
**Smartwings Hungary
Korlátolt Felelősségű Társaság**

légi személyszállítás és poggyászfuvarozás nyújtására vonatkozó

CHARTER ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos: 2025.

Jóváhagyta:

.....
Dr. Löwinger Máté
Főosztályvezető
Építési és Közlekedési Minisztérium
Légügyi Kockázatértékelési Hatósági Főosztály

TARTALOMJEGYZÉK

TARTALOMJEGYZÉK	2
1. A FUVARÓZÓ	3
2. FOGALMAK	3
3. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK.....	7
4. A MENETJEGY	7
5. UTASFELVÉTEL.....	9
6. UTASOK KÖTELEZETTSÉGEI	10
7. A FUVARÓZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI	14
8. SZÁLLításból TÖRTÉNŐ KIZÁRÁS.....	15
9. FELTÉTELES ELFOGADÁS LÉGISZÁLLÍTÁSRA.....	17
10. SPECIÁLIS FIGYELMET IGÉNYLŐ UTASOK FUVARÓZÁSA.....	18
11. FEDÉLZETI REND	21
12. POGGYÁSZ	23
13. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA	37
14. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE.....	38
15. A FUVARÓZÓ FELELŐSSÉGE BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA, JÁRATTÖRLÉS, VAGY JELENTŐS KÉSÉS ESETÉN	39
16. UTAZÁSI ELŐÍRÁSOK	43
17. A FUVARÓZÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE	44
18. IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS, HATÁRIDŐK	46
19. ADATVÉDELEM.....	47
20. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK	48

1. A FUVARÓZÓ

Fuvarozó neve: Smartwings Hungary
Korlátolt Felelősségű Társaság
(továbbiakban: a „fuvarozó”);
Székhely: 1143 Budapest, Ilka utca 25. B épület, 4. emelet 408.
Cégjegyzékszám: 01-09-693315;
Nyilvántartó bíróság: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága;
Légitársasági azonosító kód: TVL
Telefon: 461-04-90;
Fax: 461-04-94;
Honlap: www.smartwings.com/hu

2. FOGALMAK

Amennyiben a jelen Üzletszabályzat szövegéből másképp nem következik, akkor az említett fogalmak a következő jelentéssel bírnak:

Adatkezelési Tájékoztató a Fuvarozó által kezelt személyes adatokkal kapcsolatos adatkezelésről való mindenkor tájékoztató, amely a Fuvarozó weboldalán közzé van téve;

Btk. a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény, illetve bármely, ezen törvényt felváltó más törvény;

"Delivery at Aircraft" címke: az utastól a repülőgép ajtajában átvett, csomagra helyezett címke. Az ezen címkével ellátott csomag fuvarozása a repülőgép csomagterében történik, és azt az utas kiszálláskor, a gép ajtajában kapja vissza;

EFA rendszer: jelenti a fuvarozó által üzemeltetett „Extranet Flight Application” elnevezésű elektronikus helyfoglalási rendszert, amelyen keresztül a fuvarozó az utas fuvarozását elvállalja;

261/2004 EK Rendelet: az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete (2004. február 11.) visszautasított beszállás és légi járatok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről;

1107/2006 EK Rendelet:	az Európai Parlament és a Tanács 1107/2006/ EK Rendelete (2006. július 5.) a légi járműveken utazó fogyatékkal élő, illetve csökkent mozgásképességű személyek jogairól, amely a jelen Üzletszabályzatra irányadó;
2027/97 EK Rendelet:	a Tanács 2027/97/EK rendelete (1997. október 9.) a légi fuvarozók baleset esetén fennálló felelősségéről;
889/2002 EK Rendelet:	az Európai Parlament és a Tanács 889/2002/EK Rendelete (2002. május 13.) a légi fuvarozók balesetek esetén fennálló felelősségéről szóló 2027/97EK Tanácsi Rendelet módosításáról;
2111/2005/EK Rendelet:	az Európai Parlament és a Tanács 2111/2005/EK Rendelete (2005. december 14.) a Közösségen belül működési tilalom alá tartozó légi fuvarozók közösségi listájának elfogadásáról és az üzemeltető fuvarozó kiléte tekintetében a légi közlekedés utasainak tájékoztatásáról, valamint a 2004/36/EK irányelv 9. cikkének hatályon kívül helyezéséről;
Feladott poggyász:	jelenti a jelen Üzletszabályzat 12.3 pontjában meghatározott méretű és jellegű poggyászokat;
Fogyatékkal élő, és csökkent mozgásképességű személy:	bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésre álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez (a 1107/2006 EK Rendelet 2 Cikk a) pontja alapján);
Formanyomtatvány:	jelenti a Medical Clearance Form elnevezésű egészségügyi űrlapot, amely a fuvarozó weboldalán megtalálható és orvosnak kell kitöltenie;
Fuvarozó:	jelenti a jelen Üzletszabályzat 1. pontjában meghatározott gazdasági társaságot;
Fuvarozó weboldala:	jelenti a www.smartwings.com/hu honlapot;

IATA:	International Air Transport Association (Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség);
ICAO:	International Civil Aviation Organization (Nemzetközi Polgári Repülési Szervezet);
Igény:	egészség, feladott poggyász vagy az utas más tulajdonának károsodása miatti kártérítési igényt jelent;
Repülőjegy / Elektronikus repülőjegy / Utazási visszaigazolás:	jelenti a fuvarozó vagy ügynökei által az utas részére kiállított dokumentumot, amelynek megfelelően az utas és poggyászának fuvarozása elvállalásra kerül. Ez a dokumentum a beszállókártyával együtt az utasnál marad az utazás befejezését követően is.
Járat kupon:	kiállított menetjeggyel történő utazás esetén a menetjegynek azon, egyes útvonalakra vonatkozó oldalait jelenti, amelyeket az adott útvonalra vonatkozó utas felvétel során a fuvarozó részére át kell adni;
Kézipoggyász:	jelenti a jelen Üzletszabályzat 12.2 pontjában meghatározott méretű és jellegű poggyászokat;
Korm. rendelet:	a légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II.12.) Korm. rendelet;
Közösségen belüli repülőút:	jelent minden olyan légi járatot, amely az Európai Unió tagállamai között közlekedik;
"Limited Release" címke:	sérült, nem megfelelő méretű vagy állapotú poggyász feladott poggyázként történő fuvarozásra való átvétele esetén a fuvarozó által kiállított, a poggyász hibáit, hiányosságait feltüntető, a fuvarozó felelősségének korlátozását deklaráló címke;
Kiállított menetjegy nélküli utazás:	jelenti a jelen Üzletszabályzat 4.3 pontjában meghatározott feltételek szerinti, EFA rendszeren keresztül elvállalt fuvarozást;

Montreali Egyezmény:	a 2005. évi VII. törvénnyel kihirdetett, Montrealban, 1999. május 28-án kelt, a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről szóló Egyezmény és annak esetleges módosításai és kiegészítései;
Nemzetközi Egyezmény:	jelenti a Varsói Egyezményt, a Tokiói Egyezményt és a Montreali Egyezményt akár együtt, akár külön-külön;
Repülési idő:	a repülőgép fékjeinek a felszállást közvetlenül megelőzően történő kioldásától kezdődő, és a repülőgép fékjeinek a leszállást követően történő első behúzásaig tartó időtartam;
SDR:	a Nemzetközi Valutaalap által meghatározott különleges lehívási jog, ami a Magyar Nemzeti Bank által közzétett árfolyamon kerül átszámításra;
Személyes használati tárgyak:	jelenti a jelen Üzletszabályzat 12.2 pontjában meghatározott jellegű tárgyakat;
Szerződéses partner:	a fuvarozóval szerződést kötő olyan személyeket és szervezeteket jelenti, aki és amely a fuvarozási szerződés teljesítésében részt vesz;
Tokiói Egyezmény:	az 1971. évi 24. törvényerejű rendelettel kihirdetett, a légi járművek fedélzetén elkövetett bűncselekményekről és egyéb cselekményekről szóló Tokióban, 1963. évi szeptember 14. napján kelt Egyezmény és annak esetleges módosításai és kiegészítései;
Utazási iroda:	az az utazási vállalkozás, amely a fuvarozóval kötött szerződés alapján a légi járműre ülőhely kontingenst rendel és magyarországi székhelyű utazási vállalkozások esetén a kereskedelemről szóló 2005. évi CLXIV. törvényben – valamint az azt esetlegesen felváltó, mindenkor hatályos jogszabályban – meghatározott utazásszervezői tevékenységet folytató vállalkozásnak minősül; külföldi vállalkozás esetében pedig tekintet nélkül arra, hogy a bejegyzés szerinti joga alapján utazási irodának minősül-e;
Varsói Egyezmény:	a nemzetközi légi fuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítéséről Varsóban, 1929. október 12-én aláírt Varsói

Nemzetközi Légifuvarozási Egyezmény és annak módosításai és kiegészítései.

3. BEVEZETŐ RENDELKEZÉSEK

- 3.1 Jelen Üzletszabályzat rendelkezései irányadók a fuvarozó által végzett nem menetrendszerinti személy- és poggyász légi szállításra, amelyet a fuvarozó akár saját, akár bérelt légi járművel díjazás ellenében végez. A fuvarozó által végzett fuvarozásnak azon járatok minősülnek, amelyek járatszámában szerepel a fuvarozó azonosító kódja.

Eltérő szállítási feltételek vonatkozhatnak a más fuvarozók által üzemeltetett járatokra, amennyiben egy másik fuvarozó végzi az utas fuvarozását és a járatszámban kizárólag ezen másik fuvarozó azonosító kódja szerepel.

- 3.2 Amennyiben a jelen Üzletszabályzat eltér a Nemzetközi Egyezmény, irányadó jog, hatóságok határozata, más előírása és rendelkezése által előírtaktól, abban az esetben az adott eltérő rendelkezés tekintetében az utóbbiak rendelkezései alkalmazandók.
- 3.3 Amennyiben a jelen Üzletszabályzat bármely rendelkezése érvénytelen lenne, abban az esetben az Üzletszabályzat többi rendelkezése érvényes és irányadó a fuvarozó által végzett fuvarozásokra.
- 3.4 Díjmentes és sajátos, egyedi megrendelésen alapuló fuvarozás esetén a fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Üzletszabályzatban foglaltaktól eltérjen.
- 3.5. Jelen Üzletszabályzatban meghatározott jogai gyakorlására és kötelezettségei teljesítésére a fuvarozó jogosult harmadik személyeket igénybe venni. Ahol a jelen Üzletszabályzat fuvarozót említ, ott esetenként a fuvarozó szerződéses partnerei, alvállalkozói is értendők.
- 3.6. Az utazási iroda általános szerződési feltételeinek és a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek ütközése esetén a jelen Üzletszabályzatban meghatározottak az irányadók, amennyiben jogszabály nem rendelkezik kifejezetten ettől eltérően.

4. A MENETJEGY

- 4.1 *Az utasnak a légi személyszállítás megkezdésekor menetjeggyel kell rendelkeznie. A menetjegy igazolja a légi személyszállítási szerződés megkötését, valamint a poggyász szállításra való átvételét. A menetjegy elvesztése, szabálytalan, sérült volta a légi személyszállítási szerződés érvényességét nem érinti.*

(Korm. rendelet; 6.§)

4.2 Utazás kiállított menetjeggyel

4.2.1 Az utasok adatait az utazási iroda bocsátja a fuvarozó rendelkezésére. A fuvarozó az utas nevére kiállított menetjegyet az utazási irodának adja át. Az utas menetjegyét az utazási irodánál veheti át. Amennyiben a fuvarozó erről az utazási irodával megállapodik, úgy az utazási iroda jogosult a menetjegyet kiállítani. Amennyiben a menetjegyet az utazási iroda állítja ki, a menetjegy kiállításából eredő bármilyen kárért a fuvarozó nem vállal felelősséget, és az utas a menetjegy hibás kiállításával kapcsolatos kifogását, igényét az utazási irodával szemben érvényesítheti.

4.2.2 A kiállított menetjegy az alábbiakat tartalmazza:

- a) a fuvarozó megnevezését,
- b) az utas nevét,
- c) a járat számát,
- d) az utazás dátumát,
- e) az indulás tervezett időpontját,
- f) az indulási és rendeltetési hely megjelölését,
- g) a poggyász súlyát,
- h) a kiállító aláírását.

4.2.3 A menetjegy kiállítása nem szabályszerű, ha a fentiekben felsorolt adatok valamelyikét nem tartalmazza. A fuvarozó érvényes menetjegy nélkül nem köteles az utas szállítására. A fuvarozó vagy más jogosult hatóság kérésére az utas köteles a menetjegyet bemutatni és átadni a vonatkozó járat kuponokat a fuvarozónak. A járat kuponokat olyan sorrendben kell használni, ahogy azt az utas számára a járat kuponon meghatározták. Az utas a teljes utazás alatt köteles megtartani a menetjegyet az összes járat kuponnal együtt, melyeket még nem adott át a fuvarozónak vagy a fuvarozó által átadott, járat kupont helyettesítő igazolást.

4.2.4 Ha a benyújtott menetjegy megsérül vagy elvész, vagy a menetjegyen szereplő adatok nem olvashatók, vagy azt a fuvarozón vagy a fuvarozó által meghatalmazott képviselőkön kívül bárki más megváltoztatja, az utas a továbbiakban nem jogosult a szállításra.

4.2.5 A menetjegy nem átruházható. Ha a menetjegyet az utazásra jogosult személytől eltérő személy mutatja be vagy a menetjeggyel kapcsolatban visszatérítést igényel, a fuvarozó a jogosult személy felé nem tartozik felelősséggel, ha jóhiszeműen olyan személyt szállított, aki a menetjegyet bemutatta, vagy ezen személyek nevében átruházta.

4.2.6 Egy eredeti dokumentum másolati példányát kiadhatják az elvesztett vagy ellopott menetjegy pótlására, ha a menetjegy elvesztését vagy ellopását az utas észrevette.

Ilyen esetben az utas köteles a másolat elkészítésével kapcsolatos költségeket a fuvarozónak megfizetni és írásos garanciát adni, hogy a fuvarozónak a lehetséges kárt és veszteséget megfizeti, ami az elvesztett eredeti dokumentummal történő visszaélésből keletkezik.

4.3 Utazás kiállított menetjegy nélkül

- 4.3.1 Kiállított menetjegy nélküli utazás esetén nincs szükség papír alapú repülőjegyre, elektronikus jegyre, egyéb repülőjegyet helyettesítő dokumentumra (*voucher, stb.*), amit az utasnak magánál kell tartania.
- 4.3.2 A járatra jelentkezés és az utazás elengedhetetlen feltétele, hogy az adott járatra érvényes foglalással rendelkező utas neve feltöltésre kerüljön az EFA rendszerbe, és az utas rendelkezzen érvényes személyazonosító okmánnyal (*útlevél, személyi igazolvány, szükség esetén vízum*).
- 4.3.3 Az utas járatra való jelentkezését a fuvarozó visszautasítja, amennyiben neve nem szerepel az EFA rendszerben.
- 4.3.4 Minden utazási irodának lehetősége van az utasait a név megadásával az EFA internetes alkalmazásba bejelenteni 45 perccel az indulás előtt.
- 4.3.5 Azokban az esetekben, amikor egy adott utas neve nem szerepel az EFA rendszerben, a járatra jelentkezést a fuvarozónak nem áll módjában elfogadni, az utas nem utazhat.

5. UTASFELVÉTEL

- 5.1 *A fuvarozó a légi személyszállítás megkezdése előtt a járatra felvett személyek nevével utaslistát készít, azt az adatvédelmi szabályoknak megfelelően kezeli, és a szállítás befejezésétől számított legalább 60 napig megőrzi.*

A légiközlekedés ellenőrzésére jogosult hatóságok és a nemzetbiztonsági szolgálatok - hatáskörükön belül és az adatvédelmi szabályok betartásával - az utaslistát megtekinthetik.

(Korm. rendelet; 8.§)

- 5.2 Amennyiben az utazási iroda másként nem állapítja meg, az utasoknak a menetjegyen szereplő indulási idő előtt két órával kell az indulási repülőtéren megjelenniük érvényes menetjegyükkel (amennyiben a fuvarozás menetjegy alapján történik) és úti okmányaikkal. Ezeket a beszállás előtt kérésre fel kell mutatniuk. Az utasok kötelesek az illetékes hatóságok által elvégzendő biztonsági- és esetlegesen vámellenőrzésnek alávetni magukat, kézi- és feladott poggyászukat.

- 5.3 Az utazási iroda tartozik felelősséggel az utasok időben, az utas felvételi eljárás elvégzése érdekében történő megjelenéséért, így különösen az utasoknak a pontos indulási időről és az utas felvétel megkezdésének időpontjáról való tájékoztatásáért.
- 5.4 A fuvarozó nem vállal felelősséget az utasokat ért kárért az utasnak az 5.2 pontban és az utazási irodának az 5.3 pontban meghatározott kötelezettségeinek megszegéséből eredő kárért.

6. UTASOK KÖTELEZETTSÉGEI

- 6.1 *Az utas köteles a szállítást megelőzően utas biztonsági ellenőrzésnek alávetnie magát, és a szállítás során érintett államok által a határátlépéshez megkövetelt okmányait a fuvarozó alkalmazottjának - felhívásra - bemutatni. Ha az utas az ellenőrzést megtagadja, annak nem veti alá magát, az okmányokkal nem rendelkezik vagy az okmányok szabálytalanok, a fuvarozó a szerződés teljesítésének megkezdését, illetve folytatását az okmányok bemutatásáig megtagadhatja.*

A fuvarozó nem felel az utassal szemben azokért a károkért, amelyek abból keletkeztek, hogy az utas nem rendelkezett a szállítás során érintett államok által megkövetelt okmányokkal vagy azok nem voltak szabályosak.

Az utas köteles a visszaszállítás és tartás költségeit megtéríteni a fuvarozónak, valamint azokat a károkat, amelyek abból keletkeztek, hogy a szükséges okmányok hiánya, szabálytalansága vagy a be- és kiutazásra vonatkozó rendelkezések megsértése miatt utas szállításának teljesítéséhez a szállítás során érintett állam hatóságai nem járultak hozzá.

(Korm. rendelet; 10.§)

- 6.2 A fuvarozási szolgáltatás megrendelése és a légi járműre történő beszállás előtt az utas a fuvarozó személyzetének vagy hatóságok felszólítására köteles magát azonosítani, bemutatni a vonatkozó úti okmányokat és válaszolni a biztonsági jellegű kérdésekre, vagy megadni a kért személyi adatokat az eljáró hatóságoknak. A vonatkozó jogszabályok értelmében a fuvarozónak a hatóságok számára meg kell adnia az utas ilyen adatait, vagy hozzáférést kell nyújtania ezen adatokhoz. A fuvarozó jogosult továbbá harmadik személyeknek megadni az utas adatait, amennyiben arra azért van szükség, mert az utas kárt, vagy sérülést okozott harmadik személyeknek.
- 6.3 Az utas fuvarozó által történő szállítása függ az általános és érvényes úti okmányok bemutatásától, személyazonossági igazolvánnyal/útlevéllel/vízummal vagy egyéb szükséges irattal együtt, az eredeti iratok elvesztése esetén. A megfelelő személyazonossági irat bemutatása, mint pl. törvényes képviselő útlevelébe való bejegyzése, vagy utazáshoz

- hozzájárulásának más módon történő igazolása; gyermek személyi igazolványa, amely gyermekek és csecsemők esetében is szükséges.
- 6.4 Ha az utas és/vagy okmányai a célország belépési szabályainak nem felelnek meg, és az adott országra speciális szállítási iratokat/személyi iratokat sem tudja bemutatni, a fuvarozónak jogában áll a szállítást megtagadni. Az az utas, akinek az úti okmányai a Magyarországról történő kiutazás időpontjában nem teszik lehetővé, hogy visszatérjen Magyarországra, nem szállhat fel a Magyarországról Schengenen kívüli országba tartó járatra.
- 6.5 Az utasnak biztonsági ellenőrzésen kell átesnie, beleértve a feladott és a kézipoggyászt is.
- 6.6 A vonatkozó nemzetközi szabályok értelmében az utasnál az utazás során nem lehet fegyver, lőszer, kés, olyan játék, amely valódi támadó fegyvernek felel meg, mint pl. revolver, gránát, vagy bármely más szúró és vágó természetű tárgy. A fuvarozó nem vállal felelősséget a biztonsági okok miatt eltulajdonított tárgyakért.
- 6.7 A nemzetközi előírásoknak megfelelően az utas nem vihet magával feladott és kézipoggyászában a fuvarozó által meghatározott és az adott ország vonatkozó törvényeiben szereplő tárgyakat, anyagokat és vegyületeket. Ettől eltérő esetben az utas köteles az ilyen dolgokat eltávolítani a repülés megkezdése előtt és azokat nem kaphatja vissza (az illetékes hatóságok az ilyen dolgokat elkobozzák). A fuvarozó semmilyen felelősséget nem vállal a biztonsági okokból elkobozott tárgyakért.
- 6.8 Amennyiben az utasnak a 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5 és 6.6 pontok szerinti kötelezettségei megszegéséből eredően a fuvarozónál többletköltségek (így különösen az indulási vagy érkezési ország vám és útlevél szabályainak megszegéséből származó; az utas kitoloncolásából származó; indulási vagy érkezési ország törvényei megszegése miatt hatóság által számlázott költségek; az utasnak a beszállási területre/beszállási kapuhoz történő késedelmes érkezéséből eredő járatkésés miatti költségek; stb.) merülnek fel, akkor ezen többletköltségeket a fuvarozó az utassal szemben jogosult érvényesíteni.
- 6.9 Az utasnak legkésőbb a beszállókártyán megadott időpontban beszállásra készen kell állnia és megjelennie a járat beszállási helyén/beszállási kapujánál az érvényes beszállókártyával. Ha a beszállási időpont nem szerepel a beszállókártyán, az utas legkésőbb 20 perccel a járata indulása előtt köteles a járat beszállási helyén/beszállási kapujánál megjelenni. Amennyiben az utas az utas felvételi eljárást követően neki felróható okból nem jelenik meg beszállásra a beszállási helyén/beszállási kapujánál és ezen ok miatt a járat késik, mert az utas feladott poggyászának kirakodása válik szükségessé, az utas köteles megtéríteni a fuvarozó valamennyi bizonyított és bíróság által jogerős döntésben megítélt kárát.
- 6.10 A pontos indulási idő a menetjegyben (amennyiben az utazás menetjegy alapján történik), vagy a foglalás vonatkozó visszaigazolásában kerül meghatározásra. Több visszaigazolás esetén a legutolsó visszaigazolásban foglalt indulási időt kell irányadónak tekinteni.

- 6.11 Az utas a különleges fuvarozást igénylő, vagy a repülési folyamatot negatívan befolyásoló egészségügyi állapotáról az utazási irodát köteles előzetesen tájékoztatni a fuvarozás megrendelésének időpontjában, illetve amennyiben az ilyen állapot ezt követően merült fel, akkor legalább a repülőjárat közzétett indulási időpontja előtt 48 órával.
- 6.12 A légi személyszállítás során az utas köteles a tőle elvárható gondosságot tanúsítani és betartani a légi személyszállítás biztonságos, balesetmentes lebonyolítását elősegítő, fuvarozó által előírt szabályokat az utazás megkezdése előtt és az utazás folyamán minden körülmények között, így különösen az alábbiak során:
- utas felvétel, gyülekezés és mozgás az utas létesítményekben,
 - beszállás és kiszállás,
 - ruhadarab és az ellenőrizetlen (kabin) poggyász elhelyezése a légi járművön.
- 6.13 Az utas köteles továbbá:
- a) megjelenni utas felvételhez és kellő időben elvégezni minden szükséges formalitást és utas felvételi eljárást;
 - b) megfizetni az utas felvétel során esetlegesen felmerülő szolgáltatási díjakat a szokásos utas felvételi pultnál;
 - c) a fuvarozó munkatársának felszólítására vagy az információs táblán megjelenő utasításnak megfelelően bekapcsolni az övet a felszállás és leszállás alatt és lehetőség szerint a repülés alatt;
 - d) a fuvarozó munkatársának felszólítására az ülőhelyét megváltoztatni a kijelöltre, ha működési vagy biztonsági okok miatt ez szükséges;
 - e) tartózkodni az olyan magatartástól, amely a légiközlekedés biztonságát és zökkenőmentességét veszélyezteti, vagy más utasokat zavar, illetve más utasok panaszát megalapozza, akadályozza a fuvarozó személyzetét a kötelezettségeik ellátásában, vagy károsítja a fuvarozó, vagy más utasok vagyonát;
 - f) tartózkodni az olyan magatartástól, amely fenyegetettséget jelenthet mások számára a légi jármű fedélzetén, beleértve a túlzott alkoholfogyasztást is;
 - g) tartózkodni más személyekkel szembeni bármilyen fizikai vagy verbális támadás elkövetésétől a fedélzetén vagy a repülőtéren, ideértve a fuvarozó munkavállalóit vagy képviselőit. E tilalom megszegése esetén az utas kizárható az utazásból;

- h) tartózkodni a fuvarozó, a repülőter és más személy vagy bármely más harmadik fél tulajdonának rongálásától vagy megsemmisítésétől. E tilalom megszegése esetén az utas kizárható az utazásból;
- i) 12 órával a repülés megkezdését megelőzően tartózkodni a bűvarkodástól; valamint 24 órával a repülés megkezdését megelőzően tartózkodni a bűvarkodástól olyan bűvarkodás esetén, amikor nagy mélységbe merülnek és nyomáscsökkentővel megállókat iktatnak be;
- j) Engedelmeskedni a dohányzási tilalomnak valamennyi légi jármű fedélzetén. A dohányzási tilalom vonatkozik az úgynevezett elektronikus cigarettára is. Ezen kötelezettség megszegése esetén az utas 2.000 EUR összegű kötbér megfizetésére kötelezhető a fuvarozó által és kizárható az utazásból;
- k) tartózkodni elektronikus készülékek és eszközök használatától a repülés alatt, amelyek használat közben negatív hatással lehetnek az elektronikus felszerelés és légi jármű rendszerei funkcióira és működésére (hallókészülék és szívritmus szabályozó használata megengedett); továbbá tartózkodni kamerák és egyéb, a légi járművön szolgáltatot teljesítő személyzet munkájának képi és hangrögzítésére alkalmas felvevőkészülékek használatától. Ezen kötelezettség megszegése esetén az utas 2.000 EUR összegű kötbér megfizetésére kötelezhető a fuvarozó által és kizárható az utazásból.
- l) a mobiltelefont kikapcsolt vagy ún. repülési üzemmód állapotban tartani a repülés teljes időtartama alatt;
- m) amennyiben a repülés alatt felmerülő egészségügyi probléma miatt elsősegélyben szükséges részesíteni, akkor tájékoztatni a személyzetet a szükséges személyes és orvosi adatokról és alávetni magát az orvosi vizsgálatnak/ellátásnak;
- n) megtéríteni a fuvarozónak és harmadik személyeknek az általa okozott teljes kárt, így különösen a repülőteri váróban okozott kárt; veszélyes állatok vagy tárgyak jogtalan szállítása miatt felmerült kárt; kényszerleszállás, stb. miatt felmerült kárt;
- o) az utazás teljes időtartama alatt tartózkodni a kézipoggyászban a fedélzetre hozott alkoholos italok fogyasztásától. Indokolt esetben a légi járművön szolgáltatot teljesítő pilóta jogosult az utastól személyazonosságának igazolását és az alkoholnak a járat időtartama alatti elcsomagolását kérni;
- p) repülés alatt feltétel nélkül betartani a légi járművön szolgáltatot teljesítő pilóták és kabin személyzetének utasításait;
- q) alávetni magát az előírt személyi biztonsági ellenőrzésnek, melyet hatóságok vagy más szervezet végez;

- r) ruhadarabjait úgy elhelyezni, hogy az megfeleljen a légi szállítási előírásoknak.

A jelen pont szerinti tilalmak megsértése esetén a fuvarozó – egyoldalú döntése alapján – az utassal szemben feljelentést tehet a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál.

7. A FUVARÓZÓ JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

- 7.1 A fuvarozó gondoskodik az utasoknak a légi jármű állóhelyéhez kíséréséről, valamint a zökkenőmentes, biztonságos be- és kiszállítás lebonyolításáról.
- 7.2 A fuvarozó köteles biztosítani, hogy az utasok megismerjék az ültetést és az alábbiak használatának módját:
- a) biztonsági övek;
 - b) vészkijáratok és általános használatra tervezett felszerelések;
 - c) utasok által használandó életmentő mellény és oxigén készülék;
 - d) egyéb egyéni használatra tervezett vészfelszerelés.
- 7.3 Az utast tájékoztatni kell a dohányzási tilalomról és az elektronikus készülékek légi jármű fedélzetén történő használatáról.
- 7.4 A fuvarozó szükség esetén köteles tájékoztatni az utasokat a biztonsági előírásokról és a fedélzeti rendről, valamint azok megsértésnek következményeiről.
- 7.5 A fuvarozó szükség esetén köteles tájékoztatást adni az adott veszélyhelyzetben alkalmazandó eljárásokról.
- 7.6 A fuvarozó köteles lehetőséget biztosítani az utasok biztonsági övének rögzítésére felszállásnál, leszállásnál, örvényben és bármely olyan időpontban, amikor a légi jármű kapitányának felszólítása alapján ez szükséges. A fuvarozó köteles az utasokat a poggyászaik megfelelő elhelyezésére utasítani.
- 7.7 Amennyiben a fuvarozó megítélése szerint az utas magatartása veszélyt jelent a légi járműre, vagy bármely, a fedélzetén tartózkodó személyre, ott található vagyontárgyra, illetve a légi jármű személyzetének munkáját akadályozza, illetve az utas nem tartja be a légi jármű személyzetének utasításait, illetve a többi utast indokoltan megbotránkoztató magatartást tanúsít, abban az esetben a fuvarozó jogosult az általa megfelelőnek tartott módon megakadályozni az ilyen magatartás tanúsítását. Így különösen, a fuvarozó jogosult kényszerrel alkalmazni az utassal szemben, illetve leszállást követően az utast a légi jármű fedélzetéről eltávolítani és a további fuvarozását a jövőre nézve megtagadni.
- 7.8 A repülés biztonsága, egyéb biztonsági okok és a fedélzeti rend megőrzése érdekében a légi jármű kapitánya jogosult valamennyi, a légi jármű fedélzetén tartózkodó személy részére utasítást adni és a fedélzetén tartózkodó személyek kötelesek az utasításokat betartani.

- 7.9 A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy az előzetesen általa megjelölt légi jármű helyett eltérő légi járművel teljesítse a fuvarozást.
- 7.10 A fuvarozó jogosult maga helyett más fuvarozót kijelölni a fuvarozás teljesítésére. Az utasokat ebben az esetben tájékoztatni szükséges a 2111/2005/EK Rendelet 11. cikkében foglaltak szerint.

8. SZÁLLÍTÁSBÓL TÖRTÉNŐ KIZÁRÁS

- 8.1 A fuvarozó az utast vagy poggyászt a szállításból kizárhatja, különösen amennyiben:
- a) az adott járatral érintett kiindulási hely állama, közbenső állomás állama, vagy célállomás állama jogszabályaira, előírásaira tekintettel ez szükséges;
 - b) az utas megszegi az előírásokat, vagy egy adott állam törvényeit;
 - c) az utas kora, szellemi vagy fizikai állapota miatt nem képes magára ügyelni és nincsen a gondozását ellátó kísérője;
 - d) az utas viselkedése, fizikai vagy szellemi állapota zavaró lehet a többi utas számára, vagy veszélyt jelent magára, a többi utasra és/vagy a fuvarozó tulajdonára, a repülőtérré vagy harmadik félre nézve;
 - e) az utas viselkedése, fizikai, vagy szellemi állapota veszélyezteteti, vagy veszélyeztetheti a légi szállítás biztonságát vagy a közrendet, illetve más utasokat, vagy vagyontárgyaikat;
 - f) az utas fizikailag vagy szóban valamely más személlyel szemben támadóan lépett fel, ideértve a fuvarozó munkavállalóit vagy képviselőit a fedélzeten vagy a repülőtéren és / vagy megpróbált kárt okozni (sikeresen vagy sikertelenül) a fuvarozó, a repülőtér, a többi utas vagy harmadik személy tulajdonában;
 - g) az utas veszélyt vagy kockázatot jelent a légi szállítás biztonságára és folyamatára, a többi utasra, vagy harmadik fél tulajdonára;
 - h) az utas nem tartja be a fuvarozó útmutatásait, vagy nem tesz eleget a fuvarozó személyzete, közfeladatot ellátó személyek, vagy repülőtéri személyzet utasításainak, így különösen a biztonsági vagy fedélzeti előírásoknak;
 - i) az utas megtagadja, hogy alávesse magát a biztonsági ellenőrzésnek;
 - j) a légi szállítással kapcsolatos díjakat, adókat vagy vonatkozó illetékeket nem fizették meg az utas után;

- k) az utas nem tud a fuvarozáshoz szükséges iratokat bemutatni;
- l) az utas menetjegyét (amennyiben a fuvarozás menetjegy alapján történik):
 - (i) megsemmisítették, vagy megrongálták;
 - (ii) az utas megtagadta az úti okmányainak átvételi elismervény ellenében való átadását olyan esetekben, amikor illetékes hatóságok előírják, hogy azok a fuvarozó birtokában legyenek az utazás időtartama alatt;
 - (iii) jogellenesen szerezte;
 - (iv) elveszítettnek vagy ellopottnak nyilvánították;
 - (v) hamisították;
 - (vi) a járat kupont olyan személy változtatta meg, aki nem a fuvarozó vagy meghatalmazott képviselője; a fuvarozó fenntartja a jogot, hogy az ilyen jegyet visszatartsa;
 - (vii) nem a fuvarozó, vagy az utazási iroda bocsátotta ki vagy a fenti (i), (iii), (iv), (v), (vi) pontokban meghatározott okok miatt nem fogadja el a fuvarozó;
- m) az utas nem időben és nem az Üzletszabályzat 5. fejezetében foglaltaknak megfelelően jelenik meg az induláshoz;
- n) az utasnak a célállomás, vagy az adott járattal érintett útvonal bármely állomása szerinti országba való belépését megtagadták;
- o) az utas valamely korábbi járaton megsértette a vonatkozó jogszabályokat (így különösen a biztonságos légiközlekedésre vonatkozó szabályokat, viselkedési szabályokat) és alapos okkal lehet feltételezni, hogy az utas ismételten jogsértést fog elkövetni;
- p) az utas olyan fertőző betegségben szenved, amelyet kötelezően be kell jelenteni;
- q) erre biztonsági okokból van szükség, mivel az utas alkoholt, vagy kábítószer fogyasztott;
- r) az utas ruházata nem felel meg a légi szállítás feltételeinek;
- s) az utas szállítása ellentétes a fuvarozó előírásaival;
- t) a légijármű parancsnokának megítélése szerint az utas által tanúsított magatartás bűncselekményelkövetésének alapos gyanúját valószínűsíti;
- u) a Tokiói Egyezmény alapján történik;
- v) az utasnak olyan speciális segítségre van szüksége, amelyet a fuvarozó nem tud biztosítani, illetve annak ellenértéke aránytalanul magas lenne.

- 8.2 A fuvarozó és a fuvarozó képviselői jogosultak az utas vagy poggyász szállításból kizárásának jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltétele fennállását egyoldalúan megállapítani és a kizárásról egyoldalúan dönteni.
- 8.3 A fuvarozó kizárja a felelősségét minden olyan kár és költség tekintetében, amely az utasnak, vagy poggyásznak a fentiekben meghatározottak bármelyikére tekintettel a fuvarozásból való kizárásával, illetve a légi járműből való eltávolításával kapcsolatban felmerül. Az utas köteles a szállításból kizárás költségeit viselni.
- 8.4 A terhes nők számára a terhesség 34. hete után (ikerterhesség esetén a 28. hét után) a fuvarozó nem teszi lehetővé a repülést.

9. FELTÉTELES ELFOGADÁS LÉGISZÁLLÍTÁSRA

- 9.1 A fuvarozó kizárja a felelősségét az olyan utas sérüléséért, betegségéért vagy egyéb egészségkárosodásáért (beleértve az utas halálát) akinek fizikai vagy szellemi állapotára, vagy életkorára tekintettel a fuvarozása során, vagy annak következményeként egészségkárosodás vagy egyéb veszélyhelyzet léphet fel, továbbá fuvarozó kizárja a felelősségét az ilyen utas által magával vitt személyes tulajdonában bekövetkező sérüléséért (ide nem értve a fuvarozó, munkatársai, vagy alvállalkozói által szándékosan okozott kárt, továbbá az emberi életet, testi épséget, egészséget károsító magatartását).
- 9.2 Biztonsági okokból a fuvarozónak jogában áll a kísérő nélküli, fizikálisan vagy mentálisan sérült utas szállítását elutasítani. Az utas felvételnél és a teljes repülés alatt a beteg utasnak magánál kell tartania a Medical Clearance Form elnevezésű formanyomtatványon az orvosi igazolást az általános állapotáról, melyben szerepel, hogy az adott személyt lehet légi úton szállítani. A formanyomtatvány tartalmazza a vonatkozó jogszabályban előírt feltételeket. Az orvosi igazolás az alábbi esetekben szükséges:

- a) szívinfarktus esetén 21 nappal az eset után;
- b) agyvérzés esetén 10 nappal az eset után;
- c) újszülött gyermekek esetén 7 nappal születés után;
- d) nyomáscsökkenési betegség esetén;
- e) pneumothorax esetén 14 nappal az eset után;
- f) hordágszolgáltatásra szóló igény esetén;
- g) olyan személy esetén, aki nem képes ülő helyzetet megtartani;
- h) fejsérülés esetén 14 nappal az eset után;
- i) törések esetén (ide nem értve a komplikációmentes felső végtag töréseket és a felső végtag ujjainak töréseit);
- j) begipszelt testrész esetén (ide nem értve a begipszelt felső végtagokat);
- k) súlyos vénás trombózis esetén
- l) súlyos mentális betegség esetén (az utas mellett kísérőnek kell lennie, aki részére a szomszédos ülőhelyet fenntartják)
- m) bármely komoly, vagy akut fertőző betegség esetén (beleértve a bárányhimlőt)

- 9.3 Az utas repülés alatti hirtelen halála esetén az utas holttestét a legközelebbi repülőtérre a járműről eltávolítják, és egy jegyzőkönyvvél átadják az illetékes helyi szervnek további vizsgálatra és a megfelelő szállítás megrendelésére.

10. SPECIÁLIS FIGYELMET IGÉNYLŐ UTASOK FUVAROZÁSA

10.1 Általános rendelkezések

A speciális közreműködést és gondoskodást igénylő utasoknak erről a körülményről a foglalás időpontjában kell értesíteniük az utazási irodát, vagy a fuvarozót.

A fuvarozó törekszik arra, hogy megkönnyítse a betegek, csökkent mozgásképességűek, kíséret nélküli gyermekek, illetve terhes nők utazását. A betegek, csökkent mozgásképességűek, kíséret nélküli gyermekek, illetve terhes nők fuvarozásának elfogadását - a vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételek szerint - az ilyen fuvarozásról folytatott előzetes egyeztetéstől teheti függővé a fuvarozó.

Speciális figyelmet igénylő utasok és kisgyermekkel utazók kötelesek előzetesen tájékoztatni a repülőtéri személyzetet az esetleges szükségleteikről.

A kerekesszékeket, mankókat és hordágyakat egyénileg megvizsgálják.

Biztonsági okokra tekintettel a speciális figyelmet igénylő utasok és a 14. életévüket be nem töltött gyermekek nem foglalhatják el a légijárművön a vészkijárat közelében található üléseket.

Amennyiben legkésőbb az indulási időt 48 órával megelőzően jelzik ezt a körülményt a fuvarozó részére, abban az esetben a fuvarozó gondoskodik arról, hogy a kísérő utasok a speciális figyelmet igénylő utasok mellett foglalhassanak helyet.

Ha a fuvarozó bizonyítja, hogy a kártérítést követelő személy vagy azon személy, akitől az igénylő a kártérítés követelésére való jogát származtatja, hanyagsága vagy egyéb jogtalan cselekménye vagy mulasztása okozta a kárt vagy ahhoz hozzájárult, a fuvarozó teljes egészében vagy részben mentesül az igényjogosulttal szembeni felelőssége alól, olyan mértékben, amilyen mértékben az ilyen hanyagság vagy jogtalan cselekmény vagy mulasztás a kárt okozta vagy ahhoz hozzájárult.

10.2 Csökkent mozgásképességű utasok szállítása

A csökkent mozgásképességű utasok gondozásának jellege függ a légi szállításra vonatkozó biztonsági előírásoktól, fuvarozó adott repülőgépének felszereltségétől és az adott repülőtér helyi feltételeitől.

Az utas választása szerint a kerekesszéket átadhatja a fuvarozó részére annak érdekében, hogy az a légi jármű poggyászerében kerüljön elhelyezésre. Amennyiben lehetséges az utasnak le kell választania az akkumulátort a kerekesszékről, mielőtt átadná a fuvarozó képviselőjének. Ebben az esetben az utas a kerekesszéket a célállomás repülőtérén kapja vissza és a repülőtér kiszolgáló személyzete az utas számára egy másik kerekesszék használatával segítséget nyújt a csomagfeladástól a légi járműhöz, majd az érkezést követően a légi járműtől a csomagkiadásig való eljutáshoz.

A fedélzeten található egyes ülések felhajtható kartámasszal rendelkeznek a mozgás megkönnyítése érdekében. Amennyire a körülmények ezt lehetővé teszik, a fuvarozó gondoskodik arról, hogy a csökkent mozgásképességű utas rendelkezésére álljon ilyen ülés.

A fedélzeten található egyes mellékhelységek kapaszkodókkal vannak ellátva annak érdekében, hogy a csökkent mozgásképességű utasok könnyebben használhassák azokat.

A fuvarozó fenntartja a jogot arra, hogy a fuvarozásra használt légi jármű típusát megváltoztassa, amennyiben a fuvarozó légi járművével nem lehetséges a fuvarozás teljesítése és a fuvarozás teljesítésében egy másik fuvarozó vesz részt.

A légi járművön szolgálatot teljesítő személyzet segítséget nyújt a csökkent mozgásképességű utasok részére a mellékhelységhez való eljutásban és az üléshez való visszajutásban, azonban a személyzet nem nyújthat segítséget az ilyen utasok felemelésében, hordozásában és nem nyújthat segítséget a mellékhelységben való tartózkodás alatt.

10.3 Kísérő kutyával utazó utasok szállítása

A kísérő kutyától függő látássérült vagy más utasnak igazolást kell felmutatnia, amely szerint a kutyát fogyatékos személyek segítésére képezték ki és rendelkezik a szükséges úti okmányokkal, valamint a fuvarozó szükség esetén szájkosár használatát is ajánlja. A kísérő kutyának hámot és pórázt kell viselnie, a kísérő kutya ingyenesen vihető fel a légi jármű fedélzetére.

10.4 Gyerekek szállítása két éves korig

A gyermek 2 éves kora alatt csecsemőnek tekintendő. Oda-vissza utazás esetén a visszajárat dátuma a meghatározó a jelen fejezet alkalmazandósága szempontjából. A csecsemő nem jogosult saját ülésre és frissítőre és a kísérő ölében utazik. A fuvarozó által üzemeltetett útvonalakon egy felnőtt utassal maximum egy csecsemő utazhat. Egy sor ülőhelyen csak egy csecsemő utazása engedélyezett. Biztonsági okokból a gyermekülés használata az alábbi feltételekkel engedélyezett:

- a) az utas külön ülőhelyet vásárolt a biztonsági gyermekülés elhelyezésére;
- b) a biztonsági gyermekülést hitelesítették a légi szállításban való használatra, és a hitelesítést feltüntették a biztonsági gyermekülésen;
- c) a biztonsági gyermekülés használata akkor megengedett, ha kétpontos övvel rögzíthető és a repülés teljes időtartama alatt így becsatoltan kell tartani.

A két éves kor alatti gyermekek nem utazhatnak a vészkijáratok soraiban található üléseken.

10.5 Kíséret nélküli gyermekek

Kíséret nélküli gyermeknek tekintendő a 6. életévét betöltött, de 11. életévét be nem töltött gyermek, akit nem kísér legalább egy 18. életévét betöltött személy. A 6. életévüket be nem töltött gyermekek nem szállíthatók felnőtt személy kíséréte nélkül. A kíséret nélküli gyermekek részére a fuvarozó segítő szolgáltatást (UMNR) nyújt indulásnál és a célállomás repülőtérén. A segítő szolgáltatás (UMNR) az érvényes árlista szerint fizetési kötelezettség alá esik.

A kíséret nélküli gyermek akkor fuvarozható, ha 18. életévét betöltött személy kíséri az indulási repülőtérre, aki a fuvarozónak kitöltött és a törvényes képviselő által aláírt UMNR formanyomtatványt ad át, többek között arról, hogy a gyermekeket egy másik 18. életévét betöltött személy várja az érkezési repülőtérén. A fuvarozó jogosult bizonyítékot kérni a gyermek életkoráról. A szülőknek / nevelésre / felügyeletre meghatalmazott személyeknek a repülőtérén kell maradniuk a légi jármű elindulásáig. A törvényes képviselő köteles megtéríteni a fuvarozó költségeit (így különösen a kíséret nélküli gyermek visszautaztatásával kapcsolatos költségeket), amennyiben a kíséret nélküli gyermeket az érkezési repülőtérén nem várja az erre jogosult nagykorú személy. Az UMNR formanyomtatvány elérhető a fuvarozó weboldalon.

A kíséret nélküli gyermek (UMNR) szolgáltatás akkor lehetséges, ha a fuvarozót legalább az indulás előtt 48 órával értesítették az ilyen jellegű fuvarozás iránti igényről.

10.6 Szülő(k) nélkül utazó gyermekek

Amennyiben tizennyolcadik életévét be nem töltött utas csak az egyik szülővel utazik, vagy olyan tizennyolcadik életévét betöltött személlyel utazik, aki nem a törvényes képviselője, akkor előfordulhat, hogy az eljáró hatóság írásbeli igazolását kéri annak, hogy a másik szülő (nem szülővel utazó gyermek esetén a szülő(k) hozzájárult(ak) az utazáshoz. Ezért javasolt, hogy a tizennyolcadik életévét be nem töltött utas, vagy a vele utazó személy vigye magával a szülő(k) - magyarul és a célállomás nyelvén megfogalmazott, vagy ezekre lefordított - nyilatkozatát arról, hogy a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy külföldre utazásához hozzájárul(nak). Javasolt továbbá, hogy a nyilatkozat tartalmazza a tizennyolcadik életévét be nem töltött utas, a kísérő és a szülő(k) adatait, a tizennyolcadik életévét be nem töltött utas úti okmányának számát, az utazás célját, helyét, a meglátogatni kívánt személy vagy intézmény adatait, elérhetőségét.

10.7. Oxigén

- a) Biztonsági okokból a Smartwings Hungary nem engedélyezi az utasoknak, hogy saját oxigén palackjaikat a fedélzetre vigyék. Amennyiben a repülőút alatt oxigénre van szükség, azt közvetlenül a fuvarozótól kell megrendelni ugyanazon a napon, amikor a foglalás történik, de legkésőbb 3 nappal az indulást megelőzően. Az utazásszervezők ügyfeleinek az oxigént az utazásszervezőn keresztül kell megrendelniük. A fuvarozó operációs okokból egyes járatain visszautasíthatja a szolgáltatás nyújtását.
- b) Az utasoknak maguknál kell tartaniuk a Medical Clearance Form elnevezésű formanyomtatványt, amelyet orvos tölt ki arról, hogy alkalmasak a repülésre. A fuvarozó kizárhatja az utazásból azt az utast, aki nem rendelkezik ezzel a formanyomtatvánnyal. A formanyomtatvány megtalálható a fuvarozó weboldalán.
- c) A szolgáltatás egy oxigénpalackot tartalmaz (311.5 L) és a fuvarozó jelen Üzletszabályzat Mellékletét képező díjszabályzat szerinti díj terheli.

11. FEDÉLZETI REND

11.1 Ülőhelyek beosztása, helyfoglalás

A fuvarozó fenntartja magának az ülőhelyek beosztására vonatkozó jogot, így járatain külön díj fizetése nélkül kizárólag a különleges gondoskodást igénylő utasok számára biztosít meghatározott ülőhelyet. Az utasok ülőhelyet a szabad ülőhely-kapacitások függvényében foglalhatnak a járatokra az Üzletszabályzatban foglalt feltételek és díj ellenében. A légi jármű ülőhelyeit a beszállókártyán igazolják és a helyeket szokásosan az utasoknak az utas felvételi pultnál való megjelenésének megfelelő sorrend szerint osztják el.

A fuvarozó nem garantálja, hogy az utas részére a kívánt ülőhely kerül kiosztásra a légi jármű fedélzetén. A fuvarozónak jogában áll az utas részére kiosztott ülőhelyet előzetes értesítés nélkül működési vagy biztonsági okok miatt megváltoztatni tekintet nélkül az érvényes ülőhelyfoglalásra. Amennyiben az utas nem jelentkezik időben utas felvételre vagy bármilyen okból nem tud a légi jármű fedélzetére lépni, a fuvarozónak jogában áll ülőhelyfoglalását az adott járaton törölni.

A fuvarozó járatain az Üzletszabályzat mellékletében meghatározott díj ellenében az alábbi ülések foglalhatóak le:

- **PRÉMIUM ÜLÉS:** jelenti a repülőgép első sorában, a 2DEF, a 3DEF jelöléssel ellátott üléseket, és a vészkijáratoknál található ülésorokban található üléseket. Egyes légi járművek esetében az első sor 2ABC és 2DEF jelöléssel kezdődik és bizonyos ülések a használatból kivontak, amely ülésekre nem lehet helyfoglalást eszközölni. A vészkijáratok sorokban lévő ülések kizárólag megfelelő fizikai állapotban lévő utasok részére foglalhatóak le, a fuvarozó fenntartja magának a jogot arra, hogy a megfelelő fizikai állapot fennállásáról egyoldalúan döntsön bármikor az utazás során. A vészkijáratok ülései nem foglalhatóak le gyermekek részére 12 éves korig, idős vagy fizikailag nem megfelelő állapotban lévő utasok, mentálisan és vagy fizikailag befolyásolt állapotban lévő utasok részére. Amennyiben ilyen utasok részére kerül vészkijáratok ülése lefoglalásra és az utas nem felel meg az itt meghatározott feltételeknek, az utas átültetésre kerül. A fuvarozó kizárja a kártérítési felelősségét és nem köteles a helyfoglalási díj visszafizetésére, amennyiben az átültetésre azért kerül sor, mert az ülést a jelen pontban foglalt kizáró okok ellenére foglalták le.
- **STANDARD ÜLÉS:** jelenti a repülőgépnek a PRÉMIUM ÜLÉSEKEN kívüli egyéb szabad utas-üléseit.
- **EXTRA ÜLÉS:** jelenti az adott járatra érvényes menetjeggyel rendelkező utas által a saját ülésén kívül lefoglalt extra üléseket is. Az EXTRA ÜLÉSEK díjszabására a PRÉMIUM ÜLÉS és a STANDARD ÜLÉS díjszabása az irányadó. A fuvarozó fenntartja magának a jogot az egy utas által igénybe vehető EXTRA ÜLÉSEK számának korlátozására.

Kevesebb, mint 24 órával az adott járat indulását megelőzően eszközölt helyfoglalásokat a fuvarozó nem tudja garantálni technikai korlátok miatt.

Esetleges kárigény esetén az utasnak be kell mutatnia az adott járatra vonatkozó érvényes beszálló kártyáját. Megalapozott igény esetén a fuvarozó az Üzletszabályzat Melléklete szerint megfizetett helyfoglalási díjat téríti vissza az utas részére és az ezt meghaladó kártérítési igénnyel kapcsolatos felelősségét kizárja.

- 11.2 A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy az egyes személyes használatra szolgáló tárgyakat olyannak nyilvánítsa, amelyek nem alkalmasak a fedélzetén történő szállításra. A fuvarozó az

ilyen tárgyakat – amennyiben a légi jármű szállítási kapacitása lehetővé teszi - "Delivery at Aircraft" címkével látja el, és a légi jármű rakterében fuvarozza.

- 11.3 Az utas köteles kézipoggyászát és a fedélzetre felvitt egyéb tárgyait úgy elhelyezni, hogy a vészkijáratok és a közlekedő folyosók szabadon maradjanak.
- 11.4 Az utas a fuvarozás teljes időtartama alatt köteles a fuvarozó személyzete utasításainak megfelelő magatartást tanúsítani. Így különösen köteles betartani a dohányzásra, alkohol vagy más bódító hatású anyag fogyasztására, elektronikus eszközök használatára vonatkozó korlátozásokat, utasításokat.
- 11.5 Az utas magatartásával nem veszélyeztetheti a légi járművet, a légi jármű fedélzetén levő személyek és vagyontárgyak biztonságát és nem akadályozhatja a személyzetet feladatai ellátásában.
- 11.6 Amennyiben az utas magatartásával bármilyen módon megszegi a fedélzeti rendet, abban az esetben a fuvarozónak jogában áll a szükséges intézkedéseket végrehajtani, és az utas köteles ezen intézkedéseket elvégezni.
- 11.7 A fuvarozó valamennyi olyan kárát és költségét érvényesítheti az utassal szemben, amely az utasnak a fedélzeti rendet megsértő magatartásából, vagy az emiatt szükséges intézkedésekből eredően akár más utas, akár a fuvarozó elszenvedett.
- 11.8 Az utasok fedélzeti ellátását a fuvarozó az utazási irodával kötött charter szerződésben foglaltak szerint biztosítja. A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy az alkoholtartalmú italokért és a szórakoztató programokért külön díjat számítson fel. A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy kedvezőtlen repülési viszonyok esetén a fedélzeti étel- és italkínálást korlátozza.

12. POGGYÁSZ

12.1 Általános rendelkezések

12.1.1 A fuvarozó az utas poggyászát az indulási repülőtérrel az érkezési repülőtérre szállítja.

A fuvarozó az utas poggyászát feladott és kézipoggyázként szállítja.

A feladott poggyászt a fuvarozó átveszi, a kézipoggyász a biztonsági ellenőrzést követően az utas őrzetében marad. Az utas kézipoggyáson kívül személyes használatára szolgáló tárgyakat is vihet magával a légi jármű fedélzetére.

A fuvarozó az utazás megkezdése előtt a poggyász tömegét és darabszámát megállapítja, és a feladott poggyászra vonatkozó adatokat a menetjegyre rávezeti, és arról azonosító szelvényt ad ki.

A fuvarozó a poggyászt általában azzal a légi járművel továbbítja, amellyel az utast szállítja; repülésbiztonsági okból azonban a fuvarozó a feladott poggyászt előző vagy következő járáttal vagy kerülő úton is továbbíthatja.

A fuvarozó és az utas megállapodhat arról, hogy a fuvarozó a poggyászt nem azzal a légi járművel továbbítja, amellyel az utas utazik; ebben az esetben a poggyász továbbítására a légi áru fuvarozás szabályait kell alkalmazni, a poggyászt biztonsági ellenőrzés alá kell vonni, és „RUSH” címkével kell ellátni.

(Korm. rendelet; 11.§ - 14.§)

- 12.1.2 A fuvarozó külön szolgáltatási díjat szedhet be az utas felvételi eljárásért a szokásos utas felvételi pultnál.

Az utas poggyásza nem tartalmazhat poggyásznak nem minősülő - jogszabályban meghatározott - tárgyat (anyagot), valamint olyan tárgyat (anyagot), amely mások életét, vagyonát vagy a repülés biztonságát veszélyezteti (a továbbiakban: szállításból kizárt tárgy).

A fuvarozó az utast felszólíthatja, hogy a poggyászából a szállításból kizárt tárgyat távolítsa el. Ennek elmaradása esetén a poggyász szállítását megtagadhatja.

Az utas köteles a feladott és a kézipoggyászt úgy csomagolni, hogy azt a csomagolás megóvja, továbbá a poggyász mások személyét, vagyonát ne veszélyeztesse, azokban kárt ne tegyen. Ellenkező esetben a poggyász szállítását a fuvarozó megtagadhatja.

A fuvarozó az utas poggyászát az utas vagy hatósági személy jelenlétében – kivéve, ha jogszabály eltérően rendelkezik - ellenőrizheti, ha alaposan feltételezhető, hogy az utas a poggyász tartalmára és csomagolására vonatkozó szabályokat nem teljesítette.

A poggyász ellenőrzéséről a fuvarozó jegyzőkönyvet készít, abban a poggyász tömegét, esetleges sérülését, a vizsgálat körülményeit, a megtett intézkedéseket feltünteti, és a jegyzőkönyv egy példányát az utasnak átadja.

(Korm. rendelet; 15.§ - 17.§)

- 12.1.3 Az alábbiak fuvarozása kizárt:

- a) poggyász és más olyan tárgyak, amelyek veszélyeztethetik a repülés biztonságát, személyek és tulajdon biztonságát, valamint poggyász és tárgyak, amelyek könnyen sérülnek szállítás alatt, valamint amelyek csomagolása nem megfelelő vagy veszélyezteti az utasokat;
- b) a nemzetközi Polgári Repülési Szervezet (ICAO), és a Nemzetközi Légi Szállítási Szövetség (IATA) szabályai szerint, valamint a fuvarozó szabályai szerint veszélyesként meghatározott tárgyak;
- c) a fuvarozás során érintett államok előírásai által tiltott tárgyak, anyagok;
- d) tárgyak, amelyek a fuvarozó szempontjából szállításra alkalmatlanok súly, méret vagy jelleg miatt;
- e) segway-ek és hoverboard-ok;
- f) Samsung Galaxy Note 7 típusú mobiltelefon készülékek;
- g) bármilyen túlhevülő vagy sérült akkumulátor;
- h) így különösen kizárt az alábbiak fuvarozása: lőfegyvernek vagy robbanóanyagnak látszó tárgy, anyag; törékeny tárgy, gyúlékony anyag; sűrített gázok, bűvárpalack; robbanóanyagok, petárda, rakéta; mágneses, radioaktív anyag, mérgező hatású és fertőző anyag; mások számára kényelmetlenséget vagy kellemetlenséget okozó tárgy, anyag; tömege, mérete vagy egyéb tulajdonságai alapján légi fuvarozásra alkalmatlan tárgy.

12.1.4 Amennyiben az utas poggyásza repülésből kizárt tárgyakat tartalmaz, azok késedelméért, eltűnéséért vagy károsodásáért a fuvarozó nem vállal felelősséget.

12.1.5 A fuvarozó - a szándékosság esetét kivéve - nem vállal felelősséget a poggyász átkutatása, röntgensugaras vagy más típusú átvilágítása során keletkezett károkért.

12.1.6 Kétség esetén a fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy valamely tárgyat repülésből kizárt tárgynak nyilvánítson. A repülésből kizárt tárgyak, vagy a fuvarozó megítélése szerint a jelen fejezetben meg nem határozott különleges szállítási módot igényelő tárgyak szállítását a fuvarozó külön megállapodás alapján teljesíti.

12.1.7 A fuvarozó a nem előírászerűen csomagolt, az előírt méreteket meghaladó vagy sérült poggyász fuvarozásra történő átvételét megtagadhatja, vagy azt az utas kérésére a poggyász állapotát rögzítő, és a fuvarozó felelősségét korlátozó "Limited Release" címkével ellátva fuvarozza.

12.2 Kézipoggyász és személyes használati tárgyak

12.2.1 Az utas egy darab kézipoggyászt és egy darab személyes használati tárgyat vihet a légi jármű fedélzetére.

A kézipoggyász maximum 8 kg súlyú lehet, maximum hossza 55 cm (21,65 inch), maximum szélessége 40 cm (15,74 inch) és maximum mélysége 23 cm (9,05 inch), azonban mind a három méret összesen maximum 115 cm (45 inch) lehet, beleértve a nyelet és görgőket.

Az alábbi tárgyak közül – az utas választása szerint – egy lehet a személyes használati tárgyak között:

- a) kisméretű kézitáska: maximum 3 kg súlyig, melynek maximum hossza 40 cm, maximum szélessége 30 cm és maximum mélysége 15 cm
- b) kabát, vállkendő vagy takaró
- c) esernyő
- d) kisméretű fényképezőgép, videó kamera vagy látcső
- e) kisméretű hordozható személyi számítógép
- f) repülés alatti olvasmány
- g) étel a csecsemő számára a repülés alatt
- h) mankó, sétapálca vagy egyéb ortopédiai/támogató segédeszköz és teljesen összecukható kerekesszék fogatékkaal élők számára, amelyet a repülőgép rakterében helyeznek el helykorlátozás miatt
- i) összecukható babakocsi (a repülőgép csomagterében kerül elhelyezésre)
- j) légi szállításban történő használatra hitelesített biztonsági gyerekülés, amennyiben azt az utas által kifejezetten erre a célra megvásárolt ülőhelyen helyezik el
- k) légi szállításban történő használatra nem hitelesített biztonsági gyerekülés, amennyiben befér az utas ülések felett található tároló rekeszekbe.

A kézipoggyász helyett felvihető a fedélzetre 1 db hangszer, amelynek maximum súlya 8 kg, maximális hossza 90 cm, maximális szélessége 35 cm és maximális mélysége 20 cm beleértve a hangszertokot is.

A kézipoggyászon és a személyes használati tárgyakon túl fogatékkaal élő vagy csökkent mozgásképességű személyenként az orvosi segédeszközök mellett legfeljebb két darab, mozgást segítő, teljesen összecukható berendezést (amely lehet elektromos kerekesszék is, kivéve amennyiben a kerekesszék akkumulátora maró hatású anyagot tartalmaz) vihetnek a légi jármű fedélzetére 48 óras előzetes értesítés esetén és a légi jármű fedélzetén rendelkezésre álló hely függvényében esetleg korlátozott terjedelemben és a veszélyes árukra vonatkozó hatályos jogszabályok szerint. Az utas köteles tájékoztatást adni a fuvarozó részére a kerekesszék súlyáról és méretéről.

- 12.2.2 A fuvarozó jogosult ellenőrizni a kézipoggyász méretét, súlyát és darabszámát és valamennyi tárgy teljes tömegét, amelyet az utas magával visz a légi jármű fedélzetére. A fuvarozó jogosult megállapítani, hogy az adott csomag elfogadható-e kézipoggyásként, különös tekintettel a súly és méretkorlátozásra. Amennyiben a fuvarozó nem minősíti fedélzetre felvihető kézipoggyásznak a csomagot, abban az esetben az utas köteles a poggyászt feladni és annak súlyát a feladott poggyászához hozzá kell adni.
- 12.2.3 A kézipoggyászok súlya az egyes utasok között nem vonható össze még abban az esetben sem, ha két vagy több utast bizonyíthatóan egy csoportként szállítanak (család, partnerek) ugyanazon a járaton vagy járatokon, és közösen jelentkeznek utas felvételre.
- 12.2.4 A kézipoggyásznak el kell férnie az utas előtti ülés alatti helyen, vagy az ülés feletti tartóban. A kézipoggyász feltételeinek nem megfelelő tárgy a feladott poggyáson felüli poggyásznak számít. A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy a tárolóhelykapacitás hiánya esetén a kézipoggyászt a légi jármű rakterében fuvarozza.
- 12.2.5 A fuvarozó nem felel a kézipoggyász és személyes tárgyak elvesztéséért vagy megsemmisüléséért, kivéve amennyiben azt a fuvarozó, munkatársai, vagy alvállalkozói szándékosan okozták.
- 12.2.6 Az utas a légi jármű fedélzetére nem viheti magával a következő tárgyakat: kés bármilyen hosszúságú pengével, levélnyitó kés, bármilyen méretű olló, fegyver és esetleg játék vagy fegyver utánzatok, amelyek műanyagból vagy fémből készültek, csúzli, háztartási evőeszközök, penge és borotva penge, mechanikai eszközök, nyilak, dugóhúzó, fecskendő, kivéve egészségügyi okból, kötőtűk, sport botok, snooker és biliárd pálcák, fém körömrészelő és egyéb tárgyak, amelyeket a repülőtéri biztonsági szolgálat veszélyesnek tart, és amelyek helytelen használatával az utasok és személyzet biztonsága veszélyeztethető. Ezen tárgyak a repülőtéri biztonsági ellenőrzés során ellenérték megfizetése nélkül elkobozhatóak az utastól.
- 12.2.7 A következő tárgyak tiltottak a repülőtér utas átvilágítást követően használt területén és a légi jármű fedélzetén:
- Lőfegyverek és más fegyver, bármilyen tárgy, amely képes, illetve képesnek tűnik lövedék kilövésére vagy sérülés okozására, úgymint
 - Minden lőfegyver (harci- és sport-pisztolyok, revolverek, puskák, vadászpuskák és sörétes puskák, légpisztolyok, stb.)
 - Lőfegyver replikái és utánzatai
 - Lőfegyver formájú öngyújtók
 - Lőfegyver alkotóelemei (kivéve teleszkópos látócső és látcső)
 - Humánus állatölő eszközök

- Jelzőpisztolyok
- Startpisztolyok
- Mindenféle játékfegyverek
- BB golyót kilövő pisztolyok és golyóscsapágyat kilövő pisztolyok
- Számszerűk és hagyományos íjak
- Katapultok
- Szigonyok és szigonypuskák
- Ipari szögpisztoly és szögbelövő
- Kábító és sokkoló eszközök, például ösztöke, ballisztikus elektromos energiát használó fegyver (sokkoló)
- Heggyel/éllel rendelkező fegyverek és éles tárgyak továbbá ezek utánzatai, amelyek sérülést okozhatnak, úgy mint:
 - Fejszék és bárdok
 - Nyílvesszők és dartsok
 - Pengék
 - Borotvapengék
 - Szigonyok és lándzsák
 - Jégcsákányok és jégfejszék
 - Jégkorcsolyák
 - Behajtható pengéjű kések és rugós kések mérettől függetlenül
 - Tőrök, valódiak és muzeálisak, amennyiben a penge hossza meghaladja a 6 cm-t, fémből vagy más olyan anyagból készült, amely alkalmassá teszi arra, hogy lehetséges fegyverként használják
 - Húsbárdok
 - Macheték
 - Borotvakések és borotvapengék (egyszer használatosak vagy cserélhető pengéjű borotvák, amelyek pengéje külön kazettában van tárolva)
 - Szablyák, kardok és pálca-kardok
 - Szikék
 - Ollók, amelyek pengehossza meghaladja a 6 cm-t
 - Sí- és sétáló/túra botok
 - Sátorszegek
 - Dobócsillagok
 - Háztartási- és barkács-eszközök, amelyek alkalmasak lehetnek szűrő- és vágó-fegyverként való felhasználásra, például fűrők és fűrőfejek, doboznyitó kés és háztartási kések, mindenféle fűrész, csavarhúzó, feszítővasak, kalapácsok, fogók, francia- és csavarkulcsok, hegesztők.
 - Egyéb tárgyak, amelyek nem néznek ki fegyvernek, de rejtett pengével rendelkeznek
- Tompa eszközök, amelyek sérülés okozására alkalmasak, úgy mint:
 - Baseballütő és Softball ütő
 - Biliárd, snooker és pool dákók
 - Husángok és gumibotok – merev vagy rugalmas – például rendőrségi gumibot, súlyozott végű bikacsök, egyéb bunkósbot

- Krikett ütők
- Golfütők
- Hokiütők
- Lacrosse ütők
- Kajak- és kenu-evezők
- Gördeszkák
- Horgászbotok
- Harcművészeti felszerelések, például bokszer, ütők, botok, cséphadaró, nunchaku, kubotan, kubasaunt
- Robbanó és gyúlékony anyagok, amelyek veszélyesek lehetnek az utasokra és a személyzetre, illetve a repülőgépre és az utasok tulajdonára, úgy mint:
 - Lőszerek
 - Gyújtószerkezetek
 - Detonátorok és időzítők
 - Robbanóanyagok és robbanószerkezetek
 - Robbanóanyagok és robbanószerkezetek replikái és utánzatai
 - Aknák és egyéb katonai robbanószerkezetek
 - Mindenféle típusú gránát
 - Gázok és gáztárolók, például propán, bután, acetil, oxigén – nagy mennyiségben
 - Tűzijátékok, fáklyák, bármilyen pirotechnikai eszköz (beleértve a partikellékként árusított tárgyakat is, amelyek hang vagy fényhatással járnak, vagy dekorációs jellegűek)
 - Nem biztonsági gyufák
 - Füstöt kieresztő kazetták vagy hengerek
 - Gyúlékony folyékony üzemanyagok, például benzin/gázolaj, dízel, öngyújtó folyadék, alkohol és etanol
 - Aeroszolos festékfűjók és annak változatai
 - Terpentinek és hígítók
 - Alkoholos italok, amelyek meghaladják a 70%-os alkoholtartalmat
- Kémiai és mérgező vegyületek, amelyek veszélyesek lehetnek az utasokra és a személyzetre, illetve a repülőgépre és az utasok tulajdonára, úgy mint:
 - Savak és alkáliák
 - Korrozív és fehérítő anyagok, például klór, higany
 - Bénító vagy ártalmatlanító spray-k, például paprika spray, riasztó spray, könnygáz
 - Radioaktív anyagok, például egészségügyi vagy kereskedelmi izotópok
 - Mérgek
 - Fertőző vagy biológiailag veszélyes anyagok, például fertőzött vér, baktérium, vírus
 - Anyagok, amelyek spontán gyulladásra képesek
 - Tűzoltó készülékek
- Folyadékok és ahhoz hasonló állagú anyagok:
 - Folyékony anyagok (zselék, paszták, testápolók/szilárd keverékváltozatok, nyomás alatt lévő tárolóban tárolt anyagok, fogkrémek, hajzselék, italok, levesek, parfümök,

dezodorok, borotvahabok, aeroszokok és más egyéb a fentiekhez hasonló állapotú anyagok, kivétel:

- Folyadék egyetlen palackban, aminek az űrtartalma nem több mint 100 milliliter, és amely egy átlátszó lezárható műanyag tasakban van elhelyezve, aminek űrtartalma 1 liter;
- Folyadékok, amelyre szükség lehet orvosi célból, vagy speciális diétából kifolyólag, továbbá baba ételek;
- Folyadékok, amelyeket a repülőtéren vásároltak a beszállási és ellenőrzési pont után, azzal a feltétellel, hogy a folyadék zárható tasakban van elhelyezve, amelyen keresztül látható, ha sérült a palack, emellett a vásárlásról szóló aznapi nyugta is el van helyezve mellette;
- Folyadékok, amelyeket a repülőtér lezárt biztonsági területén vásároltak;
- Folyadékok, amelyeket ugyanazon napon egy másik közösségi repülőtéren vásároltak, azzal a feltétellel, hogy a folyadék zárható tasakban van elhelyezve, amelyen keresztül látható, ha sérült a palack, emellett a vásárlásról szóló aznapi nyugta is el van helyezve mellette;
- Folyadékok, amelyek a repülőgép fedélzetén vásárolhatóak meg, azzal a feltétellel, hogy a folyadék zárható tasakban van elhelyezve, amelyen keresztül látható, ha sérült a palack, emellett a repülőgépről származó vásárlásról szóló aznapi nyugta is el van helyezve mellette.

- tartalék/cserehúrok hangszerekhez.

12.3 Feladott poggyász

- 12.3.1 Az átvétel visszaigazolására az utas poggyászejegyet kap az utas által a fuvarozónak szállításra átadott poggyászból vonatkozóan (feladott poggyász). Ezt a poggyászejegyet az utas köteles megtartani az esetleges igényérvényesítéshez.
- 12.3.2 A feladott poggyászt bőröndbe, vagy egyéb, szállításra alkalmas tárolóban szükséges elhelyezni és olyan módon bezárni, hogy az a szállítás során ne nyílhaszon ki.
- 12.3.3 A poggyászfeladást megelőzően az utasnak valamennyi poggyászát el kell látnia olyan címkével, amelyen szerepel az utas neve és elérhetősége (szálloda címe, állandó lakcím, stb.). A címkén szereplő névnek meg kell egyeznie a jegyen és az egyéb úti okmányban szereplő névvel.
- 12.3.4 A feladott poggyász a légi jármű csomagterébe kerül, hogy szokásos esetben az utassal együtt, ugyanazon a repülőn szállítsák el. Ha az ilyen szállítás nem lehetséges, a feladott poggyászt a lehető legkorábbi járáttal szállítják el, amennyiben ettől eltérő megállapodás nem születik.

- 12.3.5 Valamennyi feladott poggyászt kívül és belül az utas nevével kell ellátni, valamint meg kell adni a tartózkodási címet, pl. a szálloda nevét és címét, az állandó lakcímet, stb. A névtartón lévő névnek meg kell egyeznie a repülőjegyen és az úti okmányokon található névvel. A cipzárral lezárt poggyászt is be kell zárni a szállítás alatt történő kinyitás megakadályozása érdekében.
- 12.3.6 Minden, a légi járművön ülőhelyre jogosult utas feladott poggyászt vihet ingyenesen magával az alábbi maximális teljes súlyban:
- 23 kg turistaosztályon (Y) és (M).
- 12.3.7 Jelen fejezet szerinti súlykorlátok módosulhatnak a fuvarozó és az utazási iroda között az adott járatra vonatkozóan létrejött charter szerződésben meghatározott feltételek szerint. Ilyen esetben a repülőjegyen a súlykorlátot meg kell határozni (amennyiben a fuvarozás menetjegy alapján történik). Amennyiben az utazási iroda állítja ki a repülőjegyeket, ő felel azért, hogy a repülőjegyen a megfelelő súlykorlát szerepel, illetve felel azért, hogy az utast a súlykorlátról megfelelően tájékoztassa.
- 12.3.8 A fuvarozó nem engedélyezi a poggyászok együttes kezelését, vagyis az ingyenes poggyászsúlyra való jogosultság összegzését abban az esetben sem, ha két vagy több utast bizonyíthatóan egy csoportként szállítanak (család, partnerek) ugyanazon a járaton vagy járatokon, és közösen jelentkeznek utas felvételre és a nevük egyazon utazási voucheren szerepel.
- 12.3.9 A poggyász tömege semmilyen esetben nem haladhatja meg a 32 kg-ot és az alábbi méretbeli korlátozást: egyik oldal hossza sem lehet több 150 cm-nél és az oldalak teljes hossza nem haladhatja meg a 250 cm-t.
- 12.3.10 Gyerekkocsit, gyerekágyat, gyerekülést, száraz vagy gél akkumulátorral működő tolókocsit mozgássérült személyek számára ingyenesen szállítják légi úton.
- 12.3.11 A feladott poggyászban az utas nem szállíthat törékeny tárgyakat, mint parfüm, kölnivíz, dioptriás és napszemüveg, kontakt lencse, üveg, üvegtárgyak, porcelán, vízpipa, vagy könnyen megsemmisíthető tárgyak, gyógyszerek, pénz, hitelkártya, értékes tárgyak és műtárgyak, antik tárgyak, ékszerek, drága- és féldrága kövek, és más értékes fémtárgyak, kulcsok, értékpapírok, részvények, vagy kötvények, okiratok, üzleti iratok, útlevél vagy egyéb személyazonosító irat, adathordozó és elektromos készülékek, beleértve walkman, CD lejátszó, fényképezőgép, videó kamera, MP3, mobiltelefon, hordozható számítógép, tablet, E-book olvasó, hordozható bluetooth hangszórók, AirPods, médialejátszó eszközök, stb. beleértve a tartozékokaikat is. A fuvarozó nem felel a fent említett tárgyak eltűnéséért vagy megsemmisüléséért.

12.3.12 A fuvarozó nem felel továbbá az alábbi poggyászokért:

- a) rosszul becsomagolt poggyász;
- b) csomagolás nélküli kerékpár;
- c) babakocsi csomagolás vagy műanyag fólia nélkül;
- d) strandfelszerelések (napernyők, strand sátrak, strandkocsik)

12.3.13 Azon poggyászokra, amelyek a beszállító kapuknál kerülnek az utastól elvételre és a légi jármű rakterében kerülnek elhelyezésre, ugyanazok a szabályok vonatkoznak, mint az utas felvétel során felvett és ellenőrzött poggyászokra.

12.3.14 Tilos a következő tárgyak és anyagok elhelyezése a feladott poggyászban:

- Bármilyen fajta robbanóanyag vagy gyúlékony anyag, amely fenyegetést jelent az utasok és a személyzet életére és testi épségére, illetve a repülőgép és az utasok tulajdonának biztonságára, úgy mint:
 - Robbanóanyagok és robbanószerkezetek, különösen detonátorok, gyújtószerkezetek, gránátok, aknák, bombák és rakéták
 - Gránátvetők és minden olyan eszköz vagy felszerelés, amely anyagok vagy vegyületek kilövésre vagy felrobbantására alkalmas
 - Mindenféle detonátor és robbanó vegyület
 - Aktatáskák és hátizsákok, amelyek önmegsemmisítő rendszerrel vannak ellátva, vagy füstöt generálnak és bocsátanak ki
 - Pirotechnikai eszközökhöz felhasználható házilag készített, porított robbanóanyag, úgy mint ammónium nitrát, szulfur, faszén
 - Gyakorló- és ál-gránátok
 - Ál-robbanószerkezet
 - Mindenféle gyúlékony anyag és vegyület, beleértve a magnéziumot, gázolajat, metanolt
 - Üzemanyagok alkotóelemei
 - 70%-nál magasabb alkoholtartalmú alkohol
 - Gázok, úgy, mint propán, bután
 - Mindenféle öngyújtó utántöltő
 - Tűzijátékok és fáklyák
 - Tartalék akkumulátorok
 - Elektromos eszközök lítium tartalmú akkumulátorral
 - Power bankok *(Az utasoknak a power bankokat minden esetben maguknál kell tartaniuk. A power bankokat nem szabad a csomagtérben vagy az utastér mennyezeti tárolórekeszeiben elhelyezni. A power bankok használata a fedélzeten tilos, kivéve a Business Class osztályon a személyzet által kölcsönzött készülékeket.)*
- Bármilyen fajta kémiai vagy mérgező vegyület, amely fenyegetést jelent az utasok és a személyzet életére és testi épségére, illetve a repülőgép és az utasok tulajdonának biztonságára, úgy mint:

- Mérgek és mérgező vegyületek, illetve olyan anyagok, amelyek fertőző betegségeket terjesztenek, ideértve a patkánymérget, fertőzött vért
- Radioaktív anyagok, beleértve az orvosi és ipari izotópokat
- Bénító gázok, zselék, folyadékok és az ezeket permetező eszközök
- Bénító gázt, például könnygázt kilövő pisztoly vagy revolver
- Bénító gázt, például könnygázt kieresztő kézigránát
- Mindenféle tárgy, amely irritáló, bénító vagy kábító anyagot tartalmaz, illetve amely alkalmas lehet támadásra
- Korrozív vegyszerek
- Korrozív anyagok, beleértve a higanyt és az elemeket
- Széndioxiddal dúsított folyadékokat tartalmazó palackok
- Festékek és oldószerek
- Oxidálók és természetes peroxik, beleértve a fehéritőt és a kémiai autójavító szetteket is
- Sűrített gázt tartalmazó tartályok (bután, propán) beleértve a kézi hordozható gáztartályokat is (csak üres állapotban szállíthatóak)
- Oxigénpalackok, víz alatti vágó- és hegesztő-szerszámok (üres oxigénpalack, illetve a szétszerelt víz alatti vágó- és hegesztő-szerszámok szállítása lehetséges)

12.4 Poggyász szállítása külön feltételek alapján

12.4.1 A fuvarozó előzetes beleegyezésétől függően az értékes, törékeny vagy könnyen törő tárgyakat, mint pl. hangszer, csillár, stb. az utas védőcsomagolásban felviheti poggyászként a fedélzetre, és egy ülésen szállíthatja. Az ilyen poggyászhoz előre helyet kell foglalni, az utas ülőhelyével együtt. Poggyász helyfoglalásához meg kell adni a méretet és tömeget. A fuvarozót / helyfoglalót legalább 48 órával az indulás előtt értesíteni kell. Az ülésen történő biztonságos szállítás érdekében a poggyász tömege nem haladhatja meg a 20 kg-ot és a mérete nem haladhatja meg a 42 cm-s szélességet, a 41 cm-es mélységet és a 120 cm-es magasságot, bármely típusú repülő esetén. Az ilyen poggyászt a fuvarozó biztonsági előírásainak megfelelően kell az ülésen elhelyezni. Díjat vetnek ki a poggyász ülésen történő szállítására, amelynek az összege egy felnőtt utas vonatkozó díjtételének felel meg.

12.4.2 Az utasnak minimum 24 óra áll rendelkezésére a poggyásznak a fuvarozó részére történő átadása előtt, hogy az ellenőrzött poggyász értékét a fuvarozó felelősségvállalási értékhatáránál magasabb értékre jelentse be, és hogy a megállapított díjat a magasabb bevallott érték után megfizesse a fuvarozó vonatkozó árlistája alapján.

12.5 Túlsúlyos és túlméretes poggyász

12.5.1 A túlsúlyos és túlméretes poggyász az alábbiakat jelenti:

- Poggyász, amely meghaladja a 12.3.9 pontban meghatározott korlátokat,
- Túlméretezett poggyász, amelynek egyik oldala nagyobb 150 cm-nél, azonban a három oldal összege nem haladhatja meg a 250 cm-t és egyik oldala sem haladhatja meg a 300 cm-t. Az ilyen poggyász szállítása a fuvarozó előzetes beleegyezésétől függ 48 órával az indulás előtt,
- Sportfelszerelések, mint
 - a. kerékpár, roller,
 - b. sífelszerelés, azaz 1 pár síléc, beleértve a botokat vagy 1 snowboard és síbakancs vagy 1 sí bob,
 - c. bűvárfelszerelés – bűvárkodáshoz szükséges felszerelés, mint például nyomóhenger kiegészítőkkal, egy pár uszony, maszk, bűváruha, bathométer, stb. Könnyűbűvárkodáshoz szükséges felszerelések, azaz 1 bűvárszemüveg, 1 pár uszony nem tekinthető bűvárfelszerelésnek,
 - d. szörf felszerelés, azaz 1 szörfdeszka 1 vitorlával és 1 árboccal,
 - e. kite, kiteboard
 - f. szörfdeszka,
 - g. golftáska,
 - h. ejtőernyő, siklóernyő, vitorlázórepülő,
 - i. horgászbót, stb.

12.5.2 A túlsúlyos és túlméretes poggyász fuvarozása iránti igényt írásban jelezni kell a fuvarozónak legalább 24 órával az indulást megelőzően. A sportfelszereléseket külön kell csomagolni és kezelni az utas felvételi pultnál. A sérülésmentes szállítás érdekében a felszerelést be kell csomagolni.

12.5.3 A túlsúlyos és túlméretes poggyász szállítása díjköteles, a díj a fuvarozó jelen Üzletszabályzat Mellékletét képező díjszabályzat alapján fizetendő.

12.5.4 A túlméretes poggyászt az utas olyan módon köteles becsomagolni, hogy a poggyász a fuvarozás közben ne sérülhessen meg.

12.5.5 A fuvarozó nem köteles a túlsúlyos és túlméretes poggyász fuvarozását elvállalni, amennyiben azonban törekszik arra, hogy elvállalja amennyiben ezt a műszaki feltételek és szállítás kapacitások lehetővé teszik számára.

12.6 Élő állatok szállítása

12.6.1 Élő állatok csak a fuvarozó előzetes írásbeli hozzájárulása és a fuvarozó által, valamint a Nemzetközi Egyezményekben a poggyász és áru szállítására vonatkozóan meghatározott feltételek alapján és az utas felelősségére szállíthatók. Kutya és macskák csak megfelelő ketrecben szállíthatóak, valamint feltéve, hogy az állat rendelkezik olyan érvényes egészségügyi és állatorvosi igazolással, belépési engedéllyel és egyéb irattal, amelyek az állatnak a célállomás országába történő

belépéséhez szükségesek. Más állat szállítása a fuvarozó egyedi döntésétől függ. Biztonsági okokból hullók és rágcslók szállítása nem engedélyezett.

- 12.6.2 A fuvarozó kizárólag a Nemzetközi Egyezményekben meghatározott mértékig felel az élő állatokban keletkezett és az általuk okozott károkért, ide nem értve a szándékosan okozott, valamint az emberi életet, testi épséget, egészséget károsító magatartást. Így különösen, a fuvarozó nem felel a szállítás alatt az állat eltűnéséért, betegségéért vagy elpusztulásáért.
- 12.6.3 Repülésenként maximum összesen 2 kutya szállítható egy légi jármű fedélzetén, feltéve, hogy egy-egy állat súlya ketreccel együtt nem haladja meg az 8 kg-t és a ketrec mérete maximum 43x30x27 cm. A ketrec alja vízálló, az utas ülése alá kell helyezni és az állat a ketrecből a repülés időtartama alatt nem vehető ki. Egyéb esetben az állatokat feladott poggyászként csak a csomagterben szállíthatják, ha a légi jármű műszaki paraméterei ezt lehetővé teszik.
- 12.6.4 Élő állatok szállítása a fuvarozó érvényes árlistája alapján történik. Látássérült, süket vagy más fogyatékkal rendelkező embert kísérő kutya és szolgálati kutya a fedélzetén ingyenesen, ketrec nélkül szállítható. Ezeknek a kutyáknak nyakörvet, pórázt kell viselniük, rendelkezniük kell képzési igazolással és a szükséges iratokkal; ajánlott, hogy szájkosár legyen rajtuk, szükség esetére.

12.7 Fegyverek és töltények szállítása

- 12.7.1. Fegyverek és töltények kizárólag a Fuvarozó külön, erre vonatkozó konkrét hozzájárulásával és feladott poggyászként szállíthatók. Az utasnak az utazást megelőzően be kell mutatnia a Fuvarozó felé a fegyverre vonatkozóan az illetékes hatóságok által kiállított engedélyt. A fegyver nem lehet töltve, biztonsági fedéllel lezártnak és megfelelően csomagoltnak kell lennie. A fegyverek és töltények az ICAO és a IATA veszélyes áruk fuvarozására vonatkozó előírásai szerint fuvarozhatók. A fegyverek és töltények az Üzletszabályzat mellékletében meghatározott díj ellenében fuvarozhatók.

12.8 Poggyászellenőrzés

- 12.8.1 A fuvarozó az utasok jelenlétében az utasok poggyászát átkutathatja. Ha az utas nincs jelen, a fuvarozónak jogában áll az utas poggyászát két tanú, akik nem a fuvarozó alkalmazottjai, jelenlétében kinyitni, ha az a gyanú merül fel, hogy a poggyász olyan tárgyakat tartalmaz, amelyek a szállításból kizártak, vagy amelyek szállítása speciális eljárást igényel.
- 12.8.2 Amennyiben az utas megtagadja a poggyászkutatási kérést, a fuvarozó megtagadhatja az adott utas és/vagy a poggyásza elszállítását. Abban az esetben, ha az utast a kutatás

és átnézés során kár éri, vagy poggyásza a kutatás és átnézés során megsemmisül, a fuvarozó nem felel ezért a kárért, kivéve, ha ezt a fuvarozó, vagy munkatársai, alvállalkozói szándékosan okozták.

12.9 Poggyász átvétele

- 12.9.1 Az utas köteles a poggyászt közvetlenül a végső célállomás repülőtérére történő megérkezés után azonnal átvenni.
- 12.9.2 A poggyászt a poggyászbélyeg birtokosa veheti át. A fuvarozó nem köteles vizsgálni, hogy a poggyászbélyeg birtokosa jogosult volt-e a poggyász átvételére és a szándékosság esetét kivéve nem felel azért a kárért, amely ezzel kapcsolatban az utast érte.
- 12.9.3 A poggyászbélyeg felmutatása nem feltétele a poggyász átvételének, amennyiben az utas felmutatja a repülőjegyet és a poggyász egyéb módon beazonosítható.
- 12.9.4 Amennyiben az utas nem tudja a repülőjegyet és a poggyászbélyegét felmutatni, abban az esetben a fuvarozó kizárólag akkor annak a személynek adja át a poggyászt, aki az ahhoz való jogosultságát más módon igazolja és a fuvarozó kérésére megfelelő biztosítékot ad a fuvarozó számára a fuvarozónál a poggyász kiadásával kapcsolatban esetlegesen felmerülő kár megtérítésére.
- 12.9.5 A poggyász sérülését, vagy elvesztését az utas közvetlenül a poggyász átvételénél köteles jelezni a fuvarozónak. Az esetről a fuvarozó jegyzőkönyvet vesz fel. Ellenkező esetben feltételezendő, hogy a poggyászt megfelelő állapotban adták át és későbbi kárbejelentés esetén az utasnak kell bizonyítania a kárt és a fuvarozás közötti okozati összefüggést.

12.10 Poggyászkár iránti igény érvényesítése

- 12.10.1 A Montreali Egyezmény és a Varsói Egyezmény értelmében az utas köteles bejelenteni a fuvarozónak az ellenőrzött poggyász megsemmisülését, vagy a poggyász tartalmának lopását közvetlenül annak észlelésekor, de nem később, mint 7 nappal a poggyász átvételét követően. A poggyász meg nem érkezését az utas közvetlenül a megérkezés után köteles a helyszínen bejelenteni a fuvarozónak és jegyzőkönyvet felvetetni, ezzel kapcsolatos igényt később a fuvarozó nem fogad el. Poggyász késedelmes fuvarozásával kapcsolatos igényt a poggyász címzettnek átadását követő 21 napon belül kell benyújtani.
- 12.10.2 A kártérítési igényt írásban kell benyújtani, e-mailben vagy postai úton elküldve.
- 12.10.3 A kártérítési igényhez az alábbi iratok másolatait kell csatolni:

- Utas rendellenességről szóló jegyzőkönyve (PIR)
- Repülőjegy/beszállókártya
- Poggyászejegye
- Elveszett vagy sérült tárgyak számlái
- Javítási vagy a poggyász nem javíthatóságát igazoló dokumentum

12.11 Át nem vett poggyász őrzése, értékesítése

12.11.1 A fuvarozó köteles a feladott poggyászt annak a járatnak érkezésekor kiadni, amelyen azt szállítania kellett.

A fuvarozó a tőle át nem vett feladott poggyászt, a légi járművön maradt kézipoggyászt és személyes használati tárgyat a felelős őrzés szabályai szerint - a gyorsan romló dolog kivételével - legfeljebb 60 napig köteles megőrizni.

Az őrzési idő elteltével a fuvarozó a poggyászt, a légi járművön maradt kézipoggyászt és a személyes használati tárgyat értékesítheti. A tervbe vett értékesítésről és az értékesítés megtörténtéről az utast értesíteni kell.

(Korm. rendelet; 18.§ - 19.§)

12.11.2 Az át nem vett poggyász, kézipoggyász és személyes használati tárgy őrzéséért a fuvarozó díjat számíthat fel, és jogosult a poggyászt a díj megfizetéséig visszatartani. Az át nem vett poggyászt, kézipoggyászt és személyes használati tárgyakat a fuvarozó három hónapig megőrzi, ezt követően pedig jogosult azokat megsemmisíteni.

13. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA

13.1 A fuvarozó a légi közlekedéssel összefüggő elháríthatatlan ok esetében a menetjegyen vagy a menetrendben feltüntetett útvonalat megváltoztathatja, közbeni leszállóhelyet kihagyhatja, illetve közbeni leszállóhelyet iktathat be.

Ezekben az esetekben a fuvarozó többletköltséget nem számít fel.

Az utas a légi személyszállítási szerződéstől azonnali hatállyal elállhat, ha a fuvarozó a szállítási szerződést a jelen fejezetben meghatározottak szerint módosítani kívánja.

(Korm. rendelet; 22.§)

13.2 Az időpontok megváltoztatására, a foglalás átruházására, illetve a foglalás törlésére vonatkozó szabályokat az utazási iroda határozza meg.

- 13.3 A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy a járatok érkezési és indulási időpontját a fuvarozási szolgáltatás megrendelése és az indulás időpontja közötti időszakban megváltozassa, és az esetleges változásokról haladéktalanul tájékoztatja az utazási irodát. Az esetleges változásról az utazási iroda köteles tájékoztatni az utasokat. A tájékoztatás elmaradása miatt felmerült kár megtérítése iránt az utas kizárólag az utazási irodával szemben jogosult fellépni.
- 13.4 A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy a légi személyszállítási szerződés teljesítéséhez a meghirdetett-től eltérő légi járművet vegyen igénybe.
- 13.5 Amennyiben a fuvarozó azért száll le másik repülőtéren, mert rendkívüli és előre nem látható körülmények miatt nem tud az eredeti célállomás repülőterén leszállni, akkor az adott útvonalra vonatkozó fuvarozás teljesítettnek tekintendő.

14. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

14.1 *A fuvarozó a légi személyszállítási szerződéstől azonnali hatállyal elállhat, ha az utas*

- a) *betegsége vagy testi állapota miatt saját magára vagy a légi jármű fedélzetén tartózkodó személyekre veszélyes lehet, továbbá szállításához a fuvarozó olyan különleges támogatására lenne szükség, amelyet a fuvarozó nem, vagy csak aránytalanul magas ráfordítással tudna megadni;*
- b) *a menetjegyen feltüntetett vagy az üzletszabályzatban meghatározott megjelenési időpontban a repülőtéren utazásra nem jelentkezik;*
- c) *a beszállításra való felhívásig a határ átlépésére nem kap hatósági engedélyt;*
- d) *kizárása a légi személyszállításból biztonsági, rendfenntartási, illetve a szállítás során érintett állam előírásai megsértésének elkerüléséhez szükséges;*
- e) *az útját előzetes kikötés nélkül megszakítja, vagy az üzletszabályzatban meghatározott egyéb, az utazással kapcsolatos bejelentési, tájékoztatási, visszaigazolási, megerősítési kötelezettségének nem tesz eleget;*
- f) *a repülőtéren vagy a légi jármű fedélzetén olyan magatartást tanúsít, amely a repülés biztonságát vagy az utasok nyugalmát veszélyezteti;*
- g) *megtagadja, illetve nem hajlandó alávetni magát és kézipoggyászát a biztonsági ellenőrzésnek.*

(Korm. rendelet; 25.§ - 26.§)

- 14.2 A fuvarozó a 14.1 pontban foglaltakon kívül abban az esetben is megtagadhatja az utas, illetve poggyászának szállítását, amennyiben a fuvarozás a fuvarozó megítélése szerint veszélyezteti a repülés biztonságát, illetve mások életét, testi épségét, vagy kényelmét.

14.3 A viteldíj esetleges visszatérítésére a fuvarozó és az utazási iroda között létrejött charter szerződés rendelkezései alapján kerülhet sor. Az utas viteldíj visszatérítési igényével kizárólag az utazási irodával szemben jogosult fellépni.

14.4 Az utas a légi személyszállítási szerződéstől az utazási irodával kötött megállapodásban foglaltak szerint állhat el.

15. A FUVARÓZÓ FELELŐSSÉGE BESZÁLLÁS VISSZAUTASÍTÁSA, JÁRATTÖRLÉS, VAGY JELENTŐS KÉSÉS ESETÉN

15.1 Beszállás visszautasítása

Amennyiben a fuvarozó indokoltan arra számít, hogy el fogja utasítani a beszállást egy légi járatra, köteles először önként jelentkezőket keresni, akik lemondanak helyfoglalásukról az érintett utas és a fuvarozó által meghatározandó feltételek szerinti kedvezményekért. Az önként jelentkezők számára a segítségnyújtás a jegyár visszatérítése formájában történik, amely az említett kedvezmények kiegészítésére szolgál.

Amennyiben az önként jelentkező utasok száma nem elegendő ahhoz, hogy a többi helyfoglalással rendelkező utas beszálljon a légi járatra, akkor a fuvarozó az utasok beszállását akaratuk ellenére visszautasíthatja.

Amennyiben az utasok beszállását akaratuk ellenére visszautasították, a fuvarozó azonnal kártalanítja őket, illetve segítséget nyújt az alábbiak szerint:

15.1.1 Az utasok az alábbi összegű kártérítést kapják:

- i) 250 EUR-t minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra;*
- ii) 400 EUR-t minden 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra;*
- iii) 600 EUR-t minden, az i) és ii) pontba nem sorolható repülőútra.*

A távolság meghatározásakor azt az utolsó célállomást kell alapul venni, amelynél a beszállás visszautasítása vagy a járat törlése miatt az utas érkezése a menetrend szerinti időponthoz képest késik.

15.1.2 Az utasokat megillető segítségnyújtás:

Az utast megilleti a jegy árának vételár szerinti visszatérítése hét napon belül (késpénzben, elektronikus banki átutalással vagy bankcsekkkel, illetve – az utas írásos

beleegyezése esetén – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal) az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt.

15.1.3 Az ellátáshoz való jog megfelelő biztosítására a fuvarozó díjmentesen felajánlja az utasok részére a következőket:

- i) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket;*
- ii) szállodai elhelyezést az alábbi esetekben:
 - ha egy vagy több éjszaka ott tartózkodás szükséges vagy*
 - ha az utasnak szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia;**
- iii) szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között.*

Ezen kívül az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldésének lehetőségét.

(261/2004 EK Rendelet 4., 7., 8. és 9. cikk)

15.2 Járat törlése

Járat törlése esetében az érintett utasoknak a fuvarozó az alábbiakat ajánlja fel:

15.2.1 a jegy árának vételár szerinti visszatérítése hét napon belül (készpénzben, elektronikus banki átutalással vagy bankcsekkel, illetve – az utas írásos beleegyezése esetén – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal) az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt;

15.2.2 az ellátáshoz való jog biztosítása keretében

- i) a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket, ezen kívül*
- ii) az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését.*

15.2.3 Az érintett utasoknak joguk van továbbá a következő kártalanításhoz:

- i) 250 EUR-t minden 1500 kilométeres vagy rövidebb repülőútra;*

ii) 400 EUR-t minden 1500 kilométernél hosszabb Közösségen belüli repülőútra és minden egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőútra;

iii) 600 EUR-t minden, az i) és ii) pontba nem sorolható repülőútra.

A távolság meghatározásakor azt az utolsó célállomást kell alapul venni, amelynél a beszállás visszautasítása vagy a járat törlése miatt az utas érkezése a menetrend szerinti időponthoz képest késik.

15.2.4 *Az érintett utasoknak nincs joguk a fenti kártalanításhoz, amennyiben a menetrend szerinti indulási időpont előtt legalább két héttel tájékoztatták őket a járat törléséről.*

15.2.5 *A járat törlésére vonatkozó tájékoztatás esetén az utasok részére felvilágosítást kell adni a lehetséges alternatív közlekedési módokról.*

15.2.6 *A fuvarozó nem köteles kártérítést fizetni, ha bizonyítja, hogy a járat törlését olyan rendkívüli körülmények okozták, amelyeket minden ésszerű intézkedés ellenére sem lehetett volna elkerülni.*

(261/2004 EK Rendelet 5., 7., 8. és 9. cikk)

15.2.7 *Az Üzletszabályzat 15.2.6 pontja szerinti rendkívüli körülménynek minősülnek különösen az érintett légi járat működésével össze nem egyeztethető meteorológiai feltételek, biztonsági kockázatok, váratlan repülésbiztonsági hiányosságok, vagy valamely légiforgalmi irányítási döntés hatása.*

15.2.8 *Tekintettel a charter légiközlekedési szolgáltatás sajátosságaira, a fuvarozó a járatok utazási iroda általi törléséért nem vállal felelősséget.*

15.3 Késés

15.3.1 *Amennyiben a fuvarozó indokoltan arra számít, hogy egy járat indulása a menetrend szerinti induláshoz képest késni fog:*

- a) *legalább két órát 1500 kilométeres vagy annál rövidebb repülőutak esetén; vagy*
- b) *legalább három órát az összes Közösségen belüli, 1500 kilométernél hosszabb repülőút és az összes egyéb, 1500 és 3500 kilométer közötti repülőút esetén; vagy*
- c) *legalább négy órát az a) és a b) pontba nem sorolható összes egyéb repülőút esetén,*

akkor az utasoknak a fuvarozó felajánlja a következő segítséget:

- i) *a várakozási idővel ésszerű arányban étkezést és frissítőket, ezen kívül az utasoknak díjmentesen két telefonhívást, telex vagy faxüzenet, vagy e-mail küldését;*
- ii) *amennyiben az indulás időpontja ésszerű számítás szerint a korábbi bejelentett indulását követő nap, úgy*
 - *szállodai elhelyezést az alábbi esetekben: ha egy vagy több éjszaka ott tartózkodás szükséges, vagy ha az utasnak szándékaihoz képest tovább kell ott tartózkodnia;*
 - *szállítást a repülőtér és a szálláshely (hotel vagy egyéb) között;*
- iii) *legalább ötórás késés esetén a jegy árának vételár szerinti visszatérítését hét napon belül (készpénzben, elektronikus banki átutalással vagy bankcsekkkel, illetve – az utas írásos beleegyezése esetén – utazási utalvánnyal és/vagy más szolgáltatásokkal) az utazás meg nem tett szakaszára vagy szakaszaira, továbbá a már megtett szakaszra vagy szakaszokra, amennyiben a repülőút az utas eredeti utazási tervével kapcsolatban már nem szolgál semmilyen célt.*

(261/2004 EK Rendelet 6. cikk)

15.3.2 Két órát meghaladó késés esetén a fuvarozó hideg frissítőt és hideg ételt biztosít az utasok részére.

15.3.3 Négy órát meghaladó késés esetén a fuvarozó a késés mértékével ésszerű arányban ételt és frissítőt biztosít az utasok részére.

15.4 *Az EK Rendelet alkalmazása nem érinti az utasok további kártalanításhoz való jogát. Az EK Rendelet szerint nyújtott kártalanítás az ilyen kártalanításból levonható.*

(261/2004 EK Rendelet 12. cikk)

15.5 A fuvarozó kizárólag charter légitársasági szolgáltatást nyújt, ezért az utasok által igénybe vett más közlekedési eszközök indulási idejéhez való csatlakozást a fuvarozó nem tudja garantálni. Ezért a fuvarozó nem vállal felelősséget a járat késése miatt a tovább utazással kapcsolatban felmerült bármilyen kárért. Ha az utas más fuvarozó egyéb csatlakozó járatára váltott menetjegyet, akkor minden repülőút előtt köteles átvenni a megelőző fuvarozótól a poggyászát és azt minden alkalommal ismét az utas felvételéhez vinni.

15.6 Kártérítések fizetése

- 15.6.1. E bekezdés rendelkezéseit kell alkalmazni az utasok kártérítési igényének érvényesítésére a visszautasított beszállás, a légi járat törlése vagy jelentős késések esetén az Európai Parlament és a Tanács 261/2004 Rendeletének és az Európai Unió Bíróságának döntései értelmében.
- 15.6.2. Ha az utas képviselőjében harmadik személy jár el a követelés behajtásakor, a harmadik személy köteles bemutatni a fuvarozónak a képviselő képviselői jogát igazoló írásbeli meghatalmazását az érintett utas aláírásával ellátva.
- 15.6.3. A fuvarozó belső eljárásaival összhangban, a kifizetések átláthatóságának és a fogyasztók védelmének előmozdítása érdekében, valamennyi kártérítés csak azon számlára kerül kifizetésre, amelyről a jegy kifizetésre került, kivéve, ha az utas a fuvarozónak megadja egy másik bankszámlájának a számát, ahová a kifizetés teljesíthető. Ebben az esetben az utas köteles bizonyítani a fuvarozó felé ezen számlának a tulajdonjogát.
- 15.6.4. A visszautasított beszállás, a légi járat törlése vagy jelentős késés esetén a kártalanítási igényt írásban kell benyújtani a fuvarozó weboldalán online elérhető űrlapon, e-mailben vagy postai úton elküldve. A kártalanítási igényhez csatolni kell a beszállókártya másolatát. A megalapozott kártalanítási igény kifizetésének feltétele a beszállókártya másolatának bemutatása.

16. UTAZÁSI ELŐÍRÁSOK

16.1 Általános rendelkezések

Az utas köteles minden iratot beszerezni és az indulási, tranzit, transzfer vagy érkezési ország hatóságai által kért valamennyi feltételnek eleget tenni. A fuvarozónak jogában áll valamennyi úti okmányt és előírást ellenőrizni. A fuvarozó fenntartja a jogot, hogy megtagadja azon utas szállítását, aki nem felel meg a szükséges szállítási előírásoknak. A fuvarozó nem felel azon károkért, melyeket az utas szenved el amiatt, hogy kötelezettségeinek nem tesz eleget.

A járatot rendelő fél kérésre köteles minden, a fuvarozónál felmerült költséget fedezni, ha az illetékes hatóság döntése értelmében egy utast az indulási országba vissza kell szállítani az érkezési országba történő belépés megtagadása miatt, legyen az tranzit, transzfer ország vagy végleges célállomás. Az utas kérésre köteles minden, a fuvarozónál felmerülő költséget megtéríteni, az előírt adminisztrációs utazási követelmények elmulasztása miatt.

16.2 Vám és biztonsági ellenőrzés

Az utas kérésre köteles a vám és egyéb hatóság által történő ellenőrzésnek alávetni az ellenőrzött vagy nem ellenőrzött poggyászt. A fuvarozó nem felelős olyan utassal szemben, amely utas nem teljesíti ezen követelményeket, és az utas köteles a fuvarozó kárát megtéríteni, melyet ezen kötelezettség nem teljesítése miatt szenvedett el. Az utas köteles átmenni a fuvarozó, reptülőtér vagy hatóságok szükséges biztonsági ellenőrzésein.

17. A FUVARÓZÓ KÁRTÉRÍTÉSI FELELŐSSÉGE

17.1 Általános rendelkezések

A fuvarozó felelősségének megállapítására a Montreali Egyezmény, a Varsói Egyezmény, a 2027/97 EK Rendelet, a 889/2002 EK Rendelet és az 1107/2006 EK Rendelet alkalmazandó.

A fuvarozó felelős a bizonyított kár megtérítéséért, azonban csak a felelősségkorlátozás mértékéig. A fuvarozó nem felel a közvetett vagy következményes kárért, és az elmaradt haszonért sem.

A fuvarozó felelősségkorlátozása valamennyi dolgozóra, ügynökre és a fuvarozó képviselőire vonatkozik.

17.2 Fuvarozó felelősségének és kártérítésének mértéke

A Montreali Egyezmény értelmében a fuvarozó eleget tesz a legfeljebb 151.880,- SDR (helyi pénznemben kifejezett összegére) összegig terjedő, bizonyított kár megtérítése iránti igénynek. A 151.880,- SDR-t meghaladó kártérítési igény esetében a fuvarozó nem köteles helyt állni, amennyiben bizonyítja, hogy a fuvarozó részéről nem történt mulasztás.

Egy utas halála vagy sérülése esetén a fuvarozó minimum 16 000 SDR (helyi pénznemben kifejezett összegére) előleget biztosít az azonnali pénzügyi szükségletek fedezésére. Az előleg kifizetésére 15 napon belül kerül sor attól az időponttól számítva, hogy a kártérítésre jogosult személyt meghatározták. Az előleg kifizetése nem jelenti a fuvarozó felelősségének elismerését, és amennyiben további kifizetés történik, az előleg a kártérítés összegébe beszámításra kerül. Az előleget a fuvarozó részére nem kell visszafizetni, kivéve, ha a fuvarozó bizonyítja, hogy a kárt azon utas mulasztása, gondatlansága vagy más jogellenes magatartása okozta, aki részére a kifizetés megtörtént, vagy ha az előleget olyan személy kapta, aki a vonatkozó jogszabályok szerint erre nem volt jogosult.

A fuvarozó felelős a légiközlekedésben bekövetkezett késedelemből eredő kárért, kivéve, ha bizonyítja, hogy az érdekkörén kívül eső okból következett be és ő maga, az alkalmazottai és megbízottai minden ésszerűen szükségessé váló intézkedést megtettek a kármegelőzés

érdekében, vagy azt bizonyítja, hogy lehetetlen volt, hogy ő maga, az alkalmazottai vagy megbízottai ilyen lépéseket tegyenek. Az utas késéséért a felelősség 6.303,- SDR-re (helyi pénznemben kifejezett összegére) korlátozódik.

A poggyász szállításánál a fuvarozó felelőssége megsemmisülés, elvesztés, kár vagy késedelem esetén 1.519,- SDR-re (helyi pénznemben kifejezett összegben) korlátozott minden utas esetében. Ezen kártérítés nem vonatkozik a poggyász elhasználódására és arra az esetre, ha az utas poggyásza az utazás megkezdése előtt már sérült vagy hiányos volt.

17.3 Fuvarozó felelősségének korlátozása

A fuvarozó csak az általa üzemeltetett útvonalon okozott kárért felelős.

A fuvarozó nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyászban és személyes használati tárgyakban bekövetkezett káráért, kivéve, ha a kár bekövetkezése a fuvarozónak felróható.

A fuvarozó nem tehető felelőssé a teljesen vagy részben az utasok által okozott egészségkárosodásért vagy anyagi kárért.

A fuvarozó nem felelős a poggyászban keletkezett kárért, amennyiben azt a poggyász tartalma okozta. Így különösen, a fuvarozó nem vállal felelősséget a nem megfelelő csomagolás, törékeny, vagy romlandó termékek miatt bekövetkező sérülés, koszolódás, vagy elszíneződés miatt a poggyászban bekövetkező károkért.

A fuvarozó nem felelős a poggyászban keletkezett kárért, ha azt az utas hanyagsága okozta.

A fuvarozó nem felel a poggyász megsemmisüléséért, elvesztéséért vagy káráért, melyet természeti hatás okozott, állat elpusztulásáért vagy állatok olyan viselkedéséért, mint harapás, rúgás, leszúrás vagy fulladás vagy az állat ketrecének rongálódása, vagy ha az állat nem képes mentálisan elviselni a légi szállítás körülményeit.

Ha az utas kora, mentális vagy fizikai állapota veszélyt jelenthet a légi szállítás alatt az utas egészségügyi állapotára vagy egyéb probléma merülhet fel, a fuvarozó nem felelős a véletlen sérülésért, betegségért, egészségromlásért, beleértve az utas halálát és az utas személyes vagyontárgyaiban a légi szállítással okozott kárt.

A fuvarozó nem felel olyan törékeny tárgyak sérüléséért, elvesztéséért vagy megsemmisüléséért, mint parfüm, kölnivíz, dioptriás és napszemüveg, kontakt lencse, üveg, üvegáru, porcelán, vízipipa, vagy könnyen megsemmisülő tárgyak, gyógyszerek, pénz, hitelkártya, értékes tárgyak, művészeti tárgyak, ékszer és értékes fémtárgyak, kulcsok, értékpapírok, részvények és részesedések, vagy kötvények, üzleti iratok, útleveél és egyéb személyi azonosító iratok, adathordozók és elektromos készülékek, beleértve a tartozékokat, ha ezeket a feladott poggyászban helyezték el.

A fuvarozó nem felel a sportfelszerelés elvesztéséért vagy károsodásáért amennyiben annak szállítását a fuvarozónak nem jelentették be és nem csomagolták külön a jelen Üzletszabályzatban foglaltaknak megfelelően.

A fuvarozó nem vállal felelősséget a csomagolás során nem megfelelő keménységű védelemmel ellátott sportfelszerelésekben és tartozékaikban (így különösen kite, surf deszka, bűvárfelszerelés, golf felszerelés, kerékpár) bekövetkező károkért.

A fuvarozó nem vállal felelősséget a poggyász felületét ért, a mindennapi rendeltetésszerű használatból is eredő kisebb sérülésekért (így különösen kopás, koszolódás, kisebb vágás, repedés, karcolás, horzsolás, horpadás).

A fuvarozó nem vállal felelősséget a megszokott kezelés során elszenvedett megsemmisülésért, veszteségért vagy kárért, illetve azért, ha az utas poggyásza már az indulás előtt megrongálódott vagy hiányos állapotban volt.

18. IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS, HATÁRIDŐK

18.1 Igényérvényesítési eljárás

Az utas köteles a fuvarozó felé haladéktalanul bejelenteni az egészségében, kézipoggyászában és egyéb személyes vagyontárgyában bekövetkezett kárt, írásos jegyzőkönyv elkészítése céljából. Ha a kárt később jelentik be, az utasnak bizonyítania kell a bejelentett kár és az adott fuvarozás közötti összefüggést.

18.2 Igényérvényesítési határidő az igényérvényesítés szabályai

Az utasnak a feladott poggyászbán bekövetkezett kárt azonnal, a megérkezés után, írásban, legkésőbb a poggyásznak az utasnak történt átadását követő 7 napon belül kell bejelentenie a fuvarozó felé és ahhoz csatolni kell a fuvarozó által kötelezően kitöltendő Property Irregularity Report (PIR) elnevezésű nyomtatványt, a repülőjegyet, a poggyász feladását igazoló szelvényt, az elveszett tárgyak számláit (ha van elveszett poggyász); a poggyász javításának költségeit, vagy nyilatkozatot arról, hogy a poggyász nem javítható (ha van sérült poggyász). A fuvarozó fenntartja magának a jogot, hogy további dokumentumok benyújtását kérje a fuvarozó felelősségének megállapítása érdekében, valamint arra, hogy a számlával nem igazolt tárgyak elvesztése esetén a fuvarozó a jelen Üzletszabályzatban, valamint a fuvarozó egyéb szabályzatai alapján állapítsa meg a kártérítés pontos összegét. Amennyiben az utas nem tesz határidőben bejelentést vagy nem nyújtja be a 12.10.3. bekezdésben feltüntetett dokumentumok valamelyikét, abban az esetben úgy kell tekinteni, hogy a poggyász kármentesen megérkezett és átadásra került az utasnak.

A fuvarozó valamennyi, poggyással kapcsolatos igényről az igény kézhez vételétől számított 30 napon belül határoz.

Az utasnak azonnal az érkezés után jelentenie kell, ha nem érkezett meg a feladott poggyásza és a vonatkozó Property Irregularity Report (PIR) elnevezésű nyomtatványt ki kell tölteni. Amennyiben az utas nem tesz eleget ennek a kötelezettségének, abban az esetben a fuvarozó mentesül a kártérítési és bármely egyéb megtérítési felelőssége alól.

Amennyiben nem érkezik meg a feladott poggyász a célállomásra, akkor a fuvarozó minden általában elvárható intézkedést megtesz a poggyász célállomáson való átadására legkésőbb huszonegy nappal azután a nap után, amelyen a poggyásznak meg kellett volna érkeznie. Az utas a poggyász elvesztéséből eredő kára megtérítését csak ezen időpontot követően érvényesítheti.

A poggyász késedelmes átadásából eredő kár megtérítése iránti igényt írásban, a poggyász átadásának napjától számított 21 napon belül kell benyújtania az utasnak.

A kártérítés követelése iránti jog megszűnik, ha a keresetet a rendeltetési helyre történt megérkezéstől számított 2 éven belül nem indítják meg, vagy attól az időponttól számítva, amelyen a légi járműnek meg kellett volna érkeznie, vagy attól az időponttól számítva, amelyen a fuvarozás megszakadt.

18.3. Fogyasztói viták rendezése

Amennyiben az utas kapcsolatba lépett a fuvarozóval, és nem elégedett a panaszára adott válasszal, akkor a fogyasztói vita rendezése érdekében többek között az alábbi lehetőségekkel élhet: (i) békéltető testületi eljárás keretében gyakorolhatja jogát a vita bíróságon kívüli rendezése érdekében (www.bekeltet.hu); és (ii) a Igazságügyi Minisztériumhoz fordulhat (www.fogyasztovedelem.kormany.hu); és (iii) az Európai Fogyasztóvédelmi Központ Magyarországhoz fordulhat (www.magyarrefk.hu). Az utas használhatja az Európai Bizottság által viták rendezésére létrehozott online platformot is a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> címen.

19. ADATVÉDELEM

19.1 Általános rendelkezések

- 19.1.1 Fuvarozó, mint adatkezelő a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok szerint jár el és mindent megtesz az érintettek személyes adatainak védelme és információs önrendelkezési jogának tiszteletben tartása érdekében.

19.1.2 Fuvarozó adatvédelmi irányelvei megtekinthetők a Fuvarozó weboldalán, valamint a Fuvarozónak a jelen Üzletszabályzatra is alkalmazandó Adatkezelési Tájékoztatója a <https://www.smartwings.com/hu/smartwingsrol/adatvedelmi-iranyelvek/szemelyes-adatok-feldolgozasanak-alapelvei/> linken elérhető.

19.1.3 Amennyiben az utas személyes adatot ad meg a Fuvarozó részére – függetlenül az adat közlésének módjától – úgy azzal egyben elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat.

19.2 Érintettek jogai, tájékoztatás és jogorvoslat

19.2.1 Az utasnak, mint érintettnek az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen leírtaknak megfelelően joga van tájékoztatást kapni a személyes adatainak kezeléséről (beleértve a kezelt adatokat is) és hozzáféréshez való jogát gyakorolni, továbbá kérni a személyes adatai helyesbítését vagy törlését vagy a kezelés korlátozását vagy tiltakozhat bármely adatkezelés ellen és, hogy személyes adatait tagolt, széles körben használt és géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatóság).

19.2.2 Adatai helyesbítését az utas, mint érintett annál az utazási irodánál is kezdeményezheti, ahol adatai felvételre kerültek, azonban ebből a célból, valamint az egyéb jogai érvényesítése (különösen a tájékoztatáshoz való jog) érdekében, továbbá bármely kérdéssel a Fuvarozóhoz is fordulhat (Smartwings Hungary Kft., székhely: 1143 Budapest, Ilka utca 25. B. épület, 4. emelet 408., e-mail: info.bud@smartwings.com).

19.2.3 Az utast, mint érintettet az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen leírtaknak megfelelően megilleti továbbá az állami szervek általi védelemhez való jog, amely keretében a személyes adatainak kezelésével kapcsolatos panaszával a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., 1374 Budapest, Pf. 603., www.naih.hu, ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat, továbbá a személyes adatainak kezelésével, védelmével kapcsolatos jogainak megsértése esetén a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz fordulhat (birosag.hu), illetve kártérítést követelhet.

20. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

20.1 Hatály

A fuvarozás jelen feltételei (Üzletszabályzat) 2025. napjával lépnek hatályba és a fuvarozó weboldalán állnak rendelkezésre. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:78. § (1) bekezdése szerint az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje és ha azt a másik fél elfogadta.

Az utazási iroda köteles lehetővé tenni, hogy az utas a jelen Üzletszabályzatban és az Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltakat megismerhesse.

Amennyiben az utas közvetlenül a Fuvarozótól, vagy közvetett módon – így különösen akár utazási csomag részeként, vagy ügynök, illetve bármely harmadik személy útján – a Fuvarozó jelen Üzletszabályzattal érintett járatára menetjegyet szerez, vagy a fenti 4.3. pont szerint utazásra jogosulttá válik, úgy azzal egyben elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Üzletszabályzatban foglaltakat.

Ha az alkalmazandó jogszabályok, nemzetközi megállapodások vagy az EU közvetlenül alkalmazandó jogi aktusai másképpen nem rendelkeznek, a Fuvarozó bejegyzett székhelyének állama szerinti jogát kell alkalmazni minden jelen feltételek okán felmerülő jogviszony esetén (593/2008. sz. rendelet (5. cikk (2) bekezdés) - Róma I). Hasonlóképpen, a 1215/2012 rendelet (25. cikk) - Brüsszel I. szerint a Fuvarozó bejegyzett székhelye szerinti állam bíróságai rendelkeznek joghatósággal a fuvarozó és az utas közötti összes jogviszony tekintetében.

Jelen Üzletszabályzat magyar nyelvű változatban készült. Vitás kérdés vagy más nyelvi változat esetén kizárólag a magyar nyelvi változat az irányadó.

A fuvarozó 2025. május 1. napján kelt Üzletszabályzata 2025. napján hatályát veszti.

* * *

Melléklet

A Smartwings Hungary Kft. járatain irányadó poggyász túlsúlydíjakra és egyéb díjakra vonatkozó szabályok

Feladott poggyászra vonatkozó szabályok

A poggyász súlykorlátja **23 kg** a turistaosztályon (Y, M). Korlátozás van érvényben a feladott poggyász darabszámát illetően. **Minden utas 1 db 23 kg súlyú feladott poggyász díjmentes szállítására jogosult. Nincs lehetőség a bizonyíthatóan egy csoportként (család, partnerek), ugyanazon a járaton utazók és együttesen járatra jelentkezők között a poggyászok összevonására,** tehát nem jogosultak arra, hogy a megengedett csomagok súlyát együttesen számolják és feladják egy utas nevében. A nagyobb kényelem érdekében, az utazási irodától megvásárolt extra ülés (EXST) **NEM** növeli a személyenként engedélyezett súlykeretet. Az extra üléssel (EXST) rendelkező utas is 1 db maximum 23 kg súlyú poggyászt adhat fel díjmentesen. További poggyász feladására az alábbiakban megadott túlsúlydíj (PDBG) megfizetésével nyílik lehetősége.

A feladott poggyásznak meg kell felelnie az alábbi méretbeli korlátozásoknak: mindegyik oldala kevesebb, mint 150 cm és mindhárom oldal hossza összesen kevesebb, mint 250 cm.

A 2. életévüket be nem töltött gyermekek 1 db maximum 10 kg súlyú ingyenes poggyász feladására jogosultak, a poggyász három oldalának mérete (hosszúság + szélesség + mélység) összesen maximum 115 cm lehet. Túlsúly esetén a vonatkozó túlsúlydíj a 2. életévét be nem töltött gyermekkel együtt utazó szülőt terheli. Babakocsi, babaágy, gyermekülés, kerekesszék, száraz vagy zselés akkumulátorral fogvatékkal élő személyek számára ingyenesen szállítható. A babakocsit be kell csomagolni egy csomagba vagy védőfiába, ellenkező esetben a fuvarozó nem felelős a keletkezett károkért. A kísérő kutyák, amennyiben azok vak, siket vagy más fogyatékkal élő személyeket kísérnek, ingyenesen szállíthatók.

Kézipoggyászra vonatkozó szabályok

A kézipoggyász súlya maximum **8 kg** lehet, mérete pedig, **55 cm** hosszú, **40 cm** széles és **23 cm** mélységű, a három oldal mérete összesen maximum 115 cm lehet. **Minden utas kizárólag 1 (egy) kézipoggyászt vihet magával.** Továbbá az utas a következő tárgyak közül egyet vihet magával a fedélzetre, személyes használatra.

- a) kisméretű kézitáska: maximum 3 kg súlyig, melynek maximum hossza 40 cm, maximum szélessége 30 cm és maximum mélysége 15 cm
- b) kabát, vállkendő vagy takaró
- c) esernyő
- d) kisméretű fényképezőgép, videó kamera vagy látső
- e) kisméretű hordozható személyi számítógép
- f) repülés alatti olvasmány
- g) étel a csecsemő számára a repülés alatt

- h) mankó, sétapálca vagy egyéb ortopédiai/támogató segédeszköz és teljesen összecsuksukható kerekesszék fogyatékkal élők számára, amelyet a repülőgép rakterében helyeznek el helykorlátozás miatt
- i) összecsuksukható babakocsi (a repülőgép csomagterében kerül elhelyezésre)
- j) légi szállításban történő használatra hitelesített biztonsági gyermekülés, amennyiben azt az utas által kifejezetten erre a célra megvásárolt ülőhelyen helyezik el
- k) légi szállításban történő használatra nem hitelesített biztonsági gyermekülés, amennyiben belefér az utas ülések felett található tároló rekeszekbe.

A kézipoggyász helyett felvihető a fedélzetre 1 db hangszer, amelynek maximum súlya 8 kg, maximális hossza 90 cm, maximális szélessége 35 cm és maximális mélysége 20 cm beleértve a hangszertokot is.

Megjegyzés: a kézipoggyász megengedett tömegét és méretét, valamint a csomagok számát szigorú ellenőrzésnek kell alávetni. A kézipoggyászt ellenőrzésnek kell alávetni az utas felvételi pultnál és el kell látni az „ELFOGADOTT KÉZIPOGGYÁSZ” címkével. A nem ellenőrzött, jelöletlen kézipoggyász - a fent említett személyes használati tárgyakat és a tranzit területén a DUTY FREE értékesítési helyeken vásárolt termékeket kivéve - nem fogadható el a beszálláskor, és mint feladott poggyászt kell kezelni a megfelelő díjak felszámításával.

Egyirányú Turista Osztályú Túlsúlydíjak (Y, M)

Túlsúly 23 kg felett (32 kg-ig / 1 db)

- EUR 40 / USD 45 / HUF 18.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásnál kerül kifizetésre **EFA Kód: ABAG FREE**
- EUR 40 / USD 45 / HUF 18.000 – amennyiben a repülőtéren utas felvételnél kerül kifizetésre **EFA Kód: ABAG**

Egyéb feladott poggyász 23 kg-ig

- EUR 40 / USD 45 / HUF 18.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásnál kerül kifizetésre **EFA Kód: PDBG FREE**
- EUR 40 / USD 45 / HUF 18.000 – amennyiben a repülőtéren utas felvételnél kerül kifizetésre **EFA Kód: PDBG**

Megjegyzés 1: Ez a díjszabás vonatkozik a beszállásnál észlelt jelöletlen, az előírt darabszámot, illetve súly-és mérethatárt meghaladókézipoggyászokra is.

Egyéb egyirányú díjak

Élőállat fedélzeten történő szállítása (PETC)

(PETC a kutya vagy macska maximum 8 kg tömegű lehet, amely tartalmazza a fuvarozódoboz súlyát, méretei pedig 43x30x27cm lehetnek)

- EUR 100 / USD 112 / HUF 45.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásnál kerül kifizetésre **EFA Kód: PETC FREE 1PC**

- EUR 100 / USD 112 / HUF 45.000 – amennyiben a repülőtéri utas felvételénél kerül kifizetésre **EFA Kód: PETC 1PC**

Megjegyzés 1: Az élő állatok légi szállításához a fuvarozó előzetes jóváhagyása szükséges.

Élőállat csomagtérben történő szállítása (AVIH)

(AVIH: az élőállat csomagtérben történő szállítása 32 kg-ig, a fuvarozódoboz súlyával együtt. A fuvarozódoboz három oldalának összege nem haladhatja meg a 250 cm-t és egyik oldala sem haladhatja meg a 300 cm-t)

- EUR 200 / USD 224 / HUF 90.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásánál kerül kifizetésre **EFA Kód: AVIH FREE 1PC**
- EUR 200 / USD 224 / HUF 90.000 – amennyiben a repülőtéri utas felvételénél kerül kifizetésre **EFA Kód: AVIH 1PC**

Megjegyzés 1: Az élő állatok légi szállításához a fuvarozó előzetes jóváhagyása szükséges.

Megjegyzés 2: Az EFA Kód után meg kell adni a szállítandó állat és kennel együttes súlyát és méretét.

Sportfelszerelés (1 db) 32 kg-ig

(Kerékpár, sí, snowboard, búvárfelszerelés, ejtőernyő, golf felszerelés, szörfdeszka, sárkányrepülő, horgászbót, stb.)

- EUR 80 / USD 90 / HUF 36.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásánál kerül kifizetésre **EFA Kód: SPEQ FREE 32 KG GOLFBAG**
- EUR 80 / USD 90 / HUF 36.000 – amennyiben a repülőtéri utas felvételénél kerül kifizetésre **EFA Kód: SPEQ 32 KG GOLFBAG**

Megjegyzés 1: A sportfelszerelések szállítását be kell jelenteni a fuvarozónak legalább 24 órával az indulás előtt és külön be kell csomagolni és azt az utas felvételi pultnál leadni.

Megjegyzés 2: Az EFA Kód után meg kell adni a sportfelszerelés megnevezését, méretét és tömegét.

Segítségnyújtás a repülőtéri utas felvételénél - kíséret nélküli kiskorú (UMNR)

- EUR 100 / USD 111 / HUF 45.000 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásánál kerül kifizetésre **EFA Kód: UMNR FREE**

Megjegyzés: A kíséret nélküli kiskorú (UMNR) légi utaztatását minden esetben előre be kell jelenteni a fuvarozónak, legalább 48 órával az indulás előtt.

Fedélzeti oxigén

EFA Kód: AOXY

- EUR 600 / USD 672 / HUF 270.000 – térfogata 311,5 l Megjegyzés: A fuvarozó előzetes beleegyezését és a megrendelést kérvényezni kell.

Lőfegyverek és lőszer

EFA Kód: WEAP FREE 1PC

(1 db fegyver és maximum 200 töltény. A töltényeket a fegyvertől külön csomagolva kell feladni)

- EUR 150 / USD 167 / HUF 67.500 – amennyiben az utazási irodánál vagy repülőjegy vásárlásánál kerül kifizetésre

Megjegyzés: A lőfegyverek és lőszer légi úton történő szállításához a fuvarozó előzetes beleegyezése szükséges, minden esetben előre be kell jelenteni, legalább 48 órával az indulás előtt.

Az utazási irodai értékesítések általános eljárása

1) Az utas **regisztráltatja** előzetesen a túlsúlyt az utazási irodában és az utazási irodában fizeti meg. Az utazási iroda rögzíti az EFA rendszerben a megfelelő rövidítését (lásd fent említett EFA Kódok). Az alacsonyabb súlytöbblet díjszabás vonatkozik erre az előzetesen bejelentett igényre. A légitársaság a beszedett túlsúlydíjra vonatkozóan számlát állít ki az utazási iroda felé.

2) Amennyiben az utas **nem regisztráltatja** a túlsúlyt előzetesen az utazási irodában, a magasabb díjszabást köteles fizetni a repülőtéren, közvetlenül az utas felvételnél. A repülőterek jegyzéke, amelyek engedélyezik a fizetést közvetlenül az utas felvételnél, később kerül elküldésre. Az előre nyomtatott dokumentumokat át kell adni az utasoknak, mint a megfizetett túlsúly bizonyítéka, ezeket az utasfelvétel egyik dolgozója készíti el.

3) Amennyiben az utas előzetesen regisztráltatja a túlsúlyt 32 kg-ig, az alacsonyabb díjat, 40 eurót kell kifizetnie az utazási irodánál.

4) Amennyiben az utas előzetesen regisztrálja a túlsúlyt az utazási irodánál, de azt a repülőtéren kívánja megfizetni, a magasabb díjat kell fizetnie. Alacsonyabb áron történő túlsúlyfoglalás abban az esetben lehetséges, amennyiben annak díját az utas az utazási irodánál megfizeti (lásd 1. pont).

5) A döntő annak meghatározásában, hogy az utasnak a repülőtéren kell megfizetnie a túlsúlydíjat, az utazási iroda által az EFA rendszerben megadott információ szolgál. Bármilyen előre fizetett díjat az utazási iroda dokumentumaival kell igazolni. Amennyiben olyan probléma lépne fel, hogy az utas a túlsúlydíjat előre megfizette az utazási irodánál, de a vonatkozó kód nem felel meg az EFA rendszerben, az utasnak újból meg kell fizetnie a díjat és regisztráltatni kell azt az utazási irodába való visszatéréskor.

6) Az utazási irodánál előre megvásárolt túlsúly és egyéb kiegészítő szolgáltatások díjai nem visszatéríthetők, nem átruházhatók át és csak a megvásárolt járatra érvényesek. Ez nem vonatkozik azokra az esetekre, amikor az utasokat a fuvarozó bizonyíthatóan akadályozza a megvásárolt szolgáltatás használatában.

7) A túlsúlydíjakat a teljes nyári szezonra kell rögzíteni, és fix áron kell számolni.

Az utas túlsúly kérelem eljárása az utazási irodánál

Az ingyenes túlsúly szállításához a fuvarozó előzetes írásbeli hozzájárulása szükséges. Hozzájárulás megadása esetén a fuvarozó alkalmazottja rögzíti az adott járatot, az utazási irodát és az ingyenes túlsúly kérelmeket az EFA rendszerében, ezáltal az utas nevét nem szükséges előzetesen megadni. Az utazási iroda rögzíti az utas nevét az EFA rendszerben, a kódot, amely hasonló bármilyen más utas által az utazási irodában fizetett túlsúlyhoz, pl. ABAG FREE, PDBG FREE. A fuvarozó nem számít fel túlsúlydíjat az utazási iroda által így jelölt súlytöbbletért.

Helyfoglalási díjak

Az ülések egy irányra az alábbi díjak ellenében foglalhatók.

PRÉMIUM ÜLÉS:	EUR 31 / USD 33 / HUF 13.950 / 1 szakasz	EFA Kód: 1A
STANDARD ÜLÉS:	EUR 13 / USD 14 / HUF 5.580 / 1 szakasz	EFA Kód: 4A
EXTRA ÜLÉS:	az extra ülésigény is helyfoglalásnak tekintendő és a PRÉMIUM ÜLÉS-re és a STANDARD ÜLÉS-re vonatkozó díjak ellenében foglalható	
		EFA Kód: EXST 2B

Melléklet

Elektromos eszközök és akkumulátorok a Smartwings Hungary Kft. járatain

1. Hordozható elektromos eszközök, amelyek használata engedélyezett a repülés alatt

- a) élettani funkciók támogatásához szükséges orvosi eszközök (mesterséges pacemaker, hallókészülékek)
- b) elektromos órák
- c) kamerák
- d) audio és videó lejátszók
- e) CD, DVD, MP3 lejátszók
- f) elektromos borotva
- g) GPS vevők
- h) TV vevőkészülékek
- i) rádió vevőkészülékek
- j) kalkulátorok

2. Hordozható elektromos készülékek, amelyek használata kizárólag jelátvitel nélküli / repülési üzemmódban engedélyezett a légi járművön (mobil kapcsolat kikapcsolva)

- a) mobiltelefonok
- b) tabletek
- c) elektronikus olvasóeszköz
- d) hordozható elektromos játékok
- e) hordozható számítógépek

3. Elektromos eszközök, amelyek használatától a repülés alatt tartózkodni kell

- a) elektromos cigaretta (az utasnak mindig közvetlenül magánál kell tartania az elektromos cigarettát és nem a kézipoggyászban vagy a feladott poggyászban szállítani. Amennyiben lehetséges az akkumulátort ki kell venni az eszközből).
- b) rádióállomások, az összes típusú adókészülék, URH adóvevők
- c) távirányítással működő játékok és vevőkészülékek
- d) bármilyen mobil kapcsolattal rendelkező készülék
- e) lézersugaras eszköz, lézeres mutatók

4. Fuvarozó felelősségének korlátozása

Elektromos eszközök feladott poggyászban történő szállítása tilos, szállításuk a kézipoggyászban megengedett. Az ilyen készülékek szállítás során történt bármilyen megrongálódásáért a fuvarozó nem vállal felelősséget. Amennyiben az eszköz vagy bármilyen más tárgy a repülőtéri biztonsági átvilágítás során biztonsági kockázatot jelent, ellenérték megfizetése nélkül elkobozzák.

5. Akkumulátorok

Néhány típusú akkumulátor szállítási feltételeit alábbiakban részletezzük. Amennyiben a fuvarozó előzetes engedélye szükséges, azt nem később, mint 2 nappal az indulást megelőzően kérvényezni kell. A fuvarozónak jogában áll a szállítás megtagadása. Túlmelegedő vagy sérült akkumulátorok szállítása a Smartwings Hungary Kft. valamennyi járatán tilos.

A fuvarozó előzetes engedélye szükséges				
Engedélyezett a feladott poggyászban vagy feladott poggyásként				
Engedélyezett az utas kabinban				
A repülőgép kapitányát tájékoztatni kell az elhelyezéséről				
nem	nem	igen	nem	A hordozható elektromos készülékekhez tartozó akkumulátorok tartalék/tartozék, beleértve a lítium fém vagy lítium-ionos cellákat vagy akkumulátorokat csak a kézipoggyászban szállíthatók. Az olyan cikkek, amelyek elsődleges célja az áramforrás biztosítása, pl. a hordozható töltők tartalék akkumulátornak minősülnek. Ezeket az akkumulátorokat egyenként kell védeni a rövidzárlat megakadályozása érdekében.
igen	nem	nem	nem	Lítium tartalmú akkumulátorok: biztonsági típusú berendezések, amelyek lítium tartalmú akkumulátorokat tartalmaznak (lásd ¹⁾ a részletekért)
nem	nem	igen	nem	Lítium tartalmú akkumulátorok: hordozható elektromos eszközök, amelyek lítium fém vagy lítium-ionos cellákat vagy akkumulátorokat tartalmaznak, beleértve az orvosi eszközöket, mint pl. a hordozható oxigén koncentrátorok és az elektromos fogyasztási cikkeket, mint pl. a kamera, mobiltelefonok, laptopok és tabletek utasok által történő szállítása esetén a lítium tartalom nem haladhatja meg a 2 g-t lítium fém tartalmú akkumulátorok, és a 100 Wattóra fogyasztást lítium-ionos akkumulátorok esetén.
igen	nem	igen	nem	Lítium tartalmú akkumulátorok tartalék/tartozék, amelyek óránkénti fogyasztása a 100 Wattóra besorolási értéket meghaladja, de nem haladja meg a 160 Wattóra besorolási értéket elektromos fogyasztási cikkek és személyes elektromos orvosi készülékeknél, vagy a lítium tartalma meghaladja a 2 g-t de nem haladja meg a 8 g-t személyes elektromos orvosi készülékek esetén. Csak maximum két tartalék akkumulátor szállítható a kézipoggyászban, melyeket egyenként kell védeni a rövidzárlat megakadályozása érdekében.
igen	nem	igen	nem	Lítium tartalmú akkumulátorral működtetett elektromos eszközök. Lítium-ionos akkumulátorok hordozható elektromos eszközökhöz (orvosit is ideértve), 100 Wattóra fogyasztási besorolási értéket meghaladó, de 160 Wattóra fogyasztási besorolási értéket meg nem haladóan. Kizárólag hordozható elektromos orvosi eszközök 2 g-t meghaladó, de 8 g-t meg nem haladó lítium fém tartalmú akkumulátorokkal.
nem	nem	igen	nem	Elektromos cigaretták (beleértve az elektromos szivart, elektromos pipát és egyéb személyes párologtató készülékeket), amelyek akkumulátort tartalmaznak, egyenkénti védelemmel kell

				ellátni megakadályozandó az esetleges aktiválódásukat. Ezeket az eszközöket az utasnak közvetlenül magánál kell tartania (nem a kézipoggyászban). Amennyiben lehetséges az akkumulátort el kell távolítani az eszközből.
igen	igen	nem	nem	Mozgást könnyítő segédeszközök: akkumulátorral működtetett kerekesszékek vagy más hasonló mozgást segítő eszközök kifolyás biztos nedves vagy ún. zselés, cellás akkumulátorral vagy akkumulátorokkal, amelyek megfelelnek a IATA Veszélyes Áru Szabályzatának Különleges Rendelkezései A123 vagy A199 részében foglaltaknak
igen	igen	nem	igen	Mozgást könnyítő berendezések: akkumulátorral működtetett kerekesszékek vagy más hasonló mozgást segítő eszközök kifolyásveszélyes akkumulátorral vagy lítium tartalmú akkumulátorral
igen	nem	igen	igen	Mozgást könnyítő berendezések: akkumulátorral működtetett mozgást könnyítő berendezések, lítium-ionos akkumulátorral (összecsukható). A lítium-ionos akkumulátort el kell távolítani és az utas kabinban szállítani.

¹⁾ Biztonsági jellegű berendezések, mint pl. aktatáskák, pénzszekrények, pénzszállító táskák, stb., amelyek a berendezés részeként veszélyes árut tartalmaznak, mint pl. lítium tartalmú akkumulátorokat vagy pirotechnikai anyagokat csak feladott poggyászként szállíthatók, amennyiben a berendezés megfelel az alábbi feltételeknek:

1. a berendezésnek az esetleges aktiválódás elleni hatékony védelemmel ellátottnak kell lennie;
2. amennyiben a berendezés robbanó vagy pirotechnikai anyagot vagy robbanásveszélyes cikket tartalmaz, az anyagnak vagy cikkeknek a gyártás szerinti állam illetékes nemzeti hatósága által, összhangban az ICAO *Veszélyes Áruk Légi Szállításának Biztonságát szolgáló Műszaki Utasítások* 2. részének 1.5.2.1 pontja szerinti 1. osztályból kizártnak kell lennie (IATA Veszélyes Áru Szabályzata 3.1.7.1);
3. amennyiben a berendezés lítium tartalmú elemeket vagy akkumulátorokat tartalmaz, ezen elemeknek vagy akkumulátoroknak meg kell felelniük az alábbi korlátozásoknak:
 - a) lítium fém tartalmú cellák lítium tartalma nem lehet több 1 g-nál;
 - b) lítium fém tartalmú akkumulátor összes lítium tartalma nem lehet több 2 g-nál;
 - c) lítium-ionos cellák Wattóra fogyasztási besorolása nem lehet több 20 Wattóránál;
 - d) lítium-ionos akkumulátorok Wattóra fogyasztási besorolása nem lehet több 100 Wattóránál;
 - e) minden egyes cellának vagy akkumulátornak az Egyesült Nemzetek vizsgálati eljárásokkal és kritériumokkal kapcsolatos útmutatását megfogalmazó „UN Manual of Tests and Criteria” c. dokumentum III. része 38.3. alfejezete egyes vizsgálati eljárások szerinti követelményeknek bizonyítottan meg kell felelnie.
4. amennyiben a felszerelés tinta vagy festék kinyomására gázokat tartalmaz, csak gázpatronok vagy tartályok, kicsi, 50 ml-t meg nem haladó kapacitású gáztartalommal engedélyezettek, amelyek nem tartalmaznak az ICAO *Veszélyes Áruk Légi Szállításának Biztonságát szolgáló Műszaki Utasítások* / IATA Veszélyes Áru Szabályzata előírásai szerinti alkotóelemeket, a 2.2. osztálya tartozó gáz kivételével. A gázkibocsátás nem okozhat túlzott kényelmetlenséget vagy bosszúságot a személyzet tagjai számára azért, hogy a kijelölt feladataik megfelelő elvégzésében ne akadályozza őket. Véletlenszerű aktiválódás esetén a veszélyes hatásokat a berendezésen belülre kell korlátozni és nem okozhatnak túlzott zajt.
5. hibás vagy sérült biztonsági jellegű berendezések szállítása tilos.