KRAKÓW AIRPORT
im. Jana Pawła II

USŁUGA VIP W KRAKÓW AIRPORT

REGULAMIN KORZYSTANIA

1. Podstawą realizacji usługi jest złożenie rezerwacji poprzez formularz rezerwacji usługi z minimum 24 godzinnym wyprzedzeniem oraz uzyskanie potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez spółkę Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków - Balice sp. z o.o., ul. Kpt. M. Medweckiego 1, 32-083 Balice (dalej: Kraków Airport) wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie Wydział XII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000008522, NIP: 6761336952, REGON: 351117055, BDO: 000013381, posiadającą kapitał zakładowy w kwocie 101.232.000 zł. Dopuszcza się złożenie rezerwacji poniżej 24h przed datą usługi, po uprzednim uzyskaniu potwierdzenia od Kraków Airport możliwości realizacji usługi.

2. Formularz rezerwacji usługi znajduje się na stronie internetowej www.krakowairport.pl

3. W celu złożenia rezerwacji usługi należy przesłać wypełniony formularz poprzez e-mail: business@krakowairport.pl lub formularz online dostępny na stronie internetowej www.krakowairport.pl

4. Usługa świadczona jest odpłatnie zgodnie z obowiązującym cennikiem, dostępnym na stronie internetowej www.krakowairport.pl

5. Płatność powinna być dokonana przed datą usługi w formie przelewu, gotówką (do kwoty nie przekraczającej limitu określonego przepisami prawa), kartą płatniczą lub za pośrednictwem płatności online. Płatność jest możliwa wyłącznie w walucie polskiej. Płatność za usługę może być dokonana najwcześniej 60 dni przed datą usługi na podstawie otrzymanej faktury.

   Podmiotem świadczącym obsługę płatności online jest Fiserv Polska S.A. (właściciel znaku towarowego Polcard), nr KRS 0000061293, NIP: 526-02-10-429.

6. Dzieci do lat 3, towarzyszące osobom dorosłym, korzystają z usługi bezpłatnie.

7. Zamawiający ma prawo anulować rezerwację bez ponoszenia dodatkowych kosztów najpóźniej 24 godziny przed terminem realizacji usługi. W przeciwnym wypadku zamawiający zostanie obciążony kosztami, zgodnie z obowiązującym cennikiem. Anulowanie rezerwacji wymaga zgłoszenia w formie pisemnej (e-mail: business@krakowairport.pl).

KRAKÓW AIRPORT
im. Jana Pawła II

8. Zamawiający będący konsumentem, w rozumieniu art. 22^1 ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2022 r., poz. 1360 z późn. zm.), który zawarł z Kraków Airport umowę świadczenia usługi VIP na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 287 z późn. zm.), może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać przesłane w formie elektronicznej na adres business@krakowairport.pl, a z jego treści powinna wynikać wola odstąpienia od umowy. Przykładowy wzór formularza odstąpienia od umowy zawarty jest w załączniku nr 2 do ustawy o prawach konsumenta.

9. Konsument traci prawo odstąpienia od umowy świadczenia usługi VIP zawartej z Kraków Airport na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli usługa VIP została przez Kraków Airport w pełni wykonana.

10. Reklamacje dotyczące usługi VIP można składać mailowo na adres business@krakowairport.pl. Kraków Airport udzieli odpowiedzi w ciągu 7 dni od jej otrzymania.

11. Usługa realizowana jest w Terminalu VIP.

12. Pasażer podróżujący w transferze, to pasażer, który po wylądowaniu i dopełnieniu formalności/pobycie w Terminalu VIP kontynuuje swoją podróż lotniczą zmieniając samolot lub przewoźnika. Do obowiązku pasażera należy upewnienie się, że ma wystarczającą ilość czasu na dopełnienie formalności/czynności związanych z przesiadką (dotyczy zarówno podróży samolotem rejsowym jak i prywatnym).

13. Pasażer podróżujący w tranzycie, to pasażer, który po wylądowaniu i pobycie w Terminalu VIP kontynuuje swoją podróż lotniczą tym samym samolotem.

14. Przez usługę VIP realizowaną dla pasażerów na połączenia w transferze/tranzycie należy rozumieć obsługę osób przesiadających się z/na samolot, które w ramach usługi nie opuszczają terenu lotniska. W przypadku, gdy podróżujący opuści teren lotniska usługa rozliczona zostanie jako przylot/odlot (opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem).

15. W Terminalu VIP mogą przebywać wyłącznie osoby wcześniej wskazane w formularzu rezerwacji. Osoby niepełnoletnie muszą znajdować się pod opieką dorosłych.

16. Osoby odlatujące w ruchu międzynarodowym zobowiązane są zgłosić się w Terminalu VIP nie później niż na 1 godzinę przed planową godziną odlotu samolotu. Pasażerów podróżujących rejsami transatlantyckimi lub z większą ilością bagażu prosimy o przybycie do Terminala VIP minimum 1,5 godziny przed planową godziną odlotu samolotu.

KRAKÓW AIRPORT
im. Jana Pawła II

17. Osoby odlatujące w ruchu krajowym, nie posiadające bagażu rejestrowanego, prosimy o przybycie do Terminala VIP nie później niż 30 minut przed planową godziną odlotu samolotu.

18. Dane osób witających / żegnających winny zostać podane w formularzu rezerwacji usługi. Dwie osoby witające / żegnające (dotyczy 1 rezerwacji na przylot, odlot lub transfer) korzystają z usługi bezpłatnie. Dodatkowe osoby witające / żegnające podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym cennikiem.

19. Osoby witające mogą korzystać z Terminalu VIP nie wcześniej niż 30 minut przed planową godziną przylotu samolotu.

20. Dopuszcza się możliwość powitania/pożegnania pasażerów, dla których zlecona jest usługa VIP, na płycie lotniska. Szczegółowe informacje w tym zakresie udziela obsługa Terminala VIP.

21. Za pobyt pasażerów, osób żegnających/witających, w Terminalu VIP powyżej 2 godzin pobierana jest opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.

22. Kraków Airport nie ponosi odpowiedzialności za zmianę kosztów usługi, wynikającą z przedłużonego pobytu w Terminalu VIP, w przypadku niekorzystnych warunków pogodowych bądź innych nadzwyczajnych okoliczności, które zakłóciłyby rozkład lotów lub spowodowały opóźnienia.

23. Z parkingu VIP w sąsiedztwie Terminalu VIP mogą korzystać wyłącznie pojazdy wcześniej wskazane w formularzu rezerwacji. Z parkingu można korzystać tylko w czasie realizacji usługi VIP.

24. Osoby podróżujące powinny być w posiadaniu dokumentów wymaganych podczas danej podróży lotniczej.

25. Do obowiązków pasażera korzystającego z usługi należy upewnienie się, czy bagaż rejestrowany i podręczny odpowiada międzynarodowym regulacjom i standardom przewoźnika (stosowne informacje dostępne są na bilecie lotniczym lub u przewoźnika).

26. Istnieje możliwość zamówienia oferty gastronomicznej w zakresie szerszym niż dostępna w ramach usługi. Szczegółowych informacji udziela obsługa Terminalu VIP pod numerem telefonu +48 12 639 33 04. Realizacja usługi gastronomicznej jest możliwa po złożeniu dodatkowego zamówienia zaznaczając na formularzu rezerwacji pole „Zamówienie dodatkowej usługi gastronomicznej". Opłata za usługę gastronomiczną będzie zgodna z rachunkiem zewnętrznego dostawcy, z którym w tym zakresie współpracuje Kraków

Airport. Do rachunku naliczana jest opłata manipulacyjna w wysokości 20 % wartości usługi gastronomicznej.

27. Pasażerowie korzystający z usługi podlegają odprawie granicznej i celnej oraz kontroli bezpieczeństwa w Terminalu VIP. Pasażerowie oraz osoby towarzyszące zobowiązani są do poddania się wymaganym procedurom kontroli bezpieczeństwa (osób i bagażu) przy wejściu do strefy zastrzeżonej lotniska. Kontrola bezpieczeństwa realizowana jest przez służby ochrony stosownie do kompetencji. Standardowe procedury kontroli odbywają się w obecności pracownika Działu VIP & Business Services. Służby ochrony zastrzegają sobie możliwość prowadzenia czynności tylko z udziałem zainteresowanych stron.

28. Załogi obsługujące rejsy prywatne, których pasażerowie korzystają z usługi VIP, mogą bezpłatnie przebywać w Terminalu VIP bezpośrednio przed odlotem lub po przylocie. Członkowie załogi są również uprawnieni do skorzystania z infrastruktury Terminala VIP w zakresie kontroli bezpieczeństwa, kontroli granicznej oraz kontroli celnej w ramach zamówionej usługi dla pasażerów.

29. Kraków Airport zastrzega sobie prawo do odmowy wykonania usługi w przypadku braku rezerwacji lub płatności, stwierdzenia podania nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych, nieodpowiedniego zachowania osób korzystających z usługi, a także jeżeli będzie to uzasadnione względami bezpieczeństwa.

30. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa lub wystąpienia okoliczności siły wyższej (zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia, którego nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu najwyższej staranności, takie jak pożar, powódź, ataki terrorystyczne, a także inne zdarzenia, którym nie można było zapobiec) usługa może być odwołana lub termin jej realizacji może zostać zmieniony. Kraków Airport nie ponosi odpowiedzialności za odwołanie usługi lub zmianę terminu jej realizacji ze względu na powyższe okoliczności. W przypadku odwołania usługi przez Kraków Airport zamawiający nie zostanie obciążony kosztami anulacji. W przypadku zmiany warunków rezerwacji przez Kraków Airport, zamawiający może przyjąć nowe warunki lub anulować rezerwację bez ponoszenia kosztów anulacji.

31. Kraków Airport zastrzega sobie prawo do zmian warunków rezerwacji usługi, o czym niezwłocznie powiadomi zamawiającego. W przypadku zmiany warunków rezerwacji przedmiotowej usługi zamawiający może przyjąć nowe warunku rezerwacji lub rezerwację anulować.

32. Pasażerowie, korzystający z usługi, ponoszą wobec Kraków Airport, osób trzecich, jak i podmiotu, przy udziale którego usługa jest realizowana wyłączną odpowiedzialność za

szkody wyrządzone w Terminalu VIP, jak i w środkach transportu do i z samolotu, dostępnych w ramach usługi, przez nich, jak również osoby im towarzyszące lub znajdujące się pod ich opieką.

33. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania osób, dla których rezerwowana jest usługa o obowiązującym Regulaminie realizacji usługi.

34. W Terminalu VIP mogą przebywać zwierzęta pod warunkiem, że będą pod stałym nadzorem ich opiekunów i będą się znajdowały w specjalnych klatkach (za wyjątkiem psa-asystującego [SVAN] pełniącego funkcję przewodnika osoby z niepełnosprawnością oraz zwierzęcia zapewniającego wsparcie emocjonalne [ESAN] – właściciel ma obowiązek przedstawienia dokumentu/certyfikatu potwierdzającego status psa asystenta/przewodnika). Zwierzęta nie mogą zagrażać bezpieczeństwu i komfortowi wypoczynku innych podróżnych oraz nie mogą zanieczyszczać Terminala VIP. Opiekun zwierzęcia odpowiada za zachowanie pupila oraz ewentualne szkody przez niego wyrządzone.

35. W Terminalu VIP obowiązuje zakaz palenia tytoniu, w tym palenia papierosów elektronicznych poza miejscami do tego wyznaczonymi.