

REGULAMIN ZAKUPU BILETÓW LOTNICZYCH

§1. INTERPRETACJA

1. O ile kontekst nie stanowi inaczej, terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w §2 niniejszego Regulaminu.
2. Frost Group Mateusz Mróz, działający jako podmiot prowadzący i koordynujący sprzedaż biletów lotniczych dla marek: Skitour School, Mountain Climbing School, Bike School, Splitboard Academy, MTB Academy, ustanawia niniejszy regulamin świadczenia usług doradczych i pośrednictwa w zakresie doboru, rezerwacji oraz zakupu Biletów Lotniczych, a także obsługi ewentualnych zmian, wymiany i dodatkowych usług związanych z biletem (dalej: Regulamin).
3. Regulamin określa zasady współpracy między Klientem a Wykonawcą w procesie wyszukiwania, rezerwacji, zakupu oraz obsługi posprzedażowej Biletów Lotniczych, w tym w szczególności sposób wnoszenia opłat, tryb reklamacyjny oraz zasady zmian i zwrotów.

§2. DEFINICJE

1. Bilet Lotniczy – elektroniczny dokument potwierdzający zawarcie umowy przewozu między Klientem a Linią Lotniczą, uprawniający Podróżnego do skorzystania z usługi przewozu zgodnie z warunkami przewozu danej Linii Lotniczej.
2. Wykonawca – Frost Group Mateusz Mróz (działający pod markami: Skitour School, Mountain Climbing School, Bike School, Splitboard Academy, MTB Academy), świadczący na rzecz Klienta usługi doradztwa, doboru i pośrednictwa w rezerwacjach oraz zakupu Biletów Lotniczych, a także obsługę zmian i usług dodatkowych.
3. Klient / Podróżny – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna korzystająca z usług Wykonawcy; dane Podróżnych określa Klient w Zamówieniu.
4. Linia Lotnicza – certyfikowany przewoźnik lotniczy realizujący przewóz pasażerów zgodnie z przepisami prawa lotniczego państwa rejestracji.
5. Ogólne Warunki Przewozu – ogólne warunki przewozu obowiązujące u danej Linii Lotniczej, regulujące m.in. przewóz osób i bagażu oraz odpowiedzialność przewoźnika.
6. Szczególne Warunki Przewozu – postanowienia taryfowe i szczegółowe zasady dotyczące wybranej oferty przewozowej danej Linii Lotniczej (Taryfa).
7. Taryfa – zasady i warunki uczestnictwa w przewozie określone przez Linię Lotniczą dla danej oferty, w tym opłaty za zmiany, zwroty i niepojawienie się na locie (no-show).

8. Serwis – kanały komunikacji i sprzedaży wykorzystywane przez Wykonawcę w celu przyjmowania Zamówień i obsługi Klienta, w tym formularze online oraz kontakt mailowy/telefoniczny wskazywane przez Wykonawcę.
9. Płatność Online – płatność elektroniczna zainicjowana w toku składania Zamówienia lub po jego złożeniu na podstawie instrukcji przekazanych przez Wykonawcę, realizowana za pośrednictwem zewnętrznych operatorów płatności.
10. Zamówienie – zestaw danych i dyspozycji Klienta niezbędnych do wyszukania, rezerwacji i/lub zakupu Biletu Lotniczego oraz ewentualnych usług dodatkowych, przesłany Wykonawcy za pośrednictwem Serwisu.
11. Opłata Serwisowa – wynagrodzenie należne Wykonawcy za czynności doradcze, operacyjne i pośrednictwa lub obsługi zmian/zwrotów w ramach Zamówienia, pobierane według stawek określonych w Regulaminie.
12. Siła wyższa – zdarzenie zewnętrzne niemożliwe (lub prawie niemożliwe) do przewidzenia i zapobieżenia jego skutkom, w tym m.in. klęski żywiołowe, epidemie, zamieszki, działania zbrojne, blokady granic, strajki generalne, decyzje władz wpływające na możliwość realizacji przewozu.
13. Umowa – umowa o świadczenie usług pośrednictwa w zakupie Biletu Lotniczego zawierana pomiędzy Klientem a Wykonawcą; umowa przewozu zawierana jest między Klientem a Linią Lotniczą.

§3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Wykonawca działa jako pośrednik (zastępca pośredni) w imieniu i na rzecz Klienta w zakresie wyszukiwania, rezerwacji, zakupu oraz obsługi Biletów Lotniczych, jak również w sprawach odprawy i reklamacji kierowanych do Linii Lotniczych. Klient udziela Wykonawcy stosownego pełnomocnictwa do wykonania tych czynności.
2. Potwierdzenie rezerwacji i informacje o zakupie Biletu Lotniczego przesyłane są Klientowi po dokonaniu niezbędnych czynności operacyjnych. Wyłącznie wystawienie elektronicznego biletu (e-ticket) przez Linie Lotniczą po zaksięgowaniu środków stanowi podstawę do realizacji podróży.
3. Z chwilą zainicjowania przez Wykonawcę czynności zmierzających do zakupu Biletu Lotniczego Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

§4. ZAMÓWIENIE

1. Świadczenie usług przez Wykonawcę rozpoczyna się w momencie złożenia Zamówienia i dokonania płatności zaliczkowej lub całości Wynagrodzenia zgodnie z instrukcją płatniczą.

2. Klient zobowiązuje się do zapoznania z Ogólnymi i Szczególnymi Warunkami Przewozu właściwymi dla przewoźników realizujących jego trasę. Na życzenie Klienta Wykonawca wskaże właściwe dokumenty i źródła.
3. Ze względu na międzynarodowy charakter usług, część dokumentów przewozowych może być dostępna wyłącznie w języku angielskim. Klient może zwrócić się do Wykonawcy o pomoc w zrozumieniu kluczowych postanowień.
4. Wynagrodzenie należne Wykonawcy obejmuje cenę Biletu Lotniczego oraz, w razie wyboru, usługi dodatkowe (np. bagaż rejestrowany, przewóz sprzętu sportowego, wybór miejsca, priorytet wejścia na pokład).
5. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność danych przekazanych Wykonawcy, w szczególności danych dokumentów podróży. Błędne dane mogą skutkować dodatkowymi kosztami lub odmową przewozu przez Linie Lotnicze.
6. Przed zatwierdzeniem Zamówienia i płatnością Klient powinien zweryfikować poprawność wszystkich danych. W razie podania danych nieprawdziwych Wykonawca może powiadomić właściwe organy.
7. Klient jest zobowiązany do samodzielnego sprawdzenia warunków wjazdu/wyjazdu do państw tranzytowych i docelowych (wizy, paszporty, zezwolenia). Dokument podróży powinien być ważny przez okres wymagany przez dane państwo, zwyczajowo co najmniej 6 miesięcy od planowanej daty powrotu, o ile przepisy nie stanowią inaczej.
8. W przypadku braku płatności, podejrzenia naruszenia przepisów lub zmiany warunków rezerwacji przez Linie Lotnicze bez możliwości niezwłocznego kontaktu z Klientem, Wykonawca nie odpowiada za brak finalizacji Zamówienia.
9. Wykonawca informuje, iż z uwagi na uwarunkowania poszczególnych Linii Lotniczych, zamówienie Biletu Lotniczego nie jest jednoznaczne z zakupem Biletu Lotniczego. Jedynie wystawienie elektronicznego Biletu Lotniczego po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku bankowym Wykonawcy lub operatora płatności elektronicznej, z którego usług korzysta Wykonawca stanowi podstawę do odbycia podróży.

§5. ZMIANY W WYSTAWIONYCH BILETACH LOTNICZYCH

1. Możliwość i koszt dokonania zmian po wystawieniu biletu zależą od Taryfy i warunków Linii Lotniczej. Nie wszystkie taryfy dopuszczają zmiany.
2. Zmiany mogą wiązać się z opłatami taryfowymi (np. różnica w cenie, opłata za zmianę) określonymi przez Linie Lotnicze. Dodatkowo Wykonawca pobiera Opłatę Serwisową za obsługę zmiany. Standardowa Opłata Serwisowa za zmianę wynosi 300 zł brutto za każdy Bilet Lotniczy objęty dyspozycją zmiany.

3. Dyspozycję zmiany Klient składa mailowo na adres wskazany przez Wykonawcę, podając imię i nazwisko Podróżnego oraz numer rezerwacji/biletu. Wykonawca potwierdzi możliwość i łączny koszt przed dokonaniem zmian.

§6. ANULOWANIE REZERWACJI PRZEZ KLIENTA

1. Przed wystawieniem biletu Klient może zrezygnować z rezerwacji. Wykonawca pobiera wówczas Opłatę Serwisową w wysokości **250 zł brutto**, potrącaną z wpłaconych środków lub płatną odrębnie.

2. Klient przyjmuje do wiadomości, że anulowana rezerwacja może nie zostać odtworzona na pierwotnych warunkach cenowych lub czasowych.

§7. ANULOWANIE LUB ZMIANY REZERWACJI PRZEZ LINIĘ LOTNICZĄ

1. Informacje o zmianach statusu rezerwacji przekazywane przez Linie Lotniczą są niezwłocznie komunikowane Klientowi przez Wykonawcę na dane kontaktowe wskazane w Zamówieniu.

2. W przypadku biletów łączonych (np. różni przewoźnicy dla odcinków w jedną stronę i powrotną), anulowanie jednego z odcinków przez przewoźnika nie powoduje automatycznego anulowania pozostałych biletów. Zwroty i odszkodowania rozpatrywane są zgodnie z warunkami właściwych przewoźników i nie obejmują wynagrodzenia Wykonawcy za zrealizowane usługi.

§8. ZWROT BILETU LOTNICZEGO

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że po pełnym wykonaniu usługi pośrednictwa przez Wykonawcę (na wyraźne żądanie Klienta) prawo do odstąpienia od umowy o świadczenie usług pośrednictwa nie przysługuje, zgodnie z przepisami o prawach konsumenta.

2. Warunki zwrotu Biletu Lotniczego (w tym ewentualne potrącenia) określa Taryfa danej Linii Lotniczej. Niektóre taryfy promocyjne nie przewidują zwrotów.

3. W przypadku procedowania zwrotu za pośrednictwem Wykonawcy pobierana jest Opłata Serwisowa za obsługę zwrotu w wysokości **250 zł brutto** za każdy zwracany bilet, niezależnie od rozliczeń z Linie Lotniczą.

4. Środki należne Klientowi z tytułu zwrotu wypłacane są po otrzymaniu rozliczenia od właściwej Linii Lotniczej, nie później niż w terminie 14 dni od wpływu środków do Wykonawcy, na rachunek wskazany przez Klienta.

§9. REALIZACJA PŁATNOŚCI

1. Zapłata za bilety i usługi dodatkowe odbywa się wyłącznie formami Płatności Online udostępnianymi przez operatorów płatności współpracujących z Wykonawcą.

2. Płatności Online podlegają zasadom i regulaminom właściwych operatorów oraz banków. Operator może naliczać własne opłaty – informacje o ewentualnych kosztach dodatkowych są przekazywane Klientowi przed dokonaniem płatności.

§10. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Reklamacje dotyczące usług pośrednictwa świadczonych przez Wykonawcę należy składać w formie pisemnej lub mailowej na adres wskazany przez Wykonawcę, w terminie 7 dni od dnia powzięcia informacji o podstawach reklamacji.
2. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta (imię, nazwisko/nazwa, dane kontaktowe) oraz numer biletu / rezerwacji / Zamówienia. Należy przedstawić opis zdarzenia i, o ile to możliwe, załączniki potwierdzające.
3. Reklamacje rozpatrywane są niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od potwierdzenia wpływu. O sposobie rozpatrzenia Wykonawca informuje tą samą drogą, którą reklamację złożono.
4. W zakresie niewykonania lub nienależytego wykonania przewozu przez Linie Lotniczą roszczenia kierowane są do właściwego przewoźnika zgodnie z jego zasadami. Wykonawca, na żądanie Klienta, może przekazać reklamację do przewoźnika.

§11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE I PRZYKŁADOWE STAWKI OPŁAT SERWISOWYCH

1. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie spory będą rozpatrywane przez sąd powszechny właściwy według przepisów prawa.
3. Wykonawca może jednostronnie zaktualizować Regulamin. Do umów zawartych przed zmianą stosuje się wersję obowiązującą w dacie zawarcia umowy.
4. Regulamin obowiązuje od 12.08.2025 r.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji i obowiązuje do czasu odwołania lub zmiany.