

„Itt van az ősz, itt van újra...”

A hűvösebb, egyre rövidebb nappalokkal és az iskolakezdéssel visszavonhatatlanul véget ért a nyár. Mi is lezártuk a nyári értékesítési főszezont, vagy - hogy az évszakhoz passzoló, „boros” hasonlattal éljek -, úgy is mondhatnám, hogy befejeződött a szüret, és a termés már a hordókban forr.

Joggal gondolhatnánk, hogy ideje megpihenni kicsit. A jó gazda azonban nem dől hátra ilyenkor, hanem elvégzi mindazt, amire a szüret miatt esetleg nem volt ideje, és újabb szőlőtőkét telepít, hogy jövőre még több, még finomabb bora legyen...

Sok munka vár ránk is a következő hónapokban. Többetekkel találkozni fogunk a szakmai rendezvényeken, konferenciákon, illetve azokon az üzleti reggeliken, amelyeket szervezünk Nektek.

Az ősz a hosszú hétvégék és a repülő városlátogatások időszaka. Éppen ezért írtunk ebbe a hírlevélbe egy rövid összefoglalót az átszállással történő utazás tipikus nehézségeiről, illetve az Air termékek ehhez kapcsolódó speciális szolgáltatásairól. Ezenkívül megnézzük, milyen káreseteink voltak a nyáron, egyúttal pedig bemutatjuk Nektek az assistance partnerünket, az Europ Assistance Magyarországot.

Köszönöm Nektek, hogy kiváló partnereink voltatok idén nyáron is, az előttünk álló szezonhoz pedig sok energiát és sikeres értékesítést kívánok!



Lengyel Márk
elnök-vezérigazgató

Repülés átszállással - kockázatok és szolgáltatások

Az átszállással történő repülés mindig stresszesebb, mint közvetlenül eljutni a megcélzott városba. Az első járat késése miatt könnyen lemaradhatunk a csatlakozójáratról, ami miatt nem csak továbbtarthat az utazás, de lényegesen többre is kerülhet!

Ha az utas „csatlakozójegyvel” utazik - vagyis egyetlen jegyszámon szerepel az utazás összes szakaszára kiállított jegy -, akkor kevésbé kell aggódnia. Ilyenkor ugyanis a légitársaság felelőssége, hogy a csatlakozójárat lekésése esetén biztosítson számára helyet egy következő járaton, továbbá - ha a két járat közötti időbeli csúszás miatt szükséges - fizesse a szállását is.

Ha viszont a jegyet a két járatra egymástól függetlenül vette meg az utas, és a második járatot lekési, akkor csak a saját költségén tud továbbutazni. Az átszállójárat lekésésének kockázata azért is nagyobb ebben az esetben, mert az első járatra feladott poggyász nem kerül át automatikusan a következő gépre, hanem először ki kell várni, amíg megérkezik, el kell vele hagyni a tranzit területét, majd újra fel kell adni a következő járatra, az utasnak pedig ezen a reptéren is biztonsági ellenőrzésen kell átesnie...

A fapados járatoknál gyakran a beszálláskor derül ki, hogy az utastérben már nem fér el több csomag, emiatt az eredetileg fedélzeti poggyásznak szánt bőrönd is a gép hasában landolhat, arra kényszerítve az utast, hogy érkezéskor a poggyászszalagnál várakozzon. Az ilyen átszállásoknál tehát eleve legalább 3 órás átszállási idővel érdemes számolni, de még így is lehetnek további nehezítő tényezők (pl. zsúfoltság, távoli beszállókapu).

Mivel az EUB is szembesült azzal, hogy az ügyfelek egyre szívesebben kombinálnak össze két független repülőjegyet, az idei nyári szezontól kezdődően az Air & Cruise Top és Top Extra termékek már az ilyen problémákból adódó váratlan továbbutazási költségekre is nyújtanak szolgáltatást. A Biztosító - termékenként eltérő limitig - **megtéríti a jegy átírásának vagy az új jegy vásárlásának költségeit**, illetve - ha az utazás csak másnap folytatható - **a szállásköltséget is átvállalja max. 100 Euro összegig** (lásd a feltételekben a „H) Menetrendszerű légi-, vízi-, vagy szárazföldi tömegközlekedési eszközök lekésése miatt a továbbutazás többletköltségei” néven szereplő szolgáltatást). A szolgáltatást a Biztosító akkor nyújtja, ha az átszálló járat lekésését az érkező járat legalább 2 órás késése okozza, feltéve, hogy eredetileg legalább 3 óra lett volna az átszállásra. A Biztosító kockázatviselése a szokásos forgalmi okok miatti bekövetkező késésekre terjed ki, olyan rendkívüli események által okozott késésekre nem, mint amilyen egy természeti katasztrófa, légtérzár vagy egy reptér hatósági zárása.



ASSISTANCE = A PROFESSZIONÁLIS SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

2019 nyarán is számos esetben nyújtottunk segítséget ügyfeleinknek, melyek nagy része a segítségnyújtó partnerünk által szervezett szolgáltatásoknak volt köszönhető.

A világ legnagyobb asszisztencia szervezete, az Europ Assistance több mint 50 éves tapasztalatával a nap 24 órájában, egész évben fogadja a bejelentéseket és nyújt segítséget a bajba jutott utazóknak. A cég 1997 óta van jelen hazánkban, munkatársaik 12 nyelven, 7 operációs központban, több ezer szolgáltató partnerrel állnak ügyfeleink rendelkezésére.

Idén nyáron az EUB ügyfelei általában betegség vagy baleset miatt tárcsázták a segélyhívó telefonszámát, ritkább esetben pedig valamilyen autós segítségnyújtásra szorultak.

Az egészségügyi problémák 80-85 százalékát a „könnyű esetek” tették ki; jellemzően gyomorrontás, allergia, megfázás, fül- vagy köthártya gyulladás és napégés miatt volt szükség járóbeteg-ellátásra, de szokás szerint előfordultak kisebb, tipikusan tengerparti balesetek is, mint például tengeri sün okozta sérülések vagy medúzacsípések.

Gyakoriak voltak a rándulások, ficamok, törések is - ezekben a súlyosabb esetekben fekvőbeteg ellátásra, illetve szükség esetén műtetre került sor. Sajnos minden évben, így idén is előfordultak életveszélyes megbetegedések (agyvérzés, szívinfarktus, tüdőgyulladás, légzési és veseelégtelenség), és nincs olyan nyár, amikor ne történne néhány komolyabb tengerparti sportbaleset például jetskizés vagy búvárkodás közben. „Operátoraink és orvosaink minden esetben folyamatos kapcsolatban álltak a külföldi ellátó intézményekkel, egyeztettek az ügyfelek egészségi állapotáról és a hazaszállítási lehetőségekről, mivel a betegellátás, illetve -szállítás sokrétű, orvosi konzultációt is igénylő feladatot jelent” - mondta el Timár Gábor, az Europ Assistance Magyarország operációs vezetője.

A telefonos segítségnyújtó szolgálat a nap 24 órájában magyar és angol nyelven áll az EUB ügyfelek rendelkezésére. A megfelelő fedezetet nyújtó utasbiztosítással az utazók gyors és professzionális segítséget kaphatnak az utasbiztosítási szerződésben rögzített káresek megoldásában.

„Sokan hajlamosak azt gondolni, hogy egy utasbiztosítás elsősorban a váratlan helyzetekben felmerülő költségek megtérítésére jó - emelte ki Lengyel Márk, az EUB elnök-vezérigazgatója. - Ez csak részben igaz, mert akit ért már külföldön betegség vagy baleset, az pontosan tudja, hogy mekkora segítséget jelent a sok szervezés, tolmácsolás, amit ilyenkor mi - az Europ Assistance által - átvállalunk. Egy kiszolgáltatott, nehéz helyzetben ez sokszor fontosabb az ügyfélnek, mint a dolog anyagi vonzata, és az, hogy ilyenkor hogyan bánunk az ügyféllel, döntően befolyásolja azt, hogy a következő alkalommal is nálunk köti-e meg az utasbiztosítását”.

„Az EUB-val évek óta fennálló jó partneri viszony, a folyamatok javítása érdekében tett visszajelzéseik és a rendszeres személyes egyeztetések mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a szolgáltatásokat magas színvonalon teljesítsük” - tette hozzá Timár Gábor.



Megtörtént káreset

Cipruson egy 15 éves fiatalembert vízisport balesetet követően kórházba szállítottak. Csigolyatörés miatt öt napig fekvőbeteg ellátásban részesült. A külföldi kezelőorvos és a segélyszolgálat orvosának együttes szakvéleménye alapján a hazaszállítást hordágyon, mentőrepülővel szerveztük meg.

Költségek:

- Kórházi költség: **1,4 millió Ft**
- Mentőszállítás Cipruson: **180 ezer Ft**
- Mentőrepülő: **5,7 millió Ft**
- Mentőszállítás a reptérről a kórházba: **65 ezer Ft**
- Hozzá tartozó szállása: **170 ezer Ft**

Összesen: 7 515 000 Ft

