

# ÜZLETSZABÁLYZAT

**A Malév Magyar Légiközlekedési Zártkörűen  
Működő Részvénytársaság általános  
személyszállítási és poggyászfuvarozási feltételei**

2011. január

# Tartalomjegyzék

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK .....	5
1. ÜZLETSZABÁLYZAT .....	9
1.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	9
1.2. ALKALMAZANDÓSÁG .....	9
1.3. ALKALMAZANDÓSÁG KÖZÖS ÜZEMELTETÉSŰ JÁRATOK ESETÉN .....	9
1.4. JOGI ELLENTMONDÁS .....	9
2. MENETREND .....	9
3. TARIFÁLIS SZABÁLYOK .....	10
4. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS .....	10
5. REPÜLŐJEGY.....	10
5.1. A REPÜLŐJEGY FELHASZNÁLÁSA.....	11
5.2. A REPÜLŐJEGY PÓTLÁSA.....	11
5.3. A REPÜLŐJEGY ÉRVÉNYESSÉGE.....	12
6. VITELDÍJ.....	12
7. HELYFOGLALÁS .....	13
7.1. HELYFOGLALÁS FELTÉTELEI .....	13
7.2. ÜLÉSHELY FOGLALÁSA .....	14
8. KÜLÖNÖS GONDOSKODÁST IGÉNYLŐ UTASOK.....	14
9. CSECSEMŐK ÉS KISKORÚAK.....	15
10. ADATKEZELÉS .....	16
11. BEJELENTKEZÉS ÉS BESZÁLLÁS.....	16
12. VIZSGÁLATOK, ÚTIOKMÁNYOK .....	17
12.1. VÁMVIZSGÁLAT ÉS BIZTONSÁGI VIZSGÁLAT .....	17
12.2. ÚTIOKMÁNYOK .....	17
13. A FUVARÓZÁS MEGTAGADÁSA ÉS KORLÁTOZÁSA.....	18

14.	POGGYÁSZ.....	21
14.1.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	21
14.2.	FELADOTT POGGYÁSZ.....	21
14.3.	KÉZIPOGGYÁSZ .....	22
14.4.	A POGGYÁSZ ÁTVÉTELE .....	22
14.5.	A POGGYÁSZ FUVAROZÁSA.....	22
14.6.	A POGGYÁSZ TARTALMA .....	22
14.7.	A POGGYÁSZ CSOMAGOLÁSA .....	26
14.8.	A POGGYÁSZ ELLENŐRZÉSE.....	26
14.9.	A FELADOTT POGGYÁSZ KIADÁSA.....	26
14.10.	AZ ÁT NEM VETT POGGYÁSZ ŐRZÉSE.....	27
14.11.	A DIPLOMÁCIAI ÉS KONZULI POGGYÁSZFUVAROZÁS.....	27
15.	A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS TELJESÍTÉSE.....	27
16.	VISELKEDÉS A LÉGIJÁRMŰ FEDÉLZETÉN .....	28
17.	A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA.....	28
17.1.	MÓDOSÍTÁS KÖZÖS MEGEGYEZÉSEL .....	28
17.2.	MÓDOSÍTÁS A MALÉV ÁLTAL .....	29
18.	KÁRFELELŐSSÉG.....	30
18.1.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	31
18.2.	KÁRTÉRÍTÉS AZ UTAS HALÁLA VAGY SÉRÜLÉSE ESETÉN.....	31
18.3.	AZ UTAS KÉSÉSE .....	31
18.4.	POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG .....	32
18.5.	POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG A MONTREÁLI EGYEZMÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ, ILLETVE A MALÉV ÁLTAL VÉGZETT FUVAROZÁSOK ESETÉN .....	33
18.6.	POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG A VARSÓI EGYEZMÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ FUVAROZÁSOK ESETÉN .....	33

18.7. POGGYÁSZOK KÉSÉSÉNEK, SÉRÜLÉSÉNEK ÉS HIÁNYOSSÁGÁNAK BEJELENTÉSE, KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK BENYÚJTÁSA .....	33
18.8. A FEDÉLZETI GARDRÓBOKBAN ELHELYEZETT TÁRGYAKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG .....	34
18.9. KERESETBENYÚJTÁS .....	34
18.10. PANASZOK.....	35
19. VISSZATÉRÍTÉS .....	35
19.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK.....	35
19.2. VISSZATÉRÍTÉS A MALÉV ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL.....	35
19.3. VISSZATÉRÍTÉS AZ UTAS ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL .....	36
19.4. A PAPÍR ALAPÚ REPÜLŐJEGY ELVESZÉSE, ELLOPÁSA MIATTI VISSZATÉRÍTÉS .....	36
19.5. A VISSZATÉRÍTÉS MEGTAGADÁSA .....	36
20. CHARTER-SZABÁLYZAT .....	36
21. ÉRTELMEZÉS .....	37

## AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HASZNÁLT FOGALMAK

**Beszállókápu:** a repülőtéren található azon hely, ahol a személyzet az útiokmányokat ellenőrzi, a beszállókártyát kezeli, és engedélyt ad a repülőgépbe történő beszállásra.

**Beszállókártya:** a megfelelő repülési szelvény ellenében kiadott, a repülőgépbe való beszállásra jogosító okmány.

**Charterfuvarozás:** menetrend szerinti, illetve sűrítő járatok körén kívül eső, kereskedelmi jellegű, megrendelés alapján történő, eseti vagy rendszeres légifuvarozás.

**Csatlakozó repülőjegy:** egy másik repülőjegyhez a jegyszám sorrendjéhez csatlakozva kiállított repülőjegy. Ezen repülőjegyek együttesen alkotnak egy légi személyszállítási szerződést.

**Csereutalvány (MCO - Miscellaneous Charges Order):** A Malév vagy más légitársaság által kiállított okmány, amely ellenében az okmányban feltüntetett személy az okmányban meghatározott szolgáltatás teljesítését igényelheti. A csereutalvány a kiállítástól számított egy évig érvényes, amennyiben a „Megjegyzés” rovatban eltérő utalás nem szerepel.

**Elektronikus jegy:** a visszaigazolás és a Malév adatbázisaiban tárolt elektronikus repülési szelvény együttesen.

**Feladott poggyász:** az utastól a repülőgép poggyászerében történő fuvarozásra átvett poggyász, amelyről a Malév poggyászazonosító címkét és poggyászellenőrző szelvényt állít ki.

**Fuvarozásért fizető személy:** azon természetes vagy jogi személy, illetve szervezet, aki/amely az utas nevére kiállított repülőjegy ellenértékét képező viteldíjat és az esetleges kezelési költségeket megfizeti.

**Fuvarozás során érintett államok:** azon államok, amelyek területén az indulási és rendeltetési hely, valamint a közbenső leszállási hely (beleértve az útmegszakítási helyet is) található.

**Fuvarozó:** mindazon légitársaság, amelynek légitársasági azonosító kódja a repülőjegy szelvényein, beleértve a csatlakozó repülőjegy szelvényeit is, szerepel.

**Hosszútávú járat:** azon járatok, amelyek felszállási és leszállási pontja közötti, gömbi főkörön mért távolság az 5000 km-t meghaladja.

**Hozzá tartozó:** házastárs, élettárs, jegyes, egyeneságbeli rokon, örökbefogadott, mostoha- és neveltgyermek, örökbefogadó-, mostoha- és nevelőszülő, testvér.

**IATA:** International Air Transport Association, Légifuvarozók Nemzetközi Szövetsége

**ICAO:** International Civil Aviation Organization, Nemzetközi Polgári Repülési Szervezet

**Indulási hely:** a repülőjegyen a légifuvarozás kiindulópontjaként feltüntetett hely.

**Kezelési költség:** a viteldíjon felül fizetendő azon összeg, amelyet a Malév a jelen Üzletszabályzatban meghatározott esetekben a tarifális szabályokban foglalt mértékben és módon számít fel.

**Kézipoggyász:** azon poggyász, amely súlya, mérete és tartalma alapján nem minősül feladott poggyásznak, és az utazás egész időtartama alatt az utas őrizetében marad. Kézipoggyásznak tekintendők az utas fedélzetre vitt személyes tárgyai és ruházata.

**KR:** A légi személyszállítás szabályairól szóló 25/1999. (II. 12.) Kormányrendelet

**Közbenső leszállási hely:** a repülőjegyben leszállási helyként feltüntetett, indulási és rendeltetési helynek nem minősülő hely.

**Közös üzemeltetésű (code-share) járat:** a Malévnek más légitársaságokkal kötött megállapodása alapján, a megállapodásban meghatározott útvonalon, a részes légitársaságok saját kódja alatt közösen értékesített járat.

*Guadalajara Kiegészítő Egyezmény*

*ME 39-48. cikkely*

**Légitársasági azonosító kód:** az adott légitársaságot mint fuvarozót azonosító két, illetve három karakter. A Malév esetében MA vagy MAH.

**"Limited release" címke:** sérült állapotú, nem megfelelő méretű vagy állagú, törékeny vagy egyébként károsodott poggyász feladott poggyászként történő fuvarozásra való átvétele esetén a Malév által kiállított, a fenti hiányosságokat feltüntető, és a Malév felelőségének korlátozását deklaráló okmány.

**Malév:** Malév Magyar Légiközlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság. Amennyiben az Üzletszabályzat szövegéből más nem következik, akkor a Malév megjelölés alatt a Malév leányvállalatait, a Malév és leányvállalatai alkalmazottait és megbízottait is érteni kell.

**Malév honlap:** [www.malev.com](http://www.malev.com)

**Megbízott:** a Malévvvel fennálló jogviszonya alapján a Malév által nyújtott fuvarozási és egyéb szolgáltatás teljesítésében résztvevő természetes vagy jogi személy.

**Menetrend:** a Malév honlapján rendszeres időközönként publikált tájékoztató, amely tartalmazza a Malév menetrend szerinti járatainak tervezett indulási és érkezési időpontjait.

**Nap:** naptári nap. Értesítések esetében az értesítés megküldésének napja a határidőbe nem számít be.

**Nemzetközi Egyezmény:** az adott légi személyszállítási szerződés vonatkozásában alkalmazandó nemzetközi egyezmény

- a nemzetközi légifuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítése tárgyában, Montrealban, 1999. május 28-án aláírt Montreali Egyezmény (továbbiakban Montreali Egyezmény, ME);
- a nemzetközi légifuvarozásra vonatkozó egyes jogszabályok egységesítése tárgyában, Varsóban 1929. október 12-én aláírt Egyezmény;

- a Varsói Egyezményt módosító, 1955. szeptember 28-án aláírt Hágai Jegyzőkönyv;
- A Varsó Egyezményt módosító 1975. szeptember 25-én aláírt, 1., 2. illetve 4. számú Montreáli Jegyzőkönyv;
- A Varsó Egyezményt kiegészítő Guadalajara Egyezmény.

(a továbbiakban a Hágai és a 4. számú Montreáli Jegyzőkönyvvel módosított Varsói Egyezmény: VE);

**Nyitott repülőjegy:** azon repülőjegy, amelynek kibocsátásakor a járat száma és az utazás időpontja nem kerül meghatározásra.

**Poggyász:** azon - a fuvarozásból ki nem zárt - tárgyak összessége, amelyeket az utas kézi- vagy feladott poggyász formájában légi útjára magával visz.

**Poggyászazonosító címke:** azon dokumentum, amely a feladott poggyáson kerül elhelyezésre, és kizárólag annak azonosítására szolgál.

**Poggyászellenőrző szelvény:** az utasnak átadott dokumentum, amelynek rendeltetése a feladott poggyász azonosítása.

**Rendeletek:** az Európai Parlament és a Tanács 889/2002/EK rendeletével módosított 2027/97/EK tanácsi rendelet, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete, valamint az Európai Parlament és Tanács 1107/2006/EK rendelete, beleértve azok mindenkor hatályos módosításait.

**Rendeltetési hely:** a repülőjegy utolsó repülési szelvényén végcélként feltüntetett hely

**Rendkívüli körülmények:** a Malév érdekkörén kívül felmerült olyan okok és/vagy körülmények, melyek bekövetkezése a Malév minden ésszerű intézkedése ellenére sem elkerülhetők. Ilyennek minősülnek többek között: természeti csapás, politikai instabilitás; kedvezőtlen időjárási feltételek, biztonsági kockázatok, sztrájk, légiforgalmi irányítási problémák, valamint váratlan repülésbiztonsági hiányosságok.

**Repülési szelvény:** a repülőjegynek az a része, amelyen szerepel a "fuvarozásra jogosít" megjegyzés, és amely megjelöli azokat a repülőtereket, amelyek között az utas jogosult a légifuvarozást igénybe venni. Ide értendő az elektronikus jegy részét képező elektronikus repülési szelvény is.

**Repülőjegy:** Az utas és a fuvarozó között létrejött szerződést megtestesítő okmány, amelyen szerepel a repülőjegy és a poggyászvevény megjelölés, és amely tartalmazza a repülési szelvényeket, az utasszelvényt, a szerződési feltételeket és figyelmeztetéseket. A repülőjegyen a fuvarozást végző légitársaságot a légitársasági azonosító kóddal is fel lehet tüntetni. A IATA által meghatározott kódokkal lehet megjelölni a repülőtereket is. Amennyiben jelen Üzletszabályzat rendelkezéseiből más nem következik, a papír alapú és az elektronikus jegy egyaránt repülőjegynek minősül.

**Rövidtávú járat:** azon járatok, amelyek felszállási és leszállási pontja közötti, gömbi főkörön mért távolság az 5000 km-t nem haladja meg.

**SDR (Special Drawing Right):** Különleges Lehívási Jog, értékét a Nemzetközi Valutaalap határozza meg. A napi árfolyam megtalálható a Nemzetközi Valutaalap honlapján ([www.imf.org](http://www.imf.org)), valamint a nagyobb napilapok gazdasági rovatában.

**Személyzet:** a Repülési Utasításban szereplő, a légijármű fedélzetén szolgálatot teljesítő pilóták, légiutaskísérők, technikai és biztonsági feladatokat ellátó személyek, valamint a Malév földi kiszolgálást végző alkalmazottai, megbízottai.

**Szerződés:** Az utas és a fuvarozó között létrejött légi személyszállítási szerződés, amelynek alapján a fuvarozó az utast és poggyászát az indulási helyről a rendeltetési helyre fuvarozza. A szerződést a repülőjegy és a poggyászvevény testesíti meg.

**Tarifális szabályok:** az egyes díjtételekhez kapcsolódó alkalmazási feltételek, a Malév által nyújtott szolgáltatások feltételei, díjai, a kezelési költségeket tartalmazó szabályok és a Malév egyéb szabályzatai.

**Túlsúlyjegy:** a feladott poggyászra meghatározott szabad kereten felül fuvarozott darabszámra vagy többletsúlyra kifizetett díjról kiállított bizonylat.

**Utas:** a viteldíj megfizetése ellenében kiállított repülőjegyben feltüntetett, illetve a Malév adatbázisában ilyenként szereplő személy.

**Utasfelvételi hely:** a repülőtéren található azon hely, ahol a Malév alkalmazottai vagy megbízottai kezelik az utas jegyét, ellenőrzik útiokmányait, kiadják a beszállókártyát, átveszik az utas feladott poggyászát, és poggyászazonosító címkét, valamint poggyászellenőrző szelvényt adnak ki.

**Utasfelvétel zárása:** a Malév által megjelölt legkésőbbi időpont, amikor az utasnak be kell fejeznie az utasfelvételi eljárásokat, és beszállókártyával, illetve feladott poggyász fuvarozása esetén poggyászellenőrző szelvényvel kell rendelkeznie.

**Utasszelvény:** a repülőjegynek utazásra nem jogosító, a repülési szelvényekben szereplő útvonalat feltüntető része, amely igazolja a személyszállítási és poggyászfuvározási szerződés fennállását. Elektronikus jegy esetében a visszaigazolás.

**Útiokmány:** a repülőjegy, valamint a fuvarozás során érintett állam által az utastól az államhatár átlépéséhez, valamint az utazás lebonyolításához és az adott államban történő beutazáshoz és az ott tartózkodáshoz megkövetelt okmányok, különösen az útlevél (amennyiben fényképes igazolvány is elegendő személyi igazolvány), vízum, engedélyek, bizonyítványok, igazolások, meghívólevél, stb.

**Útmegszakítási hely:** azon közbenső leszállási hely, ahol az utas útját 24 órát meghaladó időtartamban megszakítja.

**Ügynök:** a Malév által nyújtott légifuvarozási szolgáltatást értékesítő személy vagy szervezet.

**Visszaigazolás:** az elektronikus jegyben foglalt információkat tartalmazó dokumentum, melyet az utas az utasfelvételkor köteles bemutatni.

**Viteldíj:** A viteldíj az indulási helytől a rendeltetési helyig tartó fuvarozás ellenértéke. A viteldíj tartalmazza a kormányok, hatóságok, a repülőtér üzemeltetője, illetve a Malév által kiszabott adókat, illetékeket és egyéb díjakat. Kifejezett ellenkező tartalmú megállapodás hiányában a viteldíj nem tartalmazza a repülőterek, a repülőterek termináljai, illetve a repülőterek és a városközpontok közötti földi fuvarozás, a jegy kiszállításának postai vagy egyéb kézbesítési költségeit, és egyéb szolgáltatások díját. Viteldíj alatt kell érteni azokat a pótdíjakat is, amelyeket a Malév rendkívüli körülmények fennállása esetén a fuvarozás ellenértékén felül felszámít.



# 1. ÜZLETSZABÁLYZAT

*KR 3.§*

## 1.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Az Üzletszabályzat rendelkezései – az e fejezetben meghatározott keretek között - a Malév és az utas között létrejött szerződés részét képezik.

## 1.2. ALKALMAZANDÓSÁG

1.2.1. Az Üzletszabályzat hatálya a menetrend szerinti légi személyszállításra és poggyászfuvarozásra terjed ki, amennyiben a repülőjegyen fuvarozóként a Malév van feltüntetve.

1.2.2. Ha a repülőjegyen más fuvarozó is szerepel, akkor az Üzletszabályzat rendelkezései csak azon útszakaszok tekintetében alkalmazandóak, amelyek tekintetében fuvarozóként a Malévet tüntették fel.

1.2.3. Ha a jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik, amennyiben jelen Üzletszabályzat, illetve a repülőjegyen található tájékoztatók vagy a Malév egyéb szabályzatai egymásnak ellentmondóak, úgy az Üzletszabályzat rendelkezései az irányadóak.

## 1.3. ALKALMAZANDÓSÁG KÖZÖS ÜZEMELTETÉSŰ JÁRATOK ESETÉN

Más légitársaságokkal közösen üzemeltetett (ú.n. code-share) járatok esetén a fuvarozás lebonyolítása és kártérítés tekintetében – a hatályos code-share szerződés alapján – az üzemeltető légitársaság Üzletszabályzata lehet alkalmazandó. A Malév vagy ügynöke a helyfoglaláskor vagy a jegyvásárláskor tájékoztatja az utast arról, hogy a járat(ka)t mely légitársaság(ok) üzemelteti(k). A Malév nem tartozik felelősséggel azért, ha az ügynök a tájékoztatást elmulasztja.

## 1.4. JOGI ELLENTMONDÁS

Az Üzletszabályzatnak az irányadó joggal ellentétes rendelkezése semmis. Az Üzletszabályzat bármely rendelkezésének semmissége a többi rendelkezés érvényességét nem érinti. Az Üzletszabályzat érvénytelen rendelkezései helyett az irányadó jog vonatkozó szabályai alkalmazandók.

# 2. MENETREND

*KR. 4.§*

A Menetrendben közölt, valamint a repülőjegyen feltüntetett érkezési és indulási időpontok tájékoztató jellegűek. A Malév fenntartja jogát ezen időpontok megváltoztatására.

### **3. TARIFÁLIS SZABÁLYOK**

3.1. A Malév fenntartja magának a jogot egyes tarifális szabályok megváltoztatására.

3.2. A tarifális szabályokban foglaltakról a Malév az utas kérésére tájékoztatást ad.

3.3. A Malév alkalmazottai, megbízottai és ügynökei kötelesek a tarifális szabályokban foglalt előírásokat betartani.

### **4. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS**

*ME 1. és 55. cikkely*

*VE 1. cikkely*

*KR. 1.§, 2.§ és 5§*

4.1. A szerződés a Malév által a foglaláskor ajánlott viteldíj, illetve amennyiben az ajánlattétel és a kifizetés időpontja között árváltozás történik, a kifizetés napján hatályos tarifális szabályok alapján megállapított viteldíj megfizetésével, és a repülőjegy kiállításával jön létre. A repülőjegy az ellenkező bizonyításig igazolja a Malév és az utas közötti szerződés megkötését és tartalmát.

4.2. Az egy repülőjegyben vagy csatlakozó repülőjegy(ek)ben kiállított útszakaszok egy szerződés részeit képezik. Különálló repülőjegyek külön szerződéseknek minősülnek.

4.4. A szerződés tekintetében az alábbiak alkalmazandók:

- a vonatkozó Nemzetközi Egyezmény;
- a Rendelet;
- az irányadó jog rendelkezései;
- a repülőjegyben, illetve a visszaigazolásban feltüntetett szerződési feltételek, amelyeket telefonon történő foglalás esetén a Malév szóban is közölhet;
- jelen Üzletszabályzat rendelkezései;
- a tarifális szabályokban foglalt előírások;
- egyes hatósági, reptéri előírások.

4.5. A Malév a fuvarozás elvállalására irányuló szándékát a szerződés lényeges elemeit feltüntető csereutalvány (MCO) kiadásával is kinyilváníthatja. A csereutalvány nem minősül szerződésnek, annak ellenében az utalványban megnevezett személy részére az utalványban meghatározott szolgáltatást kell teljesíteni.

### **5. REPÜLŐJEGY**

*KR. 6-7.§*

### ME 3. cikkely

### VE 3-4. cikkely

## 5.1. A REPÜLŐJEGY FELHASZNÁLÁSA

5.1.1. Fuvarozásra csak azon érvényes repülőjegy jogosít, amely tartalmazza az adott járatra szóló repülési szelvényt, valamint a még fel nem használt repülési szelvényeket és az utasszelvényt. Amennyiben a papír alapú repülőjegy olyan mértékben károsodik, hogy nem azonosítható be, érvényét veszíti, és fuvarozásra nem jogosít.

5.1.2. Tekintettel arra, hogy az utas által megvásárolt repülőjegy viteldíját a repülőjegyen feltüntetett teljes útvonal határozza meg, a repülési szelvények csak kiállításuk sorrendjében, a repülőjegyen feltüntetett indulási helyről történő kiindulással használhatók fel. Az első repülési szelvény kivételével a repülési szelvények felhasználása mellőzhető, de a kihagyott szelvény utólag nem jogosít utazásra, és értéke nem téríthető vissza, kivéve, ha azt az utas a Malév hibájából nem tudta felhasználni. A repülőjegy érvényét veszíti, ha az első repülési szelvényt az utas – a Malév tudomása és hozzájárulása nélkül – nem használta fel.

5.1.3. A repülőjegy érvényes repülési szelvényei az azokon feltüntetett járatokon, időpontokban és foglalási osztályokon jogosítanak utazásra. A repülőjegy helyfoglalás nélküli kiállítása esetén a fuvarozási igény csak abban az esetben teljesíthető, ha az adott járaton és az adott foglalási osztályon van még szabad hely, és a fuvarozást az alkalmazott díjtételhez kapcsolódó tarifális szabályok lehetővé teszik.

5.1.4. A fuvarozás igénybevételére csak a repülőjegyben utasként megnevezett személy jogosult, ezért az utas a Malév kérésére személyazonosságát fényképes igazolvánnyal igazolni köteles. Ha a repülőjegyet mégsem a fuvarozásra jogosult személy mutatja be, és a Malév az illető személyt elszállítja, a Malév nem tartozik felelősséggel a fuvarozásra ténylegesen jogosult személy felé.

## 5.2. A REPÜLŐJEGY PÓTLÁSA

A repülőjegy, vagy annak bármely részének elvesztése vagy megsemmisülése esetén az utas – eredeti repülőjegyének érvényességi idején belül előterjesztett – kérésére a Malév vagy az érintett jegyet kibocsátó ügynöke (a továbbiakban: jegykibocsátó) a repülőjegy árának ismételt, részleges vagy teljes kifizetése nélkül, kezelési költség ellenében pótolhatja a repülőjegy megfelelő részét, ha:

- a) az adott időpontban egyértelműen bizonyítható, hogy a kérdéses járat(ok)ra az utas a viteldíjat megfizette, és számára érvényes repülőjegyet adtak ki; és
- b) az érintett utas az adott járaton megerősített helyfoglalással rendelkezik; és
- c) az utas aláír egy megállapodást, miszerint a repülőjeggyel való esetleges visszaélés esetén kártalanítja a Malévet, illetve a repülőjegy kibocsátóját.

Ha a fenti feltételek bármelyike nem teljesül, illetve a feltételek teljesülnek ugyan, de bármely egyéb kétség támad, a jegykibocsátó kérheti az utast, hogy fizesse meg az új repülőjegy teljes vételárát. Az eredeti repülőjegy vételárát a kibocsátó később visszatérítheti, amennyiben az eredeti repülőjegy érvényességi idejének lejártát követően meggyőződött arról, hogy azt valóban nem használták fel. A Malév a visszatérítést a 19.4. pontban foglalt feltételek szerint teljesíti.

### 5.3. A REPÜLŐJEGY ÉRVÉNYESSÉGE

5.3.1. A repülőjegy érvényességi idejét az adott díjtételhez kapcsolódó alkalmazási feltételek határozzák meg.

5.3.2. Módosított útvonalra kibocsátott új repülőjegyek érvényességi idejét az eredeti repülőjegy érvényességi ideje alapján kell meghatározni.

5.3.3. Az utazást az utolsó repülési szelvénnel a repülőjegy érvényessége lejártának napján, a kiinduló repülőtéren számított helyi idő szerinti 24.00 óráig kell megkezdeni.

5.3.4. Amennyiben a repülőjegy érvényességi idején belül az utas a fuvarozást nem tudja igénybe venni, mert a Malév

- a) a megerősített helyfoglalást nem tudta biztosítani;
- b) törölte azt a járatot, amelyre az utas helyfoglalása szólt;
- c) olyan leszállási helyet kihagy, amely az utas számára rendeltetési vagy útmegszakítási hely lett volna;
- d) adott járata késik;
- e) az adott fuvarozást olyan módon teljesíti, hogy az utas csatlakozó járatát nem éri el, feltéve, hogy az útszakaszok egy repülőjegyben vagy csatlakozó repülőjegyben kerültek kiállításra;
- f) a fizetett szállítási osztálynál alacsonyabb szolgáltatást nyújtó osztályon tud csak az utas számára helyet biztosítani, és azt az utas nem fogadja el;

a Malév a repülőjegy érvényességének időtartamát a következő olyan járatig meghosszabbítja, amelyen van hely arra az útvonalra és abban a foglalási osztályban, amelyre a díjat megfizették.

5.3.5. Ha az utas nyitott repülőjeggyel rendelkezik, és annak érvényességi idején belül nincs szabad hely a repülőjegyben feltüntetett útvonalon közlekedő járaton, akkor a Malév a repülőjegy érvényességét az első olyan járatig meghosszabbítja, amelyen a kifizetett foglalási osztályon van hely. A hosszabbítás időtartama azonban nem haladhatja meg a hét napot.

## 6. VITELDÍJ

6.1. A viteldíj meghatározásánál a kifizetés időpontjában hatályos díjtételek az irányadók. Nyitott repülőjegyek kivételével a viteldíj összegét nem befolyásolja, ha az adott fuvarozásra vonatkozó viteldíj a kifizetés és a fuvarozás megkezdésének időpontja között eltelt időszakban megváltozott.

6.2. Nyitott repülőjegyek esetén, amennyiben az utazás megkezdésekor érvényes díjtétel magasabb a repülőjegy kibocsátásakor érvényes díjtételnél, az utas csak a különbözet kifizetése után kezdheti meg az utazást.

6.3. Az útvonalnak, illetve a helyfoglalásnak a viteldíj kifizetését követően történő, utas általi módosítása hatással lehet a fizetendő viteldíjra, és kezelési költséget is vonhat maga után. Az utas köteles az esetleges különbözetet, illetve a kapcsolódó kezelési költségeket a módosítással egyidejűleg megfizetni.

6.4. A fuvarozásért fizető személy a viteldíjat legkésőbb a repülőjegy kibocsátásakor köteles megfizetni készpénzben vagy a Malév, illetve annak ügynöke által elfogadott más készpénz-helyettesítő eszközben.

6.5. Amennyiben a viteldíjat nem a tarifális szabályokban meghatározottaknak megfelelően vagy egyébként tévesen számították fel, az utas a különbözetet köteles megtéríteni, illetve a különbözet visszatérítését igényelheti.

## **7. HELYFOGLALÁS**

### **7.1. HELYFOGLALÁS FELTÉTELEI**

7.1.1. Az utas részére készített helyfoglalás abban az esetben érvényes, ha:

- a) a viteldíj, illetve szükség esetén a kezelési költség a Malév által meghatározott időn belül megfizetésre került, és
- b) az utas részére, a tarifális szabályok betartása mellett, a Malév által meghatározott határidőn belül szabályos repülőjegyet állítottak ki, illetve visszaigazolást küldtek.

Amennyiben az utas az a) pontban foglaltaknak nem tesz eleget, a Malév a helyfoglalást előzetes értesítés nélkül törölheti.

7.1.2. A helyfoglalás utas általi módosíthatóságára vagy törölhetőségére vonatkozó szabályokat és azok díját az egyes díjtételekhez kapcsolódó tarifális szabályok tartalmazzák.

7.1.3. Csoportos helyfoglalás esetén a Malév a viteldíj bizonyos részének vissza nem téríthető előlegként való megfizetését kérheti az utastól. Amennyiben a csoport az előjegyzés alapján mégsem vált repülőjegyet, a Malév az előleget visszatarthatja.

7.1.4. Bizonyos díjtételek esetében lehetőség van arra, hogy a repülőjegy kibocsátásakor az utazás időpontja és a járatszám ne kerüljön meghatározásra. Ebben az esetben a Malév a repülőjegyet ezen adatok feltüntetése nélkül, nyitott dátummal adja ki.

7.1.5. Bizonyos esetekben a repülőjegy kibocsátásakor a helyfoglalás lehetősége bizonytalan. Ilyenkor a repülőjegy megfelelő rovatába - amennyiben az alkalmazott díjtétel feltételei megengedik - a RQ (on request, lekérés alatt) vagy az SA (seat available, azaz férőhely függvényében) megjelölés kerül. Az RQ repülőjeggyel rendelkező utasok csak abban az esetben fuvarozhatók, ha az adott járatra helyfoglalással rendelkező, valamint a már elfogadott RQ státuszú, publikált díjtételű jeggyel utazók, és helyfoglalásra jogosító, díjmentes repülőjeggyel rendelkező utasok beszállítása után az adott foglalási osztályon még maradt szabad hely. SA repülőjeggyel rendelkező utasok pedig csak akkor fuvarozhatók, ha az adott járatra helyfoglalással rendelkező utasok beszállítása után az adott szállítási osztályon szabad hely áll rendelkezésre.

7.1.6. Az utas a felhasználni nem kívánt helyfoglalását törölni köteles. Ha az utas - a Malév előzetes értesítése nélkül - bármely útszakaszon nem veszi igénybe a repülőjegyen feltüntetett helyfoglalást, akkor a repülőjegy érvényét veszíti, és a Malév az utas további helyfoglalásait értesítés nélkül törli. A helyfoglalásnak a fentiekben meghatározott okból történő törlése miatti károkért a Malévet semmilyen felelősség nem terheli.

## 7.2. ÜLÉSHELY FOGLALÁSA

7.2.1. Menetrendszerinti járatra történő helyfoglaláskor meghatározott ülés hely csak business osztályon kérhető, az indulást megelőző 180 napon belül, de legkésőbb az indulást megelőző 24 órával.

7.2.2. A Malév fenntartja a jogot az előzetes ülés helyfoglalás módosítására, valamint a beszállást követően kialakított ülésrendnek a légi jármű fedélzetén történő megváltoztatására.

## 8. KÜLÖNÖS GONDOSKODÁST IGÉNYLŐ UTASOK

*Az Európai Parlament és Tanács 1107/2006/EK rendelete*

8.1. Az utas vagy a fuvarozásért fizető személy a fuvarozás menetrend szerinti indulási időpontját megelőző legkésőbb 48 órával köteles tájékoztatni a Malévet amennyiben az utas

- a) mozgáskorlátozott, magatehetetlen;
- b) testi vagy szellemi fogyatékoságban szenved;
- c) beteg;
- d) hordágyon történő szállítást igényel;
- e) a lélegzéshez oxigénpalackot igényel vagy használ;
- f) speciális ételt igényel;
- g) hordozható vesedialízis készülékkel utazik;
- h) testméretei egynél több ülés hely foglalását teszik szükségessé;
- i) az utazás bármely szakaszának időpontjában a 28. terhességi hetet betölti;
- j) egyéb okból a légifuvarozás során különös gondoskodást igényel.

Az egy járatra felvett mozgásában korlátozott utasok száma nem haladhatja meg az ugyanazon járatra felvett, vész helyzetben cselekvőképes utasok számát. Az utas által megtett tájékoztatás esetleges elmaradása vagy elkészsége ellenére a Malév minden ésszerűen elvárható lépést megtesz, hogy az érintett személy felszállhasson arra a repülőjáratra, amelyre foglalással rendelkezik.

8.2. Fertőző betegek, valamint a terhesség 36. hetét betöltött nők a Malév járatain nem utazhatnak.

8.3. Malév által üzemeltetett Dash-800-Q400 és EM2 típusú repülőgépeken a repülőgép méretének következtében utasok hordágyon való szállítása nem oldható meg.

8.4. Az egy járaton szállítható különleges gondoskodást igénylő utasok száma az alábbiak szerint korlátozott:

- a) EM2: 1 kerekesszék
- b) Dash-800-Q400: 2 kerekesszék

c) Boeing 737/600/700/800: 4 kerekesszék vagy 2 kerekesszék és 2 hordágy

8.5. Tekintettel arra, hogy a Malévnek nem áll módjában az utasok egészségi állapotát ellenőrizni, beteg, valamint különös törődést igénylő utasok kötelesek orvosuk tanácsát kérni arra vonatkozóan, hogy légi úton történő utazásuk kockázatmentes-e. Amennyiben az utas orvosi tanácsot nem kér vagy azt nem követi, az út során az utas által ezen okokból elszenvedett balesetért, egészségkárosodásért, egészségromlásért illetve halálért a Malév felelősséget nem vállal.

8.6. Különös gondoskodást igénylő utasok számára külön légiutaskísérő igényelhető. Ezen szolgáltatás feltételeit és díjait a tarifális szabályok tartalmazzák.

## **9. CSECSEMŐK ÉS KISKORÚAK**

9.1. A Malév 48 óránál fiatalabb újszülöttet nem szállít. A 48 óránál idősebb, de 24 hónapos életkornál fiatalabb gyermek (a továbbiakban csecsemő) kizárólag szülői, egyéb hozzátartozói, illetve gondviselői kísérettel utazhat.

9.2. Egy kísérővel legfeljebb egy csecsemő utazhat ölbén, külön ülés hely foglalása nélkül, további csecsemő részére gyermekjegyet kell váltani. Csecsemő külön ülés helyen történő szállítása esetén a csecsemővel utazó utas köteles CE vagy FAA minősítésű babautasbiztosításáról gondoskodni. A csecsemők minden esetben 10 kg szabad súlykerettel rendelkeznek, a fuvarozásukra vonatkozó további részletes feltételeket a tarifális szabályok tartalmazzák.

9.3. Kettőnél több csecsemővel, vagy két csecsemővel és egy vagy több 2 és 5 év közötti gyermekkel való utazás esetén – a gyermekek számától függően – legalább két felnőtt kísérő szükséges.

9.4. A 2. életévét betöltött, de 5 évnél fiatalabb gyermekek 16. életévüket betöltött, a 9.5. pontban meghatározott személyek valamelyikének kíséretében vagy külön légiutaskísérővel utazhatnak. A külön légiutaskísérő igénybevétele önálló szolgáltatásnak minősül, és azt a Malév csak különdíj megfizetése ellenében biztosítja.

9.5. 5. és 12. életév közötti gyermekek számára külön légiutaskísérő igényelhető vagy a Malév úgynevezett kíséret nélkül való utazás szolgáltatása vehető igénybe. Ezen szolgáltatások feltételeit és díjait a tarifális szabályok tartalmazzák.

9.6. 12 év alatti gyermek vagy csecsemő tervezett utazása esetén, a gyermek érdekében, a helyfoglaláskor, illetve az utasfelvételnél hitelt érdemlően (pl. közjegyző előtt tett nyilatkozat, anyakönyvi kivonat, személyi igazolvány, diákigazolvány) igazolni kell, hogy a kísérő a kiskorú szülője, hozzátartozója, törvényes gyámja, gondviselője, vagy hogy a gyermek a fentiek valamelyikének engedélyével utazik. Amennyiben ezek nem nyernek bizonyítást, a Malév a repülőjegy kiállítását, illetve a fuvarozást megtagadhatja.

9.7. A 12. életévét betöltött gyermek kísérő nélkül is utazhat. 12 évnél idősebb, de 16 évnél fiatalabb gyermek esetében is igényelhető külön légiutaskísérő, illetve kíséret nélkül való utazás szolgáltatás. Ezen szolgáltatások feltételeit és díjait a tarifális szabályok tartalmazzák.

9.8. Külön légiutaskísérő és kíséret nélkül való utazás szolgáltatást legkésőbb a fuvarozás menetrend szerinti indulási időpontját megelőző 24 órával kell igényelni és kifizetni. Az utazás időpontját megelőző 72 órán belül megrendelt és kifizetett szolgáltatás díja nem téríthető vissza, a korábban megrendelt és kifizetett szolgáltatás díja visszatéríthető, ha azt legkésőbb az utazás menetrend szerinti időpontját megelőző 72 órával lemondják.

9.9. Az egy járaton fuvarozható csecsemők, illetve külön légiutaskísérővel utazó kiskorúak számáról repülésbiztonsági szabályok rendelkeznek, amelyekről a Malév kérésre felvilágosítást ad.

## **10. ADATKEZELÉS**

### *KR. 8.§*

10.1. Az utas a Malév szolgáltatásainak megrendelésével egyidejűleg tudomásul veszi, hogy egyes személyes adatait a helyfoglalás, a repülőjegy megvásárlása, az egyéb szolgáltatások megrendelése és biztosítása, a be- és kivándorlási eljárások gyorsítása céljából bocsátja a Malév rendelkezésére. A Malév az utas adatait a hatóságoknak, hivatalos, írásbeli megkeresés esetén, átadhatja. Az utasok helyfoglalási adataival kapcsolatos információ ezen túlmenően csak a személyazonosságát hitelt érdemlően igazoló utasnak, illetve a fuvarozásért fizető személynek adható ki.

10.2. A Malév az utasoktól csak a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges adatok (mint pl. név, lakcím, telefonszám, hitel- vagy bankkártyaszám, stb.) átadását igényli, és azokat a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályokban foglaltaknak megfelelően kezeli. Ezen adatokat a Malév a szolgáltatás teljesítésével összefüggésben leányvállalatainak, megbízottjainak, légitársasági partnereinek, ügynökeinek továbbíthatja.

10.3. Amennyiben az utas különös gondoskodásra szorul, és ennek okán fizikai állapotával kapcsolatos információkat is a Malév rendelkezésére bocsát, ezen adatokat a Malév a szolgáltatás biztosítása érdekében, és az ahhoz szükséges mértékben felhasználhatja, illetve továbbíthatja.

10.4. Amennyiben az utas harmadik személy által nyújtandó szolgáltatást (pl. autókölcsönzés, szállásfoglalás) megrendelését kéri, hozzájárul, hogy a szolgáltatás biztosításához szükséges adatait a szolgáltatást nyújtó harmadik, belföldi vagy külföldi, személynek a Malév továbbítsa.

10.5. Az utas által szolgáltatott adatok tévességéből vagy hiányosságából származó károkért a Malév nem vállal felelősséget.

10.6. A Malév az adatkezelés során adatfeldogozót vehet igénybe.

## **11. BEJELENTKEZÉS ÉS BESZÁLLÁS**

11.1. Az utas köteles az utasfelvételi helyen, a szükséges hatósági, repülőjegy- és poggyászkezelési, valamint biztonsági eljárások elvégzése érdekében, legkésőbb a menetrend szerinti indulási időt megelőző két órával, illetve a Malév honlapján közzétett, ettől



esetlegesen eltérő időpontban megjelenni. Az utasfelvétel és a beszállítás zárásának időpontja repülőterenként eltérő. A Malév javasolja utasainak, hogy ezen időpontokról az utazást megelőzően tájékozódjanak.

11.2. Az utas köteles a Malév által meghatározott időpontig, illetve amennyiben a Malév ilyen időpontot nem határoz meg, a menetrend szerinti indulási idő előtt legkésőbb 45 perccel beszállókártyával és – amennyiben feladott csomaggal utazik – poggyászellenőrző címkével rendelkezni.

11.3. Az utas köteles az utasfelvételkor repülőjegyét vagy elektronikus jegy esetén visszaigazolását kezelésre átadni, útiokmányait bemutatni, valamint állampolgárságát és személyazonosságát fényképes igazolvánnyal igazolni.

11.4. A Malévnek jogában áll bármely útszakaszon történő utazás megkezdését megelőzően megkövetelni, hogy az utas utasfelvételkor mutassa be a fizetéshez használt bankkártyát, illetve hogy ezen bankkártya birtokosa az utassal együtt az utasfelvételnél jelenjen meg, és a fizetéshez használt bankkártyát mutassa be.

11.5. Az utas köteles a beszálláshoz szükséges hatósági előírások (pl. útlevel-, biztonsági- és vámellenőrzés) teljesítését követően legkésőbb a beszállókártyán megjelölt időpontban a beszállókapunál megjelenni.

## **12. VIZSGÁLATOK, ÚTIOKMÁNYOK**

### **12.1. VÁMVIZSGÁLAT ÉS BIZTONSÁGI VIZSGÁLAT**

12.1.1. Az utas köteles alávetni magát a fuvarozás során érintett államok repülőtéri és egyéb hatóságai, határőrizeti és rendészeti szervei által végzett biztonsági- és vámvizsgálatoknak, illetve a repülőterek üzemeltetője és a fuvarozók (beleértve a fuvarozást ténylegesen végző légitársaságokat is) által végzett biztonsági vizsgálatoknak. Az ezen vizsgálatokból eredő károkért a Malév nem tartozik felelősséggel.

12.1.2. Ha a fuvarozás során érintett államok jogszabályai megkövetelik, az utas köteles jelen lenni poggyászának átvizsgálásánál, amelyet a vámhatóság vagy más hivatalos személyek végeznek. Az ilyen vizsgálat során az utas által elszenvedett károkért a Malév felelősséget nem vállal.

### **12.2. ÚTIOKMÁNYOK**

12.2.1. Az utazás megkezdése előtt az utasnak rendelkeznie kell minden, az utazáshoz szükséges (ki- és belépési, egészségügyi és egyéb, a fuvarozás során érintett államok bármelyike által megkövetelt) okmánnyal, repülőjeggyel vagy visszaigazolással, és eleget kell tennie a fuvarozás során érintett államok vonatkozó szabályaiban foglaltaknak. Az utas útiokmányainak meglétéért, szabályszerűségéért és érvényességéért a Malév nem tartozik felelősséggel.

12.2.2. Ha az utas bármely, a fuvarozás során érintett államba csak érvényes vízummal léphet be vagy azon csak érvényes vízummal utazhat át, ezen vízummal rendelkeznie kell.

12.2.3. Amennyiben abban az országban, amelyen az utas csupán átutazni kíván, átutazáshoz nem, de tartózkodáshoz vízum szükséges, az utas köteles bizonyítani az átutazás tényét és időtartamát.

12.2.4. Amennyiben az utas a fuvarozás során érintett államok jogszabályaiban és egyéb előírásaiban foglalt követelményeknek vagy a beutazási feltételeknek nem tett eleget, és ebből kifolyólag a Malévnek bármilyen fizetési kötelezettsége (pénzbírság, stb.) keletkezett, az utas köteles ezeket a költségeket a Malév számára megtéríteni, illetve az utas viseli a belépést megtagadó államból történő elfuvarozás költségeit is. A Malév a belépést megtagadó országig történő fuvarozás viteldíját sem téríti vissza.

12.2.5. A 12.2.4. pontokban meghatározott kifizetések megtérítése céljából a Malév az utas repülőjegyének fel nem használt részét visszatartja, és azt a tartozás összegébe beszámítja.

12.2.6. A szándékosság és súlyos gondatlanság eseteit kivéve a Malév nem tartozik felelősséggel azért, ha az utas fuvarozását azért tagadta meg, mert alapos okkal arra következtetett, hogy a hatályos előírások az utas fuvarozását nem teszik lehetővé.

12.2.7. A fuvarozás során érintett országokban hatályos jogszabályokról és egyéb előírásokról az utas kérésére adott információ tájékoztató jellegű, annak helyességéért a Malév nem tartozik felelősséggel.

12.2.8. A Malév indokolt esetben az útiokmányokról másolatot készíthet. Az útiokmányokról készített másolatot a Malév az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli, azt kizárólag a hatóságoknak adja át.

12.2.9. Ha az utas útiokmányai a Malév megalapozott megítélése szerint nem szabályszerűek, a Malév értesítheti az illetékes hatóságokat.

12.2.10. A Malév kérésére az utas köteles útiokmányait a repülőgép személyzetének az utazás végéig, megőrzésre átadni.

## **13. A FUVARÓZÁS MEGTAGADÁSA ÉS KORLÁTOZÁSA**

### *KR. 25.§*

13.1. A Malévnek jogában áll megtagadni az utas, illetve az utas poggyászának bármely járaton történő fuvarozását, ha

- a) fennállnak a foglalás visszautasításának feltételei;
- b) az utas vagy a fuvarozásért fizető személy nem fizette meg az alkalmazandó viteldíjat, túlsúlydíjat, külön szolgáltatások díját, kezelési költségeket;
- c) az utasnak egy korábbi fuvarozással kapcsolatos tartozása áll fenn a Malév felé, beleértve a Malév által a 12.2.4. és 14.6.4.9. pontok alapján fizetett bírságokat is;
- d) az utas vagy a fuvarozásért fizető személy a Malévet nem tájékoztatta az utas különleges gondoskodást igénylő állapotáról olyan időben, amikor a Malévnek még lehetősége lett volna a fuvarozáshoz szükséges feltételek biztosításáról gondoskodni;

- vagy ha az utasnak olyan különleges gondoskodásra van szüksége, amelyet a Malév nem vagy csak aránytalan ráfordítással tudna biztosítani;
- e) az utas a Malév által megkívánt orvosi igazolást nem nyújtja be; ha a benyújtott orvosi igazolás hiányos vagy nem egyértelműen tartalmazza a légi személyszállítás adott utazási napon való engedélyezését és feltételeit; az utas nem rendelkezik a megkövetelt szakképzett orvosi vagy ápolói kísérettel, illetve ha az adott útvonalon üzemeltetett repülőgéptípuson nem biztosíthatók az orvosi igazolásban foglalt feltételek, vagy ha az utas átszállása egy másik járatra nem oldható meg;
  - f) az utas vagy a fuvarozásért fizető személy a speciális poggyász, illetve élőállat fuvarozására vonatkozó igényét a foglaláskor elmulasztotta jelezni, illetve ha az ezen poggyászok vagy élőállat fuvarozásáért felszámított kezelési költséget nem fizeti meg, vagy a Malév azok fuvarozásához előzetesen nem járult hozzá, illetve ha az utas az állat fuvarozásával kapcsolatos követelményeknek nem tesz eleget;
  - g) az utas nem megfelelően csomagolt, az előírt méreteket meghaladó vagy sérült poggyászt, a fuvarozásból kizárt tárgyat, illetve olyan anyagot vagy tárgyat kíván magával vinni, amelyet csomagolásánál, méreténél, súlyánál, alakjánál, tartalmánál fogva, illetve biztonsági okból vagy az utasok kényelmére tekintettel fuvarozásra alkalmatlannak minősít;
  - h) alapos okkal arra következtet, hogy az utas vagy a poggyász fuvarozása veszélyeztetheti a fedélzeten tartózkodó személyek életét, egészségét, testi épségét vagy kényelmét;
  - i) az utas gyermekjeggyel utazó csecsemő részére nem biztosít CEE vagy FA minősítésű babaulést a fuvarozás időtartamára; illetve ha az utas nem tudja igazolni, hogy ő a vele utazó 12 év alatti gyermek szülője, egyéb hozzátartozója, törvényes gyámja, gondviselője, vagy hogy a gyermek a fentiek engedélyével utazik az ő kíséretében;
  - j) az utas a Malév honlapján meghatározott, illetve az utassal a repülőjegy megvásárlásakor közölt időpontig nem rendelkezik beszállókártyával és – amennyiben feladott poggyásszal utazik – poggyászellenőrző címkével;
  - k) az utas személyazonosságát nem tudja igazolni, vagy nem tudja igazolni, hogy ő a repülőjegyen feltüntetett személy; ha nem mutatja be útiokmányait, vagy nem rendelkezik a fuvarozás során érintett államok által megkívánt érvényes útiokmányokkal, illetve repülőjeggyel, vagy ha elektronikus repülőjegyének visszaigazolását az utasfelvételkor nem tudja bemutatni; ha sérült repülőjegyet mutat be, valamint ha útiokmányainak valamelyikét azok bemutatását követően megsemmisíti;
  - l) az utas olyan államba kísérel meg bejutni, amelyben csak átutazásra jogosult, vagy amely által megkövetelt útiokmányokkal nem rendelkezik, illetve ha az utas csak átutazni kíván olyan államon, amelybe való belépéshez vízumra van szüksége, de az átutazás tényét nem tudja bizonyítani; az utas útiokmányai szabálytalanok vagy hiányosak;
  - m) alapos okkal arra következtet, hogy az utas olyan repülőjegyet mutat be, amelyhez törvénytelenül jutott hozzá, vagy amelyet hamisítottak, vagy eltűntnek illetve ellopottnak jelentettek be;
  - n) az utas útiokmányait a személyzet felszólítása ellenére nem hajlandó átadni a személyzetnek vagy az illetékes hatóságnak, illetve nem járul hozzá útiokmányai másolásához;
  - o) az utas egyes hatóságok által megkövetelt adatok továbbításához nem járul hozzá;
  - p) alapos okkal arra következtet, hogy a fuvarozás megtagadása biztonsági és rendfenntartási okból szükséges;
  - q) ha az utas a repülőtéren vagy a légi jármű fedélzetén olyan magatartást tanúsít, amely a Malév megalapozott megítélése szerint a repülés biztonságát vagy az utasok életét,

- egészségét, testi épségét, nyugalját veszélyezteti; ha a személyzetet fizikailag vagy verbálisan zaklatja, fenyegeti, vagy a személyzet testi épségét veszélyezteti;
- r) alapos okkal arra következtet, hogy az utas fuvarozása – az utas életkorára, mentális vagy fizikai állapotára való tekintettel – veszélyezteti az utast, illetve a fedélzeten tartózkodó személyeket és az ott található vagyontárgyakat;
  - s) az utas fizikai állapotával, öltözetével vagy magatartásával az utasokban félelmet, undort kelt, vagy őket megbotránkoztatja;
  - t) az utas egy korábbi járaton a magatartási előírásokat megszegte, és a Malév alapos okkal azt feltételezi, hogy ezt a magatartást az utas megismétli;
  - u) az utast a Malév előzetesen tájékoztatta arról, hogy a jövőben nem vállalja fuvarozását;
  - v) megítélése szerint a fuvarozás megtagadása a fuvarozás során érintett valamely állam előírásainak betartásához szükséges;
  - w) az utas megtagadta a vámvizsgálatnak, a határőrizeti és rendészeti szervek, repülőtéri hatóságok, repülőterek üzemeltetői, valamint a fuvarozók (beleértve a fuvarozást ténylegesen végző légitársaságokat is) által végzett vizsgálatoknak vagy a biztonsági ellenőrzésnek alávetni magát vagy poggyászát, illetve ha a beszállókapunál a beszállókártyán feltüntetett időben bármilyen okból nem jelenik meg;
  - x) az utas a repülőjegy első repülési szelvényét nem használta fel;
  - y) a 5.3.4. pontban foglaltak kivételével, az utas a repülőjegyben feltüntetett érvényességi idő lejártá után szeretné megkezdeni az utazást;
  - z) alapos okkal azt feltételezi, hogy az utas repülőjegyének kifizetésekor bankkártyával való visszaélés történt; valamint ha az utas a Malév által közölt előzetes figyelmeztetés ellenére utasfelvételkor nem mutatja be a fizetéshez használt bankkártyát, illetve ezen bankkártya birtokosa az utassal együtt a repülőtéren nem jelenik meg vagy a fizetéshez használt bankkártyát nem mutatja be.

13.2. Amennyiben a 13.1. pontban felsorolt magatartások bármelyike szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésének alapos gyanúját valószínűsíti, a Malév az illetékes hatóságoknál eljárást kezdeményez.

13.3. A fuvarozás 13.1. pontban meghatározott megtagadásából eredő károkért a Malév felelősséget nem vállal.

13.4. Amennyiben az utas fuvarozását a Malév a 13.1. c), q), w), x), y) vagy z) pont alapján tagadta meg, az utas a repülőjegy árának visszatérítésére, illetve a már megkezdett repülőjegy árának arányos részének visszatérítésére nem tarthat igényt.

13.5. Amennyiben az alkalmazott díjtételhez kapcsolódó tarifális szabályok a repülőjegy árának visszatérítését lehetővé teszik, a 13.1. a), b), d), e), f), g), h), i), j), l), n) o), s), t) u) pontok alapján megtagadott fuvarozások esetében visszatérítés a Malévhez benyújtott kérelem alapján, a 19.3. pont rendelkezései szerint teljesíthető. Amennyiben a tarifális szabályok a visszatérítést nem teszik lehetővé, az ebből eredő károkért a Malév nem felel.

13.6. A 13.1. k), m), p), r) és v) pontok alapján megtagadott fuvarozások esetében visszatérítésre csak abban az esetben van lehetőség, ha utólagos vizsgálat alapján megállapítható, hogy a fuvarozás megtagadása indokolatlan volt.

13.7. Sérült repülőjegy bemutatása okán megtagadott fuvarozás esetében visszatérítésre akkor van lehetőség, ha a sérült repülőjegyben szereplő információk az utazás időpontjában a Malév rendelkezésére álltak.

13.8. A Malév fenntartja magának a jogot, hogy bármely utastól légi úton való szállíthatósága tekintetében legalább angol nyelven kiállított orvosi igazolást, szükség esetén pedig szakképzett orvosi vagy ápolói kíséretet követeljen meg. Az orvosi igazolásnak egyértelműen tartalmaznia kell, hogy az utazás(ok) adott napján (napjain) az utas légi utazása kockázatmentes, illetve, hogy mely feltételekkel kockázatmentes, valamint, hogy az utas kísérő nélkül utazhat-e.

A magukról gondoskodni nem tudó utasok fuvarozását a Malév biztonsági okokból kísérő nélkül nem vállalja.

13.9. A Malév a foglalás visszaigazolását, illetve a fuvarozást megtagadhatja, ha

- a) az utas nem tesz eleget a 13.8. pontban foglalt követelmények valamelyikének; vagy
- b) a bemutatott orvosi igazolás hiányos; vagy
- c) az adott útvonalon üzemeltetett repülőgéptípuson nem biztosíthatók az orvosi igazolásban foglalt feltételek; vagy
- d) az utas átszállása egy másik járatra nem megoldható.

## **14. POGGYÁSZ**

*KR. 11-21.§*

### **14.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK**

A poggyászok fuvarozását hatósági, repülőtéri, biztonsági, illetve más jogszabályi előírások a jelen fejezetben foglaltaktól eltérően szabályozhatják. Ilyen esetekben a vonatkozó szabályok alkalmazandók.

### **14.2. FELADOTT POGGYÁSZ**

14.2.1. A feladott poggyász megengedett méretére, darabszámára és súlyára vonatkozó rendelkezéseket a tarifális szabályok tartalmazzák. Ezen rendelkezések a Malév honlapján is megtalálhatók. A meghatározott darabszámot, méretet és súlyt meghaladó feladott poggyászok után a tarifális szabályokban meghatározottak szerint túlsúlydíjat kell fizetni.

14.2.2. Egészségügyi és biztonsági okokból a poggyászok darabonkénti súlya nem haladhatja meg a 32 kilogrammot, kivéve, ha ahhoz a Malév a foglaláskor történt bejelentés alapján hozzájárul.

14.2.3. Az utas köteles a feladott poggyászon feltüntetni nevét, címét és elérhetőségeit.

14.2.4. A feladott poggyászra vonatkozó részletes előírásokat biztonsági előírások és a tarifális szabályok tartalmazzák.

### 14.3. KÉZIPOGGYÁSZ

14.3.1. A kézipoggyász megengedett méretéről, súlyáról és darabszámáról a tarifális szabályok rendelkeznek. Az ezen méreteket, súlyt vagy darabszámot meghaladó poggyász feladott poggyászként fuvarozandó.

14.3.2. Kézipoggyász a fedélzeten abban az esetben fuvarozható, ha az az utas előtti ülés alatt vagy a felső poggyásztárolóban elhelyezhető. Amennyiben a poggyász az utaskabinban nem helyezhető el, a Malév a poggyászt a poggyásztérben fuvarozza, melyet az utas kiszálláskor kap meg.

14.3.3. Amennyiben az összehajtható babakocsi vagy a kerekesszék tárolása a fedélzeten nem oldható meg, a Malév azt a repülőgép poggyásztérében fuvarozza, és érkezés után kiszálláskor vagy az érkező tranzitterületen adja át az utasnak.

14.3.4. A kézipoggyászt és a fedélzetre felvitt egyéb tárgyakat úgy kell elhelyezni, hogy a vészkijáratok és a közlekedő folyosók szabadon maradjanak.

### 14.4. A POGGYÁSZ ÁTVÉTELE

A Malév a feladott poggyászt poggyászazonosító címkével látja el, az utasnak pedig átadja a poggyászellenőrző szelvényt.

### 14.5. A POGGYÁSZ FUVAROZÁSA

A Malév fenntartja a jogot, hogy az utas feladott poggyászát biztonsági vagy üzemeltetési okokból ne az utast szállító járaton fuvarozza.

### 14.6. A POGGYÁSZ TARTALMA

#### 14.6.1. A FUVAROZÁSBÓL KIZÁRT TÁRGYAK

14.6.1.1. Az utas poggyásza nem tartalmazhat:

- a) vadászati és sportcélokat szolgáló fegyverek kivételével, a repülőjegyen feltüntetett bármely fuvarozó (beleértve a fuvarozást ténylegesen végző légitársaságokat is) joga szerint fegyvernek vagy robbanóanyagnak minősülő tárgyat (kivéve a IATA által meghatározott mennyiségű 1.4S biztonsági lőszert (UN 0014, UN 0012), amelyet feladott poggyászként lehet fuvarozni);
- b) vadászati és sportcélokat szolgáló fegyverek kivételével, fegyvernek vagy robbanóanyagnak látszó tárgyat, anyagot;
- c) gyúlékony anyagot (kivétel: alkoholtartalmú ital, hajlakk, parfüm, kölni, amelyek a IATA által meghatározott mennyiségben feladott poggyászban fuvarozhatók);
- d) radioaktív anyagot;
- e) sűrített gázt (kivétel: a IATA által meghatározott mennyiségű, művegtagok mozgatóhoz használatos, valamint önfelfújós mentőmellény és lavina-mentő hátizsák használatához szükséges nem gyúlékony gázzal feltöltött palack, valamint egészségügyi célokat szolgáló gázhalmazállapotú oxigént tartalmazó palack és levegő palack);
- f) mérget, mérgező hatású és fertőző anyagot;
- g) oxidáló anyagot
- h) maró hatású anyagot (kivétel: a IATA által meghatározott mennyiségű higanyt tartalmazó lázmérő, mely kézi- és feladott poggyászban is engedélyezett, valamint

- a kerekesszékhez tartozó kifolyás biztos akkumulátor, mely a kerekesszékhez erősítve, feladott poggyászként fuvarozható);
- i) olyan diplomata- vagy akataskát, bőröndöt, amelyben lítium elem vagy pirotechnikai eszközt tartalmazó beépített riasztóberendezés található;
- j) a légi jármű biztonságát, a fedélzeten tartózkodó személyek életét, egészségét, testi épségét vagy vagyontárgyait veszélyeztető tárgyat, anyagot;
- k) a fedélzeten tartózkodó személyek számára kényelmetlenséget vagy kellemetlenséget okozó tárgyat, anyagot;
- l) folyékony fűtőanyaggal vagy gázpalackkal működtethető campingfőzőt;
- m) a fuvarozás során érintett államok előírásai által tiltott tárgyat, anyagot;
- n) tömege, mérete vagy egyéb tulajdonságai alapján légi fuvarozásra alkalmatlan tárgyat;
- o) az ICAO Veszélyes Áruk Biztonságos Légi Fuvarozásáról szóló Technikai Utasításai, illetve az IATA Veszélyes Áruk Szabályzata által felsorolt tárgyakat.

14.6.1.2. Az utas feladott poggyásza nem tartalmazhat:

- a) készpénzt, értékpapírt, bank- és hitelkártyát;
- b) órát, ékszert, nagyértékű öltözetet és kiegészítőket, nemesfémeket, drágakövet, illetve féldrágakövet;
- c) számítógépet, videokamerát, fényképezőgépet, mobiltelefont, más elektronikus készüléket, hangszert, műszaki cikket, illetve ezek tartozékait;
- d) okiratot, dokumentumot, árumintát;
- e) útiokmányokat, egyéb személyazonossági okmányokat;
- f) kulcsot;
- g) gyógyszert, gyógyászati segédeszközt (kivéve a kifolyás biztos akkumulátorral működtethető kerekesszék), szemüveget;
- h) műérték jellegű vagyontárgyat, képzőművészeti alkotást;
- i) bármely egyéb értékes tárgyat;
- j) törékeny tárgyat, romlandó anyagot.

A Malév minden esetben megtagadja a poggyász felvételét, amennyiben az a fent felsorolt tárgyak bármelyikét tartalmazza. A Malév e jogának gyakorlását az utas kötelessége elősegíteni. Az utas a poggyász feladásakor köteles nyilatkozni arról, hogy a feladni kívánt poggyász nem tartalmazza a fent felsorolt tárgyak egyikét sem. Az utas tudomásul veszi, és elfogadja, hogy ezt a nyilatkozatát ráutaló magatartással teszi meg azzal, hogy a poggyászt a Malévnek fuvarozásra átadja. Az utas ezt a nyilatkozatát később sem vonhatja vissza.

14.6.1.3. A Malév folyadékok poggyászában történő fuvarozását nem javasolja.

14.6.1.4. Az utas kézipoggyásza nem tartalmazhat öngyújtót, öngyújtó tüzelőanyagát, gyufát, szűrő-vágóeszközöket és egyéb olyan éles tárgyakat, amelyek a Malév, illetve a repülőtéri biztonsági szolgálatok megítélése szerint fegyverként használhatók.

## 14.6.2. FELTÉTELESEN FUVAROZHATÓ TÁRGYAK

14.6.2.1. Csak a helyfoglaláskor történt előzetes bejelentés és a Malévvvel kötött megállapodás alapján fuvarozhatók

- a) poggyásznak nem minősülő speciális tárgyak (sportfelszerelések, bicikli, agancs, trófea, urna, stb.)

- b) sport és vadászfegyver, önvédelmi és szolgálati marok lőfegyver, valamint a hozzá tartozó - IATA által meghatározott tömegű - 1.4S lőszer (UN 0014, UN 0012);
- c) antik fegyverek, kardok, kések és hasonló tárgyak;
- d) a Malév által előírt méretet meghaladó poggyász, beleértve a nagyméretű hangszereket;
- e) 50 kg tömeget meghaladó túlsúly;
- f) élőállat;
- g) nem emberi erővel meghajtott kerekesszék;
- h) gáz halmazállapotú oxigén és/vagy levegőt tartalmazó palack orvosi célokra;
- i) legfeljebb a IATA által meghatározott tömegű, hűtés céljára szolgáló szárazjég;
- j) hűtés céljára szolgáló folyékony nitrogént tartalmazó palack;
- k) önfelfújós mentőmellény és lavina-mentőhátizsák használatához szükséges, nem gyúlékony gázzal feltöltött palack;
- l) 100- 160 Wh teljesítményű lítium ionos elemmel működő használati tárgyak, pótelek.
- m) bűvár lámpa

14.6.2.2. Speciális tárgyak túlsúlydíj megfizetése ellenében, vagy az áru fuvarozásra vonatkozó szabályok szerint fuvarozhatók.

14.6.2.3. Agancs és trófea fuvarozása az állategészségügyi előírásoknak, urna fuvarozása a vámszabályoknak megfelelően, feladott poggyászban vagy feladott poggyásként történhet.

14.6.2.4. A speciális tárgyak fuvarozásának részletes feltételeit a tarifális szabályok tartalmazzák.

14.6.2.5. Azok a feltételesen fuvarozható tárgyak, amelyek méretük miatt kézipoggyásként nem fuvarozhatók, de sérülékenyséjük miatt a raktérben nem helyezhetők el (pl.: hangszerek), csak abban az esetben fuvarozhatók az utastérben, ha az utas vagy a fuvarozásért fizető személy és a Malév a fuvarozás feltételeiről előzetesen megállapodást köt. A fuvarozás feltételeit és díját a tarifális szabályok tartalmazzák.

14.6.2.6. A nem kifolyásbiztos savas akkumulátorral felszerelt elektromos kerekesszék csak légiárúként fuvarozható.

### 14.6.3. FEGYVEREK, LŐSZEREK

14.6.3.1. Vadászati- és sportcélokra használt lőfegyverek, önvédelmi és szolgálati marok lőfegyverek és 1.4S lőszer (UN 0012, UN 0014) kivételével minden lőfegyver és töltény csak áruküldeményként fuvarozható.

14.6.3.2. A feladott poggyásként fuvarozható lőfegyverek csak ürítve, illetve betárazás nélkül, közvetlenül rendeltetésszerű használatra alkalmatlan állapotban, zárt tárolóeszközben, a hasonlóan csomagolt és ürített tártól, valamint a lőszertől elkülönítve fuvarozhatók. A töltények fuvarozása az ICAO Veszélyes Áruk Biztonságos Légi Fuvarozásáról szóló Technikai Utasításai, illetve az IATA Veszélyes Áruk Szabályzata szerint történhet.

14.6.3.3. A szolgálatuk ellátása során fegyvert viselő hatósági alkalmazottak az utazás megkezdése előtt kötelesek fegyverüket átadni a személyzetnek. Az utazás időtartama alatt a fegyver megőrzéséről a Malév gondoskodik, majd feladott poggyásként adja ki.



#### 14.6.4. ÉLŐÁLLATOK

14.6.4.1. Élőállatot csak a IATA előírásoknak megfelelően és a Malév előzetes hozzájárulásával lehet fuvarozni. Az élőállat fuvarozásával kapcsolatos igényeket helyfoglaláskor jelezni kell. 4 óránál hosszabb repült idő esetén élőállat a fedélzeten nem fuvarozható. Egyes repülőgéptípusokon élőállat nem fuvarozható. Az egy járaton fuvarozható élőállatok száma a tarifális szabályok által korlátozott.

14.6.4.2. Élőállat fuvarozásának a feltétele, hogy az állatot szabályos (vízhatlan, az állat mozgását nem gátló, szökésbiztos, a IATA Élőállat Szabályzatában foglalt előírásoknak, valamint a Malév által előírt méret- és tömegkorlátozásnak megfelelő) hordozóeszközbe zárják, és az érvényes hatósági, állategészségügyi és oltási bizonyítványokat, beutazási engedélyeket és egyéb, a fuvarozás során érintett államok előírásai által megkövetelt okmányokat felmutassák, valamint a megfelelő túlsúlydíjat megfizessék. Az állatok szállítóeszközének biztosításáról és a szükséges okmányok beszerzéséről minden esetben az utasnak kell gondoskodnia.

14.6.4.3. Az utastérben kizárólag olyan kisméretű kutya vagy macska fuvarozható, amelynek szabályos hordozóeszközével és ételével együtt mért mérete és tömege nem haladja meg tarifális szabályokban meghatározott méret- és súlykorlátokat. Ezen korlátozások a látás- és halláskárosultakat segítő, valamint a katasztrófamentő kutyákra nem vonatkoznak.

14.6.4.4. Az állat étele kizárólag száraz étel lehet, és az csak a hordozóeszközhöz erősített csomagban fuvarozható.

14.6.4.5. A repülőgép bármely tartozékának, illetve más utasok poggyászának az állat fuvarozása következtében beálló sérüléséért vagy beszennyeződéséért az állatot szállító utas felelősséggel tartozik, a Malév vele szemben kártérítési igényt érvényesíthet.

14.6.4.6. Az élőállatok fuvarozásának módjáról és az egy járaton az utastérben fuvarozható állatok számáról a tarifális szabályok rendelkeznek.

14.6.4.7. A látás- és halláskárosultakat segítő, valamint a katasztrófamentő kutyák kivételével az állat, valamint annak hordozóeszközének és ételének tömege minden esetben (beleértve a fedélzeten történő fuvarozást is) túlsúlynak minősül, és mint ilyen, csak túlsúlydíj ellenében fuvarozható. Az élőállat, valamint hordozóeszközének és ételének súlya nem vonható össze sem a kézi-, sem a feladott poggyász szabad súlykeretével.

14.6.4.8. Egy utas legfeljebb kettő darab élőállatot vihet magával túlsúlyként, az ezen felül az utas által feladni kívánt élőállat csak légiárúként fuvarozható.

14.6.4.9. A Malév nem tartozik felelősséggel azért, ha az állat beléptetését vagy átfuvarozását bármely, a fuvarozás során érintett állam megtagadja. Az utas köteles megtéríteni a Malévnek minden, az állat beléptetésének vagy átfuvarozásának megtagadása okán a Malévre kirótt bírságot, illetve a Malév által viselt költséget. A kifizetések megtérítése céljából a Malév az utas repülőjegyének fel nem használt részét visszatartja, és azt a tartozás összegébe beszámítja.

## 14.7. A POGGYÁSZ CSOMAGOLÁSA

14.7.1. A poggyászt úgy kell csomagolni, hogy a csomagolás a poggyász tartalmát a légi fuvarozás teljes időtartama alatt megóvja.

14.7.2. Amennyiben az utas kéri, a Malév a nem megfelelően csomagolt, az előírt méreteket meghaladó vagy sérült poggyász fuvarozását a poggyász állapotát regisztráló, és a Malév felelősségét korlátozó ún. "limited release" címke kiállítása mellett elvállalhatja.

## 14.8. A POGGYÁSZ ELLENŐRZÉSE

14.8.1. A Malév biztonsági okokból felkérheti az utast, hogy tegye lehetővé kézi- és feladott poggyászának átkutatását, átvilágítását vagy egyéb módon történő biztonsági ellenőrzését.

14.8.2. Amennyiben az utas a poggyász átvizsgálásánál nincs jelen, a Malév az átkutatást hatósági személy jelenlétében, jegyzőkönyv felvétele mellett végzi el.

14.8.3. A Malév alkalmazottai és megbízottai szándékos és súlyosan gondatlan magatartásának esetét kivéve nem vállal felelősséget a poggyász átkutatása, röntgensugaras vagy más típusú átvilágítása során keletkezett károkért.

14.8.4. Amennyiben a Malév tudomására jut, hogy az utas poggyásza fuvarozásból kizárt tárgyakat, vagy be nem jelentett feltételes fuvarozható tárgyakat tartalmaz, követelheti az utastól ezen tárgyak poggyászból való eltávolítását. A Malév a poggyászból eltávolított tárgyakat nem őrzi meg.

## 14.9. A FELADOTT POGGYÁSZ KIADÁSA

14.9.1. Az utas köteles a járat érkezését követően kiadott poggyászát haladéktalanul átvenni.

14.9.2. A feladott poggyász kiadására a repülőjegyen feltüntetett útmegszakítási helyen, illetve rendeltetési helyen kerül sor. Útmegszakítási helynek nem minősülő közbelső leszállási helyen a Malév a poggyászt csak akkor adja ki, ha a fuvarozás során érintett államok előírásai ezt megkövetelik, ha az utas az utasfelvételkor ezt kifejezetten kéri, valamint ha jelentős késés miatt az utas elszállásolása válik szükségessé.

14.9.3. A poggyász átvételére csak a poggyászazonosító címkének megfelelő poggyászellenőrző szelvényvel rendelkező utas jogosult. A Malév fenntartja magának a jogot arra, hogy a poggyász kiadásakor az utas birtokában levő poggyászellenőrző szelvényt ellenőrzési céllal összevesse az utasnál levő poggyászon található poggyászazonosító címke számával. A Malév azonban nem vállal felelősséget azon károkért, amelyek abból erednek, hogy az utas feladott poggyászát az érkezési területen található poggyászszalagról más utas jogosulatlanul elviszi.

14.9.4. Amennyiben a Malév az utast és feladott poggyászát nem ugyanazon a járaton fuvarozza, akkor a poggyászt az utas címére díjmentesen eljuttatja, kivéve, ha az alkalmazandó jogszabályok szerint az utas köteles a vámvizsgálaton jelen lenni. A poggyász átvételére az utas jogosult, de a Malév a poggyászt harmadik személynek is kiadhatja, amennyiben ezen harmadik személy az átvételre való jogosultságát hitelt érdemlően bizonyítja. Amennyiben az utas szállodában tartózkodik, a poggyász a szálloda személyzetének is kiadható. A szándékosság és súlyos gondatlanság esetét kivéve a Malév nem vállal felelősséget azért, ha a poggyászt nem az átvételre jogosult személynek adta ki.

## 14.10. AZ ÁT NEM VETT POGGYÁSZ ŐRZÉSE

14.10.1. A 21 napon belül át nem vett poggyász megőrzéséért a Malév tárolási díjat számíthat fel.

14.10.2. A Malév az át nem vett poggyászt annak megérkezését követő kilencven napig őrzi meg, azt követően a Vám- és Pénzügyőrségnek adja át.

## 14.11. A DIPLOMÁCIAI ÉS KONZULI POGGYÁSZFUVAROZÁS

14.11.1. Diplomáciai poggyásznak tekintendő a diplomáciai futár által fuvarozott, általa diplomáciai poggyásznak minősített, lepecsételt zárral ellátott poggyász.

14.11.2. A diplomáciai poggyász fuvarozásáért kizárólag a diplomáciai futár tartozik felelősséggel, a Malév felelősséget nem vállal.

14.11.3. A diplomáciai poggyász fuvarozására egyebekben a 14. fejezet szabályai alkalmazandók.

## 15. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁS TELJESÍTÉSE

### *KR. 9-10.§*

15.1. A Malév fenntartja magának a jogot, hogy az utas fuvarozásához más légitársaságot vegyen igénybe, vagy a meghirdetettől eltérő típusú légi járművet üzemeltessen. A Malév illetve code-share partnerei által üzemeltetett egyes repülőgéptípusokon az ülések mérete és az ülésorok távolsága az egész repülőgépen azonos. A Malév business osztályon utazó utasai azonban ilyen géptípusok üzemeltetése esetén is jogosultak minden egyéb business szolgáltatás igénybevételére. A Malév nem tartozik felelősséggel azért, ha az üzemeltetett repülőgépen nem áll a business osztályra szóló jeggyel rendelkező utas rendelkezésére nagyobb méretű ülés vagy nagyobb széktávolság, mint turista osztályon.

15.2. A Malév az általa üzemeltetett egyes járatok fedélzetén ételt és italt szolgál fel. Ennek elmaradásáért a Malév semminemű felelősséggel nem tartozik.

15.3. Amennyiben a Malév az utas részére harmadik személy által végzett, nem légifuvarozási szolgáltatás érdekében intézkedik vagy ilyen szolgáltatásra jegyet vagy utalványt állít ki, a szolgáltatást végző személy ügynökeként jár el, és e szolgáltatások tekintetében a szolgáltatást végző személy szerződési feltételei alkalmazandók. Ezen szolgáltatásokra vonatkozóan a Malév nem vállal felelősséget.

15.4. A fedélzeti szórakoztató programok nem képezik a Malév szolgáltatásának részét, így azok elmaradásáért, vagy hibás működéséért a Malév nem vállal semmilyen felelősséget.

## **16. VISELKEDÉS A LÉGIJÁRMŰ FEDÉLZETÉN**

16.1. Az utas a fuvarozás teljes időtartama alatt köteles a személyzet utasításainak megfelelő magatartást tanúsítani.

16.2. Repülésbiztonsági okokból a Malév megtilthatja vagy korlátozhatja különböző elektronikus eszközök, pl. mobiltelefonok, laptopok, hordozható felvevőkészülékek, hordozható rádiók, CD lejátszók, elektronikus játékok, átjátszó készülékek, rádióvezérlésű játékok és walkie-talkie használatát. Hallókészülék és szívritmusszabályozó használata megengedett.

16.3. Repülésbiztonsági okokból csak a fedélzeten felszolgált alkoholos ital fogyasztható.

16.4. Ha az utas a légi jármű fedélzetén olyan módon viselkedik, hogy azzal

- a) a légi járművet, a légi jármű fedélzetén levő személyek és vagyontárgyak, vagy a repülés biztonságát a személyzet megalapozott megítélése alapján veszélyezteti;
- b) a személyzetet verbálisan vagy fizikálisan zaklatja, illetve feladatai ellátásában akadályozza;
- c) a személyzet utasításait (beleértve a dohányzásra, alkohol vagy kábítószer fogyasztására, elektronikus eszközök használatára vonatkozó utasításokat) nem teljesíti;
- d) kényelmetlenséget vagy kellemetlenséget, kárt vagy sérülést okoz a fedélzeten tartózkodó személyeknek; illetve kárt okoz a fedélzeten található vagyontárgyakban;

a Malévnek jogában áll a szükségesnek ítélt intézkedéseket – beleértve a személyes szabadságot korlátozó intézkedéseket is – megtenni az ilyen magatartás megelőzésére, illetve megfékezésére, továbbá az illetékes hatóságoknál eljárást kezdeményez.

Az utas az ilyen magatartásával okozott, valamint a kényszerintézkedésekből eredő károkat, költségeket köteles a Malév számára megtéríteni. A Malév fenntartja magának a jogot ezen követelések peres úton történő érvényesítésére.

16.5. A légi járművek fedélzetén elkövetett cselekményekre egyebekben a légi járművek fedélzetén elkövetett bűncselekményekről és egyéb cselekményekről szóló, Tokióban, az 1963. évi szeptember hó 14. napján kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1971. évi 24. törvényerejű rendelet és az egyéb irányadó jogszabályok előírásai alkalmazandók.

## **17. A LÉGI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MÓDOSÍTÁSA**

*KR. 22.§*

### **17.1. MÓDOSÍTÁS KÖZÖS MEGEGYEZÉSSSEL**

17.1.1. A Malév és az utas között létrejött szerződés a tarifális szabályok által meghatározott korlátok között, közös megegyezéssel módosítható.

17.1.2. Amennyiben az utas a szerződést módosítani kívánja, arról a Malévet a fuvarozás repülőjegyben feltüntetett időpontját megelőzően értesítenie kell. A módosított szerződés alapján fizetendő viteldíjat a Malév a tarifális szabályoknak megfelelően korrigálja, az utas pedig köteles ezeket megfizetni.

17.1.3. A repülőjegyben szereplő név módosítására nincs lehetőség, a repülőjegy nem ruházható át.

## 17.2. MÓDOSÍTÁS A MALÉV ÁLTAL

### 17.2.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

17.2.1.1. A menetrendszerűséget nem érintő módosításokért a Malév semmilyen felelősséggel nem tartozik.

17.2.1.2. Ha az utas a szerződéstől a módosítás következtében eláll, a Malév csak a fel nem használt repülési szelvények értékét téríti vissza, a tarifális szabályok szerint.

17.2.1.3. A szerződés Malév általi módosítása esetén a Malév csak az egy repülőjegyben vagy csatlakozó repülőjegyben szereplő útmegszakítási vagy rendeltetési helyre történő fuvarozásról vagy a visszatérítésről köteles gondoskodni a vonatkozó jogszabályokkal összhangban.

17.2.1.4. Az utas elállási jogát nem gyakorolhatja, ha a szerződés módosításába kifejezetten vagy ráutaló magatartással beleegyezett.

17.2.1.5. Egyes szerződésmódosításokról a Malév az utast, csoportos helyfoglalás esetén azon utast, akinek elérhetőségét a foglalásban megadták, előzetesen értesíti, amennyiben az utas elérhetősége a Malév rendelkezésére áll. Ha az utas vagy a fuvarozásért fizető személy a Malév ügynökénél foglalja le vagy vásárolja meg repülőjegyét, az értesítés az ügynök kötelessége, melynek elmaradásából eredő károkért a Malév felelősséget nem vállal. Csoportos helyfoglalás esetén a foglalásban feltüntetett kapcsolattartó személy köteles a többi utast értesíteni, vagy azok elérhetőségét a Malévnek megadni. Amennyiben ezt elmulasztja, a Malév az ebből eredő károkért nem vállal felelősséget.

17.2.1.6. A Malév a módosításokról az utas által megadott elérhetőségen értesíti utasait (amennyiben az utas telefonos és e-mail elérhetőséget adott meg, úgy a Malév saját választása szerint értesíti őt az egyik elérhetőségén). Az utas felelőssége olyan elérhetőséget megadni, amelyen mindenkor (beleértve a külföldi tartózkodás időtartamát is) elérhető. Amennyiben ezen követelménynek nem tesz eleget, a Malév az ebből eredő károkért felelősséget nem vállal.

17.2.1.7. E-mail küldésének hiányában a Malév a telefonos értesítést három különböző időpontban kísérli meg. Ennek eredménytelensége esetén a harmadik hívást követően az értesítést megtörténtnek tekinti.

### 17.2.2. MENETRENDVÁLTOZÁS

A járatok indulási és érkezési időpontjai közlésük és az utazás időpontja között módosulhatnak. A módosult időpontokról a Malév a 17.2.1. alfejezetben foglaltak szerint értesítést ad.

### 17.2.3. ÚTMEGSZAKÍTÁS, ÚTVONALMÓDOSÍTÁS

A Malév a repülőjegyen feltüntetett útiránytól rendkívüli körülmények miatt eltérhet, illetve a fuvarozást megszakíthatja.

### 17.2.4. JELENTŐS KÉSÉS, VISSZAUTASÍTOTT BESZÁLLÁS, JÁRATTÖRLÉS

*KR. 27.§*

*261/2004/EK Rendelet*

17.2.4.1. A Malév járatainak jelentős késése, törlése, illetve az utas beszállásának visszautasítása esetén a visszautasított beszállás és légijáratok törlése vagy hosszú késése esetén az utasoknak nyújtandó kártalanítás és segítség közös szabályainak megállapításáról, és a 295/91/EGK Rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 261/2004/EK Rendeletben foglaltak alkalmazandók.

17.2.4.2. Amennyiben a Rendelet 9. cikkelyében meghatározott ellátások nyújtása a járat további késését eredményezné, a Malév az ott felsorolt szolgáltatásokat nem nyújtja.

17.2.4.3. Amennyiben az utas a járat jelentős késése, törlése, illetve beszállásának visszautasítása esetén a jegy árának visszatérítését igényli a 261/2004/EK Rendelet 8. cikkének a) pontjában foglaltak irányadók.

17.2.4.4. A törzsutaspontok ellenében, díjmentesen kiállított megerősített helyfoglalású repülőjeggyel utazó törzsutasokat a megerősített helyfoglalással rendelkező fizető utasokkal azonos jogok illetik meg.

17.2.4.5. A díjmentesen kiállított, ún. „must go” státuszú repülőjeggyel utazó utasokat a megerősített helyfoglalással rendelkező utasokkal azonos jogok illetik meg, azzal a kiegészítéssel, hogy kártalanításra és kártérítésre valamint asszisztenciára nem jogosultak – kivételt képez ez alól a megerősített helyfoglalású repülőjeggyel utazó törzsutasok.

17.2.4.6. Érvényes helyfoglalással nem rendelkező (pl. RQ vagy SA státuszú jeggyel rendelkező), illetve helyfoglalással rendelkező, de nem „must go” státuszú, díjmentes repülőjeggyel rendelkező utasok a 261/2004/EK Rendeletben foglalt kártalanításra, visszatérítésre vagy átfoglalásra, illetve ellátásra nem jogosultak.

## 18. KÁRFELELŐSSÉG

*ME 17., 19-22., 28. és 30. cikkely*

*VE 17-23., 25., 25A cikkely*

*A 889/2002/EK Rendelettel módosított 2027/97/EK Rendelet*

## 18.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

18.1.1. A Malév kárfelelőssége tekintetében a Nemzetközi Egyezmény szabályai a jelen fejezetben foglalt kiegészítésekkel alkalmazandók.

18.1.2. Amennyiben a Malév bizonyítja, hogy a kárt az utas vagy az utas jogán kártérítést követelő személy gondatlansága, egyéb jogtalan magatartása vagy mulasztása okozta, illetve hogy az utas vagy az utas jogán kártérítést követelő személy gondatlansága, egyéb jogtalan magatartása vagy mulasztása a kár bekövetkezéséhez hozzájárult, a Malév teljes mértékben vagy részben mentesül az igénylővel szembeni felelőssége alól.

18.1.3. A Malév felelőssége az Egyezményben meghatározott mértékig, legfeljebb a tényleges anyagi károk utas által bizonyított összegéig terjed. A Malév elmaradt haszonért, következményi vagy közvetett károkért semmilyen felelősséget nem vállal.

18.1.4. A járatok indulási és érkezési időpontjaira, valamint a fuvarozás végrehajtására vonatkozó, a Malév alkalmazottai, megbízottai és ügynökei által adott felvilágosítás tájékoztató jellegű, annak helyességéért a Malév felelősséget nem vállal.

## 18.2. KÁRTÉRÍTÉS AZ UTAS HALÁLA VAGY SÉRÜLÉSE ESETÉN

18.2.1. Az utas fedélzeten, illetve a be- és kiszállás során bekövetkezett halála vagy testi sérülése esetén 113.100 SDR összeghatárig a Malév a bizonyított károkért való felelősségét kizárólag abban az esetben korlátozhatja vagy zárhatja ki, ha bizonyítja, hogy a kárt az utas vagy az utas jogán kártérítést követelő személy okozta, vagy ahhoz hozzájárult.

18.2.2. Az utas halálából vagy testi sérüléséből eredő bizonyított károk 113.100 SDR értékhatárt meghaladó részét illetően a Malév a 18.2.1. pontban foglaltakon túlmenően, abban az esetben is mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt nem a Malév vagy a Malév alkalmazottainak, megbízottainak gondatlansága vagy egyéb jogtalan cselekménye vagy mulasztása okozta, illetve hogy a kárt kizárólag egy harmadik személy gondatlansága vagy jogtalan cselekménye vagy mulasztása okozta.

18.2.3. Az utas testi sérülése illetve halála esetén a Malév a kártérítésre jogosult természetes személy azonosítását követő 15 napon belül az elszenvedett kárral arányos összeget – amelynek minimális összege halál esetén utasonként 16.000 SDR – segítségnyújtás céljából előlegként kifizet. Az előleg fizetése nem jelenti a felelősség elismerését, és összege a Malév által kifizetett bármely kártérítés végső összegébe beszámítható. Amennyiben a Malév bizonyítja, hogy a kárt az utas vagy az utas jogán kártérítést követelő személy okozta, vagy ahhoz hozzájárult, illetve hogy az a személy, aki az előleget átvette, nem jogosult kártérítésre, az előleg a Malévnek visszafizetendő.

## 18.3. AZ UTAS KÉSÉSE

A Malévnek az utas rendeltetési- vagy útmegszakítási helyre történő késedelmes érkezéséből eredő károkért való felelőssége 4.694 SDR összeghatárig terjed. A Malév nem tartozik felelősséggel, amennyiben bizonyítja, hogy a kár elhárítása érdekében minden ésszerű intézkedést megtett vagy ilyen intézkedések megtétele lehetetlen volt.

## 18.4. POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

18.4.1. A Malév nem vállal felelősséget a poggyászok szokásos használata során is bekövetkező sérülésekért, úgy mint, de nem kizárólag

- a) kisebb karcolás;
- b) kisebb horpadás;
- c) horzsolás;
- d) szennyeződés;
- e) vágásnyom;
- f) elszakadt, leszakadt szíj, fogantyú, fül;
- g) kerekek, lábak törése, hiánya.

18.4.2. A Malév nem vállal felelősséget továbbá a

- a) poggyász túlterheléséből származó sérülésekért;
- b) poggyászhoz erősített csomagok sérülésért, elveszéséért.
- c) poggyászra tett lakat , illetve átkötő pánt sérüléséért, elvesztéséért

18.4.3. A Malév nem tartozik felelősséggel az utas poggyászában található, a fuvarozásból kizárt vagy a Malév előzetes beleegyezése nélkül fuvarozott feltételesen fuvarozható tárgyakban bekövetkezett károkért, azok késedelméért, eltűnéséért, megrongálódásáért és megsemmisüléséért, függetlenül attól, hogy e tárgyaknak a poggyászban való elhelyezéséről tudomása volt-e vagy sem.

18.4.4. Törekeny tárgyak, romlandó anyagok és folyadékok poggyászként vagy poggyászban történő fuvarozása esetén a Malév nem vállal felelősséget az ezekben keletkezett, illetve az általuk okozott károkért, ezek késedelméért, eltűnéséért, megrongálódásáért és megsemmisüléséért, függetlenül attól, hogy e tárgyaknak a poggyászban való elhelyezéséről tudomása volt-e vagy sem.

18.4.5. A Malév mentesül a felelősség alól, amennyiben bizonyítja, hogy a kár a poggyász belső tulajdonsága vagy burkolatának hiányossága miatt, illetve azért keletkezett, mert a poggyászban a fuvarozásból kizárt tárgyat, folyadékot, törekeny tárgyat vagy romlandó anyagot, a Malév előzetes beleegyezése nélkül feltételesen fuvarozható tárgyat, vagy feltételesen fuvarozható tárgyat szabálytalanul helyeztek el.

18.4.6. Limited release címkével ellátott poggyász késéséből, elveszéséből, megsemmisüléséből és megrongálódásából eredő károkért a Malév felelősséget nem vállal, ha ezen károk a poggyász feladáskori állapotából adódóan keletkeztek.

18.4.7. Az utas a feladott poggyász fuvarozásra való átadásakor úgynevezett kiszolgáltatási érdekebevallást tehet, amelyben nyilatkozik a poggyász időben történő kiadásához fűződő érdekéről. A kiszolgáltatási érdekebevallás kizárólag a Malév által felszámított pótdíj megfizetése esetén érvényes. Amennyiben az utas a pótdíjat megfizette, a Malév a nyilatkozatban szereplő összeg erejéig felel, kivéve, ha bizonyítja, hogy ez az összeg a feladónak a kiszolgáltatáshoz fűződő tényleges érdekét meghaladja. Amennyiben a fuvarozást vagy annak egy részét olyan légitársaság végzi, amely kiszolgáltatási érdekebevallást nem kínál, a Malév az ilyen nyilatkozatot nem köteles elfogadni.

A kiszolgáltatási érdekebevallási szolgáltatás egyéb feltételeit és díjait a tarifális szabályok tartalmazzák.



18.4.8. Amennyiben a Malév a feladott poggyászt biztonsági okból nem tudja az utast szállító járaton fuvarozni, a poggyász késéséből eredő károkért felelősséggel nem tartozik.

#### 18.5. POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG A MONTREÁLI EGYEZMÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ, ILLETVE A MALÉV ÁLTAL VÉGZETT FUVARÓZÁSOK ESETÉN

18.5.1. A Malév felelős a poggyász fuvarozás során való megrongálódása, megsemmisülése, elveszése folytán keletkezett bizonyított károkért, kivéve, ha azokat a poggyász eredendő hibája, minősége vagy hiányossága okozta.

18.5.2. A Malév felelős a poggyász késedelmes kiadása folytán keletkezett bizonyított károkért, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár elhárítása érdekében minden ésszerű intézkedést megtett vagy ilyen intézkedések megtétele lehetetlen volt.

18.5.3. A Malév poggyászokért való felelőssége utasonként 1.131 SDR-re korlátozódik. Ezen bekezdés értelmében utasnak az a személy minősül, akitől a Malév a poggyászt fuvarozásra átvette.

18.5.4. Kézipoggyász esetén a Malév csak abban az esetben tartozik felelősséggel, ha a kárt vétkesen okozta.

#### 18.6. POGGYÁSZOKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG A VARSÓI EGYEZMÉNY HATÁLYA ALÁ TARTOZÓ FUVARÓZÁSOK ESETÉN

Ezen fejezet rendelkezései azon Varsói Egyezmény hatálya alá tartozó fuvarozásokra terjednek ki, amelyekre a Malév jegyet állított ki, de a járatot más légitársaság üzemeltette, illetve amelyeket a Malév más fuvarozókkal felváltva teljesített, amennyiben a kár okozója nem egyértelműen azonosítható.

18.6.1. A Malév felelőssége a feladott poggyász fuvarozás során való megrongálódása, megsemmisülése, elveszése, késése folytán keletkezett bizonyított károkért kilogrammonként 17SDR-re korlátozódik.

18.6.2. A Malév kézipoggyászok fuvarozás során való megrongálódása, megsemmisülése és elveszése folytán keletkezett bizonyított károkért való felelőssége utasonként 332SDR-re korlátozódik

#### 18.7. POGGYÁSZOK KÉSÉSÉNEK, SÉRÜLÉSÉNEK ÉS HIÁNYOSSÁGÁNAK BEJELENTÉSE, KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNYEK BENYÚJTÁSA

*ME 31. cikkely*

*VE 26. cikkely*

18.7.1. Ha az utas poggyásza nem érkezik meg az utast fuvarozó járatral azon útmegszakítási vagy rendeltetési helyre, ahol azt a Malévnek ki kellene adnia, ezt a tényt az utas köteles az érkező tranzitterület elhagyása előtt írásban bejelenteni. Amennyiben e kötelezettségének nem tesz eleget, a poggyász eltűnése miatt a Malévvvel szemben követelést nem támaszthat. Az

érkező tranzitterület elhagyása előtt megtett bejelentés esetén a Malév a poggyászt a bejelentést követő 21 napig keresi, ezen idő eredménytelen elteltével elveszettnek tekinti.

18.7.2. Ha az utas poggyásza késve érkezik meg, az ezzel kapcsolatos panaszát köteles a poggyász neki történt kiszolgáltatását követő 21 napon belül írásban bejelenteni.

18.7.3. Ha az átvételkor felismerhető, hogy a poggyász hiányos vagy megrongálódott, az utas köteles az ezzel kapcsolatos panaszát a Malévnek az érkező tranzitterület elhagyása előtt, illetve a késve érkezett poggyász átvételekor haladéktalanul írásban bejelenteni.

18.7.4. Amennyiben az utas a 18.7.3. pontban hivatkozott panaszbejelentés megtétele nélkül veszi át poggyászt, az hitelt érdemlően bizonyítja, hogy a poggyászt a Malév megfelelő állapotban, hiány és sérülés nélkül, a szerződésben foglaltak szerint adta ki. Amennyiben azonban a hiány, illetve a sérülés az átvételkor nem ismerhető fel, az utas köteles azt a poggyász átvételét követő 7 napon belül írásban bejelenteni.

18.7.5. A 18.7.1., a 18.7.3. pontokban említett panaszbejelentésekről a repülőtéren a Malév vagy megbízottja jegyzőkönyvet (PIR – Property Irregularity Report) vesz fel, és annak eredeti példányát az utas rendelkezésére bocsátja. A jegyzőkönyv felvétele nem minősül a Malév kárfelelőssége elismerésének. Amennyiben az utas a Malévvvel szemben kártérítési igényt érvényesít, köteles csatolni a repülőjegyet vagy a visszaigazolást, a szállókártyát, az eredeti PIR-t, a poggyászellenőrző szelvényt, és – amennyiben ilyen kiállítottak – a túlsúlyjegyet is, továbbá minden olyan számlát, igazolást és egyéb bizonyítékot, ami az igény elbírálásához szükséges.

18.7.6. A kézipoggyászban és a fuvarozás során az utas őrizetében maradó egyéb tárgyakban keletkezett károkat az utas köteles a fedélzeten bejelenteni. A Malév a bejelentésről jegyzőkönyvet vesz fel. Amennyiben az utas a Malévvvel szemben kártérítési igényt érvényesít, köteles csatolni a repülőjegyet vagy a visszaigazolást, a szállókártyát, a jegyzőkönyvet, továbbá minden olyan számlát, igazolást és egyéb bizonyítékot, ami az igény elbírálásához szükséges.

18.7.7. A jelen fejezetben meghatározott határidők jogvesztőek, elmulasztásuk esetén az utas a Malévvvel szemben semmilyen igényt nem támaszthat.

## 18.8. A FEDÉLZETI GARDRÓBOKBAN ELHELYEZETT TÁRGYAKÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

A fedélzeti gardróbokban elhelyezett ruhadarabokban, illetve táskákban hagyott értéktárgyakért a Malév felelősséget nem vállal.

## 18.9. KERESETBENYÚJTÁS

*ME 29. és 35. cikkely*

*VE 24., 28-29. cikkely*

Az utas kártérítésre való jogosultsága megszűnik, ha a rendeltetési helyre érkezéstől, illetve a légi jármű tervezett érkezésének vagy a fuvarozás megszakadásának időpontjától számított két éven belül nem él keresetbenyújtási jogával.

## 18.10. PANASZOK

18.10.1. Panasznak minősül minden, a poggyászkárokon, testi sérülésen és haláleseten kívüli, a fuvarozással kapcsolatos negatív észrevétel és a hozzá kapcsolódó követelés.

18.10.2. Tekintettel arra, hogy az egyes panaszok körülményei hosszú idő elteltével már nem vizsgálhatók ki, a panasz benyújtásának határideje a panasz alapjául szolgáló esemény időpontját követő 21 nap. Ezen határidő jogvesztő. A panaszokat írásban kell benyújtani. A panaszokhoz csatolni kell a repülőjegyet vagy visszaigazolást, a beszállókártyát, valamint minden olyan számlát, igazolást és egyéb bizonyítékot, ami az igény elbírálásához szükséges.

## 19. VISSZATÉRÍTÉS

### 19.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

19.1.1. A Malév a visszatérítést az utasnak, vagy - a fuvarozás kifizetésének tényét hitelt érdemlő bizonyítása esetén - a fuvarozásért fizető személynek teljesíti azzal, hogy bankkártyával történő fizetés esetén a visszautalás minden esetben a fizetéshez használt bankkártyára történik.

19.1.2. A repülőjegy ellopásának, eltűnésének, elektronikus jegyek, valamint egyes viteldíj-különbözetek visszatérítésének esetét kivéve, a Malév csak a repülőjegy, illetve az összes fel nem használt járatszelvény átadása esetén teljesít visszatérítést.

19.1.3. A Malév a visszatérítést általában abban a pénznemben teljesíti, amelyben a repülőjegyet kifizették. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor a visszatérítés - a Malév választása szerint - a Malév székhelyének, illetve a repülőjegy megvásárlása vagy a visszatérítés kifizetése helyének pénznemében történik.

19.1.4. A visszatérítés szabályai a túlsúlyért fizetett összegek és csereutalványok tekintetében megfelelően alkalmazandók.

19.1.5. A Malév a visszatérítendő összegből kezelési költség levonására jogosult. A kezelési költségekről a tarifális szabályok rendelkeznek.

### 19.2. VISSZATÉRÍTÉS A MALÉV ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL

Amennyiben az utas a Malév érdekkörében felmerült okból visszatérítésre jogosult, a Malév

- a) megkezdetlen repülőjegy esetén a megfizetett teljes viteldíjat;
- b) megkezdett repülőjegy esetén a megfizetett teljes viteldíj és a teljesített fuvarozás díjának különbözetét

fizeti vissza.

## 19.3. VISSZATÉRÍTÉS AZ UTAS ÉRDEKKÖRÉBEN FELMERÜLŐ OKBÓL

19.3.1. Az utas érdekkörében felmerülő okok esetében a tarifális szabályok a visszatérítés lehetőségét a díjtétel típusától függően kizárhatják vagy korlátozhatják.

19.3.2. Amennyiben az utas a 19.2. pontban meghatározottaktól eltérő okból igényli repülőjegye árának visszafizetését, és a visszatérítést a tarifális szabályok lehetővé teszik, a Malév

- a) megkezdetlen repülőjegy esetén a megfizetett teljes viteldíjat;
- b) megkezdett repülőjegy esetén a megfizetett teljes viteldíj és a teljesített fuvarozás díjának különbözetét

fizeti vissza, kezelési költség levonása mellett.

## 19.4. A PAPÍR ALAPÚ REPÜLŐJEGY ELVESZÉSE, ELLOPÁSA MIATTI VISSZATÉRÍTÉS

Ha a papír alapú repülőjegy vagy annak egy része elveszett vagy ellopták, a Malév a visszatérítést legkorábban a repülőjegy érvényességi idejének lejártát követő két hónap elteltével, a tarifális szabályokban meghatározott kezelési költség levonásával teljesíti, amennyiben:

- a) az eltűnt, ellopott repülőjegyet vagy annak valamely részét még nem használták fel, illetve azt korábban nem pótolták vagy nem térítették vissza, és
- b) az a személy, akinek a Malév a visszatérítést teljesíti, a tarifális szabályokban meghatározott módon kötelezettséget vállal arra, hogy amennyiben az eltűnt vagy ellopott repülőjegyet más személy fuvarozás céljára felhasználta vagy visszatérítés céljából bemutatta, a Malévnek a visszatérített összeget kifizeti, és
- c) a repülőjegy díjtételéhez kapcsolódó tarifális szabályok a visszatérítést lehetővé teszik, és
- d) az utas a repülőjegy eltűnését nyitott repülőjegy esetén érvényességi időn belül, érvényes helyfoglalást tartalmazó repülőjegy esetén pedig az utazás időpontját megelőzően bejelentette a Malévnek.

## 19.5. A VISSZATÉRÍTÉS MEGTAGADÁSA

A 19.4. pontban meghatározott eset kivételével a visszatérítési igény benyújtásának határideje a repülőjegy érvényességi idejének lejártától számított egy év. Ezen határidő eltelte után benyújtott igényeket a Malév elutasíthatja.

## 20. CHARTER-SZABÁLYZAT

Charter járatok vonatkozásában az Üzletszabályzat rendelkezései az alábbi eltérésekkel alkalmazandók:

20.1. A Malév által teljesített charter fuvarozásokra az alábbi szabályok alkalmazandók:

- a vonatkozó Nemzetközi Egyezmény;
- a Rendelet;

- az irányadó jog rendelkezései;
- a repülőjegyben, illetve az visszaigazolásban feltüntetett szerződési feltételek;
- jelen Üzletszabályzat rendelkezései;
- a tarifális szabályokban foglalt előírások;
- az adott fuvarozásra megkötött charter szerződés.

20.2. A charter járatot szervező utazási iroda felelőssége, hogy az Utast a fuvarozásra irányadó szabályokról, repülőtéren való megjelenés időpontjáról, valamint az indulási, érkezési időpontok, indulási, közbenső leszállási vagy érkezési hely esetleges módosításáról tájékoztassa. Ezen tájékoztatás elmulasztásából eredő károkért a felelősséget az utazási iroda viseli.

20.3. A repülőjegyet utazási iroda állítja ki és adja át az utasnak.

20.4. Az utas az útvonalat nem módosíthatja. Az időpontok megváltoztatására, a foglalás átruházására, illetve törlésére vonatkozó szabályokat az utazási iroda határozza meg.

20.5. A jelen Üzletszabályzatban meghatározott utas által teljesítendő értesítési kötelezettségek az utazási iroda felé állnak fenn. Az utazási iroda köteles a Malév részére a szükséges tájékoztatást megadni, illetve az utas orvosi igazolását, különös törődésre való igényét továbbítani, illetve a különös gondoskodást igénylő utasok igényeiről az érintett repülőtereket tájékoztatni. Amennyiben az utazási iroda a fentiekben foglaltaknak nem tesz eleget, az ebből eredő károkért kizárólag az utazási iroda felel.

20.6. A járatot bérlő utazási iroda köteles mindazon költségeket viselni, amelyek a Malév érdekkörén kívül álló okból merültek fel.

20.7. A túlkönyvelésből eredő minden költséget a járatot bérlő utazási iroda viseli.

20.8. Amennyiben az utas visszatérítésre jogosult, visszatérítési igényét az utazási iroda felé kell írásban benyújtania.

## **21. ÉRTELMEZÉS**

21.1. Amennyiben az egyes rendelkezések értelmezése vitatott, az Üzletszabályzat magyar nyelvű változata irányadó.

21.2. A fejezetcímek csak a könnyebb eligazodást segítik, de nem szolgálnak az értelmezés alapjául.

21.3. Amennyiben a foglalást kérelmező vagy az Interneten keresztül foglalást végző személy nem azonos az utassal vagy más utasok nevében is foglal, a Malév feltételezi, hogy a foglalás során nyilatkozatait, hozzájárulásait a foglalásban szereplő utas(ok) nevében és felhatalmazásukkal teszi, adja.