# Warunki uczestnictwa w podróży

## Warunki

Niniejsze ogólne warunki („Warunki”) obowiązują Ciebie („Ty” lub „Klient”) oraz Gotogate International AB („My”), operatora portalu rezerwacji www.supersaver.pl (zwanego dalej „Portalu”). Przed rozpoczęciem korzystania z Portalu należy zapoznać się z niniejszymi Warunkami. Korzystając z Portalu, akceptujesz tym samym niniejsze Warunki. Jeżeli nie akceptujesz tych Warunków, powstrzymaj się od korzystania z tego Portalu i opuść tę stronę internetową.

Aby dokonać rezerwacji w Portalu, musisz mieć przynajmniej 18 lat i występować w swoim własnym imieniu jako klient prywatny. Klient prywatny w przeciwieństwie do biznesowego, to osoba fizyczna, która zawiera transakcję prawną w przeważającym stopniu niemającą związku z działalnością komercyjną lub samozatrudnieniem.

Operatorem tego Portalu i Twoim partnerem umownym w zakresie korzystania z Portalu jest:

**Gotogate International AB (Supersaver)**
Box 1340
SE-751 43 Uppsala, Sweden

**Adres e-mail:** customerservice@Supersaver.support
**Numer telefonu:** +48 221 168 121

Niniejsze Warunki są określone następująco:

## Spis treści


1. **ZAKRES USŁUGI**
2. **PROCES REZERWACJI I INFORMACJE KONTAKTOWE**
3. **POŚREDNICTWO REZERWACJI LOTÓW**
4. **POŚREDNICTWO REZERWACJI HOTELU**

5. **POŚREDNICTWO W REZERWACJI WYNAJMU SAMOCHODÓW**
6. **POSTANOWIENIA SPECJALNE DOTYCZĄCE POŚREDNICTWA W REZERWACJI WIELU USŁUG**
7. **INFORMACJE DOTYCZĄCE PASZPORTU, WIZY I ZDROWIA**
8. **NASZE USŁUGI WŁASNE**
9. **OPŁATY I PŁATNOŚĆ**
10. **ROSZCZENIA**
11. **PRAWA KLIENTA ZGODNIE Z ROZPORZĄDZENIEM UE**
12. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**
13. **WŁAŚCIWE PRAWO I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**
14. **OCHRONA DANYCH**
15. **OPCJE SZEREGOWANIA I SORTOWANIA DOSTĘPNE NA PORTALU**

ZAŁĄCZNIK 1 – OPŁATY ZA POMOC ADMINISTRACYJNĄ

1. **ZAKRES USŁUGI**

**1.1. Pośrednictwo usług turystycznych**

**1.1.1.** W przypadku usług dotyczących lotu, hotelu, ubezpieczenia, podróży pociągiem i wynajmu samochodu oferowanych w Portalu (zwanych łącznie „Usługami turystycznymi") świadczymy wyłącznie usługi pośrednictwa w podróży, działając wyłącznie w ramach naszych kompetencji jako pośrednik między Tobą a Usługodawcą (nasze usługi pośrednictwa w podróży są określane jako „Usługi pośrednictwa"). W związku z tym nasze zadania i obowiązki ograniczają się do pośredniczenia w zakresie Usług turystycznych świadczonych przez osoby trzecie, takie jak linie lotnicze, podmioty turystyczne, hotele, firmy ubezpieczeniowe, wypożyczalnie samochodów i innych usługodawców (zwane dalej z osobna „Usługodawcą" lub, w stosownych przypadkach, „linią lotniczą").

**1.1.2.** Dlatego umowa na świadczenie Usług turystycznych (np. umowa transportowa, ubezpieczeniowa, wynajmu) jest zawierana bezpośrednio między Tobą a odpowiednim Usługodawcą. Nie jesteśmy współdostawcą Usług turystycznych ani stroną w umowie między Tobą a Usługodawcą.

**1.1.3.** Kupując Usługi turystyczne za pośrednictwem tego Portalu upoważniasz nas do świadczenia Usług pośrednictwa oraz pośredniczenia z odnośnymi Usługodawcami w Twoim imieniu, włącznie z pośrednictwem w zakresie płatności za te Usługi turystyczne w celu zrealizowania transakcji pomiędzy Tobą a Usługodawcami.

**1.1.4.** Odpowiedzialność za zrealizowanie Usług turystycznych, których pośrednikiem jest ten Portalu, ponosi wyłącznie właściwy Usługodawca. W ramach naszej roli jako

pośrednika nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za Usługi turystyczne, które mają być wykonane przez Usługodawców oraz nie udzielamy żadnych zobowiązań lub gwarancji (wyrażonych lub dorozumianych) odnośnie stosowności lub jakości Usług turystycznych oferowanych za pośrednictwem tego Portalu. W przypadku jakichkolwiek roszczeń dotyczących wykonania lub niewykonania Usługi turystycznej stroną odpowiedzialną jest Usługodawca.

**1.1.5.** W przypadku zgłaszania specjalnych życzeń podczas rezerwacji (takich jak specjalne posiłki, wyposażenie dla osób niepełnosprawnych lub foteliki dla dzieci) przekażemy Twoją prośbę właściwemu Usługodawcy. Nie ponosimy jednak żadnej odpowiedzialności za to, czy ten Usługodawca rzeczywiście te życzenia spełni.

### 1.2. Nasze własne usługi

Oprócz naszych Usług pośrednictwa, jak określono w sekcji 1.1 powyżej, w Portalu dostępne są również usługi dodatkowe (inne niż Usługi turystyczne), za realizację których to my ponosimy odpowiedzialność. W przypadku tych usług dodatkowych Ty zawierasz umowę bezpośrednio z nami. W każdym przypadku wyraźnie informujemy, czy i w jakim zakresie oferujemy własne usługi zamiast wyłącznie pośredniczenia w zakresie usług osób trzecich. Portfolio naszych usług może z czasem ulec zmianie. Niektóre z naszych usług własnych opisano w sekcji 8. W przypadku dodatkowych usług nieujętych w niniejszych Warunkach podczas rezerwacji przekażemy Ci szczegółowy opis tych dodatkowych usług wraz z informacją o opłatach i warunkach uzupełniających dotyczących rezerwacji i korzystania.

### 1.3. Obowiązujące warunki umowne

**1.3.1.** Niniejsze Warunki dotyczą Usług pośrednictwa zgodnie z sekcją 1.1, jak również naszych własnych usług zgodnie z sekcją 1.2.

**1.3.2.** W odniesieniu do Umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej pomiędzy Tobą a Usługodawcą (której w żadnym wypadku nie jesteśmy stroną) zastosowanie będą miały warunki ustanowione przez odpowiedniego Usługodawcę („Warunki usługodawcy”). Takie Warunki usługodawcy zostaną udostępnione Tobie przez nas i/lub Usługodawcę podczas procedury rezerwacji bądź mogą być w inny sposób dostępne u Usługodawcy lub udostępnione Tobie bezpośrednio przez niego. Ze względu na to, że Warunki usługodawcy mogą obejmować postanowienia dotyczące odpowiedzialności, anulowania, zmian w rezerwacjach i zwrotów (jeśli są dostępne) oraz innych ograniczeń, zalecamy dokładne zapoznanie się z nimi.

## 2. PROCES REZERWACJI I INFORMACJE KONTAKTOWE

**2.1.** Podczas rezerwacji będziesz mieć zapewnione środki techniczne do wykrywania błędów w wypełnianych formularzach i poprawiania ich przed wysłaniem prośby o rezerwację. Twoim obowiązkiem jest sprawdzenie poprawności wszystkich danych przed przesłaniem prośby o rezerwację. Późniejsze zmiany mogą wiązać się ze znacznymi kosztami dodatkowymi.

**2.2.** Musimy mieć możliwość skontaktowania się z Tobą, np. w przypadku późniejszych zmian zakupionych przez ciebie Usług turystycznych. Musisz podać aktualne dane kontaktowe, takie jak Twój numer telefonu i adres e-mail. Musisz również sprawdzać, czy nie masz od nas nowej wiadomości.

TTwoim obowiązkiem jest zapewnienie, że będziesz w stanie odbierać nasze wiadomości. Nie ponosimy odpowiedzialności, jeżeli nie otrzymasz wiadomości od nas z powodu okoliczności będących poza naszą racjonalną kontrolą, takich jak między innymi: (i) podany przez ciebie adres e-mail jest niewłaściwy; (ii) twoje ustawienia poczty e-mail uniemożliwiają dotarcie naszych wiadomości do Ciebie; lub (iii) twoje ustawienia poczty e-mail traktują nasze wiadomości jako spam.

## 3. POŚREDNICTWO REZERWACJI LOTÓW

### 3.1. Zawarcie umowy i zmiany ceny

**3.1.1.** Po wysłaniu przez Ciebie prośby o rezerwację potwierdzimy jej odbiór za pomocą poczty elektronicznej. W tym momencie zostaje zawarta umowa pośrednictwa pomiędzy Tobą a nami. Jeśli nie otrzymasz potwierdzenia w ciągu godziny od przesłania prośby o rezerwację i żaden z naszych operatorów nie kontaktował się z Tobą za pomocą poczty elektronicznej ani telefonicznie w celu wskazania problemów, skontaktuj się z nami telefonicznie lub na czacie w celu weryfikacji.

**3.1.2.** Gdy tylko twoje bilety zostaną wydane, otrzymasz wiadomość e-mail z potwierdzeniem oraz numerem biletu. W tym momencie następuje zawarcie wiążącej umowy pomiędzy Tobą a daną linią(ami) lotniczą(ymi).

**3.1.3.** Ceny lotów oraz dostępnych miejsc są wstawiane do Portalu bezpośrednio przez daną linię lotniczą. Jeżeli linia lotnicza wprowadzi zmiany, które są poza naszą kontrolą (np. zmiany cen, dostępności miejsc lub innych kwestii), i nastąpi to po dokonaniu rezerwacji, ale przed rozpoczęciem obowiązywania umowy z tą linią lotniczą (jak określono w sekcji 3.1.2 powyżej), umowa nie wejdzie w życie i nastąpi zwrot całej kwoty Twojej płatności. Możemy się z Tobą skontaktować i zaoferować Ci możliwość zaakceptowania zmienionej ceny podczas normalnych godzin pracy, ale nie później niż 24 godziny po uzyskaniu przez nas informacji o tej zmianie ceny lub w pierwszym dniu powszednim następującym po tym 24-godzinnym okresie.

### 3.2. Informacje na temat rezerwacji i warunków transportu

**3.2.1.** W odniesieniu do lotów oferowanych w Portalu, występujemy wyłącznie w miarę naszych możliwości w roli pośrednika. Umowa na realizację lotu zostaje zawarta bezpośrednio między Tobą a właściwą linią lotniczą i nie ponosimy żadnej odpowiedzialności umownej w związku z realizacją lub brakiem realizacji lotu. Linia lotnicza ponosi pełną odpowiedzialność za realizację / brak realizacji lotu.

**3.2.2.** Przed złożeniem zamówienia udostępnimy Ci warunki właściwej linii lotniczej.

**3.2.3.** Występując w roli pośrednika Usług turystycznych świadczonych przez linie lotnicze, nie mamy zagwarantowanego dostępu do systemu rezerwacji linii lotniczych. W takim przypadku możemy w Twoim imieniu zawrzeć umowę między Tobą a linią lotniczą. W razie pytań dotyczących rezerwacji, zmian lub rezygnacji z rezerwacji możemy poprosić Cię o skontaktowanie się bezpośrednio z daną linią lotniczą. W przypadku zakupu biletu z elastycznymi datami podróży (zob. punkt 8) wszystkie prośby o zmiany rezerwacji należy jednak przekazywać za pośrednictwem naszego działu obsługi klienta, jak określono w punkcie 8.1.4. Możesz otrzymać dwa potwierdzenia rezerwacji — jedno od nas i jedno od właściwej linii lotniczej. Jeżeli przesłano dwa potwierdzenia rezerwacji, do odprawy użyj potwierdzenia rezerwacji otrzymanego od linii lotniczej.

**3.2.4.** Poniżej znajdują się informacje dotyczące warunków związanych z rezerwacją i transportem, które są zazwyczaj stosowane przez linie lotnicze w taki lub podobny sposób. Wszystkie odmienne postanowienia stosowane przez odpowiednie linie lotnicze mają pierwszeństwo przed informacjami ogólnymi podanymi w niniejszym punkcie 3.2.4. W każdym przypadku przed dokonaniem rezerwacji należy się zapoznać z obowiązującymi warunkami właściwej linii lotniczej.

a. **Godziny lotu/odprawy**

   Wszystkie podane godziny lotów są lokalne. Przylot na drugi dzień jest oznaczony w harmonogramie symbolem „+1”. Podane godziny lotu są wstępne i mogą ulec zmianie w krótkim terminie po wydaniu biletu; na przykład z powodu ograniczeń kontroli lotów, pogody lub ograniczeń funkcjonalnych linii lotniczej. Bądź na bieżąco, sprawdzając aktualne godziny na długo przed lotem.

   Stosuj się do godzin odprawy określonych przez linię lotniczą. Linie lotnicze mogą odmówić wejścia na pokład, jeżeli spóźnisz się na odprawę. Uprzejmie zwracamy uwagę, że niektóre linie lotnicze zachęcają do odprawy za pośrednictwem ich witryny internetowej i za odprawę osobiście na lotnisku mogą pobierać opłaty.

**b. Połączenie oddzielnych biletów**

Połączenie dwóch oddzielnych biletów w jedną stronę zamiast biletu w obie strony jest wyraźnie oznaczone w trakcie procedury rezerwacji. Bilety takie są traktowane niezależnie od siebie w przypadku anulowania, zmiany, zakłócenia ruchu powietrznego, np. na skutek strajków i zmian rozkładów lotów. Obowiązują przepisy danej linii lotniczej.

Bilety lotnicze z różnymi numerami rezerwacji są zawsze traktowane jako podróże, które są niezależne od siebie.

**c. Bilety lotnicze z kilkoma odcinkami / kolejnością wykorzystania**

Twój bilet w obie strony lub bilet w jedną stronę może obejmować kilka odcinków. W zależności od warunków większości linii lotniczych takie odcinki lotu należy wykorzystywać po kolei. Jeżeli tak się nie stanie, wiele linii lotniczych odmówi transportu na kolejnych odcinkach lotu (np. niewykorzystanie jednego odcinka podróży może spowodować nieważność reszty biletu). W przypadku biletów w obie strony niewykorzystanie lotu do miejsca przeznaczenia może skutkować anulowaniem przez linię lotniczą lotu powrotnego.

**d. Ciąża**

Niektóre linie lotnicze odmawiają transportu kobiet po 28 tygodniu ciąży w przypadku lotu „tam” lub „z powrotem”. Jeżeli jesteś w ciąży, musisz uzgodnić z linią lotniczą i swoim lekarzem, czy możesz rozpocząć podróż.

**e. Bilety dla dzieci**

Skontaktuj się z linią lotniczą w celu uzyskania warunków podróżowania z dzieckiem, które nie zajmuje osobnego miejsca. Zazwyczaj dzieci w wieku powyżej 2 lat muszą mieć osobne miejsce, natomiast dzieci w wieku od 0 do 2 lat podróżują jako niemowlę i nie będą miały swojego osobnego miejsca. Jeżeli dziecko skończy 2 lata przed końcem tej podroży, należy kupić bilet dla dziecka na całą podróż. Biletu dla niemowlęcia nie wolno rezerwować przed jego narodzinami, ponieważ imię i nazwisko oraz data urodzenia muszą odpowiadać danym znajdującym się w paszporcie. Nie zwracamy kosztów wynikających z początkowego zarezerwowania niewłaściwego rodzaju biletu.

**f. Niepełnoletni podróżujący bez opiekuna**

Nie pośredniczymy w zakupie biletów dla osób niepełnoletnich podróżujących bez opiekuna. Dzieci poniżej 18 roku życia muszą mieć rezerwację wraz z osobą dorosłą. Niektóre kraje lub linie lotnicze odmawiają wstępu dzieciom poniżej 18

roku życia, którym nie towarzyszy opiekun. Pamiętaj, że niektóre linie lotnicze wymagają, aby dzieci poniżej 18 roku życia miały ze sobą akt urodzenia.

**g. Utrata lub uszkodzenie bagażu**

Jako pośrednik nie ponosimy odpowiedzialności za zagubiony ani uszkodzony bagaż. Wszelkie problemy należy natychmiast zgłaszać do przedstawiciela linii lotniczych na lotnisku.

**h. Transport i nocleg**

Najczęściej cena biletu lotniczego nie obejmuje transportu naziemnego ani noclegu podczas podróży. Odpowiadasz osobiście za sprawdzenie rozkładów jazdy i cen transportu naziemnego.

**i. Czasy połączeń pomiędzy lotami**

Standardowe bilety zarezerwowane przez Portalu mają zatwierdzone czasy połączeń. Ilość czasu na przesiadkę dla połączeń z międzylądowaniem jest obliczana przez linie lotnicze. Jeżeli segment lotu jest opóźniony i spowoduje to utratę połączenia, linie lotnicze są zobowiązane pomóc ci dotrzeć do miejsca docelowego twojej podróży (patrz Sekcja 11.1).

W przypadku rezerwowania oddzielnych biletów linie lotnicze nie ponoszą odpowiedzialności za utratę połączeń na skutek opóźnień. Twoim obowiązkiem jest więc sprawdzić, czy czas na przesiadkę jest wystarczający zgodnie z informacjami udostępnianymi przez linie lotnicze i lotniska. Wszelkie dodatkowe koszty poniesione w związku z utratą połączeń nie są zwracane.

**j. Podwójna rezerwacja**

Podwójna rezerwacja oznacza, że dokonano co najmniej dwóch rezerwacji na to samo nazwisko pasażera w tej samej linii lotniczej. Jeżeli masz podwójną rezerwację, linia lotnicza może anulować Twoją podróż. Może to również nastąpić, gdy rezerwacji dokonały różne biura podróży. Nie ponosimy odpowiedzialności za odwołania dokonane przez linie lotnicze ani za ich odmowę zwrotu kosztów w przypadku podejrzenia podwójnej rezerwacji.

### 3.3. Linie lotnicze objęte zakazem prowadzenia działalności w UE (czarna lista)

Pamiętaj, że niektóre linie lotnicze są objęte zakazem prowadzenia działalności na terenie UE zgodnie z decyzją podjętą przez Komisję Europejską po konsultacji z krajowymi organami ds. transportu powietrznego. Linie te są objęte zakazem, ponieważ zostały uznane za niebezpieczne lub uważa się, że nie podlegają odpowiedniej kontroli ze strony władz ich kraju. Pod następującym linkiem możesz sprawdzić, które linie lotnicze są objęte zakazem

prowadzenia działalności:

Czarna lista (Lista linii lotniczych objętych zakazem prowadzenia działalności w UE)

### 3.4. Zmiany w rozkładzie lotów i odwołania przez linie lotnicze

**3.4.1.** Twoja umowa z linią lotniczą może umożliwiać linii odwoływanie lub dokonywanie zmian w rezerwacji. Powiadomimy Cię o wszelkich zmianach, gdy zostaniemy o nich poinformowani przez linię lotniczą.

W przypadku, gdy linia lotnicza dokona zmiany w rozkładzie lotów, nie pobieramy opłaty za zmianę rezerwacji na opcję zaproponowaną przez linię lotniczą. W przypadku anulowania rezerwacji przez linię lotniczą, nie pobieramy opłaty za wniosek o zwrot kosztów. Aby uzyskać więcej informacji na temat zwrotów, zapoznaj się z sekcją 9.3.

W przypadku zmiany w rozkładzie lotów lub odwołania rezerwacji przez linię lotniczą oraz jeśli poprosisz nas o znalezienie alternatywnej opcji lotu (innej niż ta zaproponowana przez linię lotniczą) oferujemy obsługę wniosku w Twoim imieniu, o ile zezwala na to regulamin linii lotniczej. Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj.

**3.4.2.** Godziny lotów wskazane w Twoim potwierdzeniu rezerwacji mogą ulec zmianie w okresie od daty dokonania rezerwacji do faktycznej daty Twojej podróży. Zalecamy pozostawanie na bieżąco i skontaktowanie się z linią lotniczą na co najmniej 72 godziny przed planowanym odlotem, aby upewnić się, że dany lot (i wszystkie loty łączone) odbędą się zgodnie z rozkładem. Nie mamy żadnej kontroli nad zmianami rozkładu linii lotniczej i nie przyjmujemy żadnej odpowiedzialności za koszty poniesione w wyniku takich zmian.

### 3.5. Zmiany i odwołania rezerwacji na Twój wniosek

**3.5.1.** Warunki zmiany rezerwacji lotów (łącznie ze zmianą imienia i nazwiska pasażera, miejsca docelowego oraz daty podróży) oraz zwrotu kosztów w przypadku odwołania określa odpowiednia linia lotnicza, która jest stroną w umowie dotyczącej realizacji przelotu. Jako pośrednik nie mamy wpływu na takie warunki.

**3.5.2.** Jeżeli chcesz dokonać zmiany swojej rezerwacji lub wnioskujesz o zwrot kosztów w związku z rezygnacją, w ramach usługi dodatkowej oferujemy obsługę Twojego wniosku w Twoim imieniu, pod warunkiem że warunki danej linii lotniczej dopuszczają taką zmianę lub zwrot kosztów w przypadku rezygnacji. Podczas rezerwacji takich dodatkowych usług poinformujemy Cię o wszelkich dodatkowych warunkach i opłatach związanych z tymi usługami. Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj.

**3.5.3.** Abyśmy mogli przetworzyć zgłoszone przez Ciebie zmiany, musimy otrzymać od Ciebie wnioski o zmianę przynajmniej na 24 godziny przed rozpoczęciem podróży.

W przypadku wniosków o zmiany z krótszym wyprzedzeniem zalecamy skontaktowanie się bezpośrednio z odnośną linią lotniczą.

**3.5.4.** W przypadku wykupienia naszej własnej usługi biletu z elastycznymi datami podróży zapoznaj się z sekcją 8.1, aby uzyskać informacje na temat zmiany daty i/lub godziny rezerwacji lotu.

**3.5.5.** W przypadku wykupienia naszej własnej usługi Gwarancji rezygnacji zapoznaj się z sekcją 8.3, aby uzyskać informacje na temat anulowania Twoich biletów lotniczych oraz zwrotów.

**3.5.6.** W przypadku wykupienia naszej własnej usługi „Anuluj z dowolnego powodu" zapoznaj się z sekcją 8.4, aby uzyskać informacje na temat anulowania Twoich biletów lotniczych oraz zwrotów.

**3.6. Niestawienie się na lotnisku lub niewejście na pokład**

Jeśli nie stawisz się na lotnisku lub nie wejdziesz na pokład, niniejszym upoważniasz nas do wystąpienia w Twoim imieniu o ewentualny zwrot pieniędzy od linii lotniczej. Jesteśmy do tego uprawnieni, ale nie zobowiązani, a Twoje prawa do wystąpienia o zwrot nieodebranych kosztów bezpośrednio do linii lotniczej pozostają nienaruszone.

Jeśli uzyskamy zwrot pieniędzy w Twoim imieniu, potrącimy z otrzymanej kwoty nasze opłaty. Aby uzyskać listę naszych opłat, kliknij tutaj. Wszelkie zwrócone środki uzyskane w Twoim imieniu, pomniejszone o nasze opłaty, będziemy przechowywać przez 12 miesięcy od daty lotu. W każdej chwili przed upływem tego 12-miesięcznego okresu będziesz mieć możliwość poproszenia o przelanie tej kwoty, pomniejszonej o nasze opłaty. W tym celu należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta.

**3.7. Proces weryfikacji tożsamości prowadzony przez linię lotniczą**

Niektóre linie lotnicze mogą wymagać weryfikacji tożsamości przed wylotem, co jest poza naszą kontrolą jako pośrednika biletów lotniczych. Ten proces weryfikacji, jeśli ma zastosowanie, jest przeprowadzany przez linię lotniczą po dokonaniu rezerwacji i może wiązać się z niewielkimi dodatkowymi kosztami (zwykle mniejszymi niż 1 EUR).

Ponadto jeśli zdecydujesz się nie ukończyć procesu weryfikacji online przed wylotem zgodnie z wymaganiami linii lotniczej i zdecydujesz się na jego przeprowadzenie na lotnisku, pamiętaj, że może to skutkować koniecznością uiszczenia dodatkowych opłat. Opłaty te są

zgodne z polityką linii lotniczej i pobierane bezpośrednio przez linię lotniczą oraz nie podlegają zwrotowi z naszej strony.

Wszelkie koszty związane z procesem weryfikacji są określane i nakładane przez linię lotniczą. Jako pośrednik nie mamy żadnych uprawnień ani nie ponosimy odpowiedzialności w odniesieniu do tej procedury. Przed dokonaniem rezerwacji zalecamy zapoznanie się z regulaminem danej linii lotniczej dotyczącym powiązanych opłat.

Jeśli wybrana linia lotnicza wymaga dowolnego rodzaju weryfikacji, odpowiednie informacje otrzymasz podczas rezerwacji. Dokładnie zapoznaj się z tymi informacjami przed dokonaniem płatności, aby wiedzieć o wszelkich wymogach lub dodatkowych kosztach związanych z weryfikacją.

4. **POŚREDNICTWO REZERWACJI HOTELU**

W procedurze rezerwacji dób hotelowych za pomocą Portalu pośredniczy firma Booking.com.

Dlatego wszelkie zapytania związane z rezerwacją oraz wszelkie prośby o zmianę lub anulowanie rezerwacji muszą być kierowane bezpośrednio do Booking.com.

Warunki Booking.com są dostępne na ich stronie Internetowej.

5. **POŚREDNICTWO W REZERWACJI WYNAJMU SAMOCHODÓW**

Pośrednikiem usług wynajmu samochodów rezerwowanych za pośrednictwem Portalu jest Booking.com Transport Limited („Rentalcars.com”).

Dlatego wszelkie zapytania związane z rezerwacją oraz wszelkie prośby o zmianę lub anulowanie rezerwacji muszą być kierowane bezpośrednio do Rentalcars.com. Dane kontaktowe do Rentalcars.com:

Dane kontaktowe znajdują się na stronie internetowej Rentalcars.

Warunki Rentalcars.com znajdują się tutaj.

6. **POSTANOWIENIA SPECJALNE DOTYCZĄCE POŚREDNICTWA W REZERWACJI WIELU USŁUG**

Portalu oferuje możliwość mieszania i dopasowywania wielu usług według własnego uznania. W takim przypadku zlecasz nam występowanie w roli pośrednika w celu dokonania rezerwacji różnych usług podróżnych u różnych usługodawców. Usługodawcy ci zostaną Tobie wyraźnie przedstawieni podczas procedury dokonywania rezerwacji przed jej zakończeniem. W przypadku gdy łączysz pojedyncze usługi, nie następuje zawarcie żadnej umowy podróżnej pomiędzy Tobą a Nami; zamiast

tego zawierasz kilka umów na świadczenie pojedynczych usług z każdym oddzielnym usługodawcą. W takim przypadku my działamy tylko w miarę naszych możliwości jako pośrednik w odniesieniu do każdej pojedynczej usługi turystycznej.

## 7. INFORMACJE DOTYCZĄCE PASZPORTU, WIZY I ZDROWIA

**7.1.** Wymogi odnośnie paszportu, wizy i/lub zdrowia mogą ulec zmianie i dlatego musisz je sprawdzić we właściwym organie (ambasada, konsulat itp.) dużo wcześniej przed podróżą. Masz obowiązek posiadać ważny paszport i wizę, jeśli jest wymagana. Ważne jest uwzględnienie wszystkich punktów tranzytowych podroży, w przypadku których może być również wymagana wiza. Uzyskanie wizy może czasem wymagać czasu, dlatego złóż wniosek z dużym wyprzedzeniem. Nie ponosimy żadnej odpowiedzialności za klientów, którzy nie posiadają odpowiednich dokumentów.

**7.2.** Każde miejsce przeznaczenia ma swoje własne wymagania odnośnie formalności wjazdowych, szczepień itp., które mogą być również uzależnione od narodowości pasażera. To Ty odpowiadasz za pozyskanie tych informacji. Nie ponosimy odpowiedzialności za żadne zdarzenia wynikłe z niezastosowania się do takich oficjalnych przepisów. Dlatego zawsze sprawdzaj, jakie formalności są wymagane w przypadku miejsca przeznaczenia lub krajów tranzytowych jak również czas potrzebny do wykonania wszystkich wymaganych kroków.

## 8. NASZE USŁUGI WŁASNE

### 8.1. Bilet z elastycznymi datami podróży

**8.1.1.** Jeżeli podczas rezerwacji wykupisz usługę biletu z elastycznymi datami podróży, będziesz mieć możliwość zmiany daty lub godziny lotu na warunkach określonych w tej sekcji bez konieczności ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz naszej firmy lub linii lotniczej. Świadcząc naszą usługę biletu z elastycznymi godzinami podróży, występujemy w roli pośrednika umowy transportu pomiędzy Tobą a właściwą linią lotniczą. Ponieważ bilet z elastycznymi datami podróży to nasza własna usługa (tzn. nie możesz skorzystać z usługi biletu z elastycznymi datami podróży, kontaktując się bezpośrednio z linią lotniczą), wszystkie zmiany rezerwacji przy użyciu usługi biletu z elastycznymi datami podróży muszą być dokonywane za pośrednictwem naszej obsługi klienta (patrz sekcja 8.1.4).

**8.1.2.** Bilet z elastycznymi datami podróży umożliwia zmianę rezerwacji pod następującymi warunkami:

- Wszystkie zgłoszenia dotyczące zmiany rezerwacji muszą być zgodne z punktem 8.1.4 i należy ich dokonać na co najmniej 24 godziny przed planowaną pierwotnie godziną odlotu.

- Zmiana rezerwacji może obejmować wyłącznie tę samą linię lotniczą, co oznacza, że można jej dokonać tylko na lot obsługiwany przez tę samą linię, która obsługiwała pierwotnie zarezerwowany lot.
- Segmenty lotu muszą mieć tą samą kolejność, w jakiej je pierwotnie zarezerwowano.
- W ramach tego samego lotu niedozwolona jest zmiana kabiny ani klasy na wyższą.
- Niedozwolona jest zmiana rezerwacji biletu na przelot z przystankiem po drodze (stop-over), w ramach którego podróżny pozostaje w miejscu międzylądowania dłużej, niż było to pierwotnie planowane.
- Niemożliwa jest zmiana miejsca odlotu ani miejsca docelowego zarówno w przypadku lotu „tam", jak i „z powrotem".
- Bilet z elastycznymi datami podróży nie umożliwia zmiany ani poprawienia imion i nazwisk podróżnych.
- Zmiany rezerwacji w ramach biletu z elastycznymi datami podróży można dokonać tylko raz — w odniesieniu do części rezerwacji lub całej rezerwacji. Po potwierdzeniu zmiany bilet z elastycznymi datami podróży uznaje się za wykorzystany.

  Nowa podróż nie może się rozpoczynać w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia zmiany.

**8.1.3.** Bilet z elastycznymi datami podróży należy zarezerwować i opłacić podczas rezerwacji i nie można go dodać w późniejszym czasie.

**8.1.4.** Jeśli chcesz zmienić rezerwację, skontaktuj się telefonicznie z naszym działem obsługi klienta — zapoznaj się z sekcją „Kontakt".

**8.1.5.** Zmiana rezerwacji jest zakończona dopiero po potwierdzeniu jej przez nas w wiadomości e-mail. Jeżeli nie otrzymasz potwierdzenia, skontaktuj się z naszą obsługą klienta.

**8.1.6.** Możliwość zmiany rezerwacji lotów przy użyciu Biletu z elastycznymi datami podróży zależy od dostępności. Jeśli zmiana rezerwacji wymaga droższego biletu lub powoduje utratę prawa do specjalnej ceny biletu (np. dla małego dziecka), musisz osobiście pokryć dodatkowe koszty. Nie ponosimy odpowiedzialności za skutki zmiany rezerwacji, które mogą wpływać na usługi dodatkowe świadczone bezpośrednio przez linię lotniczą (takie jak rezerwacja bagażu dodatkowego lub rezerwacje miejsc).

**8.1.7.** W przypadku rezygnacji z lotu koszt usługi biletu z elastycznymi datami podróży nie zostanie zwrócony.

**8.1.8.** Bilet z elastycznymi datami podróży obejmuje niemowlęta (dzieci poniżej 2 roku życia) podróżujące z odpowiedzialną za nie osobą dorosłą. Niemowlę jest objęte każdą zmianą rezerwacji lotu dokonaną przez osobę dorosłą w ramach biletu z elastycznymi datami podróży.

### 8.2. Gwarancja samodzielnej przesiadki

**8.2.1.** Jeśli nasze usługi wsparcia w zakresie gwarancji połączenia, określone w sekcji 8.2 (zwane dalej „**Gwarancją samodzielnej przesiadki**"), zostały uwzględnione w Państwa rezerwacji, zostanie to wyraźnie wskazane podczas dokonywania rezerwacji i na jej potwierdzeniu. Jeśli Państwa rezerwacja obejmuje również inne połączenia lotnicze, należy pamiętać, że Gwarancja samodzielnej przesiadki obowiązuje wyłącznie w odniesieniu do części rezerwacji oznaczonej jako „samodzielna przesiadka".

**8.2.2.** Z wyjątkiem poniższych wyłączeń Gwarancja samodzielnej przesiadki obowiązuje w następujących przypadkach (zwanych dalej z osobna „Zmianą"):

- gdy którykolwiek z Państwa lotów zostanie przesunięty, opóźniony lub anulowany przez właściwą linię lotniczą, co spowoduje, że spóźnią się Państwo na lot do miejsca przeznaczenia;
- gdy nie zdążą Państwo na lot w ramach połączenia z powodu opóźnienia lub utraty bagażu z przyczyn od Państwa niezależnych;
- gdy nie zdążą Państwo na lot w ramach połączenia z powodu procedur celnych lub imigracyjnych z przyczyn od Państwa niezależnych.

**8.2.3.** Gwarancja samodzielnej przesiadki nie obowiązuje w sytuacjach, gdy:

- Zmiana dotyczy tylko lotów w ramach tego samego biletu (wydanego jako jeden bilet elektroniczny/PNR); za ewentualne problemy i obsługę Zmian lotów odpowiada linia lotnicza wykonująca te loty (w sprawie porad lub pytań należy kontaktować się bezpośrednio z tą linią lotniczą);
- Zmiana wynika z działania siły wyższej, tj. została wywołana czynnikami, co do których można zasadnie uznać, że są niezależne od linii lotniczej, takimi jak niestabilność polityczna, ekstremalne warunki pogodowe, zagrożenia bezpieczeństwa, strajki, poważne ograniczenia w działaniu lotniska lub bankructwo bądź niewypłacalność linii lotniczej;
- doszło do działania (lub zaniechania), na które podróżny miał zasadniczy wpływ — w tym na przykład jeśli nie zdążył na lot z powodu (i) braku odpowiedniej wizy, dokumentów podróży lub innej wymaganej dokumentacji albo (II) naruszenia przepisów i ograniczeń linii lotniczych;

- podróżujesz z bagażem rejestrowanym mimo zarezerwowania podróży z samodzielną przesiadką oznaczonej jako „bez bagażu rejestrowanego”, czyli podróży z samodzielną przesiadką z krótkim czasem na przesiadkę;
- dokonano zmian w rezerwacji bez naszej wcześniejszej zgody.

**8.2.4.** Jeśli chcesz skorzystać z gwarancji samodzielnej przesiadki, poinformuj nas o tym bezzwłocznie po otrzymaniu informacji o zmianie. Dane kontaktowe znajdują się tutaj.

**8.2.5.** Pomoc w zakresie Gwarancji samodzielnej przesiadki — alternatywne loty lub zwrot kosztów.

Po otrzymaniu informacji o Zmianie, zaproponujemy Ci wybór jednej z następujących opcji:

a) alternatywny lot do miejsca przeznaczenia na nasz koszt (przekażemy Ci dokładne informacje o oferowanym przez nas locie);

b) zwrot ceny zapłaconej za niewykorzystany lot w momencie rezerwacji; lub

c) lot w celu powrotu na lotnisko wylotu na nasz koszt (przekażemy Ci dokładne informacje o oferowanym przez nas locie).

**8.2.6.** Akceptacja zaoferowanej pomocy

Po otrzymaniu od nas dalszych informacji na temat opcji określonych w ppkt 5 (a)–(c) powyżej jak najszybciej poinformuj nas o swoim wyborze.

**8.2.7.** Dodatkowa rekompensata

Poza prawami wymienionymi w niniejszej Sekcji 8.2 gwarancja samodzielnej przesiadki uprawnia do rekompensaty z następujących powodów:

- **Nocleg** — w przypadku uzyskania z krótkim wyprzedzeniem informacji o Zmianie, w wyniku której nie będą Państwo mieli w danym dniu noclegu (godz. 22:00–08:00), pokryjemy koszty jednego lub kilku noclegów. Rekompensata nie może przekroczyć łącznej kwoty 100 USD na pasażera objętego Gwarancją samodzielnej przesiadki. Wszelkie kwoty rekompensat za nocleg otrzymane od linii lotniczej zostaną odjęte od kwoty zwrotu przysługującej z tytułu Gwarancji samodzielnej przesiadki.
- **Posiłki i napoje** (bezalkoholowe) — jeśli z powodu zmiany dojdzie do opóźnienia lotu o ponad 4 godziny, w ramach gwarancji samodzielnej przesiadki pokryjemy koszt posiłków i napojów bezalkoholowych do całkowitej kwoty 12 USD na pasażera. Kwoty rekompensat za posiłki i/lub napoje otrzymane od linii lotniczej zostaną odjęte od kwoty zwrotu przysługującej z tytułu gwarancji samodzielnej przesiadki.

Należy pamiętać, że będą Państwo zobowiązani pokryć koszty i dostarczyć nam paragony potwierdzające takie wydatki.

### 8.3. Gwarancja rezygnacji

**8.3.1.** Jeśli podczas dokonywania rezerwacji wykupisz Gwarancję rezygnacji, po dokonaniu rezerwacji możesz się skontaktować z nami i z dowolnej przyczyny anulować loty. W takim przypadku otrzymasz elektroniczny kupon o wartości 90% ceny tych lotów. Kupon możesz następnie wykorzystać do dokonania nowej rezerwacji w Portalu. Warunki określone w niniejszej sekcji 8.3 dotyczą naszej usługi własnej zwanej „Gwarancją rezygnacji", która jest świadczona przez nas występujących w roli pośrednika między Tobą a linią lotniczą. Ponieważ Gwarancja rezygnacji jest naszą usługą własną (tj. nie możesz z niej skorzystać, kontaktując się bezpośrednio z linią lotniczą), wnioski w ramach Gwarancji rezygnacji należy składać za pośrednictwem naszego działu obsługi klienta (patrz sekcja 8.3.5). Nie pobieramy opłat administracyjnych z tytułu samodzielnego anulowania rezerwacji w ramach Gwarancji rezygnacji ani z tytułu dokonania nowej rezerwacji za pomocą naszego Portalu z wykorzystaniem otrzymanego kuponu.

**8.3.2.** Korzystanie z Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji podlega następującym zasadom:

- Anulowania rezerwacji należy zawsze dokonywać zgodnie z punktem 8.3.5 oraz na co najmniej 24 godziny przed pierwotnym czasem odlotu.
- Wartość kuponu odpowiada 90% wartości anulowanego biletu lotniczego po wliczeniu podatków i opłat linii lotniczej z wyłączeniem kosztu Gwarancji rezygnacji i dodatkowych usług (np. dodatkowy bagaż, wybór miejsca itp.). Jeśli rezerwacja została po jej dokonaniu, lecz przed jej anulowaniem, zmieniona w sposób, który spowodował wzrost ceny biletu lotniczego (np. samodzielna zmiana terminu lotów, zmiana nazwiska, dodatkowy bagaż itp.), wartość kuponu oblicza się na podstawie pierwotnej ceny biletu lotniczego. Wartość kuponu otrzymanego w przypadku skorzystania z Gwarancji rezygnacji nie może nigdy przekroczyć 2500 PLN na osobę lub 5000 PLN na rezerwację, niezależnie od wartości biletów lotniczych.
- Masz prawo z dowolnej przyczyny anulować swój bilet lotniczy i otrzymać w zamian kupon, przy czym zgodnie z niniejszymi warunkami. Rezerwację można również anulować tylko dla wybranego pasażera, w którym to przypadku wartość kuponu jest obliczana proporcjonalnie do liczby pasażerów, których dotyczy anulowanie rezerwacji. Nie można anulować rezerwacji części podróży

- Kupon można wykorzystać wyłącznie na naszym Portalu, zgodnie z otrzymanymi wraz z nim instrukcjami. Kuponu nie można łączyć z innymi kuponami, zwrotami pieniędzy lub promocjami i nie można go wykorzystać po wejściu na nasz portal za pośrednictwem porównywarki cen.
- Kupon można wykorzystać tylko raz. Po skorzystaniu z kuponu ewentualną niewykorzystaną kwotę uznaje się za przepadłą.
- Kupon jest ważny przez 12 miesięcy od momentu otrzymania powiadomienia o dostępności kuponu, które jest wysyłane w ciągu 7 dni roboczych od przyjęcia przez nas Twojej prośby o anulowanie rezerwacji. Po upływie okresu ważności kupon staje się bezwartościowy i przepada możliwość ubiegania się o inną rekompensatę.
- Kupon otrzymany w ramach Gwarancji zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji można wykorzystać wyłącznie do rezerwacji lotów, a nie innych usług udostępnianych w Portalu (takich jak rezerwacja noclegu w hotelu lub wynajem samochodu).

**8.3.3.** Skorzystanie z Gwarancji rezygnacji w celu anulowania rezerwacji / biletu lotniczego jest równoznaczne ze zrzeczeniem się przez Ciebie i Twoich współpasażerów praw do dokumentów uprawniających do odbycia podróży, które przekazaliśmy linii lotniczej. Wykupując Gwarancję rezygnacji, zgadzasz się, że po zleceniu anulowania automatycznie nabywamy prawa do biletu lotniczego i rezerwacji oraz prawo do skorzystania z tych praw w stosunku do linii lotniczej.

**8.3.4.** Z Gwarancji rezygnacji nie można skorzystać, jeśli linia lotnicza nie jest w stanie dostarczyć Usługi turystycznej wskutek ogłoszenia upadłości albo zawieszenia lub zakończenia prowadzenia działalności (w takim przypadku koszt usługi Gwarancji rezygnacji nie jest zwracany).

**8.3.5.** Jeżeli chcesz skorzystać z Gwarancji rezygnacji, musisz skontaktować się z naszym działem obsługi klienta. Nasz numer telefonu i inne dane kontaktowe można znaleźć w Portalu. Pamiętaj, że obsługujemy wszystkich klientów według kolejności zgłoszeń.

**8.3.6.** Gwarancja zwrotu kosztów w razie anulowania rezerwacji nie obowiązuje, jeśli skontaktujesz się z linią lotniczą w celu zmiany rezerwacji biletu lotniczego i poprosisz o anulowanie.

**8.4. Anuluj z dowolnego powodu**

**8.4.1.** Z zastrzeżeniem warunków zawartych w niniejszej sekcji 8.4 w przypadku zakupu naszej usługi „Anuluj z dowolnego powodu” (zwanej dalej „Anuluj

z dowolnego powodu") wraz z rezerwacją biletów lotniczych otrzymasz możliwość anulowania biletów lotniczych z dowolnego powodu i uzyskania zwrotu pieniędzy za pierwotną rezerwację. Wykupienie usługi „Anuluj z dowolnego powodu" oznacza akceptację i zgodę na przestrzeganie każdego z warunków określonych w niniejszej sekcji 8.4. W przypadku braku akceptacji i zgody na którykolwiek z warunków zawartych w niniejszej sekcji 8.4 nie masz możliwości zakupu oferowanej przez nas usługi „Anuluj z dowolnego powodu" ani dostępu do niej i nie możesz z niej skorzystać w żaden inny sposób. Zakupiona usługa „Anuluj z dowolnego powodu" jest niezbywalna i nie można jej wykorzystać w odniesieniu do żadnego biletu lotniczego innego niż bilet zakupiony w momencie i w ramach tej samej transakcji, co zakup usługi „Anuluj z dowolnego powodu". Wszelkie żądania, w tym wnioski o anulowanie złożone w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu", należy składać zgodnie z postanowieniami sekcji 8.4.2 bezpośrednio do nas, a NIE do linii lotniczej.

**8.4.2.** Skorzystanie z zakupionej usługi „Anuluj z dowolnego powodu" jest objęte następującymi warunkami:

- Wszelkie żądane odwołania w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu" muszą zostać przez nas odebrane nie później niż dwadzieścia cztery (24) godziny przed pierwotną planowaną godziną odlotu i przed jakąkolwiek odprawą dowolnej części biletu lotniczego dokonaną z linią lotniczą. Usługa „Anuluj z dowolnego powodu" zostanie uznana za wygasłą w każdym momencie po upływie dwudziestu czterech (24) godzin od pierwotnego planowanego odlotu lub po odprawie biletów lotniczych dokonanej z linią lotniczą. Po wygaśnięciu usługi „Anuluj z dowolnego powodu" wszelkie dalsze zmiany lub anulacje zakupionych biletów lotniczych będą podlegać zasadom taryfowym nałożonym przez linię lotniczą na bilety.
- Aby anulować lot i skorzystać z usługi „Anuluj z dowolnego powodu", należy skontaktować się z naszym działem obsługi klienta telefonicznie lub za pomocą czatu (patrz sekcja „Skontaktuj się z nami" na naszej stronie internetowej).
- Nie można anulować rezerwacji części podróży. Anulowanie w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu" można zastosować tylko w odniesieniu do wszystkich pasażerów i biletów lotniczych objętych rezerwacją. Oznacza to, że jeśli anulujesz dowolny lot objęty rezerwacją, automatycznie zostaną również anulowane wszystkie loty w danej rezerwacji w przypadku wszystkich pasażerów.
- Jeśli anulowanie zostanie dokonane zgodnie z postanowieniami niniejszej sekcji 8.4, otrzymasz zwrot kwoty płatności dokonanej na naszą rzecz za pierwotną rezerwację dotyczącą wszystkich podróżnych, z wyjątkiem kosztów usługi „Anuluj z dowolnego powodu". Ponadto, niezależnie od całkowitej kwoty

pierwotnej płatności za rezerwację, każdy zwrot w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu” jest ograniczony do łącznej kwoty wynoszącej 2500 EUR na osobę.

- Usługa „Anuluj z dowolnego powodu” zostanie dołączona tylko do biletów lotniczych zakupionych w ramach tej samej transakcji za rezerwację. W przypadku dodania produktów takich jak dodatkowy bagaż lub miejsca po zakończeniu pierwotnej rezerwacji koszt tych dodanych produktów nie będzie podlegał zwrotowi w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu” związanej z pierwotną rezerwacją.
- Jeśli spełniasz wymagania dotyczące otrzymania zwrotu w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu”, Twój zwrot zostanie przetworzony za pomocą pierwotnej metody płatności. Zwrot zostanie zainicjowany w ciągu czterdziestu ośmiu (48) godzin od otrzymania wniosku o anulowanie biletu lotniczego.

**8.4.3.** Korzystając z prawa do anulowania biletu lotniczego w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu”, Ty i Twoi współpasażerowie (w zależności od przypadku) zrzekacie się wszelkich praw do bezpośredniego zwrotu kosztów od linii lotniczej. Ponadto, korzystając z prawa do zwrotu kosztów w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu”, automatycznie przenosisz swoje prawa do zwrotu kosztów za bilety lotnicze bezpośrednio z linii lotniczej do nas.

**8.4.4.** Usługa „Anuluj z dowolnego powodu” nie ma zastosowania i nie może być wykorzystana w żadnej z następujących sytuacji:

a. Jeśli przed złożeniem wniosku o anulowanie w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu” anulujesz lot, zmienisz jego rezerwację lub wprowadzisz inne zmiany z pomocą linii lotniczej;

b. Jeśli przed złożeniem wniosku o anulowanie w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu” lot zostanie anulowany w wyniku siły wyższej. Przez siłę wyższą w niniejszym dokumencie rozumie się każdą nieprzewidywalną i nieuniknioną katastrofę, która przerywa oczekiwany bieg zdarzeń i uniemożliwia linii lotniczej wypełnienie zobowiązań, w tym m.in. wszelkie klęski żywiołowe i katastrofy spowodowane przez człowieka (np. niestabilność polityczna, ekstremalne warunki pogodowe, naruszenia cyberbezpieczeństwa, strajki, poważne utrudnienia w działaniu lotniska, epidemie i pandemie);

c. Jeśli przed złożeniem wniosku o anulowanie lotu w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu” lot został odwołany przez linię lotniczą z powodów innych

niż wymienione w punkcie b) powyżej, a linia lotnicza nie zmieniła rezerwacji lotu na inny ani w żaden sposób nie potwierdziła i/lub nie dokonała zwrotu kosztów bezpośrednio na Twoje konto;

d. Jeśli przed złożeniem wniosku o anulowanie w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu" dokonano już odprawy na jeden z zaplanowanych lotów z linią lotniczą;

e. Jeśli nie skorzystano z możliwości anulowania w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu" co najmniej dwadzieścia cztery (24) godziny przed pierwotną planowaną godziną odlotu uwzględnioną w planie lotu; lub

f. Jeśli przed złożeniem wniosku o anulowanie w ramach usługi „Anuluj z dowolnego powodu" linia lotnicza ogłosiła bankructwo i/lub w inny sposób wstrzymała lub zakończyła świadczenie swoich usług biznesowych i turystycznych, i nie jest już w stanie zapewnić zakupionych lotów ani innych usług turystycznych.

**8.4.5.** Koszt usługi „Anuluj z dowolnego powodu" nie podlega zwrotowi, chyba że wystąpi jeden ze scenariuszy określonych w sekcji 8.4.4. c) lub f), w którym to przypadku będziesz mieć prawo do zwrotu kosztów usługi „Anuluj z dowolnego powodu".

**8.4.6.** Warunki skorzystania z usługi „Anuluj z dowolnego powodu" nie stanowią oferty polisy ubezpieczeniowej lub ochrony ubezpieczeniowej i nie stanowią polisy ubezpieczeniowej ani ochrony ubezpieczeniowej w ramach szerszej definicji umowy ubezpieczenia oraz nie powinny być błędnie interpretowane jako takie.

## 9. OPŁATY I PŁATNOŚĆ

### 9.1. Płatności

**9.1.1.** Płatność za Usługi turystyczne jest realizowana przez nas, przez podmioty stowarzyszone należące do naszej grupy korporacyjnej (we współpracy z dostawcami usług płatniczych, którzy obsługują przetwarzanie płatności) lub przez Usługodawcę. Wszystkie informacje dotyczące płatności należące do naszych klientów podczas ich udostępniania naszym dostawcom usług płatniczych są zaszyfrowane na bezpiecznym serwerze.

**9.1.2.** W zależności od kryteriów rezerwacji i dodanych usług płatność może być podzielona na dwie osobne transakcje — jedną dla nas i drugą dla Usługodawcy. Nie obciążymy Cię kwotą wyższą od ceny całkowitej wyświetlanej na naszej stronie. Stosowane są takie same środki bezpieczeństwa. W niektórych przypadkach ceny i

opłaty podane przez Usługodawców mogą być rozliczane w innych walutach niż podano w naszym Portalu. W takiej sytuacji podajemy szacunkową kwotę w domyślnej walucie Portalu. Dlatego też w przypadku dokonywania rezerwacji przy użyciu karty kredytowej kwota naliczana przez Usługodawcę może być nieco inna ze względu na wahania kursów, przeliczenia walut oraz ewentualne opłaty naliczane przez wystawcę karty. Jeśli te informacje mogą dotyczyć Twojej rezerwacji, poinformujemy Cię o tym podczas jej dokonywania.

**9.1.3.** Abyśmy mogli przetworzyć twoją płatność, musisz się upewnić, że masz dostęp do dostatecznych środków pieniężnych. W razie jakiegokolwiek problemu związanego z płatnością ponowimy próbę przetworzenia Twojej płatności we współpracy z naszymi dostawcami usług płatniczych. Jeżeli nie dojdzie do przelewu Twoich środków, skontaktujemy się z tobą w celu przekazania instrukcji na temat innych form płatności. Jeżeli nie otrzymamy Twojej płatności po dalszych instrukcjach, Twoja zaległa płatność zostanie przekazana firmie windykacyjnej.

### 9.2. Oszustwo płatnicze

Jeżeli mamy powody przypuszczać, że mamy do czynienia z oszustwem, zastrzegamy sobie prawo do odmowy przetwarzania płatności. W przypadku podejrzenia przestępstwa może być wymagana legitymizacja płatności. Wszystkie rodzaje oszustw płatniczych będą zgłaszane policji.

### 9.3. Zwroty kosztów

**9.3.1.** Zwroty przetwarzane są zgodnie z Warunkami lub zasadami Usługodawcy. Jeśli przysługuje Ci prawo do otrzymania kwoty zwrotu, zostanie ona przekazana przy użyciu tej samej metody płatności, której użyto do pokrycia kosztów rezerwacji. Opłaty lotnicze obejmują różne pozycje i może się zdarzyć, że nie wszystkie będą podlegać zwrotowi. Nawet jeśli kwalifikujesz się do zwrotu środków zgodnie z Warunkami lub zasadami linii lotniczej, zwrócona kwota może nie stanowić dokładnie takiej samej sumy, jaka została wpłacona za rezerwację.

**9.3.2.** Wszystkie zwroty środków są dokonywane przez odpowiedniego Usługodawcę, a my jako pośrednik nie mamy wpływu na czas realizacji tego procesu.

**9.3.3.** Jako pośrednik będziemy przetwarzać zwrot płatności wyłącznie, gdy otrzymamy go już od odpowiedniego Usługodawcy.

**9.3.4.** Całkowita cena rezerwacji będzie obejmować cenę Usługi turystycznej, cenę produktów dodatkowych i nasze opłaty serwisowe. Produkty dodatkowe Usługodawcy podlegają zwrotowi tylko w zakresie, w którym otrzymaliśmy odpowiednie kwoty

zwrotu od Usługodawcy. Nasze własne produkty dodatkowe zasadniczo nie podlegają zwrotowi, chyba że nie można z nich korzystać z naszej winy.

## 10. ROSZCZENIA

### 10.1. Reklamacje dotyczące realizacji Usług turystycznych

Jakiekolwiek problemy, uwagi lub reklamacje związane z realizacją Usług turystycznych muszą być kierowane bezpośrednio do odnośnego Usługodawcy (biura podróży, linii lotniczej, ubezpieczyciela, wypożyczalni samochodów, hotelu), z którym masz zawartą umowę na właściwą Usługę turystyczną. Zapoznaj się również z Sekcją 11, w której przedstawiono Twoje prawa zgodnie z rozporządzeniem UE.

### 10.2. Roszczenia dotyczące naszych usług własnych

Jeśli masz roszczenia dotyczące naszych własnych usług, skontaktuj się z naszym działem obsługi klienta tutaj.

## 11. PRAWA KLIENTA ZGODNIE Z ROZPORZĄDZENIEM UE

### 11.1. Odwołane lub opóźnione loty

Jeśli podróżujesz do lub z UE lub Twój przewoźnik jest z UE, masz prawo wystąpić o zwrot kosztów od odpowiedniej linii lotniczej w przypadku, gdy lot został odwołany, opóźniony lub odmówiono Ci wstępu na pokład samolotu. Aby uzyskać więcej informacji na temat rozporządzenia WE nr 261/2004, kliknij tutaj.

### 11.2. Odpowiedzialność przewoźnika

Rozporządzenie WE (889/2002) w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu wypadków. Rozporządzenie znajduje się tutaj.

## 12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

**12.1.** Zgadzasz się, że my działamy jako pośrednik pomiędzy Tobą a danym Usługodawcą. W żadnym wypadku nie ponosimy odpowiedzialności w odniesieniu do Usług turystycznych zarezerwowanych przez Ciebie u jednego lub kilku Usługodawców.

**12.2.** Jeżeli Usługodawca z jakiegokolwiek powodu nie będzie w stanie zrealizować Usługi turystycznej, między innymi ze względu na nadzwyczajne zdarzenia lub okoliczności poza jego kontrolą (siła wyższa), włącznie z sytuacją ogłoszenia bankructwa przez Usługodawcę, możemy występować wyłącznie w roli pośrednika i zwrócić płatność po jej otrzymaniu od Usługodawcy.

**12.3.** W kwestii naszych usług ponosimy odpowiedzialność za szkody podlegające ograniczeniom określonym w Warunkach przy założeniu, że ograniczenia te mieszczą się

w zakresie dopuszczonym przepisami prawa. O ile nie poniesiesz szkód osobowych spowodowanych naszymi usługami lub w przypadku rażącego zaniedbania po naszej stronie, ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody poniesione bezpośrednio przez Ciebie na skutek uchybienia naszych obowiązków w odniesieniu do naszych własnych usług.

## 13. WŁAŚCIWE PRAWO I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

### 13.1. Obowiązujące prawo

Szwedzkie prawo ma zastosowanie wyłącznie do niniejszego regulaminu oraz umowy pomiędzy Klientem a linią lotniczą.

Jak klient będziesz mógł korzystać z wszelkich przepisów prawa obowiązującego w kraju, którego jesteś obywatelem. żaden z zapisów niniejszych Warunków, włącznie z sekcja 13.1, nie pozbawia Cię przysługujących Ci ustawowo praw jako klientowi.

### 13.2. Rozwiązywanie sporów online

Komisja Europejska udostępnia platformę internetowego rozstrzygania sporów na stronie http://ec.europa.eu/consumers/odr/.

## 14. OCHRONA DANYCH

Traktujemy ochronę Twoich danych osobowych bardzo poważnie. Szczegółowe informacje na temat gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania Twoich danych osobowych znajdują się w naszej Polityce prywatności.

## 15. OPCJE SZEREGOWANIA I SORTOWANIA DOSTĘPNE NA PORTALU

Aby wyniki wyszukiwania były jak najbardziej trafne, stosujemy złożone algorytmy szeregujące alternatywne loty i ustalające kolejność ich wyświetlania na naszym Portalu. Pierwsze wyniki Twojego wyszukiwania zostaną domyślnie posortowane wg. kategorii „Polecamy”, z uwzględnieniem najniższej ceny, najkrótszego czasu trwania lotu oraz kombinacji obu tych czynników (najlepsza wartość), a także najdłuższego pobytu (najwcześniejszy możliwy wylot i najpóźniejszy możliwy powrót). Ma na to wpływ także ewentualne wynagrodzenie, które otrzymamy od linii lotniczej (jeśli istnieje).

Na stronie z wynikami wyszukiwania można określić sposób sortowania wyników lub filtrowania wyników wyszukiwania w celu wyświetlenia tylko wybranych preferencji.Oferujemy również możliwość szybkiego szeregowania wyników wyszukiwania na podstawie następujących kryteriów:

- Najtańszy lot – najniższa cena,
- Najkrótszy lot – najkrótszy czas podróży,
- Kampania – każda bieżąca promocyjna kampania rynkowa prowadzona przez nas z liniami lotniczymi, za którą możemy otrzymać wynagrodzenie od linii lotniczych. Jeśli nie trwa żadna

aktywna kampania promocyjna, wyniki wyszukiwania w tej kategorii zostaną uszeregowane według najtańszej ceny.

ZAŁĄCZNIK 1 – OPŁATY ZA POMOC ADMINISTRACYJNĄ

| | |
|---|---|
| **Opłaty serwisowe** | **70 PLN na pasażera**<br><br>Dotyczy wniosków o znalezienie alternatywnej opcji lotu (innej niż ta zaproponowana przez linię lotniczą) w przypadku zmiany w rozkładzie lotów lub odwołania rezerwacji przez linię lotniczą (patrz sekcja 3.4). |
| | **186 PLN na pasażera**<br><br>Dotyczy zmian lub anulacji zażądanych przez Państwa, a także manualnej pomocy, np. pomocy z dokonaniem nowej rezerwacji lub dodaniem pasażerów (patrz sekcja 3.5). |
| | **301 PLN na pasażera**<br><br>Dotyczy wyłącznie zapytań o zwrot kosztów zgłoszonych po pierwotnej dacie wylotu w przypadku niestawienia się na lot lub nieuczestniczenia w nim (patrz sekcja 3.6).<br><br>** Wszystkie ceny zawierają podatek VAT* |

Należy pamiętać, że wszelkie zmiany lub zwrot kosztów podlegają warunkom przewoźnika, w tym w zakresie cen biletów. Przewoźnik może naliczyć dodatkowe opłaty. Jako pośrednik nie mamy na to wpływu.

Jeśli żądana zmiana spowoduje zwiększenie ceny biletu lub utratę prawa do zastosowania specjalnej ceny, wynikłe z tego tytułu koszty muszą Państwo pokryć samodzielnie.

**Najnowsze informacje: 2024-01-17**