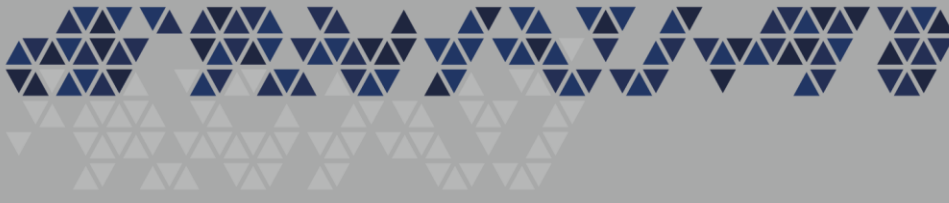
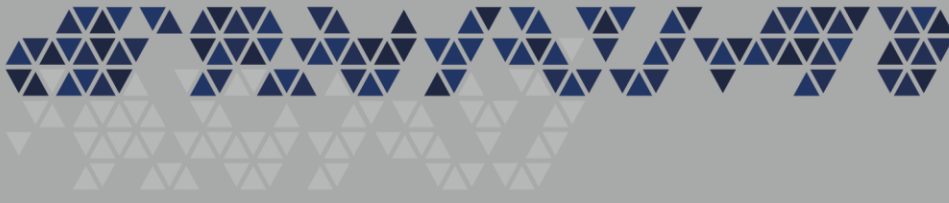


USŁUGA VIP W KRAKÓW AIRPORT REGULAMIN KORZYSTANIA

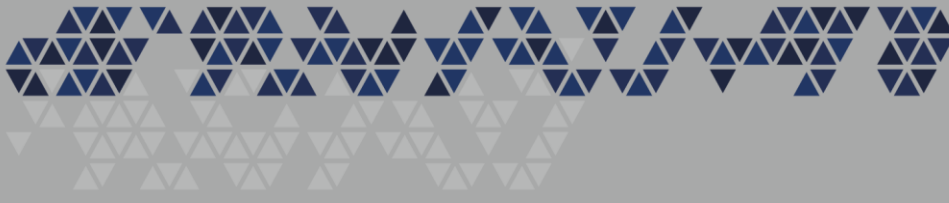
1. Podstawą realizacji usługi jest złożenie rezerwacji poprzez formularz rezerwacji usługi z minimum 24 godzinnym wyprzedzeniem oraz uzyskanie potwierdzenia przyjęcia zlecenia przez spółkę Międzynarodowy Port Lotniczy im. Jana Pawła II Kraków - Balice sp. z o.o., ul. Kpt. M. Medweckiego 1, 32-083 Balice (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 o 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, najpóźniej 24 godziny przed usługą, w formie przelewu, gotówką (do kwoty nieprzekraczającej 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. Osoby niepełnoletnie mogą przebywać w Terminalu VIP wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. Opiekun ponosi odpowiedzialność za dziecko / osobę niepełnoletnią przebywającą w Terminalu VIP.
8. Pracownicy Terminalu VIP są upoważnieni do weryfikacji dokumentu potwierdzającego datę urodzin dziecka / osoby niepełnoletniej.
9. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa osoby przebywające w Terminalu VIP zobowiązane są do bezwzględnego przestrzegania poleceń i podporządkowania się pracownikom służb bezpieczeństwa (Straży Granicznej, Policji, Służbie Ochrony Lotniska) oraz służbom ratowniczym (Lotniskowej Służby Ratowniczo – Gaśniczej), które podejmują odpowiednie działania zgodnie z obowiązującymi procedurami.
10. Osoby przebywające w Terminalu VIP proszone są o zachowanie ciszy oraz o wzajemną życzliwość i tolerancję. W celu zapewnienia komfortu oraz bezpieczeństwa użytkownikom Terminalu VIP, osoby w nim przebywające proszone są o niezakłócanie spokoju i komfortu wypoczynku pozostałym użytkownikom Terminalu VIP. Zabrania się zachowań nieobyczajnych, mogących pogorszyć innych użytkowników i personel Terminalu VIP, w szczególności zachowań agresywnych. Użytkownicy Terminalu VIP zobowiązują się do nienadużywania alkoholu oraz niestosowania niedozwolonych substancji odurzających.
11. Pasażerowie oraz opiekunowie dzieci / osób niepełnoletnich, korzystający z Terminalu VIP ponoszą odpowiedzialność za wszelkie szkody przez nich spowodowane, stanowiące szkodę Kraków Airport, jak również za szkody wyrządzone osobom trzecim przebywającym w Terminalu VIP.
12. Napoje alkoholowe oferowane w Terminalu VIP przeznaczone są wyłącznie dla osób powyżej 18 roku życia. Napoje alkoholowe przeznaczone są wyłącznie do konsumpcji w Terminalu VIP. Personel Terminalu VIP ma prawo do weryfikacji dokumentu potwierdzającego datę urodzenia osoby niepełnoletniej.
13. Obsługa Terminalu VIP nie ponosi odpowiedzialności za skutki spożywania produktów alkoholowych oferowanych w Terminalu VIP. Pasażer ponosi odpowiedzialność za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Terminalu VIP.

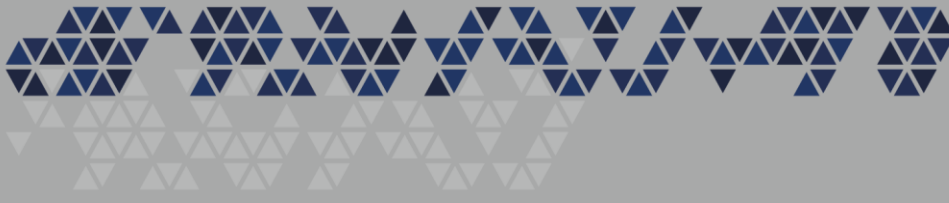


14. W Terminalu VIP obowiązuje zakaz palenia tytoniu, w tym palenia papierosów elektronicznych poza miejscami do tego wyznaczonymi.
15. W przypadku niezastosowania się do zasad obowiązujących w Terminalu VIP personel ma prawo poinformować użytkownika Terminalu VIP o naruszeniu zasad wynikających z niniejszego Regulaminu. Jeżeli użytkownik – pomimo zwrócenia uwagi – nie zastosuje się do obowiązujących zasad, personel ma prawo wezwać służby zapewniające bezpieczeństwo na terenie Kraków Airport w celu wyprowadzenia użytkownika z Terminalu VIP oraz odmówić dalszej realizacji usługi VIP. W takim wypadku zamawiającemu usługę nie przysługuje zwrot poniesionych opłat.
16. 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).
17. 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 VIP 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 uiszczone przez Zamawiającego koszty rezerwacji.
18. 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. Konsument traci prawo do

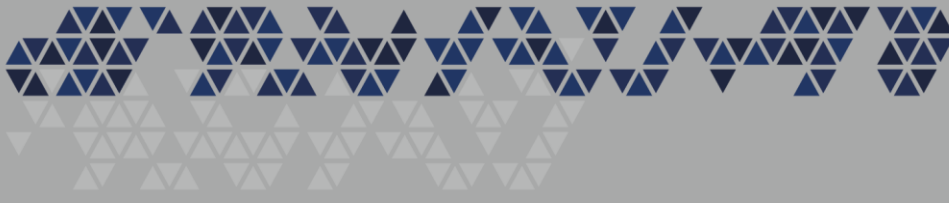


odstąpienia od umowy świadczenia usługi VIP w przypadku braku anulacji zamówienia i niestawienia się w umówionym terminie w miejscu realizacji usługi.

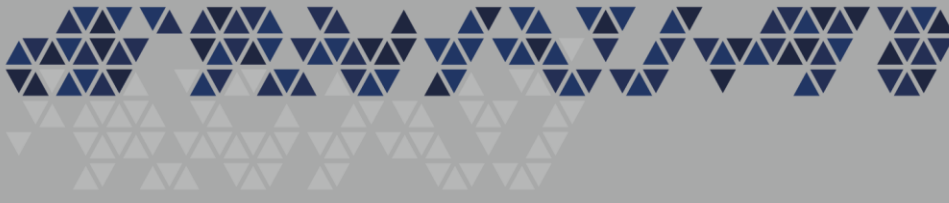
19. Reklamacje dotyczące usługi VIP można składać za pomocą formularza dostępnego na stronie www.krakowairport.pl.
20. Usługa realizowana jest w Terminalu VIP.
21. W Terminalu VIP mogą przebywać wyłącznie osoby wcześniej wskazane w formularzu rezerwacji. Osoby niepełnoletnie muszą znajdować się pod opieką dorosłych.
22. 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).
23. Pasażer podróżujący w tranzycie, to pasażer, który po wylądowaniu i pobycie w Terminalu VIP kontynuuje swoją podróż lotniczą tym samym samolotem.
24. 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).
25. 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.
26. Osoby odlatujące w ruchu krajowym, nieposiadające bagażu rejestrowanego, prosimy o przybycie do Terminala VIP nie później niż 30 minut przed planową godziną odlotu samolotu.



27. 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.
28. Osoby witające mogą korzystać z Terminalu VIP nie wcześniej niż 30 minut przed planową godziną przylotu samolotu.
29. Dopuszcza się możliwość powitania / pożegnania pasażerów, dla których zlecona jest usługa VIP, na płycie lotniska. Szczegółowe informacje w tym zakresie udziela obsługa Terminala VIP.
30. Za pobyt pasażerów, osób żegnających / witających, w Terminalu VIP powyżej 2 godzin pobierana jest opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem.
31. 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.
32. 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.
33. Osoby podróżujące powinny być w posiadaniu dokumentów wymaganych podczas danej podróży lotniczej.
34. 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).
35. W przypadku wystąpienia nieregularności lotniczych, wszelkie zmiany rezerwacji połączenia lotniczego lub inne zmiany związane z lotem dokonywane są indywidualnie przez pasażera, z wyłączeniem pośrednictwa personelu Terminalu VIP.

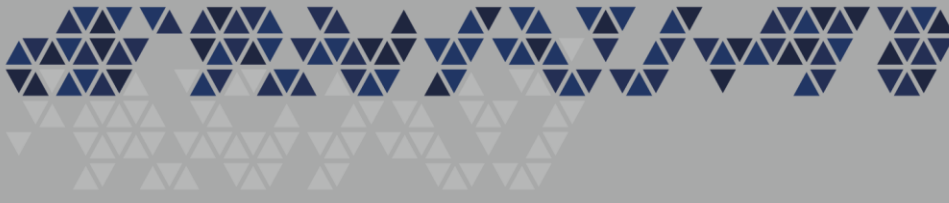


36. Istnieje możliwość zamówienia oferty gastronomicznej w zakresie szerszym niż dostępna w ramach usługi. Szczegółowych informacji udziela obsługa Terminalu VIP pod numerem telefonu +48 12 639 33 04. Realizacja usługi gastronomicznej jest możliwa po złożeniu dodatkowego zamówienia zaznaczając na formularzu 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.
37. Pasażerowie korzystający z usługi podlegają odprawie granicznej i celnej oraz kontroli bezpieczeństwa w Terminalu VIP. Pasażerowie oraz osoby towarzyszące zobowiązani są do poddania się wymagany 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.
38. 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.
39. 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 operacyjnymi lub bezpieczeństwa.
40. 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.

41. Kraków Airport zastrzega sobie prawo do zmian warunków realizacji usługi, o czym niezwłocznie powiadomi zamawiającego. W przypadku zmiany warunków realizacji przedmiotowej usługi zamawiający może przyjąć nowe warunki realizacji lub rezerwację anulować.
42. Pasażerowie, jak również osoby im towarzyszące lub znajdujące się pod ich opieką i korzystające z usługi, ponoszą wobec Kraków Airport, osób trzecich, jak i podmiotu, przy udziale którego usługa jest realizowana, wyłączną odpowiedzialność za szkody przez nich wyrządzone w Terminalu VIP, jak i w środkach transportu do i z samolotu, dostępnych w ramach usługi.
43. Zamawiający jest zobowiązany do poinformowania osób, dla których rezerwowana jest usługa o obowiązującym Regulaminie realizacji usługi.
44. Kraków Airport nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pasażera pozostawione w Terminalu VIP. Rzeczy pozostawione będą przekazywane do Biura Rzeczy Znalezionych znajdującym się na lotnisku Kraków Airport / tel. +48 12 639 36 95; email: lostandfound@krakowairport.pl.
45. 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.



- 46.** Filmowanie oraz fotografowanie pracowników oraz osób przebywających w Terminalu VIP, w celu rozpowszechniania ich wizerunku, bez ich zgody jest zabronione.