



USŁUGA MEET & ASSIST W KRAKÓW AIRPORT

ZASADY 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.
2. Formularz rezerwacji usługi znajduje się na stronie internetowej www.krakowairport.pl
3. W celu złożenia rezerwacji należy przesłać wypełniony formularz rezerwacji, poprzez faks: +48 12 639 34 15 lub e-mail: business@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, jednej z akceptowanych form płatności: przelewem, gotówką (do kwoty nie przekraczającej limitu określonego przepisami prawa), kartą płatniczą lub za pośrednictwem płatności online. Płatność jest możliwa wyłącznie w walucie polskiej.

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 będzie obciążony kosztami zgodnie z obowiązującym cennikiem. Anulowanie rezerwacji wymaga zgłoszenia w formie pisemnej (faks: +48 12 639 34 15 / e-mail: business@krakowairport.pl).
8. Zamawiający będący konsumentem, w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23.04.1964r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz. U. z 2020 r., poz. 1740 z późn. zm.), który zawarł z Kraków Airport umowę świadczenia usługi Meet & Assist 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 Meet & Assist zawartej z Kraków Airport na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli usługa Meet & Assist została przez Kraków Airport w pełni wykonana.
10. Reklamacje dotyczące usługi Meet & Assist można składać mailowo na adres business@krakowairport.pl. Kraków Airport udzieli odpowiedzi w ciągu 7 dni od jej otrzymania.
11. Usługa świadczona jest w czasie godzin otwarcia salonu Business Lounge. Godziny otwarcia salonu Business Lounge znajdują się na stronie internetowej www.krakowairport.pl
12. Usługa jest świadczona dla pasażerów wylatujących z Międzynarodowego Portu Lotniczego im. Jana Pawła II Kraków Balice.
13. Z usługi mogą korzystać wyłącznie osoby wskazane w formularzu rezerwacji.
14. Kraków Airport zastrzega sobie prawo odmowy wykonania usługi w stosunku do osób, które nie dokonały rezerwacji lub płatności, podały nieprawdziwe lub nieprawidłowe dane, zachowują się w sposób nieodpowiedni, a także gdy będzie to uzasadnione względami bezpieczeństwa.
15. Osoby, dla których została zarezerwowana usługa zobowiązane są zgłosić się w uzgodnionym wcześniej punkcie spotkania z pracownikiem Działu VIP & Business Services nie później niż na jedną godzinę przed planową godziną odlotu samolotu. Pasażerowie podróżujący rejsami transatlantyckimi lub z większą ilością bagażu proszeni są o przybycie minimum 1,5 godziny przed planową godziną odlotu samolotu.
16. Osoby podróżujące powinny być w posiadaniu dokumentów wymaganych podczas danej podróży lotniczej.
17. Pasażerowie korzystający z usługi podlegają odprawie biletowo-bagażowej, granicznej i celnej oraz kontroli bezpieczeństwa (Fast Track) przy stanowiskach zlokalizowanych w Terminalu pasażerskim.
18. Pasażerowie zobowiązani są do poddania się wymaganym przy wejściu do strefy zastrzeżonej lotniska procedurom kontroli bezpieczeństwa (osób i bagażu). Kontrola



bezpieczeństwa realizowana jest przez służby ochrony stosownie do kompetencji. Standardowe procedury kontroli odbywają się w asyście pracownika Działu VIP & Business Services. Służby ochrony zastrzegają sobie możliwość prowadzenia czynności tylko z udziałem zainteresowanych stron.

19. 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.
20. Kraków Airport zastrzega sobie prawo do zmiany warunków rezerwacji usługi, o czym niezwłocznie powiadomi zainteresowanych. W przypadku zmiany warunków rezerwacji usługi - zamawiający może przyjąć nowe warunki lub rezerwację anulować.
21. Odpowiedzialność za szkody wyrządzone Kraków Airport lub osobom trzecim, w czasie trwania usługi, przez pasażerów, osoby im towarzyszące lub pozostające pod ich opieką, ponosi zamawiający.
22. Na terenie Kraków Airport zabrania się palenia tytoniu, w tym palenia papierosów elektronicznych poza miejscami do tego wyznaczonymi.
23. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania osób, dla których rezerwowana jest usługa o obowiązujących zasadach realizacji usługi.

Aktualizacja: 24 stycznia 2022r.