvárhat, az utas köteles ezt a tényt haladéktalanul közölni a Pelikán UI-nak vagy a megbízott képviselőjének.

3. A Pelikán UI köteles az utas által meghatározott megfelelő határidőben javítást eszközölni úgy, hogy az idegenforgalmi szolgáltatás összhangba kerüljön a törvénnyel vagy a külön jogszabállyal vagy az utas indokolt elvárásaival, ha ez a körülményekre való tekintettel lehetséges vagy nem okoz a Pelikán UI-nak aránytalan költségnövekedést tekintettel az utazási szerződésszegés mértékére és az érintett idegenforgalmi szolgáltatások értékére.

4. A jelen cikk 3. bekezdése szerinti határidő kijelölése nem szükséges, ha az utazási iroda közli az utassal, hogy a javítást nem hajlandó végrehajtani, vagy a javítás nem tűr halasztást tekintettel az utas külön érdekeire.

5. Ha a Pelikán UI nem hajtja végre a jelen cikk 3. bekezdése szerinti javítást, idegenforgalmi pótszolgáltatást ajánl fel az utasnak, ha az utas visszatérése az indulás helyére nem biztosított az utazási szerződés értelmében, ugyanakkor az idegenforgalmi pótszolgáltatásnak

a) az utazási szerződésben szereplővel azonos vagy magasabb minőségűnek kell lennie, az utas számára utólagos költségek nélkül, vagy

b) az utazási szerződésben szereplőnél alacsonyabbnak kell lennie az idegenforgalmi szolgáltatások árából nyújtott megfelelő kedvezmény ajánlatával.

6. Az utas elutasíthatja az utazási iroda által felajánlott idegenforgalmi pótszolgáltatásokat a jelen cikk 5. bekezdése szerint, ha az idegenforgalmi pótszolgáltatások nem hasonlíthatók össze az utazási szerződésben meghatározott szolgáltatásokkal vagy az alacsonyabb minőségű idegenforgalmi szolgáltatás utazásának díjának felajánlott kedvezménye nem arányos. Ha az utas az első mondat szerinti idegenforgalmi pótszolgáltatások nyújtását elutasítja vagy az idegenforgalmi pótszolgáltatásokat objektív okokból nem tudja elfogadni, és az utas folytatja a jelen cikk 2. bekezdése szerinti bejelentés tárgyát képező idegenforgalmi szolgáltatások igénybevételét, a Pelikán UI arányos kedvezményt nyújt az idegenforgalmi szolgáltatások utazási árából, amelyek a jelen cikk 2. bekezdése szerinti bejelentés tárgyát képezték.

7. Ha a Pelikán UI nem hajtja végre a jelen cikk 3. bekezdése szerinti javítást, és nem biztosít az utasnak idegenforgalmi pótszolgáltatást a jelen cikk 5. bekezdése szerint, az utas jogosult

a) saját maga végrehajtani a javítást, és a Pelikán UI-tól az ezzel kapcsolatos költségei kártérítését követelni,

b) elállni az utazási szerződéstől kötbérfizetés nélkül és megfelelő kedvezmény követelni az idegenforgalmi szolgáltatás utazási árából, amelyet nem a megfelelő időben és nem megfelelően nyújtottak, ha súlyos utazási szerződésszegés merül fel.

8. Az utas az utazás reklamációját az utazás végét követő két éven belül jogosult érvényesíteni, vagy ha az utazás elmaradt, attól a naptól számítva, amikor az utazás végetért az utazási szerződés értelmében.

9. Az utas arányos kedvezményre jogosult a jelen cikk 5. bekezdése b) pontja, 6. bekezdése vagy 7. bekezdése szerint. Ha a Pelikán UI nem bizonyítja, hogy az utazási szerződésszegést az utas okozta, köteles az utasnak a reklamáció érvényesítését követő 30 napon belül visszafizetni az első mondat szerinti ár egy részét tekintettel az utazási szerződésszegés súlyosságára és fennállására; ezzel nem érintik az utas kártérítési igényének jogát.

10. Ha az utazás részét képezi az utas szállítása is, a Pelikán UI a jelen cikk 6. bekezdése és 7. bekezdés b) pontja szerinti esetekben biztosítja a visszaszállítást összehasonlítható szállítással haladéktalanul és az utasnak felszámított többletköltségek nélkül.

11. Ha az elkerülhetetlen és rendkívüli körülmények következtében nem biztosítható az utas visszaszállítása az utazási szerződés szerint, a Pelikán UI átvállalja a szükséges szállásköltségeket, a lehetőség szerint azonos kategóriájú és osztályú szálláshelyen utasonként legfeljebb három napig. Ha a kapcsolódó közlekedési eszközökre érvényes utasok jogait érintő külön jogszabályok ennél hosszabb határidőről rendelkeznek, ezeket a hosszabb határidőket érvényesítik.

12. A szállásköltségek jelen cikk 11. bekezdése szerinti korlátozása nem érvényes a mozgáskorlátozott személyekre és kísérőikre, a várandó anyákra, a kíséret nélküli kiskorú személyekre, vagy a különleges orvosi ápolást igénylő személyekre, ha a Pelikán UI-t az utazás kezdete előtt legalább 48 órával értesítették a különleges szükségleteikről.

13. A Pelikán UI nem hivatkozhat az elkerülhetetlen és a rendkívüli körülményekre a szállásköltségek térítési felelősségének korlátozása céljából a jelen cikk 11. bekezdése értelmében, ha ezekre a körülményekre nem hivatkozhat az illetékes szállítás-szolgáltató.

14. Az utas az utazási szolgáltatást érintő értesítéseket, kérelmeket, reklamációkat vagy panaszokat (a továbbiakban „beadványok”) közvetlenül annak az utazási ügynökségnek jogosult kézbesíteni, ahol az utazást megvásárolta. Az utazási ügynökség köteles a kézbesített beadványt továbbítani az illetékes utazási irodának. Az utazási ügynökség beadványa kézbesítési napjának az utazási irodának történő kézbesítés napja minősül.

15. A Pelikán UI köteles haladéktalanul megfelelő segítséget nyújtani a nehézségekkel küzdő utasnak, még a törvény 22.§ (12) bekezdésében szereplő körülmények között is, különösen

a) az egészségügyi ellátási szolgálatról szóló megfelelő információkat, a helyi szervekről és a Magyarország képviseleti szerveiről szóló információkat,

b) köteles segítséget nyújtani az utasnak távközléssel és a probléma kezelés pótlólagos megoldásának felkutatásával.

Ha az utas a saját szándékos eljárása vagy gondatlansága miatt kerül nehéz helyzetbe, a Pelikán UI jogosult az utastól a nyújtott segítségért költségtérítést igényelni. A visszatérítés összege nem haladhatja meg a Pelikán UI az utasnak nyújtott segítséggel kapcsolatban felmerült tényleges költségeit.

16. A jelen cikk szerinti igények megoldásakor az utas köteles a Pelikán UI-nak maximális együttműködést nyújtani, hogy a hiányosságok a lehető leghatékonyabban megszüntethetők legyenek, és megakadályozzák az igények, vagy a károk keletkezését vagy ezek terjedését.

17. Az utas jogosult megfelelő anyagi kártérítésre és jogosult megfelelő nem anyagi kártérítésre, amely az utazási szerződés súlyos megsértéséből származott, és amelyért a Pelikán UI a felelős.

18. A Pelikán UI csak akkor mentesül a kártérítés felelőssége alól, ha az utazási szerződésszegést

a) az utas,

b) nem az idegenforgalmi szolgáltatások szolgáltatója okozta az utazás keretében, ha a szerződésszegés előreláthatatlan vagy visszafordíthatatlan volt, vagy

c) előreláthatatlan vagy rendkívüli események okozták.

19. Ha az Európai Unióra kötelező érvényű nemzetközi szerződés a kártérítés mértékét vagy feltételeit korlátozza, amelyek mellett az idegenforgalmi szolgáltatások szolgáltatója az utazás keretében a szolgáltatásokat téríteni köteles, ugyanezek a korlátozások érvényesek a Pelikán UI-ra. Ha az Európai Unióra kötelező érvényű nemzetközi szerződés a kártérítés mértékét vagy feltételeit korlátozza, amelyet a szolgáltató téríteni köteles, ugyanezek a korlátozások érvényesek a Pelikán UI-ra.

20. A szerződő felek megállapodtak abban, hogy a jelen cikk szerinti kártérítés mértéke nem haladhatja meg az utazás árának a háromszorosát. Az előző mondat szerinti megállapodás nem érvényes a sérülésre, a szándékosan okozott kárra vagy a gondatlanságból elkövetett károkra.

21. A kártérítéshez vagy az árendedményhez való jog nem érinti az utasok külön előírások szerinti jogait. A külön előírások szerinti

kártérítésből, illetve az árendedményből a kártérítés vagy árkedvezmény levonásra kerül. A Pelikán UI kötelezettsége a külön előírások szerinti teljesítésével csökken.

XII. Záró rendelkezések, az idegenforgalom kapcsolódó szolgáltatásai és a csődvédelem

1. A szerződési feltételek hatálya a Pelikán UI által nyújtott utazásokra és szolgáltatásokra érvényes.

2. A Pelikán UI és az utas közötti kommunikáció elektronikus levelezés útján az utazás megrendelésekor vagy telefonon közölt email címre történik. Az utas a fontos dokumentumokat a Megrendelés kezelése menüpontban érheti el, amely egy személyre szabott felhasználói fiókkal érhető el.

3. Az utazási szerződés létrejöttével az utas igazolja, hogy előzőleg megismerte annak tartalmát és minden kellékét, és feltétel nélkül egyetért ezekkel. Egyben igazolja, hogy megismerte a jelen Általános Kereskedelmi Feltételeket, és elfogadja az abban foglalt megállapodásokat.

4. Ha az egyik idegenforgalmi szolgáltatás kiválasztása és kifizetése után a Pelikán UI révén kiegészítő idegenforgalmi szolgáltatásokat foglal, amelyek az utazását vagy a szabadságát érintik, nem vonatkoznak rá az utazásokra vonatkozó jogok az utazásokról, az idegenforgalomhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, valamint az idegenforgalomban felmerülő bizonyos vállalkozási feltételekről és bizonyos törvények kiegészítéséről és módosításáról szóló 2018. évi 170. törvény (a továbbiakban „2018. évi 170. törvény”) értelmében.

5. Utazási irodaként ezért a Pelikán UI nem felelős az önálló idegenforgalmi szolgáltatások megfelelő nyújtásáért. A felmerülő problémák esetén vegye fel a kapcsolatot az adott szolgáltatás szolgáltatójával.

6. Ugyanakkor, ha a kiegészítő idegenforgalmi szolgáltatásokat a Pelikán UI ugyanazon látogatásakor vagy a Pelikán UI létesített kapcsolat során foglalja le, ezek az idegenforgalmi szolgáltatások az idegenforgalmi szolgáltatások kapcsolt szolgáltatásainak részévé válnak. Utazási irodaként a Pelikán UI a 2018. évi 170. törvény értelmében rendelkezik védelemmel az ügyfél kifizetéseinek visszafizetésére, ha a szolgáltatások a Pelikán UI csődje miatt nem teljesültek. Ez a védelem viszont nem jelenti a kapcsolódó szolgáltató esetleges csődje esetére a visszafizetést.

7. A Pelikán UI kijelenti, hogy teljesítette a csődhelyzet esetére biztosított védelmi kötelezettségét, és szerződést kötött csőd esetén védelem biztosításáról csődvédelmi szolgáltatóval Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa, IČO 35 709 332, Lamačská cesta 3/A, Bratislava 841 04, Tel. +421 2 544 177 04, Email: info@europska.sk (a továbbiakban „csődvédelmi szolgáltató”). Ha a

szolgáltatások elutasításra kerülnek a Pelikán UI csődje esetén, az utasok a következő alanyhoz fordulhatnak. A csődvédelem nem érvényes az utazási irodától eltérő más felekkel kötött szerződésekre, amelyek a csődhelyzetünk ellenére teljesíthetők.

[späť na začiatok](#)

C. SZÁLLÁSÉRTÉKESÍTÉS ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEI

I. Bevezető rendelkezések, fogalmi meghatározások

1. Az általános üzletszabályzat jelen része szabályozza az ügyfél és a Pelikán társaság közötti viszonyokat, melyek bármilyen kategóriájú és osztályú szálláshely értékesítése kapcsán jönnek létre.
2. A "foglalás" fogalma szállás megrendelését vagy lefoglalását jelenti 9 vagy annál kevesebb személy részére.
3. A "csoportos foglalás" fogalma szállás megrendelését vagy lefoglalását jelenti 10 vagy annál több személy részére.

II. A foglalás és a fizetés módja

1. A www.pelikan.hu portál szálláshely-szolgáltatásokat kínál, melyet az ügyfélnek lehetősége van kiválasztani az aktuálisan hozzáférhető szállást a foglalási űrlapon megadott feltételek szerint (üdülés helyszíne, érkezés dátuma, távozás dátuma stb.) és egyúttal a szállást, a számára megfelelő és kiválasztott időintervallumra kötelező érvénnyel le is foglalhatja (a továbbiakban az Üzletszabályzat jelen részében: "Foglalás"). A Pelikán a Foglalás során az ügyfél által megadott adatokat telefonon vagy e-mailben ellenőrizheti. Az ügyfél a visszajelzésben köteles ellenőrizni a Foglalást, és bármilyen eltérés vagy ellentmondás esetén köteles e-mailben vagy telefonon tájékoztatni a Pelikán társaságot. Ilyennek tekintendő a helytelenül feltüntetett család- és utónév (vezeték-, ill. keresztnév). Amennyiben az ügyfél a meghatározott módon nem ellenőrzi a Foglalás helyességét, a Pelikán nem felel az ügyfelet ebből kifolyólag ért esetleges károkért.
2. Az ügyfél minden Foglalása a jelen Általános Szerződési Feltételek szerinti szerződés megkötésére tett ajánlatnak minősül, amellyel az ügyfél egyetértett.
3. A Foglalás visszaigazolása után az ügyfél számlát kap, kézhez, melyet köteles kifizetni. A szállás ára mindaddig nem garantált, amíg a Foglalást a szállásadó vissza nem igazolja. Amennyiben az ügyfél a számlán lejáratí határidőként meghatározott időpontig és egyben jelen

Üzletszabályzat "F" rész II. cikkelyének 2. pontja szerint nem rendezi a számlát, a Pelikán automatikusan törli az ügyfél Foglalását, miközben az ügyfél kártérítésre nem tarthat igényt.

4. Amennyiben az utas által választott szállás a kívánt árszinten már elfogyott, a foglalás nem kerül visszaigazolásra. Erről a Pelikán a lehető leghamarabb tájékoztatja az utast és késedelem nélkül visszatéríti a beérkezett összeget abban a formában, ahogy az összeg befizetésre került, hacsak más döntés nem születik.

5. Csoportos Foglalás (általában minimum 9-15 fő, a konkrét szálláshelytől függően) esetén az ügyfél köteles felvenni a kapcsolatot a Pelikánnal, hogy ismertetni tudjuk az erre vonatkozó egyedi feltételekkel. Amennyiben az ügyfél úgy próbálja megkerülni a Csoportos foglalást, hogy a csoportot több Foglalásra bontja úgy, hogy egy Foglalásban 9 vagy kevesebb fő legyen, a szálloda jogosult az ügyfélre lemondási vagy egyéb díjat kiszabni, amelyért az ügyfél felelős, beleértve a magasabb díjakat is. a szállás áráért; A Pelikán nem vállal felelősséget e díjak kiszabásáért. A Pelikán jogosult törölni azokat a Foglalásokat, amelyek megpróbálják megkerülni a Csoportos foglalásokat. Azt, hogy Csoportos foglalás megkerülésére kerül sor, kizárólag a Pelikán ítéli meg. Az ügyfél csoportos foglalási igényét e-mailben küldheti el a szallas@pelikan.hu címre. Csoportos foglalás esetén a szolgáltató vagy a szálloda hosszabb lemondási határidőt, illetve a Foglalás előre történő kifizetését kérheti.

6. Kizárólag a jóhiszemű foglalások minősülnek Ügyfélfoglalásnak. Amennyiben fennáll annak alapos gyanúja, hogy bizonyos Foglalások azért történtek, hogy több szabad időpontot szándékosan foglaljon és tartson meg ugyanazon ügyfél, ugyanakkor az ügyfél által választott Foglalásokban szereplő összes járatkombinációkat az ügyfél fizikailag nem használhatja ki, a Pelikán először figyelmezteti e tényre, majd amennyiben az ügyfél nem hajtja végre a megadott határidőben a javítás, a Pelikán fenntartja a jogot a szóban forgó Foglalás törlésére.

7. A Pelikánnak megadott összes adat pontosságáért az ügyfél felelős. Az ügyfél vállalja, hogy a hibás adatok megadása esetén felmerülő díjakat megfizeti. A titulusnak, névnek, születési dátumnak meg kell egyeznie az útlevelelben és/vagy személyi igazolványban szereplő adatokkal. Amennyiben a Foglalás visszaigazolásában szereplő adatok hibásak, az ügyfél vállalja, hogy haladéktalanul értesíti a Pelikánt.

III. **Utalvány**

1. A Pelikán Utalványt állít ki az ügyfél számára, amely tartalmazza a Foglalás számát. Amennyiben az ügyfél lemondja a Foglalást, a törölt szállásra kiállított Utalványt köteles visszaszolgáltatni a Pelikán. Amennyiben az ügyfél nem szolgáltatja vissza az utalványt, felelősség terheli annak felhasználásáért vagy az utalvánnyal történő esetleges visszaélésért.

2. A Pelikán társaság kiszámlázza az ügyfélnek az Utalványon vagy a Pelikán üzleti partnere számláján szereplő éjszakák számának megfelelő árat (aszerint, hogy melyik dokumentumon szerepel több éjszaka), tekintet nélkül arra, hogy az ügyfél ténylegesen hány éjszakára vette igénybe a szállást. A ténylegesen igénybe vett szállás kifizetésének feltételeiről az ügyfél telefonon vagy e-mailben köteles tájékozódni a Pelikán társaságnál. Amennyiben az ügyfél hamarabb távozik a hotelből, bizonyos szállodák - elsősorban az USA-ban és Kanadában - valamennyi lefoglalt éjszakáért kiszámlázzák az árat, vagy fix díjat számolnak fel a ténylegesen igénybe vett éjszakák árán túl. Az esetleges viták vagy díjak elkerülése érdekében az ügyfél köteles írásos igazolást kérni a hotelről a távozás pontos időpontjáról (dátum, óra), amennyiben korábban távozik a hotelből, mint az a visszaigazolt Foglalásban a távozás dátumaként szerepelt.

3. Az utalványon az üdülés részletein kívül a helyi képviselő neve és a vezető képviselő referenciaszáma is szerepel.

4. Az USA-beli és kanadai hotelek esetében érvényes, hogy ha a Foglalás több mint egy szobára vonatkozik és az utasoknak különböző a neve, valamennyi utas nevének szerepelnie kell az Utalványon is. A "TBA" vagy "X és csoportja" típusú neveket nem fogadják el. Amennyiben az utasok különböző időpontokban érkeznek meg, valamennyiüknek saját utalvánnyal kell rendelkeznie. A hotel közvetlenül kiszámlázhatja az ottlét díját az utasoknak, amennyiben az utas nem tudja felmutatni a Foglaláshoz kapcsolódó utalványt.

5. Amennyiben az ügyfél nem mutatja fel érvényes voucherét a hotelben, a hotel a szállás árát és az illetékeket felszámolhatja az utasnak.

IV. Információk

1. A Pelikán partnereivel együttműködve maximális mértékben arra törekszik, hogy kizárólag helytálló információkat és híreket közöljön a szállodákról. A Pelikán nem terheli semmilyen kárfelelősség, amennyiben bizonyítást nyer, hogy a szállodákra vonatkozó információk vagy hírek nem felelnek meg a tényeknek vagy hiányosak.

V. Felelősség

1. A Pelikán szállás biztosításakor kizárólag közvetítőként jár el és lép fel. Ebből kifolyólag a Pelikán nem terheli felelősség semmiféle személyes kárért, betegségért, anyagi veszteségért, egyéb veszteségért vagy bármilyen jellegű kiadásért, amely közvetve vagy közvetlenül a hotel vagy a Pelikán keresztül lefoglalt bármilyen szolgáltatást végrehajtó vagy biztosító személy eljárása miatt keletkezett.

2. Kivételes esetekben az ügyfél által választott szálloda nem tudja elfogadni a visszaigazolt Foglalást. A Pelikán mindent megtesz annak érdekében, hogy elkerülhetők legyenek az előző mondatban szereplő esetek. Amennyiben mégis előfordul ilyen helyzet, a Pelikán más alternatív és megfelelő megoldást keres annak érdekében, hogy az ügyfél számára biztosított legyen a Foglalással legalább azonos standardú és a lehető leginkább hasonló elhelyezésű szálláshely. Amennyiben a kifejtett igyekezet ellenére a Pelikán nem tud az ügyfélnek alternatív szállást biztosítani az előző mondat szerint, ugyanakkor az ügyfél elfogadja az alacsonyabb minőségű szálláshelyet, az ügyfél jogosult a szállás árából nyújtott arányos kedvezményre. Amennyiben az ügyfél nem fogadja el az alacsonyabb minőségű szállást, elállhat a szerződéstől, és visszafizetésre kerül számára a Szállásfoglalás ára.

3. A Pelikán ezennel kijelenti, hogy a hotelekről szóló információkban szereplő szállások bármilyen minősítéséről legyen szó (pl. csillagok), a minősítés nem a Szlovák Köztársaság Gazdasági Minisztériumának 419 /2001 számú - a szálláshelyek kategóriákba sorolását és egyes osztályaik minősítő jeleit szabályozó - rendelete értelmében volt végrehajtva és a minősítésnek nem kell összhangban lennie az említett jogszabállyal.

VI. **Hotelfoglalás**

1. A szállodával kapcsolatos kiegészítő igények, például szomszédos vagy összekötött, dohányzó vagy nem dohányzó szobák elfogadásra kerülnek, de a Pelikán ne kezeskedik ezek teljesítéséért. A mozgássérült szobák rendszerint rendelkeznek kerekesszékes bejáratokkal, de nincsenek szükségszerűen felszerelve a súlyos mozgáskorlátozottaknak szolgáló elemekkel.

2. Amennyiben az ügyfél a már visszaigazolt Foglaláshoz képest plusz éjszakát igényel a hotelben, módosítania kell az eredeti Foglalást, azaz nem rendelhet plusz éjszakát új tételként.

3. A hotelekben időről időre felújítás zajlik, eközben a hotelek mindent elkövetnek annak érdekében, hogy korlátozzák az ügyfeleiket zavaró tényezőket. Amennyiben a hotelben a vendégek tartózkodása alatt felújítás folyik, az ügyfél nem jogosult a vételár visszatérítését követelni.

4. Amennyiben a Pelikán társaságot külön tájékoztatják a felújításról, az információt továbbadja az ügyfélnek. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a hotel felújításáról szóló információk módosulhatnak, miközben az adott változásról a Pelikán nem mindig kap tájékoztatást. A Pelikán nem terheli felelősség azon felújításokhoz kapcsolódó panaszok miatt, amelyek nem felelnek meg a Pelikán rendelkezésére bocsátott információknak.

5. A hotelek többségében a szállást legkorábban 14 00 órakor lehet elfoglalni, de néhány országban, elsősorban az USA-ban az időpont 16.00 óránál későbbi is lehet. A Pelikán csak a Foglalásban szereplő első éjszakát tudja garantálni (amennyiben ez nem szerepel másként a Foglalás visszajelzésének időpontjában); a hotelek jogosultak

felszabadítani a szobát (törölni a foglalást), amennyiben az ügyfél az érkezés dátumaként megadott napot követő nap 05 00 óráig (helyi idő szerint) sem foglalja el a szállást.

6. A három- és négyágyas szobák egy dupla ágyat és egy különálló fekhelyet vagy két dupla ágyat tartalmazhatnak. Bizonyos hotelekben minden háromágyas szobában egy dupla ágy és egy különálló ágy áll rendelkezésre. A hotelek többségében a három- és négyágyas szobákban nem minden vendégnek áll a rendelkezésére standard felnőtt méretű fekhely. Amennyiben az ügyfél pótágyat igényel, a hotel pótdíjat számolhat fel, amelyet az ügyfél közvetlenül a hotelben fizet ki.

7. Az USA-ban és Kanadában a kétágyas szoba meghatározása a vendégek számát jelenti, nem az ágyak típusát (pl. ha kétágyas szobát igazoltak vissza, a hotel franciaágyas szobát is rendelkezésre bocsáthat). A Foglalásban az ügyfél igényelhet két külön ágyat, de az igény teljesítését a Pelikán nem tudja garantálni. A három- és négyágyas szobák rendszerint nem külön ágyakkal rendelkeznek, hanem két dupla ágygal. A hotelek többsége a hotelszobákat pótágy hozzáadásával nem tudja három- vagy négyágyassá alakítani, de pótdíj fejében lehetővé teszik kihúzható ágy igénybevételét.

8. A Foglalást tilos fiktív néven megtenni, azzal a céllal, hogy az ügyfél fenntartsa a helyet. Amennyiben az ügyfél a foglalást nem valós néven intézi, az ügyféltől díj követelhető a szolgáltatások igénybevételének elmaradása címén.

9. Bizonyos hotelek eltérő díjszabást alkalmaznak, ha a hotelt csak napközben veszi igénybe a vendég. Az ilyen hotelek a szálló nevében szereplő "Day Let" megjelölés alapján azonosíthatók. Az éjszakai szállásra vonatkozó Foglalásokban a reggelit nem tartalmazó napközbeni díjszabást nem alkalmazzuk. A hotel az ügyfél távozásakor a tényleges díjat számlázhatja ki az ügyfélnek, amennyiben az ügyfél hosszabb ideig tartózkodott a hotelben, mint ahogy azt a hotel nappali igénybevételére vonatkozó feltételek lehetővé teszik.

VII. **Díjszabás és díjak**

1. A számlán szereplő minden díj a szobára vonatkozik (saját fürdőszobával vagy zuhanyzóval, hacsak nem szerepel másként), beleértve a reggelit (hacsak nem szerepel másként), a szolgáltatások díját és az állami adókat.

2. A Pelikán árjegyzékében szereplő, speciális időszakra vonatkozó árak az adott időszakon kívüli árakat helyettesítik.

3. Amennyiben az ügyfél gyermekek számára pótágygal ellátott szoba foglalása iránt érdeklődik, a Pelikán azt javasolja, válasszon háromágyas szobát. A gyermek pótágyára ilyen esetben ugyanolyan díj vonatkozik, mint három felnőtt esetében. Két felnőttre és egy gyermekre vonatkozó díj csak úgy érhető el, ha a gyermek pótágyának díját a kétágyas szoba

díjához csatolják. Gyermek pótágy akkor vehető igénybe, ha a gyermek több mint 2 de kevesebb mint 12 éves (amennyiben nincs megjelölve más korhatár). Gyermek pótágy nem hozzáférhető, ha a Megrendelés időpontjában nincs pontosan meghatározva a gyermek kora, ilyen esetben a Pelikán három felnőtt személy elhelyezését számlázza ki háromágyas szobában. A gyermekágy csak a két évnél fiatalabb csecsemők esetében alkalmas.

4. Egyes hotelekben kiegészítő gyermek pótágy biztosítása nem lehetséges, a gyermeket díjmentesen vagy kedvezményes áron szállásolják el. Ilyen esetben a gyermek reggelijét a hotel számlázza ki, és az ügyfél a reggelik árát távozáskor köteles a hotelben kifizetni. Amennyiben az ügyfél külön ágyat igényel a gyermek részére, az ügyfél köteles háromágyas szobát igényelni, ilyen esetben gyermekkedvezményt nem vehet igénybe.

5. Amennyiben a hotel díjat számít fel az energiafogyasztásra, vagy üdülési adót szed be, a vendég ezeket a díjakat köteles közvetlenül a hotelnek kifizetni.

6. Amennyiben a hotel helyi díjat számít fel a telefonszolgáltatás fejében (lehetővé teszi a vendégeknek, hogy szobájukból korlátlan mennyiségben hívjanak helyi számokat), az ügyfél a díjat köteles a hotelből való távozáskor kifizetni.

7. A Speciális időszakban nem érvényes semmilyen, meghatározott időszakra vonatkozó ingyenes vagy kedvezményes árú szállást kínáló marketingakció.

8. Bizonyos hotelek változó árakkal működnek, amelyek napról napra változnak. A Pelikán nem térít vissza pénzeszközöket azon a címen, hogy a Pelikán díjszabása csaknem ugyanolyan vagy magasabb, mint a hotel listaárai, és ezt az indokot nem fogadja el a fizetés elmaradásának okaként sem.

9. A hotelek többsége a plusz költségek esetleges fedezése esetére azt igényli az ügyféltől, hogy a szállás elfoglalásakor bocsássa rendelkezésre a hitelkártyáját. Amennyiben az ügyfélnek nincs hitelkártyája, a hotel az ügyféltől készpénzben kauciót igényelhet. Az ügyfél köteles az általa okozott valamennyi plusz költséget távozás előtt közvetlenül a hotelnek megtéríteni. A Pelikán nem vállal felelősséget azokért a díjakért, amelyeket a hotel kifejezetten az ügyfélnek számlázott ki.

VIII. **Speciális információk a célországokról**

1. Észak-Amerikában a hotelek csak 21 évnél idősebb vendégeket fogadnak, a fiatalabbakat csak felnőtt kísérettel.

2. A riokanok hagyományos építészeti stíluson alapuló tradicionális japán szállók. A helyi szokások betartása kötelező (pl. a vendégek kimonót viselnek és mezítláb járnak), japán ételeket szolgálnak fel, és az alkalmazottak a japánon kívül csak gyengén beszélnek idegen nyelveket.

3. Az Oroszországba látogató turisták az első hotel elfoglalásakor kötelesek idegenforgalmi adót fizetni.

IX. Speciális időszakok

1. Speciális időszaknak számít pl. az az időszak, amikor a szállás helyszínén vagy közelében nagyvásár zajlik, egyházi eredetű ünnepek vannak, az újév időszaka, jelentős sportesemények vannak a környéken stb. (a továbbiakban mint "Speciális időszakok"). A Speciális időszakok alatt a Pelikán díjai magasabbak lehetnek, mint a hotelek listaárai.

2. A Speciális időszakra vonatkozó kiegészítő hoteldíjakról a Foglалás visszajelzésekor az ügyfél tájékoztatást kaphat. Az ügyfél ilyen esetben tájékoztatást kaphat arról az időpontról, ameddig a Foglалás törölhető. Amennyiben az ügyfél nem törli időben a Foglалást, köteles kifizetni a jelen feltételek alapján felmerülő valamennyi díjat.

3. Bizonyos hotelek nem fogadják el a Foglалás kiegészítéseit, amennyiben a Speciális időszakra vonatkozó Foglалást egyszer már visszaigazolták. A Pelikán társaság erről a tényről tájékoztatja az ügyfelet.

X. A Foglалás stornózása/törlése

1. Amennyiben az ügyfél törli a foglalást, a Pelikán visszaigazolja a stornózást. Az ügyfél köteles értesíteni a Pelikán társaságot, amennyiben a visszaigazolást nem kapta meg, mivel ellenkező esetben a társaság a szolgáltatások igénybevételének elmaradása címén díjtérítést követelhet az ügyféltől.

2. Az ügyfél köteles megtéríteni a Pelikán társaságnak minden veszteséget, kárt, díjat és kiadást, amely a Pelikán oldalán a Foglалás ügyfél általi törlése következtében felmerült, beleértve a kezelési és/vagy feldolgozási költséget jelen Üzletszabályzat "E" része II. cikkelyének 2. pontja értelmében.

3. A Speciális időszakra vonatkozó kifizetett/nem kifizetett Foglалás díjtalanul nem törölhető és nem egészíthető ki azt követően, hogy a www.pelikan.hu portálján vagy a Pelikán társaság szolgáltatásait terjesztő üzleti partner portálján működő foglalási rendszeren keresztül létrejött, vagy amennyiben a törlési határidő anélkül múlt el, hogy a törlés lehetőségével éltek volna. Ha a szállás időtartamának bármely része Speciális időszakra esik, a speciális feltételek és a vonatkozó díjak valamennyi lefoglalt éjszakára vonatkoznak.

4. A Speciális időszakokon kívüli nem kifizetett szállásfoglalás díjtalanul módosítható és törölhető, de legalább 48 órával a hotelba érkezés előtt. Amennyiben a számla a számlán szereplő lejáratú időpontig és a jelen Üzletszabályzat "E" része II. cikkelyének 2. pontja értelmében nem kerül rendezésre, vagy az esedékesség a ügyfélszolgálatmal folytatott egyeztetés után nem lesz meghosszabbítva, a Foglalást a Pelikán automatikusan törli. Szolgáltatások igénybevételének elmaradása címén vagy a már kifizetett, Speciális időszakon kívüli szállásfoglalás törléséért a Pelikán stornó díjat számláz ki az ügyfélnek, amelynek összege legalább egy éjszaka árának felel meg, továbbá 7 500 HUF összegben szervizdíjat számít fel a stornó feldolgozásáért, ezeket a díjakat az ügyfél köteles kifizetni. Amennyiben az ügyfél azt állítja, hogy a Foglalást közvetlenül a hotelben törölte, az ügyfél köteles kifizetni a legalább egy éjszaka árának megfelelő díjat, valamint a 7 500 HUF díjat a Pelikán társaságnak, amennyiben a hotel vagy az üzleti partner a későbbiek folyamán díjat számolt fel a Pelikán társaságnak.

5. Amennyiben a Pelikán szolgáltatások igénybevételének elmulasztása címén díjat számláz ki az ügyfélnek, de a hotel vagy a Pelikán üzleti partnere a későbbiekben igazolja, hogy az utas a hotelben maradt, a Pelikán kiegészítő számlát állít ki az ügyfélnek a plusz éjszakákra, a számlát az ügyfél köteles rendezni.

XI. **Étkezés**

1. A Pelikán partnereivel együttműködve időről időre támogató akciókat szervez, amelyek keretében az ügyfél ingyenes vagy kedvezményes éjszakához juthat, amennyiben minimum bizonyos meghatározott számú éjszakára szállást vásárol. Bizonyos esetekben az ajánlatban feltüntetik, hogy az étkezés nem képezi az ajánlat részét. Ha ennek ellenére az utazók igénybe veszik az étkezést, a hotel az étkezések árát közvetlenül az utasoknak számlázza ki, rendszerint azok távozásakor.

2. Az árba foglalt reggelit minden hotelben az alábbi táblázatban szereplő kifejezésekkel jelölik:

Amerikai	Hideg büfé
Kontinentális	Angol
Meleg büfé	Izraeli
Japán	Marokkói
Kontinentális szobaszolgálat	Ír
Bővített büfé	Skót
Büfé bővített kínálattal	Kínai

Kontinentális - hideg reggeli, rendszerint az asztalnál tálalva. Minimum kenyérrel, dzsemrel és meleg italt tartalmaz. Tartalmazhat továbbá sonkát, sajtot vagy gyümölcsöt.

Hideg büfé/svédasztal - bővített kontinentális reggeli, önkiszolgálással. Rendszerint a kontinentális reggelivel megegyező összetevőkből áll, plusz hideg italokból, gabonafélékből és salátákból.

Meleg büfé - azonos a hideg büfével, plusz meleg ételeket is kínál, minimum szalonnát és tojást.

Amerikai - meleg étel, mint például szalonna tojással, asztalnál felszolgálva.

A fentebb nevezett információk csak útmutatásként szolgálnak, és az ételek hotelenként jelentős különbséget mutathatnak.

XII. Általános rendelkezések

1. A Foglalással kapcsolatban megkötött szerződésen alapuló jogviszonyok tekintetében a szlovák jogrend az irányadó. A Foglalással kapcsolatban megkötött szerződés alapján vagy azzal kapcsolatban felmerülő viták esetén, beleértve az érvényességéről, értelmezéséről vagy megszüntetéséről szóló vitákat, kizárólag a szlovák bíróságok illetékesek, a tárgyalási nyelv a szlovák.

2. A Pelikán nem vállal felelősséget azokért az esetekért, amikor tűzeset, földrengés, áradás, hóvihár, járvány, robbanás, sztrájk, rendzavarás, zavargás, háború, isteni beavatkozás, a közlekedés, az elektromos vagy kommunikációs rendszerek bármilyen összeomlása, vagy egyéb hasonló, a Pelikán által nem befolyásolható esemény miatt a Foglalás nem teljesíthető. Ilyen esetekben a Pelikán mindent elkövet annak érdekében, hogy az ügyfél számára alternatív szálláslehetőséget biztosítson vagy visszatérítse a kifizetett pénzeszközöket.

XIII. Az apartmanokra és villákra vonatkozó néhány különleges feltétel

1. Amennyiben az információk hozzáférhetők, a minőség értékelése a szállás általános minőségén alapul. Az illetékes szervek az adott létesítmények minősítését nem minden esetben végzik el, és ezek a minősítések nem ekvivalensek a hotelek esetén alkalmazott csillagos minősítéssel. A minősítés csak tájékoztató jellegű, csak általános útmutatóként értelmezhető, a Pelikán a minőséget nem tudja garantálni.

Osztályzat Minősítés

- | | |
|---|---|
| 1 | A minőség általánosságban elfogadható. Megfelelő bútorzattal, berendezéssel és tartozékokkal rendelkezik. |
| 2 | A színvonal általánosságban jó. Standard berendezés, szolgáltatások és gondoskodás a vendégekről. |

- 3 Jó, sőt nagyon jó színvonal. Jó színvonalon karbantartva, esztétikus elhelyezést biztosít. Megfelelő tér áll rendelkezésre, a berendezés jó minőségű.
- 4 Kitűnő minőség. A szolgáltatások a részletek tekintetében is nagyon jónak tekinthetők.
- 5 Kivételesen jó színvonal. Kiemelkedően esztétikus, színvonalas berendezés, tartozékok és felszereltség, a vezetőség kiemelkedően hatékony tevékenysége és a vendégeknek kínált kivételes szolgáltatások jellemzik. Széleskörű tartozékok, egyéni bánásmód.

2. Az apartmanban vagy a villában vagy az azokhoz tartozó eszközökben keletkezett kárért a kárt okozó személy felelős, a kár összege kiszámlázásra kerül, és a számla rendezését a távozás előtt követelik az ügyféltől.

3. Az utas köteles betartani a szállásadó által meghatározott szabályokat és rendtartást.

4. A szállást igénybe vevő személyek száma (beleértve a fiatalokat és a gyerekeket) nem haladhatja meg a Pelikán információiban maximumként meghatározott létszámot. Ellenkező esetben az érkező vendégek elszállásolását megtagadhatják vagy plusz díj kerülhet felszámításra.

5. A utasok felelnek a létesítmény igénybevételével kapcsolatos és a szállásadó által a felszerelés használata címén meghatározott bármilyen díjak kifizetéséért, mint például áram, gáz, víz, telefon, ágynemű, biztonsági szolgálat.

6. A szálláshelyre érkezéskor az utasoktól valószínűleg kauciót igényelnek majd. A tartózkodás során felmerült díjakat a hitelkártyáról vonják le.

7. A szállásra vonatkozó bármilyen illusztrációs anyag, amelyet a Pelikán az ügyfél rendelkezésére tud bocsátani, a szállásadótól származik. Az ilyen tájékoztató anyag a szállás általános bemutatására szolgál. A tényleges méretek, a design, a tartozékok, a felszerelés és berendezés eltérhet attól, mint ami az illusztráción szerepel.

XIV. A stornó-feltételekre és a feltételek kiegészítésére vonatkozó néhány rendelkezés villák és apartmanok esetén

1. A Speciális időszakokon kívül az egyes megrendelések minimálisan megkövetelt tartózkodási idejére vonatkozó Megrendelések esetén (ez rendszerint - de nem kizárólag - három éjszakát, hét éjszakát vagy többször hét éjszakát jelent) a Megrendelés törlésének díja a Foglalás

árának legalább 25 %-ával megegyező összeg, amennyiben a Megrendelés törlésére több mint 9 nappal az érkezés időpontja előtt sor került.

2. Amennyiben a Foglалás törlése az érkezési dátumot megelőző kevesebb mint 8 napon belül következett be, az ügyfél által kötelezően kifizetendő díj a Megrendelés árának 100 %-a.

3. Amennyiben az ügyfél menet közben csökkenti a lefoglalt apartmanok számát, az ügyfél ilyen eljárása az érintett apartmanokra vonatkozó Foglалás törléseként értelmezendő, miközben a Foglалás stornózására, ill. törlésére vonatkozó feltételek lépnek érvénybe. A Pelikán az adott igénynek minden esetben igyekszik díjtalanul eleget tenni, de a díjtalan intézést nem tudja garantálni.

4. A társaság nem számít fel különdíjat a Foglалásban meghatározott tartózkodás meghosszabbításáért, amennyiben ennek elintézésére több mint három nappal az érkezési dátumot megelőzően sor kerül. Az érkezés dátuma előtt három napon belül végrehajtott módosításokra vonatkozó díjakat a Foglалás tartalmazza.

[späť na začiatok](#)

D. **ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK BIZTOSÍTÁS, TRANSZFEREK ÉS EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK KÖZVETÍTÉSÉRE**

I. **Biztosítások közvetítésének általános szerződési feltételei**

1. A Pelikán és a Generali Poistovňa, a. s., odštepny závod Európska cestovná poisťovňa - székhelye: bejegyezve a Pozsonyi (III.) városi bíróság cégjegyzékében, alosztály: Sa, betétlapszám 1325/B, Cégjegyzékszám: 35 897 821, Adószám: 2021000487, Községi adószám: SK2021000487 (a továbbiakban "Biztosító") között létrejött közvetítői szerződés értelmében a Pelikán jogosult az ügyfelek számára utazási biztosítási szerződéseket közvetíteni és kötni. A biztosítási szerződés azon a napon tekintendő megkötöttnek, amikor a Pelikán bankszámláján jóváírták a teljes biztosítási díjat. A biztosítás tartalmát az ügyfél határozza meg a foglalási folyamat során a Pelikán internetes portálján, ill. a Pelikán szolgáltatásait terjesztő üzleti partner portálján. A biztosítói kockázatviselés pontos terjedelmét a Biztosító Általános biztosítási feltételei és a Biztosító utazási biztosításokra vonatkozó Szerződéses megállapodásai tartalmazzák, ezek hozzáférhetők a Pelikán internetes portálján, ill. a Pelikán társaság szolgáltatásait terjesztő üzleti partner portálján. Az ügyfél a biztosítási szerződés megkötését követően megkapja a biztosítási szerződés megkötéséről szóló elismervényt, az ügyfélkártyát, a Biztosító Általános Biztosítási Feltételeit és a Biztosító utazási biztosításokra vonatkozó Szerződéses Megállapodásait.

2. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a biztosítási viszony közvetlenül az ügyfél és a Biztosító között jön létre. Biztosítási események esetén a kárfelszámolásról a Biztosító közvetlenül az ügyféllel tárgyal, és a Pelikán nem jogosult elbírálni a biztosítási viszonyból következően érvényesített igények realitását, esetleg összegét. Az ügyfél ezennel tudomásul veszi, hogy a biztosítási viszonyból eredő bármilyen igényét közvetlenül a Biztosítónál érvényesíti.

II. **Transzfer menetjegyek árusítása**

1. Transzfer – személy- és csomagszállítási szolgáltatás autóbusszal, vonattal, hajóval, személyautóval, melynek jegyárusítását a Pelikán társaság közvetíti.

2. A szállítási feltételeket, beleértve a menetrendet az a társaság határozza meg, amelyik a transzfert biztosítja.

3. A transzfer jegy megvásárolható különálló szolgáltatásként vagy olyan kirándulás részeként, melyet a Pelikán vagy más utazásszervező szervez és a Pelikán mint utazási ügynökség árusít. Abban az esetben is különálló szolgáltatásról van szó, ha már egy meglévő utazáshoz utólagosan vásárolja az ügyfél. Amennyiben a menetjegy különálló szolgáltatásként van árusítva, a Pelikán mint a menetjegy árusítás közvetítője csak a helyes értékesítésért és a menetjegy kiállításáért felelős. Ha annak a járatnak a közlekedésében, amelyre az utas jegyet váltott probléma merülne fel, beleértve a késést, a fuvarozó a felelős.

4. A Pelikán azt javasolja, hogy abban az esetben, ha az ügyfél által megvásárolt transzfer más szolgáltatásra épül, mint pl. repülőjárat, úgy hagyjon elegendő időt és számoljon egy esetleges rendkívüli eseménnyel, amely a reptérre való késői érkezését eredményezheti. Abban az esetben, ha az ügyfél a repülőjárat késésének következtében nem éri el a transzfert, melyre megváltotta a jegyét, úgy a Pelikán nem felel a késésért és az ennek következtében az ügyfelet ért károkért. Ilyen esetben az ügyfél ahhoz a szolgáltatóhoz fordulhat kifogásával, amelynek a járatát lekérte.

III. **Gépjármű bérlet**

1. A gépjárművek bérlete a Booking.com Transport Limited társaságon keresztül kerül megvalósításra, amely globális szinten autó - és egyéb járműbérletet közvetít. A teljes megrendelésre és kifizetésre ezen társaság foglalási rendszerének a keretein belül kerül sor és a Pelikán társaságnak nincs hozzáférése az ügyfelek megrendeléséhez, kifizetési adatokhoz, a szolgáltatások nyújtásához, ill. a gépjármű bérlethez kapcsolódó, utólag megvásárolt termékek/szolgáltatások adataihoz sem. A gépjármű bérletet érintő reklamációs eljárásban, a Pelikán kizárólag kommunikációs segítséget nyújt, nincs az egyes reklamációkat érintő

semmilyen döntési jogosultsága. Ilyen jogosultsága, kizárólag a Booking.com Transport Limited társaságnak és ezen társaság üzleti partnereinek van - tehát az érintett autókölcsönzőknek és biztosítóknak. A Pelikán társaság nem felel a foglalás folyamatáért, a szolgáltatások nyújtásáért, ahogy a gépjárműbérlet esetleges további eseményeiért sem.

IV. **Online check-in**

1. A pelikán lehetőséget biztosít az ügyfeleknek a repülőjegyhez kiegészítő szolgáltatás az online check-in megrendelésére. Ez a szolgáltatás alapvetően a fapados légitársaságok jelen ASZF A.III. része szerint megvásárolt repülőjegyeihez áll rendelkezésre, de a megrendelését javasoljuk előre ellenőrizni az Ügyfélszolgálatunkon, mert a légitársaság nem szükségszerűen biztosítja minden járata számára. A szolgáltatás megrendelhető a repülőjegy megvásárlása után, de csak a Pelikán végezheti el kizárólag abban az időintervallumban, amikor ezt a konkrét légitársaság a saját feltételei szerint lehetővé teszi. A szolgáltatás díjköteles a jelen ÁSZF G részében szereplő Díjtételek jegyzéke szerint.

2. A szolgáltatás megfelelő nyújtásához elengedhetetlen, hogy az ügyfél közölje az összes utas helyes adatát, akiknek a szolgáltatást megrendeli. A következő adatokról van szó:

- a) Keresztnév és vezetéknév
- b) Neme
- c) Születési ideje
- d) Állampolgársága
- e) Az úti okmány típusa és száma
- f) Az úti okmányt kiállító ország és a lejárat dátuma

Az adatoknak meg kell egyezniük az úti okmányban szereplő adatokkal, amellyel az utas a repüléskor igazolja magát. Ha az ügyfél által közölt adatok hiányosak vagy helytelenek (helytelennek minősül akár egyetlen betű vagy számjelzés is), a javítást a légitársaság díjkötelessé teheti, és elutasíthatja az utas fedélzetre felszállását, és ezeket, valamint a többi költséget az utas viseli.

3. A megrendelt és kifizetett online check-in szolgáltatást az ügyfél nem módosíthatja és nem vonhatja vissza. Az online check-innél rendszerint a légitársaság bizonyos szolgáltatásai, például a járatváltoztatásnál az utasok változtatásánál extra feláras a check-in törlése, hogy lehetőség legyen egy ilyen szolgáltatás nyújtására. Ezután az online check-int újra végre kell hajtani.

4. Az online check-in szolgáltatás bizonyos légitársaságoknál további szolgáltatásokat is tartalmazhat (például ülőhely kiválasztása a repülőn), javasoljuk, hogy tájékozódjon ezekről a szolgáltatásokról.
5. Ha a szolgáltatás a légitársaság részéről visszaigazolásra kerül, de módosul vagy törlésre kerül a repülőjegy, amelyhez kapcsolódik, a sztorrió szolgáltatást a légitársaság adott repülőjegyre érvényes hivatalos feltételei szabályozzák. A Pelikán adminisztratív díj soha nem visszatérítendő. A Pelikán társaság nem tartozik felelősséggel az ügyfélnek a szolgáltatás légitársaság részéről történő nyújtásának elmaradása miatt a repülőjegy módosításakor/sztornózásakor, ha a hiba nem az ő oldalán történt.
6. A légitársaság részéről (például a honlapján) felmerülő műszaki hiba, és ha a többszöri kísérlet ellenre sem sikerül a Pelikán részéről szolgáltatás nyújtása, az ügyfél visszakapja a megrendelt szolgáltatás teljes díját. A pelikán viszont nem felelős az ügyfélnek keletkezett károkért, ha a szolgáltatás nem teljesíthető, ha a hiba nem a Pelikán oldalán áll

V. **Priority Boarding**

1. A pelikán lehetőséget biztosít az ügyfeleknek a repülőjegyhez kiegészítő szolgáltatás a priority boarding megrendelésére. Ez a szolgáltatás alapvetően a fapados légitársaságok jelen ASZF A.III. része szerint megvásárolt repülőjegyeihez áll rendelkezésre, de a megrendelését javasoljuk előre ellenőrizni az Ügyfélszolgálatunkon. Javasoljuk, hogy az ügyfél a szolgáltatás iránti érdeklődése esetén rendelje meg azonnal a repülőjegy vásárlás után. A szolgáltatás a legkésőbb azelőtt kérhető, mielőtt a konkrét repülőjegyre elvégezték az online check-int. A szolgáltatást a légitársaságok csak korlátozott számú utasnak kínálják az adott járaton. A Pelikán ezért nem vállal kezességet a szolgáltatás légitársaság részéről történő megerősítésére. A szolgáltatás díjköteles a jelen ÁSZF G részében szereplő Díjtételek jegyzéke szerint, a díjat a légitársaság számlázza ki, de a szolgáltatás teljes díjának nagyságáról az ügyfelet előre tájékoztatják.
2. A légitársaság által visszaigazolt priority boarding szolgáltatást az ügyfél nem módosíthatja és nem vonhatja vissza.
3. A priority boarding szolgáltatás bizonyos légitársaságoknál további szolgáltatásokat is tartalmazhat (például egy további kézipoggyász), javasoljuk, hogy tájékozódjon ezekről a szolgáltatásokról.
4. Ha a szolgáltatás a légitársaság részéről visszaigazolásra kerül, de módosul vagy törlésre kerül a repülőjegy, amelyhez kapcsolódik, a sztorrió szolgáltatást a légitársaság adott repülőjegyre érvényes hivatalos feltételei szabályozzák. A Pelikán adminisztratív díj soha nem visszatérítendő. A Pelikán társaság nem tartozik felelősséggel az ügyfélnek a szolgáltatás légitársaság részéről történő nyújtásának

elmaradása miatt a repülőjegy módosításakor/sztornózásakor, ha a hiba nem az ő oldalán történt.

VI. **Ajándékutalvány**

Az ügyfélnek lehetősége van ajándékutalvány vásárlására minimum 10 000 Ft értékben a www.pelikan.hu weboldalon az Ajándékutalvány fülön, vagy a szallas@pelikan.hu email címen. Ezután e-mailben elküldjük az ügyfélnek a Díjbekérőt. Az ajándékutalvány teljes összegének befizetése után az ügyfél kap egy egyedi kódot, melyet felhasználhat az Ügyfélszolgálat segítségével történő foglalás során.

Az ajándékutalványt az ügyfél, vagy azon személy, aki az ajándékutalványt vagy az egyedi kódot bemutatja a Pelikánnak, repülőjegy és/vagy szállás és/vagy utazás, vagy a www.pelikan.hu-n található kínálatunkból saját maga által összeállított termékcsomag megvásárlására használhatja fel.

Az ajándékutalvány online is felhasználható, a kiválasztott szolgáltatások megrendelése során, ahol az ügyfél az ajándékutalványon szereplő teljes egyedi kódot beírja a Kedvezmény kód/Ajándékutalvány mezőbe a szolgáltatás megrendelése során. Ezt követően az ügyfélnek lehetősége van ellenőrizni az ajándékutalvány értékének beszámítását, a megrendelés megerősítése és elküldése előtt, ahol a megrendelés egy részét, vagy a teljes megrendelést ajándékutalvánnyal fizeti ki, a megrendelt szolgáltatások értékének és típusának függvényében. Ha az ügyfélnek nem sikerül érvényesítenie az ajándékutalványt a feltüntetett formában, vagy ha az ügyfél esetében a levont összeg nem egyezik az ajándékutalványon szereplő értékkel, javasoljuk, hogy az ügyfél a legközelebbi nyitvatartási időben lépjen kapcsolatba az Ügyfélszolgálattal.

A Pelikán társaság nem felel a kiválasztott termékek árának növekedéséért, ha az ajándékutalvány érvényesítése lehetetlenné vált, amit az ajándékutalvány helytelen felhasználása, vagy annak érvényesség utáni felhasználása okozott, vagy ez bármilyen más olyan okból történt, amit nem a Pelikán társaság okozott.

Az ügyfél az ajándékutalványt offline megrendelésnél is felhasználhatja. Ahhoz, hogy az ügyfél elkerülje az általa a megrendelésben kiválasztott termékek/szolgáltatások árának emelkedését, szükséges, hogy az ajándékutalvánnyal való fizetési mód esetén, nyitvatartási időben kapcsolatba lépjen az Ügyfélszolgálattal, még a megrendelés létrehozásának napján, és egyben az ügyfél által létrehozott megrendelés legkésőbbi fizetési határideje előtt minimum 3 órával. Egyéb esetben a Pelikán nem felel a megrendelésben kiválasztott termékek árának emelkedéséért.

A légitársaságok és más szolgáltatók által meghatározott repülőjegy értékesítési eljárásból kifolyólag a Pelikán nem garantálja, hogy az ügyfél által kiválasztott szolgáltatások/termékek árait nem emeli a szolgáltató, egészen a termék/szolgáltatás kiállításáig/megvásárlásáig.

Az ügyfél így az ajándékutalványát annak tudatában használja fel vásárlásra, hogy a légitársaság részéről jogszerű áremelés kockázata áll fenn. Amennyiben a megrendelés ára megnő, az ügyfél eldöntheti, hogy a megrendelés megemelt árát elfogadja-e, vagy a Pelikán keres számára megfelelő alternatívát.

Ha az ügyfélnek egyik lehetőség sem felel meg, jogosult a megrendelés teljes összegének visszatérítésére és az ajándékutalványt újból felhasználhatja. Az ajándékutalvány a létrehozásától a következő naptári év végéig érvényes, kivéve, ha más érvényességi idő van feltüntetve az ajándékutalványon. Az utalvány átruházható, vissza nem téríthető, nem váltható készpénzre. Az ajándékutalvánnyal vásárolt szolgáltatások /termékek sztorizását és módosítását az adott termék szolgáltatója és a Pelikán üzletszabályzata szabályozza, függetlenül attól, hogy azok kifizetése részben vagy teljesen ajándékutalvánnyal történt.

Az ügyfél az ajándékutalványt minimálisan az ajándékutalványon feltüntetett névérték összegében használhatja fel szolgáltatások vásárlására. Az ajándékutalvány névértékénél alacsonyabb értékű szolgáltatás vásárlása esetén az árkülönbség nem visszatéríthető. Abban az esetben, ha a vásárolt szolgáltatás ára magasabb, mint az ajándékutalványon szereplő összeg, az árkülönbözetet annak a személynek számlázzuk ki, aki az ajándékutalványt a Pelikánnál felhasználta.

Az ajándékutalványt több megrendelésre is felhasználható. Abban az esetben, ha az ügyfél több megrendelésre szeretné felhasználni az ajándékutalványt, szükséges előre jeleznie az Ügyfélszolgálatnak, akik ezt lehetővé teszik. Az ajándékutalványt nem lehet felhasználni azután, hogy a megrendelés már más módon megfizetésre került. Egy megrendelés fizetésére több ajándékutalvány is felhasználható.

A Pelikán társaság nem vállal felelősséget az ajándékutalvány jogosulatlan személy általi visszaéléséért.

Az ajándékutalvány nem használható fel a www.pelikan.hu oldalon az Autóbérlés fül alatt található autóbérlésre és az azzal kapcsolatos szolgáltatások megrendelésére, valamint a Szállás fül alatt lévő szállások megrendelésére.

a. **Rendkívüli ajándékutalványok**

1. Speciális online ajándékutalvány

A Pelikán egy speciális online ajándékutalványt ajánl azon ügyfeleinek, akiknek a kialakult helyzet miatt törölték járatukat. Az ajándékutalvány a repülőjegy visszatérítésének egyik lehetséges módja.

Amennyiben ügyfelünk az ajándékutalvány mellett dönt, a Pelikán utazási irodánál felhasználható ajándékutalványt azonnal megkapja

elektronikus formában, amint a légitársaság jóváhagyja a visszatérítés pontos összegét. Az ajándékutalvány létrehozása után a visszatérítés módját már nem lehet megváltoztatni.

Az ügyfél pénzbeli visszatérítést kérhet a nem felhasznált összegért a pelicantravel.com társaságtól, ha nem használja fel az online ajándékutalványt foglalásra / megrendelésre a megadott érvényességi időn belül.

Az Általános üzletszabályzat VI. Ajándékutalvány pontjában meghatározott további feltételek a speciális ajándékutalványokra is vonatkoznak.

2. Törölt járatért kapott voucher

A Pelikán társaság az adott légitársaság által a törölt járatokra nyújtott visszatérítés formájában vouchert állíthat ki az ügyfeleknek a törölt járatokért. A vouchert az a légitársaság dolgozza fel, amelynek járatára az eredetileg megvásárolt repülőjegy szólt, és amely törölte a járatokat.

A voucher konkrét feltételeit és felhasználási lehetőségeit az a légitársaság határozza meg, amelynek termékeire és szolgáltatásaira a törölt járatért kapott voucher beváltható. A törölt járatért kapott voucher a légitársaság által meghatározott feltételekhez és felhasználási lehetőségekhez igazodik. A törölt járatért kapott voucher nem használható fel szervizdíj vagy a Pelikán által felszámított díj, illetve utazási biztosítás stb. kifizetésére. A törölt járatért kapott voucher az érvényességi idő letelte után nem téríthető vissza, kivéve, ha az adott esetre más feltételek vonatkoznak. A törölt járatért kapott voucher nem átruházható, azt csak az a személy veheti igénybe, akinek a járatait törölték, kivéve, ha az adott esetre más feltételek vonatkoznak. A törölt járatért kapott voucher csak egy vásárlás (rendelés) során használható fel, kivéve, ha az adott esetre más feltételek vonatkoznak. A törölt járatért kapott voucher felhasználásához szükséges információkat és utasításokat a voucher egyedi kódjával együtt elektronikus úton küldjük el az ügyfélnek, azok a Pelikán társaság weboldalán is elérhetők lesznek a Rendeléskezelés menüpont alatt, annál a megrendelésnél, amelynek törölték a járatait.

A voucher igénybevételének lehetőségéért és mértékéért az a légitársaság tartozik felelősséggel, amelynél a törölt járatért kapott voucher beváltható. A légitársaság mint lebonyolító a voucher kiállítását követően is fenntartja magának a jogot a felhasználási feltételek esetleges módosítására. Abban az esetben, ha az ügyfél korábban már beváltotta a vouchert, a Pelikán társaság nem tesz eleget a törölt járatért kapott voucher felhasználása iránti igényének, és bármilyen térítés nélkül törli a törölt járatért kapott vouchert.

A jelen ÁSZF „D” fejezetének VI. Ajándékutalványok c. részében foglalt egyéb rendelkezések értelemszerűen alkalmazandók a törölt járatért kapott voucherre.

b. Utalványkód

A Pelikán társaság utalványkód kiállításával kedvezményt nyújthat termékeire és szolgáltatásaira. Az utalványkódot az ügyfél vagy a kódot felmutató személy a kód típusától függően repjegyek és/vagy szállás és/vagy utazás, esetleg a www.pelikan.hu oldalon kínált szolgáltatások tetszőleges kombinációjának megvásárlására használhatja.

A Pelikán reklamációs eljárás keretében egyedi utalványkódot kínálhat ügyfelei számára, továbbá általános utalványkódokat marketingkampányok során, valamint társult partnerei számára a repjegy teljes árából adott kedvezmény formájában, esetleg egyedi utalványkódot a Premium Support termékhez a szolgáltatási díjból adott kedvezmény formájában.

Az utalványkód érvényességét, konkrét típusának felhasználási módját és értékét az adott utalványkód ügyfélnek való átadásakor pontosítjuk. Az utalványkód ajándékutalvány beszerzésére nem használható. Az utalványkód átruházható, de nem visszatéríthető és készpénzre nem váltható.

Az utalványkóddal beszerzett szolgáltatások/termékek törlésére és módosítására az adott szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a Pelikán üzletszabályzatai vonatkoznak, tekintet nélkül arra, hogy azt csak részben vagy teljes egészében fizették-e ki utalványkóddal. Az utalványkód a megrendelés törlése esetén nem visszatéríthető, az ügyfél nem tarthat igényt annak ismételt felhasználására.

A Pelikán nem vállal felelősséget az utalványkóddal jogosulatlan személyek által elkövetett visszaélések következményeiért.

A jelen ÁSZF „D” fejezetének VI. Ajándékutalványok részében foglalt egyéb rendelkezések az utalványkódokra értelemszerűen alkalmazandók.

VII. Parkolókértékesítés

1. A Pelikán parkolókértékesítésének közvetítésével is foglalkozik. A parkolókértékesítés parkolóhely bérletét biztosítja, az utas személygépjárműje számára, meghatározott időszakokra. A Pelikán ebben az esetben reptéri parkolási szolgáltatások közvetítőjeként lép fel, nem ő a szolgáltató. A parkolókértékesítés megrendelése történhet elektronikus úton, telefonon vagy személyesen a Pelikán telephelyén a pelicantravel.

com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika cím alatt.

2. A parkolókártyák kiállítása történhet elektronikus formában, ebben az esetben online parkolásfoglalást jelent, vagy nyomtatott papírkártya formájában a parkolási időszak feltüntetésével.

3. A Pelikán elektronikus parkolókártyákat értékesít a pozsonyi repülőtér közelében és a prágai repülőtér közelében lévő parkolóhelyekre. Az ügyfél a megrendelésében saját felelősségére foglalja le a parkolókártyát, megfelelő időszak feltüntetésével, hogy legyen elegendő ideje a reptéri transzferre és a poggyász leadására. A parkolókártyák elektronikus formában kerülnek kiállításra, és azokat a kifizetés után az ügyfél e-mail címére küldik. Az elektronikus parkolókártya az alábbiakat tartalmazza: az érkezés pontos dátumát és időpontját, és a parkoló elhagyásának pontos dátumát és időpontját. A két időpont közötti időszakra fizeti az ügyfél a parkolást. Ha az ügyfél túllépné a kifizetett parkolási időt, az árkülönbséget a helyszínen a parkoló üzemeltetőjének fizeti ki. A pozsonyi reptér melletti parkolóban történő parkolás esetében, már a parkolóhelyre való behajtáskor be kell mutatni a kinyomtatott parkoló vouchert, egyéb esetben a parkoló üzemeltetője megtagadhatja a szolgáltatást, a kifizetett parkolódíj visszatérítésére és kártérítés fizetésére való jogosultság nélkül. Az elektronikus parkolókártya megrendelése automatikusan tartalmazza a pozsonyi parkolóból a reptérre és a reptérről a parkolóba történő transzfert mikrobusszal, mely a nap 24 órájában rendelkezésre áll.

4. A Pelikán nyomtatott formájú parkolókártyákat értékesít a bécsi reptéri parkolókba (Parkhaus 4, Parkplatz C és Parkplatz Mazur). A parkolókártyák átvehetők személyesen a Pelikán telephelyén, ha ezt az ügyfél a megrendelésben, vagy közvetlenül ezt követően feltünteti. Egyéb esetben a parkolókártyákat futárszolgálattal küldjük az ügyfél által a parkolókártyák vásárlása során feltüntetett címre. Az ügyfél köteles valós, létező címet feltüntetni a megrendelésében, ahová a parkolókártyát kézbesíteni lehet, és ahol azt időben átveheti. Abban az esetben, ha parkolókártyát nem lehet az ügyfél által megadott címre kézbesíteni, vagy azt a megadott címen az ügyfél nem veszi át, és ebből kifolyólag a parkolókártya visszakerül a küldő félnek, a Pelikán a parkolókártya ügyfél által megadott más címre történő újbóli kézbesítéséért 1500 Ft pótdíjat számol fel. Abban az esetben, ha a parkolókártya másodszori kézbesítése helyett az ügyfél a személyes átvételt választja a Pelikán telephelyén, és erről a tényről telefonon vagy elektronikus postai úton időben értesíti a Pelikánt, az 1500 Ft pótdíj kifizetésétől eltekintünk. A parkolókártyákon kijelölésre kerül az előre kifizetett parkolási órák száma és a parkolókártya érvényessége. A parkolókártya egyszeri felhasználásra szól. Az ugyanarra a parkolóra kiadott parkolókártyák szabadon kombinálhatók, és egy parkolás kifizetésére több parkolókártya is felhasználható. Amennyiben a kártyán a felhasználás után még maradnak előre kifizetett parkolási órák, azok a kártya felhasználása után elvesznek. A parkolókártya a kártyán feltüntetett dátumtól érvényes. A Pelikán nem vállalt felelősséget a kártya helytelen használatából eredő károkért. Abban az esetben, ha a parkolókártya bizonyítottan nem működik, az ügyfél csak az utazási irodában a parkolókártyáért kifizetett összeg visszafizetésére jogosult. Semmilyen más teljesítésre nem jogosult a parkolókártya működésképtelenségével vagy fel nem használásával kapcsolatban. A

parkoló üzemeltetője, a parkolóhelyek csökkent kapacitása esetében, a bécsi repülőtéren végzett építési munkálatok során, fenntartja annak jogát, hogy a gépjárműveket esetlegesen más parkolóba irányítsa át. A parkolókártya megvásárlása nem garantál szabad parkolóhelyet a kiválasztott parkolószektorban.

5. A parkolókártya működésképtelenségére vonatkozó reklamációt azonnal a hiba felmerülésénél be kell jelenteni, közvetlenül a repülőtéren, a parkoló felügyelőjének, a 4. sz. emeletes garázs – Parkhaus 4 földszintjén lévő "Kassa" feliratú pénztárban. A Mazur parkoló esetében a reklamációt a behajtási sorompónál jobbra található pénztárnál kell bejelenteni. A nyomtatott parkolókártyák esetében az esetleges későbbi reklamációkat az üzemeltető elutasíthatja, mivel már nincs lehetősége a parkolókártya állapotának közvetlenül a helyszínen történő ellenőrzésére. A Pelikán nem vállal felelősséget a parkolókártyák nem megfelelő kezeléséért. A Pelikán, mint közvetítő nem vállal felelősséget a parkolókártyák ezáltal okozott működésképtelenségéért. Ha az ügyfél különböző okok miatt, közvetlenül a helyszínen nem tudja reklamálni a parkolókártyát, a reklamáció később is benyújtható a Pelikán közvetítésével, éspedig az alábbiak szerint: az ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZAT E. részének REPÜLŐJEGYEK, UTAZÁSOK ÉS SZÁLLÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, VALAMINT BIZTOSÍTÁSOK KÖZVETÍTÉSÉRE ÉS EGYÉB TERMÉKEK/SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZÖS RENDELKEZÉSEI, Reklamációs eljárás című V. cikkében feltüntetett módon. Abban az esetben, ha a parkolókártya működésképtelenségét a parkolókártyák kibocsájtója okozta, a Pelikán a reklamációt továbbítja a parkolókártyák kiadásáért felelős cégnek.

6. A nyomtatott parkolókártyákat a kártyán feltüntetett érvényességi időn belül fel kell használni, az elektronikus parkolókártyák a rajta feltüntetett pontos dátumig és időpontig használhatók fel. Elektronikus parkolókártyák esetében a parkolás lemondása 3 napon belül lehetséges, a parkolás érvényesség megkezdése előtt. A nyomtatott parkolókártyák lemondása legkésőbb a parkolókártya érvényességének befejezése előtt 6 hónappal lehetséges. Az elektronikus parkolókártyák lemondása lemondási kérelem formájában történik, melyet az alábbi e-mail címre kell küldeni: repulojegy@pelikan.hu, a nyomtatott parkolókártyák lemondása az írásos lemondási kérelem alábbi címre való megküldésével történik: pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, a parkolókártya csatolásával együtt. A nyomtatott parkolókártya kézbesítése nélkül a parkolókártyák e típusa nem szternózható. A lemondási kérelem és parkolókártya elküldésének költségei az ügyfelet terhelik. Az ügyfél számára a parkolási díjat arra a bankszámlára utalják vissza, amelyről a parkolókártyát kifizette. A nyomtatott és elektronikus formájú parkolókártyák lemondási díja egyaránt 7500 Ft/parkolókártya. Abban az esetben, ha a parkolókártya az ügyfél olyan megrendelésének részét képezte, mely tartalmaz repülőjegyet, utazást/szállást is, és ezek a szolgáltatások a légiszállító/az utazásszervező vagy a szállás beszállítójának hibájából:

- a) megszüntetésre kerül, és az ügyfél ebből kifolyólag a parkolókártyát le szeretné mondani, a Pelikán nem számláz lemondási díjat;
- b) módosításra kerül, meghosszabbodik a kifizetett, megrendelt parkolási idő, az ügyfél lemondhatja a parkolást, lemondási költség fizetése nélkül, vagy a parkolási időt az adott parkolóhelyen meghosszabbíthatja, a

hosszabbítás díjának kifizetésével;

c) módosításra kerül úgy, hogy a parkolási időszak megmarad az eredeti megrendelés alapján, csak a dátumokat kell módosítani, a Pelikán az ügyfél kérésére ingyenesen módosítja azt;

d) módosításra kerül úgy, hogy a parkolási időszak megrövidül, az ügyfélnek nem térítik vissza a fennmaradó összeget, és a parkolás lemondása csak díjfizetés ellenében lehetséges.

VIII. **Prémium ügyfélszolgálat - Prémium segítségnyújtás**

1. A Prémium Ügyfélszolgálat (a továbbiakban „Prémium ÜSz”-ként is) a Pelikán társaság ügyfélszolgálatának extra szolgáltatásait foglalja magában, amelyek kötelező érvénnyel, kizárólag a repülőjegy megrendelésekor rendelhetőek meg. A Prémium ÜSz utánrendelésére nincs mód. A Prémium ÜSz kizárólag azokra a megrendelésekre és repülőjegyekre vonatkozik, amelyekkel együtt megrendelték. A Prémium ÜSz a standard szolgáltatásokon felül az alábbi szolgáltatásokat foglalja magában:

a) Az Ügyfélszolgálat standard módon áll az ügyfél rendelkezésére, ugyanakkor az utazás alatt az ún. hívógomb segítségével is kapcsolatba lehet lépni az Ügyfélszolgálattal. A gomb a Megrendelés kezelése felületre való bejelentkezés után áll az ügyfél rendelkezésére. A hívógombra való kattintást követően az Ügyfélszolgálat legkésőbb 15 percen belül telefonon felhívja az ügyfelet.

b) 100% kedvezmény a Pelikán szolgáltatási díjából a repülőjegy ügyfél részéről történő első módosításakor vagy törlésekor, beleértve a repülőjegy void tranzakcióval való törlését a kiállítás napján, amennyiben azt a légitársaság engedélyezi;

c) 100% kedvezmény a Pelikán online check-in szolgáltatásának díjából, amennyiben azt a légitársaság az adott járaton engedélyezi. A szolgáltatás a repülőjegy típusától függően automatikusan vagy az ügyfél által a Megrendelés kezelése felületen megadott kérésre áll rendelkezésre. A sikeres online check-int követően a létrehozott beszállókártyát az ügyfél által megadott e-mail-címre küldjük el. Az online check-in végrehajtásának lehetősége és határideje az adott légitársaság feltételeitől függ, és elengedhetetlenül fontos, hogy az ügyfél időben átadja a Pelikánnak a végrehajtáshoz szükséges összes adatot.

d) 100% kedvezmény a repülőjegyhez tartozó speciális szolgáltatásokért fizetendő Pelikán szolgáltatási díjból, amennyiben e szolgáltatások biztosítása lehetséges és azt az adott légitársaság visszaigazolta (lásd a speciális szolgáltatások leírását a jelen ÁSZF A. részében);

e) Kedvezmény a Pelikánon keresztül leadott következő jövőbeni megrendelésre. A kedvezmény mértéke azon repülőjegy-rendelés teljes árától függ, amelyhez az ügyfél a Prémium Ügyfélszolgálatot megrendelte (az árba nem számít bele a további megrendelt

szolgáltatások – pl. biztosítás, parkolás stb. – ára, valamint a repülőjegyhez utólagosan megvásárolt szolgáltatások – a speciális szolgáltatásokat is beleértve – ára). Az kedvezmény mértékének meghatározása:

A repülőjegyek teljes ára a megrendelés alapján:	A kedvezmény mértéke:
0-40000 HUF	1500 HUF
40001 - 65000 HUF	2500 HUF
65001 - 160000	3500
160 001 és afölött	5000 HUF

A kedvezmény a megrendelt repülőjegyek kiállítását követően az ügyfél általa megadott e-mail-címre elküldött egyedi kedvezménykóddal vehető igénybe. A kedvezmény igénybevétele online történik a következő megrendelésnél; a kód annak kiállításától és elküldésétől számított 3 hónapig érvényes. A kedvezmény kizárólag a szolgáltatási díjra vonatkozik, ajándékutalvány beszerzésére nem használható. A kedvezmény igénybevételére megfelelő módon alkalmazandóak a jelen ÁSZF ajándékutalványokra vonatkozó rendelkezései.

2. A Prémium ÜSz annak kifizetését követően nem törölhető; a Prémium ÜSz megrendeléséért felszámított 15 €/megrendelés (5000 HUF) összeg visszatérítésére nincs mód. A Prémium Ügyfélszolgálathoz tartozó szolgáltatások és előnyök kihasználása önkéntes alapon történik, azok kihasználásának elmulasztása vagy részben történő kihasználása esetén az ügyfél visszatérítésre, vagy részleges visszatérítésre nem tarthat igényt. Egy adott Prémium Ügyfélszolgálathoz tartozó szolgáltatások és előnyök nem vihetők át másik megrendelésre.

IX. **Szállás - booking.com**

1. A Hotelek könyvjelzőn vagy a Megrendeléskezelő kiegészítő szolgáltatásaként működő szállásrendelési hivatkozásokon keresztül, esetleg az ügyfélnek a más szolgáltatásokra vonatkozó meglévő megrendeléseikhez küldött mailek útján megvalósuló szállásrendelést a szállásrendelések globális közvetítésével foglalkozó Booking.com B.V. cég intézi. A megrendelés és a fizetés egész folyamata ennek a cégnek a foglalási rendszerében zajlik, a Pelikánnak nincs hozzáférése az ügyfelek ilyen megrendeléseikhez, fizetési adataikhoz, a megrendelésben foglalt szolgáltatás teljesítéséhez, sem a szállásrendeléshez utólagosan

hozzáadott termékekkel/szolgáltatásokkal kapcsolatos adatokhoz. A szállásrendeléssel és a kiegészítő szolgáltatásokkal kapcsolatos reklamációs eljárás során a Pelikán mindössze segítséget nyújt az ügyfelek számára a kommunikáció során, az ilyen reklamációs ügyekben a Pelikán nem rendelkezik döntéshozatali jogosultsággal. Ilyen jogosultsága kizárólag a Booking.com B.V. társaságnak és üzleti partnereinek, azaz az érintett szállásadási létesítményeknek, esetleg a további szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatóknak van. A Pelikán nem vállal felelősséget a szállásrendelés és a további szolgáltatások megrendelésének folyamatáért, a megrendelt szolgáltatások kifizetéséért, a szolgáltatásnyújtás megfelelő teljesítéséért, sem a szállásrendelés kapcsán esetlegesen felmerülő egyéb körülményekért. A Pelikán nem jogosult igazolást kiadni az így megvalósult megrendelésekről; ezzel kapcsolatban forduljon a Booking.com B.V. céghez, vagy közvetlenül a szállásadási és egyéb szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókhoz.

X. Belépőjegy

1. Belépőjegy – értékpapír és megerősítés az adott eseményre történő belépés megvásárlásáról, melynek az értékesítését a Pelikán az Ügyfél kérésére közvetíti.
2. A belépőjegy megrendelése a különféle rendezvényekre szóló belépőjegyek értékesítésével foglalkozó Desert Adventures társaságon keresztül történik. A megrendelési és fizetési folyamat a Pelikán társaságon keresztül megy végbe. A belépőjegyek megrendelése elektronikus úton, telefonon keresztül vagy személyesen a Pelikán, a pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika címen található irodájában történik. A megadott adatok alapján a Pelikán kiállít egy, a belépőjegy árának térítéséhez szükséges díjbekérő számlát, és az adott belépőjegyet megrendeli a Desert Adventures társaságnál, ill. az ő üzleti partnerénél. A belépőjegy megvásárlását a Pelikán az adott belépőjegy, a végszámla és az esemény aktuális feltételeinek elküldésével igazolja vissza az Ügyfélnek.
3. A rendezvényre való belépés aktuális feltételei, ill. a rendezvény szervezőjének általános üzleti feltételei a megrendelés teljes ideje alatt az ügyfél rendelkezésére állnak, közvetlenül a kiválasztott esemény vagy rendezvényszervező weboldalán.
4. A Pelikán a szolgáltatás közvetítőjeként jár el, nem szolgáltatója és nem szervezője a rendezvénynek. A Pelikán ebben a folyamatban csak fizetési helyként jár el, ezért nem vállal felelősséget az Ügyfélnek az esemény elmaradása miatt okozott károkért.
5. A belépőjegy és egyéb szolgáltatások megrendelésével kapcsolatos panaszkezelési eljárásban a Pelikán segítséget nyújt az Ügyfélnek a kommunikációban, viszont nincs joga az egyéni panaszok elbírálására. A panaszok elbírálására kizárólag a Desert Adventures és üzleti partnerei - a rendezvény szervezője – vannak felhatalmazva.

spät na začiatok

E. REPÜLŐJEGYEK, UTAZÁSOK ÉS SZÁLLÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE, VALAMINT BIZTOSÍTÁSOK KÖZVETÍTÉSÉRE ÉS EGYÉB TERMÉKEK/SZOLGÁLTATÁSOK ÉRTÉKESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK KÖZÖS RENDELKEZÉSEI

I. **Kézbesítés**

1. A repülőjegyek és az egyéb termékek/szolgáltatások a kifizetésük után kerülnek kiállításra és az ügyfélnek megküldésre, azaz azt követően, hogy a termék és valamennyi további megrendelt szolgáltatás és kedvezmény teljes összegét jóváírják a Pelikán bankszámláján, kivéve, ha azok kiállítását más olyan körülmény befolyásolja, mely feltétele azok elkészítésének és kézbesítésének.

2. A repülőjegyek és az egyéb termékek/szolgáltatások a beszállító által meghatározott, nem befolyásolható forma függvényében kerülnek kézbesítésre az ügyfélnek, az alábbi módon:

(i) **E-mailben** - a rendszer automatikusan ellenőrzi az elektronikus repülőjegy kiállításának a lehetőségét. Amennyiben a repülőjegy elektronikus kiállítható, kizárólag elektronikus formában kerül elküldésre az ügyfélnek, arra az e-mail címre, amelyet az ügyfél a repülőjegy-foglalás során megadott. Az egyéb termékeket /szolgáltatásokat és az azokhoz kapcsolódó dokumentációt az ügyfél rendszerint e-mailben kapja meg, kivéve, ha a Pelikán úgy dönt, hogy az egyéb termékeket/szolgáltatásokat és az azokhoz kapcsolódó dokumentációt futárszolgálattal küldi el.

(ii) **Futárszolgálattal SK területén belül** - amennyiben az ügyfél ezt a módot választja, számára automatikusan kiszámlázzák az Üzletszabályzat G része szerinti aktuális díjtáblázat alapján a repülőjegy és/vagy egyéb termék/szolgáltatás futárszolgálattal HU területén belül történő kézbesítési díját. Ebben az esetben a repülőjegyet és/vagy egyéb terméket/szolgáltatást az ügyfélnek közvetlenül a lakóhelyén kézbesítik, az összeg jelen Üzletszabályzat "E" része II. cikkelyének 2. pontja szerinti jóváírását követő napon, amennyiben Pozsonyon kívüli kézbesítésről van szó. A Pelikán nem vállal felelősséget az ügyfelet ért károkért, amelyek a küldemény késői kézbesítése miatt következtek be. A kézbesítésért a külső futárszolgálat felel. A szombati kézbesítésre és a következő nap 08.30-ig ill. 10.30-ig történő kézbesítésre plusz díj vonatkozik, amelyről az ügyfélszolgálatnál érdeklődhet.

(iii) **Futárszolgálattal SK területén kívül** - amennyiben az ügyfél ezt a módot választja, számára automatikusan kiszámlázzák a futárszolgálatokkal kötött aktuális szerződések szerinti kézbesítési díjat, melyről az ügyfelet előre tájékoztatják, és lehetősége lesz eldönteni, hogy él-e ezzel a kézbesítési lehetőséggel. A kiválasztott országok és az azok területére történő kézbesítésre vonatkozó díjak az Üzletszabályzat G

része szerinti aktuális díjtáblázatban kerülnek feltüntetésre, a repülőjegy az adott országokba futárszolgálattal történő kézbesítésére vonatkozó részről. A kézbesítésért a külső futárszolgálat felel.

3. Az ügyfél köteles minimum 24 órával a felszállás előtt a Pelikán ügyfélszolgálatán, ill. közvetlenül a légitársaságon keresztül megerősíteni a járatot, tekintettel arra az esetre, ha a légitársaság módosította volna a felszállás időpontját vagy törölte volna a járatot. A Pelikán nem vállal semmilyen felelősséget a légitársaság által esetlegesen törölt járatért vagy a felszállás idejének a módosításáért. Abban az esetben, ha a járat módosítására vagy törlésére a Pelikán nyitvatartási idején kívül kerül sor, ill. a légitársaság az adott tényeket a nyitvatartási időn kívül jelenti be, esetleg a módosítás vagy törlés a felszállás előtt kevesebb, mint 24 órával következik be, az ügyfél köteles az esetlegesen keletkezett kárának megtérítését közvetlenül attól a légi közlekedési vállalatától követelni, melynek járatán helyet vásárolt. A Lot Polish Airlines társaságnál 72 órával a tervezett indulás előtt kell érdeklődni az esetleges változásokról.

4. Az Izraelbe/Izraelből történő repülőutak, transzatlanti járatok és az ún. long-haul, tehát a nagyobb távolságokba vezető repülőutak esetében, melyeket általában minden légitársaság saját maga határoz meg, a tervezett indulás előtt legalább 3 órával meg kell jelenni a repülőtéren.

II. **A szolgáltatások árának kifizetési feltételei**

1. Az ügyfél a repülőjegyeket és egyéb termékeket/szolgáltatásokat az alábbi módon fizetheti ki a Pelikán társaságnak:

(i) **Banki ÁTUTALÁSSAL/közvetlen BEFIZETÉSSSEL a számlára** - a rendszer által automatikusan generált fizetési utasítások alapján. A fizetési utasítások a Pelikán által a repülőjegy, utazás, biztosítás és/vagy egyéb termék vagy szolgáltatás lefoglalásáról küldött visszaigazoló e-mail részét képezik. Az ügyfél a teljes összeget a Pelikán társaság fizetési utasításban feltüntetett bármely bankszámlájára átutalhatja. A fizetésnél fel kell tüntetni a helyes azonosítót (számla sorszámát) a megjegyzés rovatban. Az ügyfél döntésén múlik, hogy olyan fizetési módot válasszon, hogy a teljes számlázott összeg időben jóváírásra kerüljön a Pelikán társaság bankszámláinak egyikén, azaz a fizetési utasításban megadott fizetési határidőn belül. Ha helytelen jelölés vagy a fizetés jelölésének hiánya miatt nem azonosítható megfelelően a kifizetés, a kifizetés idejének azt az időpontot tekintjük, amikor a kifizetés megfelelően azonosíthatóvá válik.

(ii) **HITELKÁRTYÁVAL** - csak azok számára, akik rendelkeznek dombornyomott hitelkártyával vagy olyan bankkártyával, melyeknél beállítható az online internetes vásárlás engedélyezése. Más bankkártyák nem elfogadhatók. Abban az esetben, ha az ügyfél ezt a fizetési módot adja meg, és a kiválasztott szolgáltatások megrendelését nem lehet bankkártyájával kifizetni, erről a tényről telefonon vagy e-mailben értesíti

az Ügyfélszolgálat munkatársa. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy bizonyos repülőjegyek és/vagy egyéb termékek/szolgáltatások kifizetése csak bankkártyával lehetséges. Abban az esetben, ha a repülőjegy és/vagy egyéb termék/szolgáltatás kifizetése csak bankkártyával lehetséges, és a bankkártyával való fizetés az adott pillanatban a pelikan.hu oldalon nem lehetséges, a Pelikán társaság nem felel azokért a károkért, melyek az ügyfél számára a repülőjegy és/vagy egyéb termékek/szolgáltatások megrendelésének lehetetlensége miatt keletkeztek. Az ügyfél vállalja, hogy csak olyan bankkártyát használ fizetésre, amelynek használatára jogosult. A Pelikán nem vállal felelősséget, kártyával való visszaélés esetén, és az ebből adódó esetleges károkat az ügyféltől fogja követelni. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a bankkártyával való fizetés egy vagy 2 tranzakcióval történik. Abban az esetben, ha fizetés 2 tranzakcióval történik, az egyik tranzakcióval a repülőjegy, reptéri illetékek árát, vagy a további termékek árát, illetve annak egy részét közvetlenül a légitársaság vagy az egyéb termék/szolgáltatás szolgáltatója emelheti le a kártyáról. A második tranzakciót a Pelikán szervizdíja, a megrendelt biztosítás összege, a repülőjegy és vagy egyéb termék/szolgáltatás futárral történő kézbesítési díja, vagy a többi termék vagy szolgáltatás árának egy része alkotja. Abban az esetben, ha a tranzakciók bármelyike nem megvalósítható, erről a tényről az ügyfelet telefonon vagy e-mailben értesítik. Az adott összeget, az ügyfél ilyen esetben, köteles a Pelikán által meghatározott határidőn belül befizetni a Pelikán társaság bármelyik bankszámlájára, a jelen Általános Kereskedelmi Feltételek következő pontjával összhangban. Ellenkező esetben a termékek/szolgáltatások megrendelését törlik, az ügyfél bárminemű kártérítési jogosultsága nélkül.

(iii) **A Pelikán társaság ajándékutalványával**, további részletekért lásd a jelen ÁSZF „D” fejezetének VI. részét.

2. A foglalás és az azonnali fizetés visszaigazolásával, a FIZETÉS BANKKÁRTYÁVAL AZONNAL lehetőség kiválasztásával és a „MEGRENDELÉS ÉS KIFIZETÉS” gombra való kattintással, az ügyfél megerősíti, hogy visszavonhatatlanul szeretné megvásárolni a kiválasztott terméket/szolgáltatást bankkártyájával, és egyetért a Pelikán Üzletszabályzatával és a szolgáltató feltételeivel. A banki átutalással /közvetlen banki befizetéssel történő fizetés kiválasztásánál az ügyfél visszavonhatatlanul kéri a kiválasztott termék/szolgáltatás megvásárlását, éspedig a banki átutalási megbízás megadásának/az adott bankba történő közvetlen befizetés pillanatától számítva.

3. A Pelikán társaság és az ügyfél közötti szerződés a megrendelt termékek/szolgáltatások Pelikán által az illetékes szolgáltatóktól való kiállításának/megvásárlásának pillanatában jön létre, ha nem tüntetik fel másképpen. A Pelikán társaság dönthet úgy is, hogy a megrendelt termékeket/szolgáltatásokat csak azt követően állíttatja ki/vásárolja meg, hogy az ügyfél részéről az összes feltétel teljesült, beleértve a kifizetést és a teljes összeg a Pelikán társaság számláján történő jóváírását, ha nem tüntetik fel másképpen.

4. Az ügyfél köteles a megrendelést rendszeren és időben kifizetni, a fizetési utasításokon feltüntetett fizetési határidőn belül. Az ügyfél dönt arról, hogy olyan fizetési módot válasszon, hogy a teljes számlázott

összeg a Pelikán számláinak egyikén a fizetési határidőn belül jóváírásra kerüljön. A megrendelés a fizetési utasításon szereplő teljes összeg a Pelikán társaság fizetési utasításon szereplő számláinak bármelyikén történő jóváírásának pillanatában tekinthető kifizetettnek, ha nem tüntetik fel másképpen. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy **bizonyos termékek és szolgáltatások árai csak a termékek/szolgáltatások konkrét szolgáltatónál történő lefoglalása, kiállítása vagy csupán megvásárlása után garانتálhatók. A termékek/szolgáltatások megvásárlása és kiállítása csak az ügyfél általi kifizetésük után történik.** A fizetési határidő elmulasztása esetében a Pelikán fenntartja a megrendelés és a foglalás azonnali megszüntetésének jogát, az ügyfél bárminemű a megszüntetésből eredő károkra vonatkozó kártérítési jogosultsága nélkül, ill. módosíthatja a repülőjegy, utazás, szállás, ill. egyéb nyújtott termék/szolgáltatás árát.

5. A fizetés fentebb feltüntetett feltételeinek megszegése ill. késedelmes fizetés vagy részleges fizetés esetében, az ügyfélnek az összeg visszatérítésénél adminisztratív kezelési díjat számolnak fel, az Üzletszabályzat G része szerinti aktuális díjtáblázat alapján. Az Üzletszabályzat G pontja szerinti aktuális díjtáblázat alapján számlázott kezelési díjat abban az esetben is, ha a teljes kifizetett összegben felüli fizetést küldik vissza.

6. Az ügyfél egyetért azzal, hogy számára a fizetési utasításokat elektronikus formában, e-mailben küldjék meg, és egyetért a számla kivitelezésének fentebb nevezett módjával. A megrendelt termékek /szolgáltatások kifizetése esetében minden kifizetés, amelyet az ügyfél a Pelikán számlájára utal, előbb a járulékok rendezésére, majd ezt követően a termékek kifizetésére használandó.

7. A Pelikán társaság fenntartja annak jogát, hogy leállíthatja és/vagy megtagadhatja az ügyféltől kapott kifizetés rendezését, és így elutasíthatja a szolgáltatás ügyfélnek történő nyújtását, abban az esetben, ha megfelelő gondossággal, a Pelikán társaság a kifizetést úgy ítéli meg, hogy azt nem a jogosult személy kezdeményezte, és/vagy amennyiben megfelelő gondossággal a Pelikán társaság úgy ítéli meg, hogy indokolt annak gyanúja, hogy az átutalás bűncselekménnyel kapcsolatos pénzmosásból származik. A Pelikán nem vállal felelősséget az ilyen okokból történő elutasítás következtében keletkező károkért.

8. A Pelikán társaság ugyanolyan formában rendezi az esetleges visszatérítéseket, mint amilyenben annak a rendelésnek a kifizetése történt, amelyért az ügyfél visszatérítést kap.

Abban az esetben, ha az ügyfél pénzben fizette ki a rendelését, a visszaigényelhető összeget az általa használt fizetési mód alapján átutalással vagy a bankkártyájára térítjük vissza.

Abban az esetben, ha az ügyfél ajándékutalvánnyal fizette ki a rendelését, a visszaigényelhető összeget új ajándékutalvány formájában térítjük vissza, amely a következő naptári év végéig érvényes. Az

ajándékutalvány egyéb felhasználási feltételei rendszerint ugyanazok maradnak, mint az ügyfél által a rendelés kifizetésére felhasznált ajándékutalvány esetében.

Abban az esetben, ha az ügyfél részben pénzben, részben ajándékutalvánnyal fizette ki a rendelését, a visszaigényelhető összeget részben pénzben, részben pedig ajándékutalvány formájában térítjük vissza, amely a következő naptári év végéig érvényes. Ha a visszatérített összeg nem haladja meg az ajándékutalvány értékét, kizárólag a maradék összegre szóló ajándékutalványt állítunk ki.

III. Személyi adatok

1. A Pelikán ezennel értesíti az ügyfelet, hogy a személyes adatok védelméről és néhány törvény kiegészítéséről és módosításáról szóló Tt. 18/2018 sz. törvény 13. § 2. bek. b) pontjának rendelkezései értelmében a Pelikán, mint üzemeltető, az adásvételi szerződés megkötési folyamata során feldolgozhatja az ügyfél személyes adatait, annak érintett személyként való jóváhagyása nélkül, mivel az ügyfél személyes adatainak feldolgozása a szerződés előtti kapcsolatokban a Pelikán és az ügyfél között történik, és az ügyfél személyes adatainak kezelése elengedhetetlenül fontos az ügyfél által javasolt szerződés teljesítéséhez, melyben az ügyfél a szerződő felek egyikeként szerepel.

2. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy az ügyfél által a foglalási folyamat során, a jelen cikk 1. pontjában meghatározott célra megadott személyes adatokat a Pelikán továbbadja az érintett szolgáltatóknak, mint címzetteknek, a konkrét címzett követelményei alapján egészben vagy részben, az ügyfél által kért szolgáltatása biztosítása céljából. Az ügyfél által megrendelt szolgáltatás függvényében a személyes adatok címzettei az alábbi csoportok, melyek harmadik országokban is lehetnek:

- az utasok szállítását biztosító légitársaságok
- szállásadó létesítmények
- utazási ügynökségek, utazási irodák
- biztosítók
- autók bérbeadását közvetítő társaságok és autókölcsönzők
- nagykövetségek, konzulátusok
- vasúti, vízi, autóbuszos vagy személyi szállítást biztosító szállítók
- pénzügyi felügyeleti hatóságok
- futárszolgálatok

3. Abban az esetben, ha az ügyfél természetes személy, a szolgáltatások rendelésénél általában feltünteti az utónevét, vezetéknévét, nemét, telefonszámát, e-mail címét, lakhelyének címét, születési dátumát, parkolás rendelése esetében a gépjármű forgalmi rendszámát. a kapcsolattartó személyként jelölt személy telefonszámát, és e kapcsolattartó személy e-mail címét. Ha az ügyfél jogi személy vagy egyéni vállalkozó, a megrendelt szolgáltatásokat igénybe vevő természetes személyek adatain kívül feltünteti a számlázási adatait is, azaz a cégnevét, a székhely címét irányítószámmal együtt,

céggjegyzékszámát, adószámát és közösségi adószámát is – ezeket nem tekintik személyes adatoknak. Bizonyos esetekben a légitársaság vagy a az országba történő belépéshez szükséges vízumot kiadó konzulátus, esetleg a nagykövetség további adatokat is kérhet (ún. APIS adatok, definiálását lásd az ÁÜSZ A részében). Abban az esetben, ha az ügyfél jogainak érvényesítéséhez a személyes adatok, az ügyfél egészségi állapotát érintő, különleges kategóriájának feldolgozása szükséges, a Pelikán a személyes adatok védelméről és néhány törvény kiegészítéséről és módosításáról szóló Tt. 18/2018 sz. törvény 16. § 2. bek. f) pontja alapján, jogosult az említett adatok feldolgozására és azok olyan alanyoknak történő átadására, akikkel szemben a jogosultság érvényesítésre kerül (általában légitársaság vagy biztosító). Ez azonban csak az ügyfél kifejezett kérésére történik, és a vonatkozó egészségügyi dokumentáció ügyfél általi megküldése után. A Pelikán nem felel a következményekért abban az esetben, ha az ügyfél a szükséges adatokat vagy dokumentumokat nem szolgáltatja be, vagy azokat nem időben adja át, éspedig bármiféle kártérítési jogosultság nélkül az ügyfél részére e tény következtében kialakuló károkat illetően.

4. A kiválasztott szolgáltatások megrendelését megvalósító és a megrendelésben szereplő ügyfelek személyes adatait megadó személy, a megrendelés elküldése előtt, a megfelelő mező bejelölésével igazolja, hogy tájékoztatást kapott Tt. 18/2018 sz. törvény 13. § 2. bek. b) pontjának rendelkezései értelmében arról, hogy a Pelikan feldolgozza és tárolja az érintett személyek általa megadott adatait, főleg azokat, melyek fentebb feltüntetésre kerültek, és/vagy melyek a Pelikan tevékenysége során a szerződés előtti kapcsolatokban, a szerződés teljesítése során vagy a szerződés módosításáról szóló tárgyalások során, a szerződéstől való elálláshoz, stb. szükségesek. Ez a személy egyúttal kijelenti, hogy jogosult az összes érintett személy személyes adatainak megadására, éspedig meghatalmazás alapján, vagy a feltüntetett jogosultsága jogszabályokból ered (pl. törvényes képviselőként). Az igazolásra vonatkozó adott mező bejelölése nélkül, nem lehetséges a szerződés megkötése, melynek megkötését az adott személy a megrendelés létrehozásával indítványozza. Az ügyfelet egyúttal tájékoztatják arról, hogy a Pelikan a megadott e-mail címen és/vagy telefonszámon keresheti kiegészítő szolgáltatások ajánlata céljából, melyeket a megrendelés tartalma alapján választanak ki. Lehet szó pl. repülőjegyhez tartozó biztosításokról, parkolóhelyről a reptéren, ahonnan az ügyfél repül, vagy kiegészítő poggyásról az ügyfél repülőjegyéhez.

5. Az ügyfél a Pelikan társaság telefonon történő/Pelikan társaság általi megkeresése esetében, jóváhagyja a beszélgetés Pelikan társaság általi rögzítését, és a személyes adatok feldolgozását, a Pelikan társaság jogos érdekeinek védelme céljából, és a nyújtott szolgáltatások minőségének javítása céljából. Abban az esetben, ha a telefonhívás során olyan személyes adatokat adnak meg, melyek elengedhetetlenül szükségesek az ügyfél által kezdeményezett, vagy már megkötött szerződésből eredő teljesítéshez, az ügyfelet tájékoztatják arról a tényről, hogy a beszélgetés rögzítésre kerül.

6. Az érintett személyek személyes adatait az üzemeltető jogos érdekeinek védelmére elengedhetetlenül szükséges ideig dolgozzák fel,

melyek közé tartozik a panaszok benyújtásának lehetősége, a felügyeleti hatóságok által kezdeményezett eljárások felülvizsgálata vagy polgári eljárásokban való keresetindítás. A Pelikán kijelenti, hogy a személyes adatokat a jó erkölccsel összhangban kezeli, és olyan módon jár el, mely nem áll ellentétben a Tt. 18/2018 sz. adatvédelmi törvénnyel, az Európai Parlament és a Tanács (EU) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról szóló 2016/679 sz. rendeletével (2016. április 27.) (továbbiakban csak „GDPR rendelet”), sem más általánosan kötelező érvényű jogszabályokkal, és azokat nem is kerüli meg.

7. A Tt. 18/2018 sz. törvény 44. § és azt követő paragrafusai alapján az adatvédelmi tisztviselő Michal Marko. Az adatvédelmi tisztviselő elektronikus postai úton érhető el az alábbi címen dpo@pelikan.sk.

8. Az ügyfél jogosult arra, hogy az üzemeltető haladéktalanul kijavítsa a helytelen személyes adatait. A személyes adatok feldolgozási célját figyelembe véve, jogosult a hiányos személyes adatok kiegészítésére. Az ügyfél felel azért a tényért, hogy az általa feltüntetett adatok teljesek és valósak. Az ügyfél kijelenti, hogy tudatában van a valótlan adatok feltüntetéséből eredő következményeknek, és főleg annak, hogy az ilyen cselekvése bűncselekményként is kezelhető, valamint az okozhatja a megrendelés vagy foglалás törlését is, a szolgáltatás beszállító részéről történő megtagadását, esetleg a vízum kiadásának elutasítását. Valótlan, ill. hiányos adatok feltüntetése esetén, a Pelikán fenntartja a szolgáltatás megrendelésének azonnali törlésének, illetve az ár módosításának jogát, vagy a valótlan adatok feltüntetésével okozott károk teljes mértékben történő megtérítésének jogát. Ebben az esetben a Pelikán nem vállal semmilyen felelősséget az ügyfél számára felmerülő károkért.

9. Az ügyfél jogosult arra, hogy az üzemeltető haladéktalanul kitörölje az őt érintő adatokat, a Tt. 18/2018 sz. törvény 23. § rendelkezésében feltüntetett feltételek teljesülésénél. Az ügyfél továbbá jogosult a személyes adatok feldolgozásának korlátozására a Tt. 18/2018 sz. törvény 24. §-ban feltüntetett feltételek szerint. Az ügyfél jogosult az őt érintő és az általa átadott személyes adatok tagolt, széles körben használt és géppel olvasható formában történő igénylésére a Pelikántól, és jogosult ezeket az adatokat más üzemeltetőhöz átvinni, ha ez technikailag lehetséges, és ha a feldolgozás automatizált eszközökkel történik.

10. Az ügyfél jogosult a személyes adatainak feldolgozását elutasítani, konkrét helyzetet érinti okokból, a törvény által meghatározott esetekben, beleértve a jelen rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Az üzemeltető nem folytathatja a személyes adatok feldolgozását, ha nem tudja bizonyítani a személyes adatok feldolgozására vonatkozó elkerülhetetlen jogos érdekeket, melyek meghaladják az ügyfél jogait és érdekeit, vagy jogi követelések érvényesítésének okait.

11. Abban az esetben, ha a megrendelés elküldése előtt az ügyfél külön jóváhagyja az akciók ajánlatok e-mail címére történő küldését, és a kiválasztott személyes adatok közvetlen marketing célokra történő feldolgozását, továbbá jóváhagyja a profilalkotást, ezzel jóváhagyja az

általára feltüntetett személyes adatok feldolgozását és tárolását a GDPR rendelet 6. cikk 1. bek. alapján. Ez a jóváhagyás az információk közvetlen marketing céljából történő küldését érinti, az ügyfél által kiválasztott konkrét területekre korlátozódva, melyekhez a jóváhagyását adta (pl. információk új termékekről, szolgáltatásokról, kedvezményekről, aktuális akciókról...), hogy a Pelikán azokat minden vonatkozó információs rendszerben feldolgozhassa. Ezt a jóváhagyást csak 16 éven felüli ügyfél adhatja. A jóváhagyást az ügyfél az általa választott időszakra adja, azt bármikor visszavonhatja, és pedig teljes egészében, vagy az általa kiválasztott területet érintően. A Pelikán ezt követően, a feldolgozás céljának teljesítés után biztosítja a személyes adatok haladéktalan megsemmisítését, és erről az ügyfelet értesíti. Az ügyfél megtilthatja a személyes adatainak közvetlen marketing célokra történő feldolgozását, beleértve a profilalkotást is, olyan mértékben, amilyenben az a közvetlen marketinggel összefügg. Ha az érintett személy elutasítja a személyes adatainak közvetlen marketing céljából történő feldolgozását, az üzemeltető nem kezelheti tovább személyes adatait közvetlen marketing céljából.

12. Az ügyfél tájékoztatást kapott arról, hogy a Pelikán a személyes adatok feldolgozására közvetítőt is megbízhat.

13. Az ügyfél ezennel engedélyezi a Pelikán számára a megrendelésben feltüntetett adatok hitelesítéséhez és igazolásához szükséges hivatalos dokumentumok másolását és szkennelését.

IV. Az ügyfél nyilatkozata

1. Bármilyen olyan szolgáltatás esetében, melynek tartalma légi, autóbuszos, vasúti vagy más szállítás közvetítése vagy biztosítása, az ügyfél ezennel igazolja, hogy megismerkedett a szállító Általános szerződési és tarifa FELTÉTELEIVEL, és ezeket a feltételeket elfogadja.

2. Az ügyfél tudomásul veszi, hogy a Pelikán nem vállal semmilyen felelősséget a lefoglalt járáttal kapcsolatos körülményekért (a járat késése, a járat törlése, elveszett poggyász stb.). A lefoglalt járáttal kapcsolatos valamennyi problémát és reklamációt az érintett légitársaság jogosult kezelni.

3. Az ügyfél egyetért a Pelikán beérkező és kimenő hívásainak belső célra történő rögzítésével a nyújtott szolgáltatások színvonalának emelése érdekében.

V. Reklamációs eljárás

1. A Pelikán társaság az alábbi módon fogadja a reklamációkat:

A) elektronikus posta segítségével az alábbi e-mail címre
reklamacio@pelikan.hu

B) írásos formában a Pelikán társaság székhelyének címére

- C) személyesen nyitvatartási időn belül a Bratislava, Mlynské Nivy 3., 82109 címen vagy a Pelikán székhelyén
D) telefonon

A reklamációnak tartalmaznia kell a konkrét kifogásolt körülmény pontos és részletes leírását.

Az ügyfél köteles a reklamációhoz csatolni minden olyan dokumentumot, melyek rendelkezésére állnak, és melyek alátámasztják az általa állított tényeket, esetleg más az állításait dokumentáló bizonylatokat. Ha a szolgáltatásra vonatkozó panasz a Pelikán társaság beszállítójával kapcsolatos, az ügyfél köteles a szállítótól (szálloda, légitársaság, autókölcsönző stb.) írásos jegyzőkönyv kiállítását kérni, és azt a reklamációval együtt a Pelikánhoz eljuttatni. Ha az ügyfél nem kérte ilyen jegyzőkönyv kiállítását a helyszínen, a Pelikánnak ki kell kérnie a szolgáltató panasszal kapcsolatos álláspontját, és ez feleslegesen elnyújthatja az ügyintézését.

2. A Pelikán csak az ügyfél által kért termék/szolgáltatás foglalását érintő kötelességeinek teljesítéséért felel.

3. Az eljárás eredményéről és a reklamáció rendezéséről a Pelikán elektronikus formában tájékoztatja az ügyfelet, rögtön a reklamáció rendezése után, legkésőbb azonban a reklamáció ügyfél általi érvényesítésétől számított 30 napon belül. Az elektronikus úton benyújtott reklamáció esetében a reklamációra küldött válasz arra az e-mail címre érkezik, melyről a reklamációt elküldték. Abban az esetben, ha a reklamáció érvényesítése írásos formában vagy személyesen történt, a választ arra az e-mail címre küldik, melyet az ügyfél a termék /szolgáltatás megrendelésénél feltüntetett, ha nem állapodnak meg előre az ügyféllel másképpen.

4. Az ügyfélnek joga van a Pelikán Társasághoz jogorvoslati kérelemmel fordulni (e-mailen a reklamacio@pelikan.hu), ha nincs megelégedve a móddal, amellyel a Pelikán Társaság intézte a reklamációját, vagy ha úgy véli, hogy a Pelikán Társaság megszegte a jogait. Ha a Pelikán társaság erre a kérelmére elutasítóan válaszol, vagy nem válaszolt a megküldésétől számított 30 napon belül, az ügyfélnek joga van beadni egy javaslatot a peren kívüli fogyasztói jogviták megoldására a peren kívüli fogyasztói jogviták megoldásával foglalkozó szubjektumhoz a peren kívüli fogyasztói jogvitákról szóló Tt. 391/2015 sz. törvény alapján a fogyasztói jogviták alternatív megoldásáról és egyes törvények módosításáról (a továbbiakban: ADR tv.) alapján. Az alternatív vitarendezés az ARS törvény szerint a felek panaszukat peres eljáráson kívül, pártatlan vitarendezési testület közbenjárásával kezelik. A törvény 3.§ szerint a peren kívüli fogyasztói jogviták megoldásának szubjektumai a hatóságok és az erre jogosult jogi személyek, melyeknek aktuális jegyzéke megtalálható az alábbi linken <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. A beadványnak tartalmaznia kell a kötelező mellékeket, és az ügyfél azt köteles a meghatározott módon benyújtani, és pedig mindezt a törvény 12.§ alapján.

5. Az ügyfél panaszt nyújthat be peren kívüli fogyasztói jogviták platformján keresztül, amely online elérhető a <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> linken. Ez a platform a fogyasztói jogvitákra csak a távúton megkötött szerződések esetében érhető el.

6. A peren kívüli jogviták rendezését csak az az ügyfél – természetes személy veheti igénybe, amely a fogyasztói szerződés megkötésénél és teljesítésénél nem a vállalkozási tevékenysége, foglalkozása vagy hivatása keretein belül jár el. A peren kívüli fogyasztói jogviták csak az ügyfél és a Pelikán társaság közti vitát érintik, a fogyasztói szerződésből kifolyólag vagy a fogyasztói szerződéssel kapcsolatosan. A peren kívüli jogviták rendezésével foglalkozó szubjektum a peren kívüli jogvita rendezésének elindításáért eljárási díjat kérhet, mely max. 1600 HUF (ÁFA-val) összeg lehet.

7. A Pelikán a megrendelt szolgáltatások igénybe vételét követően megszólíthatja az ügyfelet, hogy értékelje ezeket a szolgáltatásokat, mégpedig azzal a céllal, hogy áttekintést nyerjen a szolgáltatásnyújtás minőségével és módjával való elégedettségéről. Amennyiben az ügyfél úgy dönt, hogy értékeli a szolgáltatást, ez az értékelés nem tekintendő reklamáció benyújtásának.

VI. **Záró rendelkezések**

1. A levélváltás és az írásos dokumentumok cseréje az ügyfél és a Pelikán között elektronikus formában történik a kölcsönösen egymás rendelkezésére bocsátott e-mail címeken, illetve postai úton. A postai küldemények esetén érvényes, hogy a Pelikán társaságnak címzett dokumentumokat a jelen Üzletszabályzat fejlécében szereplő címre kell küldeni, az ügyfélnek címzett postai küldeményeket pedig az ügyfél állandó lakcímére vagy az ügyfél által a dokumentumok kézbesítése céljából a Pelikán rendelkezésére bocsátott címre kell küldeni. Az ügyfélnek címzett elektronikus dokumentumokra érvényes, hogy ha a Pelikán nem kap hibajelentést, mely szerint lehetetlen a dokumentum továbbítása az ügyfél e-mail címére, a dokumentumot kézbesítettnek tekintik. A Pelikánnak címzett elektronikus dokumentumokra érvényes, hogy a dokumentum mindaddig nem számít kézbesítettnek, míg annak átvételét Pelikán nem jelzi vissza az ügyfélnek e-mailben. A postai küldemények esetén érvényes, hogy ha az elküldött küldemény bármilyen a feladó hibáján kívüli okból kifolyólag visszatér a feladóhoz, az adott levél a nem kézbesített küldemény feladó félhez való visszajuttatását követő harmadik nap leteltével kézbesítettnek tekintendő.

2. Vízumkötelezettség és úti okmányok - Az utazó nemcsak a célországokban, hanem a tranzit állomásokon is köteles ellenőrizni a szükséges úti okmányokat és vízumkötelezettséget. Minden információt azokról a kellékekről és okmányokról, melyek egy adott országba vagy tranzit zónába történő belépés során szükségesek, az ügyfél azon ország külügyminisztériumának a weboldalán találja meg, amelynek az

állampolgára (például Magyarország állampolgárai esetében ez a www.konzuliszolgalat.kormany.hu). Abban az esetben, ha az ügyfél azelőtt veszi meg repülőjegyét, mielőtt érvényes vízummal rendelkezne az adott országban vagy átszálló állomáson, és a repülőjegy megvétele után vízumkérelmét elutasítják, vagy nem kap vízumot, a Pelikán társaság nem felel az esetleges károkért. Továbbá a Pelikán nem vállal felelősséget azokért a károkért, melyek az ügyfél vízumkötelezettségével, úti okmányaival és azok érvényességével kapcsolatos ismereteinek hiányában, esetleg ezen kötelezettségek megszegésével keletkeztek. Ha az ügyfél nem teljesíti összes vízumkötelezettségét a célországban és tranzit állomásokon, illetve ha a check in során nem mutat fel érvényes úti okmányokat, a légitársaságnak jogában áll megtagadni a fedélzetre való felszállást és megszakítani az egész további utazást, anélkül, hogy az ügyfél, az így keletkezett esetleges kárának megtérítésére jogosult lenne.

3. Az adatok kitöltésével és a termék/szolgáltatás megrendelésének befejezésével az ügyfél kijelenti, hogy a fent említett általános üzleti feltételekkel megismerkedett, azokat megértette és azokkal teljes mértékben egyetért.

4. Felügyeleti és ellenőrzési hatóság neve és címe: Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj (Szlovák Kereskedelmi Felügyelet Pozsonyi Kerületi Igazgatósága), Bajkalská 21 /A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava

[späť na začiatok](#)

F. **A IATA TAG LÉGITÁRSASÁGOK ÁLTALÁNOS ÜZLETSZABÁLYZATA**

I. **A IATA tag légitársaságok általános üzletszabályzata**

SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK:

1. Jelen szerződés értelmezésében a "jegy" a jelen utasjegyre és a poggyászigazgatásra utal, illetve a jelen útvonaltájékoztatóra/visszaigazolásra, amennyiben ilyen rendelkezésre áll, és amelyekre a jelen feltételek és figyelmeztetések vonatkoznak. A "fuvarozás" ugyanabban az értelemben használatos, mint a "szállítás". A "fuvarozó" valamennyi olyan légifuvarozó vállalatra utal, amely részt vesz az utas és poggyásza fuvarozásában, illetve a légifuvarozással összefüggő szolgáltatást végez. Az "elektronikus jegy" a fuvarozó által vagy nevében kibocsátott útvonaltájékoztatót/visszaigazolást, az elektronikus bizonylatokat és - amennyiben ilyen rendelkezésre áll - a beszállókártyát foglalja magában. A "Varsói Egyezmény" a nemzetközi légifuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítése tárgyában Varsóban, 1929. október 12-én aláírt egyezményre, illetve az egyezmény módosításáról Hágában, 1955. szeptember 28-án kelt jegyzőkönyvben foglaltakra utal.

2. A jelen szerződés értelmében a fuvarozásra a Varsói Egyezményben foglalt szabályok és kárfelelősségi korlátozások vonatkoznak, kivéve, ha a fuvarozás az Egyezmény értelmében nem minősül "nemzetközi fuvarozásnak".

3. Addig a mértékig, amíg nem ütközik a fent leírtakba, az egyes fuvarozók által végzett fuvarozásra és egyéb szolgáltatásokra a következő szabályozások vonatkoznak: (I) a jelen jegyen feltüntetett szabályozások; (II) a vonatkozó ártarifa szabályok; (III) a fuvarozók fuvarozási feltételei és a kapcsolódó szabályozások, amelyek a jelen szerződés részét képezik (és amelyek igény esetén megismerhetők a fuvarozó irodáiban), kivéve az olyan szállításokat, melyek az Egyesült Államok vagy Kanada területe, valamint ezeken kívül eső terület között történnek, ezek esetében a vonatkozó országban érvényben lévő ártarifa szabályok az irányadók.

4. A fuvarozó neve a jegyen rövidítve szerepelhet. A teljes megnevezés és annak rövidítése szerepel a fuvarozó ártarifa szabályaiban, szabályzataiban vagy menetrendjeiben. A fuvarozó címe annak az indulási repülőtérnek a címe, amely a fuvarozó rövidítésének első előfordulása mellett szerepel a jegyen. A megállóhelyek a jegyen feltüntetett helyek, illetve a fuvarozó menetrendjében az utas útvonalának vonatkozásában tervezett megállóhelyként feltüntetett helyek. Az egymást követően több fuvarozó által végzett fuvarozás egy műveletnek tekintendő.

5. Az a légifuvarozó, amely egy másik légifuvarozó járatára szóló jegyet állít ki, csak Ügynökként jár el.

6. A fuvarozó felelősségének bárminemű kizárása vagy korlátozása érvényes és alkalmazandó a fuvarozó ügynökeire, alkalmazottaira és képviselőire, valamint minden olyan személyre, annak ügynökeire, alkalmazottaira és képviselőire, akinek repülőgépét a fuvarozó a fuvarozás során felhasználja.

7. A feladott poggyász a poggyászellenőrző szelvény birtokosának kerül átadásra. Amennyiben a nemzetközi forgalomban feladott poggyászt károsodás éri, a károsodás felfedezését követően haladéktalanul írásbeli panaszt kell benyújtani a fuvarozó részére, de legkésőbb 7 nappal a poggyász átvételét követően. Késés esetében a panaszt a poggyász átadását követően 21 napon belül kell benyújtani. Nem nemzetközi szállítás esetében lásd a fuvarozó ártarifa szabályait vagy fuvarozási feltételeit.

8. Ez a menetjegy a kiállítás dátumától számított egy éven belül használható fel, kivéve, ha az érvényesség másként van feltüntetve a jegyen, a fuvarozó ártarifa szabályaiban, a fuvarozási feltételekben vagy a vonatkozó szabályzatokban. A fuvarozás díja a jelen szerződés értelmében a fuvarozás megkezdése előtt megváltozhat. A fuvarozó megtagadhatja a szállítást, amennyiben a vonatkozó viteldíj nem került kifizetésre.

9. A fuvarozó vállalja, hogy minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy az utast és annak poggyászát ésszerű időben elfuvarozza. A menetrendekben, vagy máshol feltüntetett időpontok nem garantáltak és nem képezik a jelen szerződés tárgyát. Szükség esetén a fuvarozó előzetes figyelmeztetés nélkül alkalmazhat másik fuvarozót vagy repülőgépet, valamint megváltoztathatja és törölheti a jegyen feltüntetett megállóhelyeket. A menetrendek előzetes figyelmeztetés nélkül módosíthatók. A fuvarozó nem vállal felelősséget az átszállások megvalósíthatóságáért.

10. Az utas köteles megfelelni a kormányzat által meghatározott utazási feltételeknek, bemutatni az államhatár átlépéséhez vagy egyéb okból szükséges okmányokat, valamint megjelenni a repülőtéren a fuvarozó által megjelölt időpontban. Amennyiben ilyen időpont nincs meghatározva, az utas köteles ésszerű időben megjelenni a repülőtéren az indulással kapcsolatos eljárások végrehajtásához.

11. A fuvarozó semmilyen ügynöke, alkalmazottja vagy képviselője nem jogosult a szerződés bármely rendelkezésének módosítására vagy hatályon kívül helyezésére.

A JÁRATOKAT PONTOS SORRENDEN KELL FELHASZNÁLNI ASZERINT, AHOGY AZOK MEG VOLTAK VÁSÁROLVA. AMENNYIBEN EGY JÁRATOT KIHAGYOTT, A SZÁLLÍTÓNAK JOGÁBAN ÁLL AZ ÖSSZES, REPÜLŐJEGYEN SZEREPLŐ TOVÁBBI JÁRATOT /SZAKASZT TÖRÖLNI ANÉLKÜL, HOGY A LÉGITÁRSASÁG VISSZATÉRÍTENÉ AZ ÜGYFÉLNEK A KELETKEZETT KÁROKAT. A SZOLGÁLTATÓ FENNTARTJA A JOGOT, HOGY MEGVÁLTOZTASSA/ TÖRÖLJE A JÁRATOT, VALAMINT MEGTAGADHATJA A SZOLGÁLTATÁST BÁRMELY OLYAN SZEMÉLYTŐL, AKI VALAMILYEN MÓDON MEGSÉRTETTE A SZÁLLÍTÓ ÁLTAL MEGHATÁROZOTT ELŐÍRÁSOKAT, SZABÁLYOKAT, TÖRVÉNYEKET, TARIFÁKAT.

EZ NEM VONATKOZIK A FAPADOS LÉGITÁRSASÁGOKRA, EZEKNÉL AZ ELSŐ JÁRAT KIHAGYÁSA LEHETSÉGES. AZT TANÁCSOLJUK, AZ ELSŐ JÁRAT NEM KIHASZNÁLÁSÁNAK LEHETŐSÉGÉRŐL ÉRDEKLŐDJÖN ÜGYFÉLSZOLGÁLATUNKON, Ahol MUNKATÁRSAINK LEELLENŐRZIK EZT A LEHETŐSÉGET.

TÁJÉKOZTATÁS A POGGYÁSZKÁRRAL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSÁRÓL

A poggyász elveszése, késése vagy sérülése esetében a kárfelelősség korlátozott, kivéve, ha előzetesen magasabb érték került bejelentésre és kiegészítő díjazás került kifizetésre. A legtöbb nemzetközi út esetében (beleértve a nemzetközi utaknak a belföldi légtérbe eső szakaszait) a kárfelelősség korlátja megközelítőleg 9,07 USD/font (20,00 USD /kilogramm) a feladott poggyász esetében, és 400 USD/utas a nem

feladott poggyász esetében. A teljes egészében az egyesült államokbeli utazási pontok közötti utak esetében a szövetségi jogszabályok előírják, hogy a légitársaság kárfelelősségi korlátja poggyászkár esetében legalább 1250 USD/utas legyen. Bizonyos tárgyak esetében az utas nyilatkozatot tehet a poggyász meghatározott felelősségi korlátokat meghaladó értékéről. Egyes fuvarozók nem vállalnak felelősséget törékeny, értékes vagy sérülékeny tárgyakért. További tájékoztatás a fuvarozótól kérhető.

NEMZETKÖZI JÁRATOK

TÁJÉKOZTATÁS NEMZETKÖZI UTASOK RÉSZÉRE A KÁRFELELŐSSÉG KORLÁTOZÁSÁRÓL:

Azon utasokat, akiknek útja a kiindulási országtól eltérő országban lévő célállomással rendelkezik, vagy ilyen megállóhelyet tartalmaz, tájékoztatjuk, hogy a Varsói Egyezményben foglaltak vonatkozhatnak az út egészére, teljes egészében beleértve az útnak a kiindulási ország és a célország légterébe eső szakaszait. Az ilyen utasok esetében, amennyiben útjuk célállomása, kiindulási helye vagy tervezett megállóhelye az Amerikai Egyesült Államokban van, az Egyezmény és az ártarifa szabályokban foglalt speciális fuvarozási szerződések értelmében egyes fuvarozók és a speciális szerződést aláírt felek számára az utasokkal szembeni haláleseti és baleseti kárfelelősség a legtöbb esetben nem haladhatja meg a bizonyított kárösszeget, amely nem lehet nagyobb, mint 75 000 USD/utas; és az ily módon korlátozott kárfelelősség független attól, hogy a kár a fuvarozó gondatlanságának tulajdonítható-e vagy sem. Azon utasok esetében, akiket olyan fuvarozó szállít, amely nem írt alá ilyen speciális szerződést, vagy útjuk célállomása, kiindulási helye vagy tervezett megállóhelye nem az Amerikai Egyesült Államokban van, a fuvarozó utasokkal szembeni haláleseti és baleseti kárfelelősségének korlátja a legtöbb esetben körülbelül 10 000 USD vagy 20 000 USD.

NEMZETKÖZI TÁJÉKOZTATÓ (VARSÓI EGYEZMÉNY)

Amennyiben az utas útja az indulási országtól eltérő országban található célállomással rendelkezik, vagy ilyen megállóhelyet tartalmaz, a Varsói Egyezmény rendelkezései az irányadók, és az Egyezmény szabályozza, valamint a legtöbb esetben korlátozza a fuvarozók kárfelelősségét halál vagy személyi sérülés, illetve poggyászkár esetében. Lásd a következő tájékoztatókat: "Tájékoztatás nemzetközi utasok részére a kárfelelősség korlátozásáról", illetve "Tájékoztatás a poggyászkárral kapcsolatos felelősség korlátozásáról".

BELFÖLDI TÁJÉKOZTATÓ:

Az egyesült államokbeli pontok közötti légifuvarozásra (beleértve az Egyesült Államok tengerentúli területeit és birtokait) a szállítást végző légifuvarozók egyedi szerződési feltételei vonatkoznak (beleértve a szabályokat, szabályzatokat, ártarifais szabályokat és feltételeket), amelyekre a jelen szerződés hivatkozik, és amelyek a fuvarozási szerződés részét képezik.

Amennyiben ezt a dokumentumot a légiutazástól eltérő szállítás vagy szolgáltatás esetében bocsátják ki, speciális feltételek alkalmazására lehet szükség. Ezek a feltételek szerepelhetnek a repülőjegyen, vagy megismerhetők a jegyet kiállító cégnél vagy ügynöknél.

Kérjük, ellenőrizze, hogy megkapta-e a fontos jogi tájékoztatásokat tartalmazó "Szerződési feltételek", "Tájékoztatás a vonatkozó feltételekről", "Tájékoztatás a poggyászkárral kapcsolatos felelősség korlátozásáról" és "Tájékoztatás - Járatok túlfoglalása" című, valamint a speciális feltételekről szóló tájékoztatókat.

VESZÉLYES TÁRGYAK A POGGYÁSZBAN:

Biztonsági okokból az alábbiakban felsorolt tárgyak és anyagok nem szállíthatók az utasok poggyászában.

Sűrített gázok - (mélyhűtött, gyúlékony, nem gyúlékony és mérgező), pl. butángáz, oxigén, folyékony nitrogén, légalack .

1. Korrozív anyagok, például savak, alkáli vegyületek, higany és folyadékcélás elemek/akkumulátorok
2. Robbanóanyagok, lőszerek, tűzijátékok és jelzőlövedékek
3. Gyúlékony folyadékok és szilárd anyagok, pl. gyújtófolyadék, gyufa, festék, hígító, öngyújtó
4. Radioaktív anyagok
5. Olyan diplomata- vagy aktatászkák, bőröndök, amelyekben beépített riasztóberendezés található
6. Oxidáló anyagok, pl. fehérítő, peroxidok
7. Mérgek és fertőző anyagok, pl. rovarirtó, gyomirtó és élő vírusok
8. Egyéb veszélyes tárgyak, pl. mágneses anyagok, a fedélzeten tartózkodó személyek számára kényelmetlenséget vagy kellemetlenséget okozó tárgyak, anyagok

Gyógyszerek és higiéniai cikkek (pl. hajlakk, parfüm, kölni és alkoholtartalmú gyógyszerek) korlátozott, az utas számára az út során szükséges és indokolt mennyiségben szállíthatók.

A fent felsorolt tárgyak és anyagok többsége légiárúként feladható,

amennyiben csomagolásuk megfelel a légiárakkal kapcsolatos előírásoknak. Konkrét tájékoztatásért forduljon a légitársasághoz.

TÁJÉKOZTATÁS A KORMÁNYOK ÁLTAL KIVETETT ADÓKRÓL /ILLETÉKEKRŐL/DÍJAKRÓL

A jelen jegy ára tartalmazhat olyan adókat, illetékeket és díjakat, amelyeket kormányzati szervek vetnek ki a légiszállításra. Az ilyen adók, illetékek és díjak a légiutazás költségének jelentős részét tehetik ki, és vagy be vannak építve a viteldíjba, vagy külön feltüntetve szerepelnek a jegy **ADÓK/ILLETÉKEK/DÍJAK** rovatában. A még meg nem fizetett adók, illetékek és díjak megfizetését kérhetik Öntől.

[späť na začiatok](#)

G. ÁLTALÁNOS ÜZLETI SZABÁLYZAT DÍJTÁBLAZATA

I. Információk a Pelikán kezelési költségeiről:

A Pelikán társaság minden egyes sikeresen kiállított repülőjegynél szervizdíjat számláz a repülőjegyek kiállításáért, a szállítási szerződés megkötésével kapcsolatos szolgáltatások nyújtásáért és a repülőjegyek biztosításáért, mely benne foglaltatik a repülőjegy árában, és a megrendelés pillanatában a fogyasztó részére a weboldal ajánlatában megjelenő repülőjegy teljes ára, vagy offline megrendelés esetében a Pelikán társaság által küldött ajánlat magában foglalja. Ez a szervizdíj nem kerül külön számlázásra. A szervizdíj összegéről az ügyfelet tájékoztatják a Kifizetési dokumentumokon és az eladási bizonylaton. A szervizdíj, a törvényi és szerződéses feltételek Pelikán társaság részéről teljesítése esetében, nem visszatéríthető.

A Díjtáblázatban szereplő kezelési költségeket a Pelikán szabja meg, amely nem tartalmazza az ügyfél által igényelt és a szolgáltató (légitársaság, szállás szolgáltató, stb.) által számlázott szolgáltatások költségeit. A szolgáltatók kezelési költségeinek nagysága egyéni feltételekhez kötött, amelyek szabályait az adott szolgáltató üzleti feltételei szabályozzák. A Pelikán társaság által nyújtott szolgáltatások jelen Díjszabásban szereplő díjai nem visszatérítendőek, és nem tartalmazzák az ÁFA-t, mivel általában az nem kerül számlázásra. Amennyiben a jogszabályi követelményekre való tekintettel az ÁFA számlázásra kerül, a jelen Díjszabásban szereplő árakhoz hozzáadják az ÁFA-t, az aktuális, törvény által meghatározott mértékben.

II. A díj típusa

A repülőjegy önkéntes MÓDOSÍTÁSA az indulás előtt / az utazás megkezdése után az ügyfél kérésére - például időpont és/vagy célállomás módosítás (amennyiben a légitársaság engedélyezi), névváltoztatás, ideértve az elutések változtatása, vagy névváltoztatás az ügyfél házasságkötése esetén (amennyiben a légitársaság engedélyezi) és a további engedélyezett módosítások	10 000 Ft
SZTORNÓ a repülőjegyek esetében, az ügyfél kérésére, mely önkéntesen megszüntethető annak kiállítása napján (ún. VOID) sztornódíj ellenében -ezalól kivételt képeznek a fapados légitársaságok.	10 000 Ft
Újabb db poggyász vásárlása a repülőjegyhez	3 000 Ft/dr.
Konkrét ülőhely biztosítása a repülőjegyhez, nem fapados légitársaság esetében	3 000 Ft
Konkrét ülőhely biztosítása a repülőjegyhez, fapados légitársaság esetében	1 500 Ft/út
Az online bejelentkezés és a szállókártya küldése	3000.00 /mindkét irányban /utas
A priority boardingu biztosítása a fapados légitársaság repülőjegyéhez	3000.00 /mindkét irányban /utas
Speciális szolgáltatások biztosítása a repülőjegyhez , pl. sporteszközök, hangszerek szállítása, házi állatok szállítása, stb.	3 000 Ft/dr.
A repülőjegy önkéntes MÓDOSÍTÁSA a járat indulása előtt vagy után a légitársaság részéről – törölt járatok, időpont vagy hasonló változása	0 Ft
SZTORNÓ – a repülőjegy törlése az ügyfél kérésére (amennyiben a légitársaság engedélyezi)	10 000 Ft

A szállás vagy az utazás önkéntes MÓDOSÍTÁSA - a megrendelő személyének vagy az ügyfél nevének változása házasságkötés esetén (amennyiben a szolgáltató engedélyezi) - a szállásra való érkezés vagy az utazás megkezdése előtt több, mint 3 nappal igényelve 10 000 Ft

A szállás vagy utazás önkéntes MÓDOSÍTÁSA - a megrendelő személyének vagy az ügyfél nevének változása házasságkötés esetén (amennyiben a szolgáltató engedélyezi) - a szállásra való érkezés vagy az utazás megkezdése előtt 3 vagy kevesebb nappal igényelve 15 000 Ft

A szállás vagy utazás önkéntes MÓDOSÍTÁSA - (az időpont, szálláshely módosítása) az ügyfél kérésére (amennyiben a szolgáltató engedélyezi) - a szállásra való érkezés vagy az utazás megkezdése előtt több, mint 3 nappal igényelve 10 000 Ft

A szállás vagy utazás önkéntes MÓDOSÍTÁSA - (az időpont, szálláshely módosítása) az ügyfél kérésére (amennyiben a szolgáltató engedélyezi) - a szállásra való érkezés vagy az utazás indulása előtt 3 vagy kevesebb nappal igényelve 15 000 Ft

SZTORNÓ – a szállásfoglalás törlése az ügyfél kérésére (amennyiben a szolgáltató engedélyezi) 10 000 Ft

A parkoló kártya SZTORNÓZÁSA az ügyfél kérésére (a pozsonyi vagy a prágai repülőtéren történő parkolásokra érvényes) 3 000 Ft

A parkoló kártya SZTORNÓZÁSA az ügyfél kérésére (kizárólag a bécsi repülőtéren történő parkolásokra érvényes) 7 500 Ft

A vízum SZTORNÓZÁSA az ügyfél kérésére 10 000 Ft

FUTÁRRAL való kézbesítés a Szlovák Köztársaság területén a megrendelés kifizetésétől számított 3 munkanapon belül 1 500 Ft

FUTÁRRAL való kézbesítés a Cseh Köztársaság területén a megrendelés kifizetésétől számított 5 munkanapon belül 1 500 Ft

FUTÁRRAL való kézbesítés Magyarországra a megrendelés kifizetésétől számított 5 munkanapon belül	1 500 Ft
FUTÁRRAL való kézbesítés Lengyelországba a megrendelés kifizetésétől számított 5 munkanapon belül	7 500 Ft
Szerződéses kötbér a megrendelés árának önkényes felfelé kerekítése esetén az ügyfél részéről	maximum 1 500 Ft
Prémium ügyfélszolgálat díja	5 000 Ft

[spät na začiatok](#)