



USŁUGA MEET & ASSIST 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 o możliwości realizacji usługi.
2. Formularz rezerwacji usługi znajduje się na stronie internetowej www.krakowairport.pl.
3. W celu złożenia rezerwacji należy przesłać wypełniony formularz rezerwacji, poprzez e-mail: business@krakowairport.pl lub formularz online dostępny na stronie internetowej www.krakowairport.pl.
4. Usługa realizowana jest dla maksymalnie 4 pasażerów.
5. Usługa świadczona jest odpłatnie, zgodnie z obowiązującym cennikiem, dostępnym na stronie internetowej www.krakowairport.pl.
6. Płatność powinna być dokonana przed datą usługi, najpóźniej 24 godziny przed usługą 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.



7. Dzieci do lat 3, towarzyszące osobom dorosłym, korzystają z usługi bezpłatnie i nie są wliczane do maksymalnej liczby osób wymienionej w punkcie 4 powyżej.
8. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z usługi wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Opiekun ponosi odpowiedzialność za dziecko / osobę niepełnoletnią w trakcie realizacji usługi.
9. 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 (e-mail: business@krakowairport.pl).
10. Zamawiający będący konsumentem, w rozumieniu art. 221 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 Meet & Assist na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, zgodnie z pkt 1 i pkt 3, 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. W przypadku odstąpienia od umowy, w terminie 14 dni od zawarcia umowy, Kraków Airport niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, zwraca uiszczony przez Zamawiającego koszt rezerwacji.
11. 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. Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy świadczenia usługi Meet & Assist w przypadku braku anulacji zamówienia i niestawienia się w umówionym terminie w miejscu realizacji usługi.
12. Reklamacje dotyczące usługi Meet & Assist można składać za pomocą formularza dostępnego na stronie www.krakowairport.pl.



13. Usługa świadczona jest w godzinach 4:30 – 22:00.
14. Usługa jest świadczona dla pasażerów wylatujących z Międzynarodowego Portu Lotniczego im. Jana Pawła II Kraków Balice.
15. Z usługi mogą korzystać wyłącznie osoby wskazane w formularzu rezerwacji.
16. 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.
17. Osoby, dla których została zarezerwowana usługa, zobowiązane są zgłosić się w punkcie Informacji lotniskowej w strefie odpraw biletowo-bagażowych check-in Kraków Airport nie wcześniej niż na 3 godziny i nie później niż 1,5 godziny przed planową godziną odlotu.
18. Osoby podróżujące powinny być w posiadaniu dokumentów wymaganych podczas danej podróży lotniczej.
19. Pasażerowie korzystający z usługi podlegają odprawie biletowo-bagażowej, granicznej i celnej oraz kontroli bezpieczeństwa (Fast Track) przy stanowiskach zlokalizowanych w Terminalu pasażerskim.
20. Pasażerowie zobowiązani są do poddania się wymaganiom 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.
21. 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.

22. 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.
23. Pasażerowie, jak również osoby im towarzyszące lub znajdujące się pod ich opieką i korzystające z usługi, ponoszą wobec Kraków Airport oraz osób trzecich wyłączną odpowiedzialność za szkody przez nich wyrządzone.
24. Na terenie Kraków Airport zabrania się palenia tytoniu, w tym palenia papierosów elektronicznych poza miejscami do tego wyznaczonymi.
25. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania osób, dla których rezerwowana jest usługa o obowiązujących zasadach realizacji usługi.
26. Filmowanie oraz fotografowanie pracowników w celu rozpowszechniania ich wizerunku, bez ich zgody jest zabronione.

Aktualizacja: 10 marca 2025 r.