

A LASTMINUTE.HU értékesítési feltételei

1. A BalatonAir Kft. mint LASTMINUTE.HU (Székhely: 8237 Tihany, Halász u. 50. Levelezési cím: 8237 Tihany, Halász u. 50. Cégjegyzékszám: 19 09 517951 A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék, mint Cégbíróság, Adószám: 10349272-2-19, Nyilvántartásba vételi száma: U001668) a továbbiakban: LASTMINUTE.HU fő tevékenysége az utazásközvetítés.

Az LASTMINUTE.HU-nak saját árualapja nincs, az általa közvetített, ill. a közreműködésével lefoglalt utazásokat, utazási, és egyéb szolgáltatásokat (a továbbiakban együtt: **Szolgáltatás**) az arra jogosult utazásszervezők, egyéb szolgáltatók (a továbbiakban együtt: **Szolgáltató**) kínálják, nyújtják, és teljesítik. A LASTMINUTE.HU, mint megbízott, közvetítő, abban működik közre, hogy a Szolgáltató és a megrendelő, utazó (a továbbiakban: **Ügyfél, Ügyfelek**) között a szerződés létrejöhön.

Az Ügyfél által az utazásközvetítő közreműködésével megkötött szerződésekre mindig az adott Szolgáltató szerződési feltételei, tájékoztatói vonatkoznak. A LASTMINUTE.HU az Ügyfélre kötelező szerződési nyilatkozat megtétele előtt tájékoztatja az Ügyfelet a Szolgáltató szerződési feltételeiről, tájékoztatóiról, ill. arról a web oldalról, amelyen a szükséges információk elérhetők. A Szolgáltatás megrendelésére a Szolgáltató szerződési feltételeinek, tájékoztatóinak elfogadásával van lehetőség. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy a teljesítés kötelezettsége, és felelőssége az Ügyféllel szemben mindig a Szolgáltatót és nem a LASTMINUTE.HU-t terheli.

A LASTMINUTE.HU az utazásokról, utazási szolgáltatásokról a Szolgáltatóktól kapott, a web oldalra feltöltött, vagy más módon teljesített adatszolgáltatás szerint tájékoztatja az Ügyfeleket. A LASTMINUTE.HU sem a Szolgáltatók adatszolgáltatásáért, annak teljességéért, és helyességéért, sem a fentiek szerint létrejött szerződések teljesítéséért az Ügyféllel szemben nem tartozik felelősséggel.

2. A LASTMINUTE.HU web oldalán megjelenő Szolgáltatások leírások

A LASTMINUTE.HU web oldalán megjelenő Szolgáltatások leírását, a részvételi díjakat, a részvételi díjon felül fizetendő egyéb díjakat, az indulási időpontokat, és a Szolgáltatásra vonatkozó egyéb információkat (a továbbiakban: **Szolgáltatás leírás**) az azokat nyújtó Szolgáltatók töltik fel a web oldalra. A Szolgáltatás leírások helyességéért a felelősség az adott Szolgáltatót terheli, a Szolgáltatás leírások helyességéért a LASTMINUTE.HU felelősséget nem vállal.

3. A LASTMINUTE.HU web oldalán megjelenő Szolgáltatások elérhetősége, foglalhatósága

A LASTMINUTE.HU web oldalán a Szolgáltatások, Szolgáltatás leírások, **kalkulációk tájékoztató jelleggel jelennek meg, nem minősülnek sem ajánlatnak, sem ajánlati felhívásnak, és nem keletkeztetnek ajánlati, ill. szerződéskötési kötelezettséget, sem a Szolgáltató, sem a LASTMINUTE.HU számára.** A web oldalon megjelenő Szolgáltatás leírások időről időre frissítésre kerülnek, azonban a Szolgáltatások elérhetősége, foglalhatósága két frissítés között is **folyamatosan változik**, ezért előfordulhat, hogy a web oldalon látható Szolgáltatás az Ügyfél érdeklődésének időpontjában már nem értékesíthető, nem érhető el, vagy csak módosult ár- és/vagy egyéb feltételek mellett érhető el. A változtatás jogát az LASTMINUTE.HU és a Szolgáltatók fenntartja.

A web oldalon szereplő helyesírási hibáért, elírásért, az időközben aktualitását veszített árakért és akciókért, elfogyott helyekért, illetve az árkalkulációs program esetleges hibájáért, a kalkulátor pontatlan számolásáért felelősséget az LASTMINUTE.HU nem vállal. A web oldal tájékoztató jellegű adatokat tartalmaz, a végleges adatokat az LASTMINUTE.HU részéről elküldésre kerülő ajánlat tartalmazza.

4. A foglalás menete:

4.1. Az Ügyfél személyesen, vagy e-mailben, vagy telefonon eljuttatja a LASTMINUTE.HU -hoz az érdeklődését.

4.2. Az LASTMINUTE.HU megvizsgálja, hogy az érdeklődésben szereplő Szolgáltatás elérhető-e, és milyen feltételekkel, és erről, valamint az esetleges alternatív lehetőségekről tájékoztatja az Ügyfelet (a továbbiakban: **Tájékoztatás**). A Tájékoztatás részét képezik mindazon információk, amelyek az Ügyfél számára a megrendelésre vonatkozó nyilatkozat megtételéhez szükségesek (pl.: a Szolgáltatás leírás, fizetési- és egyéb szerződési feltételek, megrendelőlap, stb.)

4.3. Amennyiben az Ügyfél a Tájékoztatás alapján megrendelést ad (a továbbiakban: **Megrendelés**), úgy ahhoz az a Szolgáltató szerződési feltételei szerint, de legalább 8 napig kötve van.

4.4. Amennyiben a Megrendeléshez előleg-, ill. részvételi díj fizetési kötelezettség kapcsolódik, akkor a Megrendelés akkor lép hatályba, amikor a befizetendő összeg jóváírása a megadott bankszámlán megtörtént, vagy készpénzben kiegyenlítésre került. Amennyiben az Ügyfél a Megrendeléshez tartozó fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, akkor a határidő lejártával a Megrendelés érvényét veszti.

4.5. A szerződés akkor jön létre, ha a Megrendelést a Szolgáltató visszaigazolja, melyről a LASTMINUTE.HU értesíti az Ügyfelet (a továbbiakban: **Visszaigazolás**).

4.6. Amennyiben a Szolgáltató a Megrendelést nem igazolja vissza, akkor a szerződés nem jön létre, és a befizetett előleg-, ill. részvételi díj az Ügyfélnek visszajár.

4.7. Az esetleges eltérésekből eredő problémák, ill. költségek elkerülése érdekében felhívjuk a figyelmet az utazók adatainak pontos, az utazás során használni kívánt útiokmányban foglaltakkal megegyező megadására, amely az Ügyfél felelőssége. Felhívjuk a figyelmet továbbá a Megrendelés tartalmának elküldés előtti ellenőrzésére.

5. Fizetési mód

Az Ügyfélnek a Megrendeléshez kapcsolódó és/vagy a létrejött szerződésen alapuló fizetési kötelezettségeit a Megrendelésben, és/vagy a létrejött szerződésben meghatározott módon és határidőben, elsősorban a megadott bankszámlaszámra történő átutalással kell teljesítenie. A LASTMINUTE.HU utazási irodában továbbá mód van készpénzben történő fizetésre is.

6. Végfelhasználói nyilatkozat

Az Áfa tv. 206. §-a alapján az Ügyfélnek nyilatkoznia kell arról, hogy a szerződés tárgyát képező szolgáltatást milyen minőségben veszi igénybe.

- nem adóalanyként, vagy nem adóalanyi minőségben (azaz utasként) veszi igénybe (tehát magánszemélyként foglal, nem kér cégnévre számlát),
- adóalanyként saját nevében és javára, tehát végső felhasználóként veszi igénybe (tehát cégnévre kér számlát, de a megrendelt szolgáltatást nem számlázza tovább),
- adóalanyként saját nevében, de más javára (azaz nem utasként) veszi igénybe (tehát cégnévre kér számlát és a megrendelt szolgáltatást továbbszámlázza, ez esetben plusz ÁFA-t is fel kell számolni).

7. Útiokmányok, egészségügyi előírások

Az Ügyfél köteles az utazásra vonatkozó mindenkor jogszabályokat, előírásokat (pl. útlevél-, vám-, devizajogszabályok, be- és kiutazási szabályok, egészségügyi előírások stb.) betartani, az ezek megszegéséből, be nem tartásából eredő többletköltségek és károk az Ügyfelet terhelik.

Az utazáshoz szükséges úti-okmányok (útlevél, esetlegesen vízum) beszerzése, a beutazási feltételek, és az egészségügyi előírások betartása az Ügyfél kötelessége és felelőssége.

Információk elérhetők a Konzuli Szolgálat honlapján <https://konzuliszolgalat.kormany.hu/>, az érintett nagykövetségeken, illetve ilyen kérés esetén az utazási iroda is tájékoztatást nyújt.

Az utazásban részt vevő kiskorúnak is rendelkeznie kell az adott ország beutazási feltételeit teljesítő, érvényes úti-okmánnyal. Amennyiben a kiskorú utas nem a szüleivel/gyámjával utazik, úgy az utazáshoz a szülő vagy gyám nyilatkozata szükséges.

Nem magyar állampolgárok az adott célország konzuli szolgálatánál vagy a Nagykövetségen tájékozódhatnak a beutazási feltételekről.

8. Reklamációk

A LASTMINUTE.HU közreműködésével megkötött szerződéseket a Szolgáltatók teljesítik. Amennyiben a szerződésre vonatkozó reklamáció, igény a LASTMINUTE.HU -hoz kerül benyújtásra, úgy azt a LASTMINUTE.HU továbbítja a Szolgáltatóhoz elintézés céljából.

9. Repülőjegyek foglalására vonatkozó eltérő feltételek

A repülőjegy megrendelése, vásárlása esetén légi személyszállítási szerződés jön létre az Ügyfél és a légitársaság között, melyre a légi személyszállítási szerződésre vonatkozó jogszabályok, és az adott légitársaság szerződési feltételei, szabályzatai vonatkoznak, melyek a légitársaságok honlapján érhetők el.

A repülőjegy ára a foglalás pillanatában rendelkezésre álló helyek alapján határozható csak meg. A kijáratlott repülőjegy díjtétele csak a foglalás napján garantált. A légitársaságok fenntartják maguknak a jogot, hogy előzetes értesítés nélkül a ki nem állított jegyek árát, és feltételeit a megadott jegykiállítás határidőn belül is bármikor módosíthatják.

A repülőjegy foglalás visszaigazolását az Ügyfél által megadott e-mail címre küldjük el. Az e-mailek fogadása az Ügyfél felelőssége, azért sem a Szolgáltató, sem a LASTMINUTE.HU nem vállal felelősséget.

A repülőjegy foglalásról kapott visszaigazolás utazásra nem jogosít. A visszaigazolás feltünteti, hogy az Ügyfél milyen módon kapja meg az utazáshoz nélkülözhetetlen elektronikus repülőjegyet.

A repülőjegy árának megfizetése előtt az Ügyfél köteles az alábbi adatok helyességét ellenőrizni:

- családnév, keresztnév, az utas neve,
- az indulás és érkezés helyszíne és az esetleges tranzitállomások,
- az indulás és érkezés dátuma,
- a repülés időpontja,
- a megválasztott poggyász,
- a check-in módja és feltételei.

Az ÁFÁ-s számla igényt előre, a fizetés előtt kell az Ügyfélnek jeleznie.

Az utasok adatait az érvényes és az utazáshoz használt dokumentumban (útlevél, vagy személyi igazolvány) szereplő módon kell megadni. A légitársaságok megtagadják a fuvarozást, amennyiben az azonosításra használt dokumentumban és a repülőjegyben eltérő adatok szerepelnek.

Amennyiben az Ügyfél (utas) a fizetés előtt nem ellenőrzi az adatait és azok helytelenül kerültek feltüntetésre (ilyenek tekintendő a helytelenül feltüntetett család- és utónév, illetve a kettő felcserélése) a Szolgáltató, ill. a LASTMINUTE.HU nem felel az Ügyfelet (utast) ebből kifolyólag érő esetleges károkért.

Az adatok kitöltésével és a foglalás lezárásával az Ügyfél (utas) hozzájárul ahhoz, hogy a rendelkezésre bocsátott adatokat a repülőjegy kiállítása céljából feldolgozzák.

A menetrendben vagy egyéb kiadványokban szereplő időpontok nem szavatoltak és nem részei a jelen általános szerződési feltételeknek.

Az Ügyfél (utas) felelőssége meggyőződni arról, hogy a megvásárolt útvonalon a légitársaságok előírják-e kötelezően az online utasfelvételt (check-in) az adott repülőjárat(ok)ra. Az ellenőrzés elmulasztásából eredő esetleges többletköltségekért sem a légitársaság, sem a LASTMINUTE.HU nem vállal felelősséget.

Az Ügyfél (utas) felelőssége meggyőződni arról, hogy a megvásárolt útvonalon a légitársaságok viteldíjai tartalmazzák-e a kézi és/vagy feladandó poggyász mennyiségét. Az ellenőrzés elmulasztásából eredő esetleges többletköltségekért sem a légitársaság, sem a LASTMINUTE.HU nem vállal felelősséget.

A foglalás, illetve a már kiállított repülőjegy kizárólag az adott légitársaság előírásainak megfelelően módosítható, vagy váltható vissza. A foglalásban, illetve a repülőjegyben az útvonal és az utasok neve nem módosítható.

A repülőjegyek módosítása, visszatérítése, ha erre lehetőség van, külön szolgáltatásnak minősül, melyért a légitársasági díjakon felül a LASTMINUTE.HU 10.000 Ft - jegymódosítási/lemondási díjat számít fel módosításonként és személyenként.

Amennyiben az Ügyfél (utas) oda-vissza jeggyel rendelkezik, és a jegy valamely szakaszát nem használja fel ("no-show"), úgy a légitársaság automatikusan törli a jegyhez tartozó foglalást, és a további szakaszoknál megtagadja az utas szállítását.

Amennyiben az utazó a repülőjáratra való bejelentkezéséhez nem jelenik meg kellő időben a repülőtéren, a légitársaság megtagadhatja a repülőjáratra való jegykezelést, beszállítást és fuvarozást és az utazó úgynevezett „No Show” státuszt kap. Ennek további következménye lehet a csatlakozó járatra vagy hazautazásra szóló repülőjegy, vagy szakaszjegy törlése, illetve annak későbbi felhasználásának megtagadása a légitársaság részéről. Bővebb információt erre vonatkozóan az érintett légitársaság tud adni a helyszínen.

A repülőjegy ára a LASTMINUTE.HU irodájában készpénzben, vagy átutalással fizethető ki, bankkártyás fizetésre nincs lehetőség.

Amennyiben a fizetés, vagy a kapcsolatfelvétel a foglalást követő 24 órán belül nem történik meg, akkor a foglalás automatikusan törlésre kerül.

A ki- és beutazáshoz szükséges dokumentumok, okmányok biztosítása, és az egészségügyi előírások betartása az Ügyfél (utas) felelőssége. Sem a légitársaság, sem a LASTMINUTE.HU nem vállal felelősséget azért, ha az utazás a szükséges dokumentumok, okmányok, vízum, ill. az egészségügyi előírások betartása hiányában meghiúsul. A LASTMINUTE.HU az Ügyfél kérésére tájékoztatást ad, de a fenti feltételeket nem ellenőrzi. A nemzetközi előírások általában a visszaérkezés dátumát követő további 6 hónapos érvényességet írnak elő az okmányok (útlevél, személyi igazolvány) esetében.

10. Biztosításokra vonatkozó eltérő feltételek

A LASTMINUTE.HU-nál az Európai Utazási Biztosító Zrt. (EUB) által kínált utazási biztosítások köthetők meg, melyeknek részletes feltételei az EUB <https://eub.hu> honlapján érhetők el.

A biztosítás megkötése esetén a biztosítási szerződés az Ügyfél és az EUB között jön létre, és arra az EUB biztosítási feltételei vonatkoznak.

A biztosítási szerződés létrejöttének feltétele a biztosítási díj Ügyfél részéről történő kiegyenlítése.

11. Egyéb rendelkezések

A LASTMINUTE.HU rögzíti, hogy az utazási szolgáltatás nyújtása vagy az utazási csomag közvetítése nem irányulhat a gyermekek jogainak csorbitására, így különösen a tizennyolcadik életévét be nem töltött személy sérelmére elkövetett nemi élet szabadsága és a nemi erkölcs elleni bűncselekmények elkövetésére.

A jelen Szerződésre különösen az alábbi jogszabályok vonatkoznak:

- 2013. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2009. évi LXXVI. törvény a szolgáltatási tevékenység megkezdésének és folytatásának általános szabályairól,
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről,
- 2008. évi XLVII. törvény fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról,
- 2005. évi CLXIV. törvény a kereskedelemről,
- 1998. évi XII. törvény a külföldre utazásról,
- 213/1996. évi kormányrendelet az utazásszervező- és közvetítő tevékenységről,
- 472/2017. (XII. 28.) Korm. rendelet az utazási szolgáltatásokra vonatkozó szerződésekről, különösen az utazási csomagra és az utazási szolgáltatássegélyre vonatkozó szerződésekről,

12. SZEMÉLYES ADATOK VÉDELME

- Személyes adatok kezelésére vonatkozó tájékoztató az alábbi helyen érhető el:
<https://lastminute.hu/adatvedelem/adatkezelesi-tajekoztato>.

13. PANASZKEZELÉS

Az Ügyfél az utazási szerződésben vállalt szolgáltatás hibás teljesítése esetén haladéktalanul köteles kifogását az utaskísérővel vagy annak hiányában a helyszíni szolgáltatóval közölni. Az Ügyfél a közlés késedelméből eredő kárért felelős. Az utaskísérő köteles gondoskodni a kifogásnak a helyszíni szolgáltatónak történő bejelentéséről. Az utaskísérő az Ügyfél bejelentését, illetve annak a helyszíni szolgáltatóval való közlésének tényét köteles jegyzőkönyvbe foglalni, és ennek egyik példányát az Ügyfélnek átadni. Az utaskísérő köteles az utazásszervezőt haladéktalanul tájékoztatni, továbbá a szükséges intézkedéseket haladéktalanul megtenni. Utaskísérő hiányában - ha a helyi szolgáltató a panaszt nem orvosolta - az Ügyfél a tájékoztatást írásban köteles elküldeni az Utazásszervező, illetve a LASTMINUTE.HU részére, amelyhez rendelkezésre állás esetén hozzá kell csatolni az utazás helyszínén készült, a reklamációt alátámasztó jegyzőkönyvet, az utazásszervező helyi megbízottjának igazolásával. Amennyiben az Ügyfél a kifogásával a LASTMINUTE.HU-hoz kíván fordulni az összes reklamációval kapcsolatos észrevételt és iratot a következő e-mail címre lehet elküldeni: info@lastminute.hu, vagy a BalatonAir Korlátolt Felelősségű Társaság címére küldött levélben: 8237 Tihany, Halász utca 50., vagy kifogásával jogosult a LASTMINUTE.HU -t a +36 30 204 9288 telefonszámon megkeresni, illetve az utazási csomagra vonatkozó szerződésben meghatározott valamely utazási szolgáltatás nyújtása során általa észlelt szerződésszegésről tájékoztatást adni. Az Ügyfél az utazásszervező általános szerződési feltételeiben meghatározott határidőn belül jogosult a kifogást az utazást szervező utazási irodával vagy az LASTMINUTE.HU -val közölni.

A LASTMINUTE.HU a szóbeli reklamációt azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. A szerződő fél személyes adatainak bizalmas kezelése érdekében a szerződő félre és a szerződésre vonatkozó információkat csak legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás ellenében áll módunkban kiadni. Ha az Ügyfél a reklamáció kezelésével nem ért egyet, vagy a reklamáció azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a LASTMINUTE.HU a reklamációról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel.

- személyesen közölt szóbeli panasz esetén helyben az Ügyfélnek átadja,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli panasz esetén az Ügyfélnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A LASTMINUTE.HU az írásbeli panaszt - ha az Európai Unió közvetlenül alkalmazandó jogi aktusa eltérően nem rendelkezik - a beérkezését követően harminc napon belül írásban érdemben megválaszolja és intézkedik annak közlése iránt. Ennél rövidebb határidőt jogszabály, hosszabb határidőt törvény állapíthat meg. A reklamációt elutasító álláspontját a LASTMINUTE.HU indokolással látja el.

A reklamációról felvett jegyzőkönyv tartalmazza az alábbiakat:

- az Ügyfél neve, lakcíme,
- a reklamáció előterjesztésének helye, ideje, módja,
- az Ügyfél panaszának részletes leírása, az Ügyfél által bemutatott iratok, dokumentumok és egyéb bizonyítékok jegyzéke,
- a LASTMINUTE.HU nyilatkozata az Ügyfél reklamációjával kapcsolatos álláspontjáról, amennyiben a reklamáció azonnali kivizsgálása lehetséges,
- a jegyzőkönyvet felvevő személy és - telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció kivételével – az Ügyfél aláírása,
- a jegyzőkönyv felvételének helye, ideje,
- telefonon vagy egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt szóbeli reklamáció esetén a reklamáció egyedi azonosítószáma.

A LASTMINUTE.HU a reklamációról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni, és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni.

A LASTMINUTE.HU, mint utazásközvetítő utazási ügynökség jár el, azonban az Ügyfél jogosult az utazási szerződés teljesítésével kapcsolatos szavatossági, kártérítési, valamint sérelemdíj iránti igényét az LASTMINUTE.HU -nál is bejelenteni. A LASTMINUTE.HU, mint utazásközvetítő és mint tárhely-szolgáltató az lastminute.hu oldalon az Utazásszervezők által közzétett tartalomért, tájékoztatásért nem felel. Az Utazásszervező felel az utazási szerződés nem-teljesítéséből, vagy hibás teljesítéséből eredő károkért, közzétett téves tájékoztatásért, illetve a személyiségi jogsértésért járó sérelemdíjért, kivéve, ha a nem-teljesítés, illetve a hibás teljesítés sem az ő, sem az általa igénybe vett közreműködő magatartására nem vezethető vissza. A reklamáció átvétele után a LASTMINUTE.HU a reklamációt elküldi az utazás szervezőjének, amely köteles a reklamáció kapcsán a jogszabály által meghatározott legrövidebb határidőn belül arról nyilatkozni.

Amennyiben az Ügyfél panaszja teljesen vagy részlegesen elutasításra kerül, vagy a panasz kivizsgálására megszabott harminc (30) napos határidő eredménytelenül eltelt, vagy bármilyen fogyasztói panaszt kíván az Ügyfél benyújtani, úgy a lakhelye szerinti, területileg illetékes járási kormányhivatalhoz, mint fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat. Erről bővebb információ az alábbi linken érhető el:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/#/hova_fordulhatok.

A szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok esetében az Ügyfél köteles panaszával – a hatósági eljárást megelőzően – igazolható módon az utazást szervező Utazási Irodához vagy a LASTMINUTE.HU -hoz fordulni. Az utazási és utazást közvetítő szerződésről szóló 472/2017. évi kormányrendelet („Korm. rendelet”) szerint a szerződésnek 34. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el elsősorban a területileg illetékes járási hivatalok útján (elérhetőség: <http://jarasinfo.gov.hu>) fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben (a továbbiakban: Fgytv.) meghatározott szabályok szerint.

A Korm. rendelet 4. § (1) bekezdésében és a 14. §-ban foglalt rendelkezések megsértése esetén a fogyasztóvédelmi hatóság jár el a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló 2008. évi XLVII. törvényben (a továbbiakban: Fttv.) meghatározott szabályok szerint, ha a jogsértés az Fttv. 2. §-ának a) pontja értelmében vett fogyasztót érint.

Ha a LASTMINUTE.HU panaszkezelésével az Ügyfél nem elégedett, békéltető testület eljárását kezdeményezheti. A LASTMINUTE.HU székhelye szerinti illetékes békéltető testület: Fejér Vármegyei Békéltető Testület Gazdaság Háza 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6. Telefon: +36 22 510-310 email: bekeltetes@fmkik.hu (<https://www.bekeltetesfejervar.hu/>) A békéltető testületi eljárásban a LASTMINUTE.HU -t együttműködési kötelezettség terheli; a LASTMINUTE.HU azonban nem veti alá magát az eljáró békéltető testület ajánlásának.

Az Európai Parlament és a Tanács, a fogyasztói jogviták online rendezéséről szóló 524/2013/EU rendelete, illetve az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelvét is végrehajtó, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV.

törvény rendelkezéseinek megfelelően, az Ügyfél panaszát online – közvetlenül - is

bejelentheti: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=HU> felé.

Az online bejelentés feltétele, hogy a panasz olyan szolgáltatással legyen kapcsolatos, amelyet az Ügyfél nem ingyenesen, hanem ellenérték ellenében vett igénybe a LASTMINUTE.HU -tól. További feltétel, hogy a bejelentő az Európai Unió területén lakó, olyan uniós polgár legyen, aki a LASTMINUTE.HU szolgáltatását nem Magyarország területéről veszi igénybe.

Fontos, hogy az online vitarendezési platform nyújtotta lehetőséggel az Ügyfél olyan szolgáltatással kapcsolatban éljen, amelynek igénybevételét az Európai Unió területén kezdeményezte; panaszát az Európai Unió a magyarországi online vitarendezési kapcsolattartó ponthoz fogja továbbítani.

A Békéltető Testület eljárásáról további tájékoztatás itt olvasható:

http://www.bekeltetes.hu/index.php?id=tajekoztatas_az_eljaras_meneterol

Illetékes Békéltető Testület:

Fejér Vármegyei Békéltető Testület

Székhely: Gazdaság Háza, 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétátér 4-6.

Telefonos és személyes ügyfélfogadás: hétfő-kedd-szerda: 13,00-15,00

Telefon: +36 22 510-310

Abban az esetben, ha az utazást szervező Iroda csődeljárás alá kerül, és az Ügyfélnek kártérítési igénye keletkezik, a LASTMINUTE.HU tájékoztatást nyújt a kárrendezés menetéről.

A poggyászkára vonatkozóan a fuvarozó felelős az ellenőrzött poggyász megsemmisülése, elvesztése vagy megrongálódása miatt bekövetkezett kárért. Amennyiben az utas észleli, hogy elveszett, megsemmisült vagy megrongálódott a poggyásza, akkor ezt haladéktalanul, a poggyász átvételkor írásban be kell jelenteni a fuvarozónak.

Érvényes: 2026. 01. 30. -tól visszavonásig.