Regulamin

Właściciel i operator serwisu: www.flipo.pl

Nazwa: pelicantravel.com s.r.o.

Siedziba: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika

Wpis w rejestrze handlowym: OS (Sądu Rejonowego) Bratysława III, Oddział Sro [s. z o.o.], Wkładka nr. 32895/B

KRS: 35897821
NIP: 2021871225
VAT UE: SK2021871225

Kontakt:

Bilety lotnicze
info@flipo.pl
+48 22 295 36 56

(dalej też jako "Flipo")

aktualizacja: 21.10.2026

A. OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY BILETÓW LOTNICZYCH
   I. Definicje
   II. Warunki i sposób rezerwacji
   III. Ogólne umowne warunki sprzedaży biletów lotniczych tanich linii lotniczych
   IV. Regulamin warunków sprzedaży biletów Multicity
   V. Regulamin ogólny sprzedaży Biletów Łączonych
   VI. Bilety lotnicze częściowo lub w całości opłacane Voucherem za anulowaną podróż
B. WSPÓLNE POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW, KTÓRE MAJĄ ZASTOSOWANIE W SPRZEDAŻY BILETÓW LOTNICZYCH, POŚREDNICTWA W SPRZEDAŻY UBEZPIECZEŃ ORAZ INNYCH PRODUKTÓW/USŁUG
   I. Pośrednictwo w zawieraniu polis ubezpieczeniowych
   II. Sprzedaż biletów na przewozy
   III. Wyszukiwanie zakwaterowania w hotelach/hostelach
   IV. Wynajem samochodów
   V. Online check-in
   VI. Priority Boarding
   VII. Doręczanie
   VIII. Warunki dokonywania płatności za świadczone usługi
   IX. Dane osobowe
   X. Oświadczenia klienta
   XI. Postępowanie reklamacyjne
   XII. KUPON PODARUNKOWY

a. Specjalne kupony podarunkowy
b. Kod zniżkowy
XIII. Postanowienia końcowe
XIV. Zakwaterowanie - booking.com
XV. Bilety wstępu
C. OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU ZAWARTE W PRZEPISACH IATA
I. Ogólne warunki przewozu zawarte w przepisach IATA
D. TABELA OPŁAT SERWISU FLIPO
I. Informacje o opłatach serwisu Flipo
II. Rodzaj opłaty

A. OGÓLNE WARUNKI SPRZEDAŻY BILETÓW LOTNICZYCH

I. Definicje

1. REZERWACJA – dane elektroniczne w ogólnoświatowym systemie rezerwacyjnym i w systemie konkretnego przewoźnika dotyczące klienta, który zdecydował się korzystać z jego usług przewozowych. Zawiera dane pasażera – imię i nazwisko, płeć, data urodzenia (w przypadku dzieci, młodzieży, studentów, niemowląt i emerytów), informacje o planie podróży włącznie danych o linii lotniczej i lotach. Może zawierać również specjalne wymogi klienta i dane o rezerwacji dokładnego miejsca siedzącego w samolocie, w przypadku, że określona linia lotnicza umożliwia tą rezerwację, w innym przypadku jest możliwe zarezerwować wybrane miejsce siedzącego dopiero podczas odprawy (check-in) przed wylotem.

2. REZERWACJA GRUPOWA – rezerwacja z minimalną liczbą osób 10.

3. BILET LOTNICZY - umowa pomiędzy klientem a liniami lotniczymi (przewoźnikiem lotniczym) na zapewnienie przewozu pasażera i jego bagażu oraz ewentualnych usług dodatkowych związanych z tym przewozem w zakresie podanym na bilecie. W momencie zapłaty za bilet lotniczy klient automatycznie dobrowolnie akceptuje niniejszą umowę wraz z jej warunkami, warunkami taryfy, w jakiej zarezerwował bilet, jak również z warunkami anulowania i ewentualnych zmian biletu. Aktualne warunki niniejszej umowy są dostępne dla klienta podczas składania zamówienia, a także znajdują się bezpośrednio na stronie internetowej konkretnych linii lotniczych. Umowa zostaje zawarta dopiero w momencie wystawienia/zakupu biletu lotniczego u konkretnego przewoźnika, o czym klient jest informowany drogą elektroniczną.
Firma Flipo podczas zamawiania przewozu pasażera oraz jego bagażu występuje w imieniu pasażera jedynie jako pośrednik płatności, gdzie klient przekazuje całkowitą kwotę za bilet, którą następnie Flipo przekazuje linii lotniczej za pośrednictwem IATA – Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych. Z tego powodu firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w wyniku niezrealizowania przewozu z winy linii lotniczych. W pełni odpowiadają za nie linie lotnicze jako przewoźnik, który na podstawie umowy zobowiązany jest do zapewnienia przewozu klienta.

Informacje dotyczące wspólnych reguł systemu odszkodowania i pomocy pasażerom w przypadku odmówienia wejścia na podkład samolotu, odwołania albo wielkiego spóźnienia lotów, ustalonych przez Parlament Europejski, można uzyskać na nr. tel. 00 800 6 7 8 9 10 11 albo dla większej ilości języków tutaj: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

Cena biletu jest składnią następujących elementów:
- cena taryfy biletu lotniczego
- opłata paliwowa
- opłaty lotniskowe i podatki ustalane przez władze właściwego państwa
- opłata transakcyjna portalu Flipo

UWAGA:

Loty należy wykorzystać dokładnie w takiej kolejności, w jakiej zostały wystawione na bilecie lotniczym. W przypadku niewykorzystania któregokolwiek odcinka lotu z łączonego biletu lotniczego, linia lotnicza ma prawo do natychmiastowego anulowania pozostałych lotów bez jakiejkolwiek rekompensaty za ewentualną szkodę klienta, która mogłaby powstać z powodu anulacji lotów.linia lotnicza zastrzega sobie prawo do zmiany/odwołania lotu oraz odmowy przewozu osoby, która w momencie nabycia biletu lotniczego naruszyła obowiązujące prawo lub taryfę, zasady czy przepisy linii lotniczej. Te ograniczenia nie dotyczą większości niskobudżetowych linii lotniczych, które dopuszczają możliwość niewykorzystania pierwszego odcinka i rozpoczęcie podróży od kolejnego. Radzimy, aby możliwość niewykorzystania któregoś z odcinków podróży w konkretnej rezerwacji sprawdzili Państwo, kontaktując się z Centrum Obsługi Klienta.

4. ELEKTRONICZNY BILET LOTNICZY – dane w elektronicznym systemie linii lotniczych, w którym są bezpiecznie przechowywane wszystkie szczegóły dotyczące podróży. Nie jest konieczne mieć z sobą elektroniczny bilet lotniczy podczas odprawy na lotnisku. Flipo poleca mieć ze sobą wydruk potwierdzenia elektronicznego biletu lotniczego.

5. PAPIEROWY BILET LOTNICZY – lotniczy przewoźny dokument wartościowy, który jest niezbędne mieć ze sobą zawsze przy odlocie i pokazać podczas odprawy na lotnisku.

6. KARTA POKŁADOWA (boarding pass) – dokument wydany przez linię lotniczą (w formie papierowej lub elektronicznej) po dokonaniu odprawy (check-in) online lub przy odprawie na lotnisku, który potwierdza, że pasażer został odprawiony na dany lot i ma przydzielone miejsce w samolocie. Kartę pokładową należy mieć przy sobie zawsze w chwili wylotu, w formie papierowej lub elektronicznej. Bez karty pokładowej pasażerowi zostanie odmówione wejście na pokład oraz świadczenie usług przewozowych zgodnie z umową przewozu. Karta pokładowa może zostać udostępniona pasażerowi również w formie elektronicznej za pośrednictwem aplikacji mobilnej przewoźnika lotniczego, przy czym niektórzy przewoźnicy mogą wymagać jej okazania

wyłącznie w tej formie. Na karcie pokładowej zazwyczaj widnieje godzina rozpoczęcia boardingu (gate opens) oraz godzina jego zamknięcia (gate closes). Po zamknięciu wejścia na pokład (boarding closure) pasażerowie, którzy nie znajdują się na pokładzie, nie są dopuszczani do wejścia do samolotu.

7. CENA BILETU LOTNICZEGO - cena przewoźnych usług lotniczych.

8. OPŁATY LOTNISKOWE – opłaty pobierane miastem, państwem, albo krainą w trakcie odlotu. Zwykle jest opłata ta pobierana razem z opłatą przewozową – ceną biletu – chociaż w niektórych przypadkach są opłaty lotniskowe płacone bezpośrednio na lotnisku (zwłaszcza w niektórych krajach Azji, Afryki i Ameryki Południowej).

9. OPŁATA MANIPULACYJNA FLIPO – stanowi opłatę za pośrednictwo w zakupie biletu przez klienta. Obejmuje ona również koszty Flipo, takie jak koszty technologiczne i administracyjne związane z organizacją zakupu biletu.

10. APIS - Dodatkowe informacje na temat podróżnych (Advance Passenger Information System)

Na podstawie przepisów prawa poszczególnych państw niektóre spółki lotnicze, zwłaszcza w przypadku lotów międzynarodowych, wymagają podawania dodatkowych informacji o pasażerach do rezerwacji przed odlotem. Dotyczy to takich danych jak numer paszportu (lub dowodu osobistego, o ile do danego państwa można podróżować na ten dokument), obywatelstwo pasażera, data urodzenia, płeć, państwo wydania i termin ważności dokumentu podróżnego, miejsce pobytu itp. Niniejsze dane należy obowiązkowo podać w rezerwacji przed odlotem. W celu bezproblemowego odlotu, przebiegu lotu i przekroczenia granicy państwa docelowego lub państwa międzylądowania istotne jest, aby przekazywane dane były dokładne i prawdziwe. Za poprawność danych i terminowość ich przekazania odpowiada pasażer. Dane każdego pasażera należy podać spółce lotniczej lub spółce Flipo, która przekaże je spółce lotniczej, niezwłocznie po zakupie biletu lotniczego przed odlotem w aplikacji Zarządzanie zamówieniami, jeśli z uwzględnieniem połączeń lotów na bilecie będzie możliwe ich umieszczenie, lub najpóźniej 3 dni przed odlotem za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeśli bilet zostanie kupiony poniżej 3 dni przed odlotem, pasażer ma obowiązek podać je niezwłocznie po otrzymaniu biletu w aplikacji Zarządzanie zamówieniami, o ile z uwzględnieniem połączeń lotów na bilecie jest możliwe umieszczenie tych danych, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeśli pasażer nie dostarczy tych danych na czas lub jedna z danych będzie nieprawidłowa bądź nie zostanie podana, spółka lotnicza może domagać się opłaty za korektę biletu pasażera i/lub za czynności związane z wydaniem nowego biletu pokładowego, albo na lotnisku, albo dodatkowo za pośrednictwem spółki Flipo. Spółka lotnicza może też w takim przypadku odmówić przewozu pasażera bez prawa do zwrotu ceny za niewykorzystane przeloty na bilecie. Jeśli sankcja zostanie zastosowana za pośrednictwem spółki Flipo, Flipo ma prawo

egzekwować ją od danego pasażera, który naruszając obowiązek poinformowania, doprowadził do zastosowania sankcji przez przewoźnika lotniczego.

II. Warunki i sposób rezerwacji

a) Rejsowe linie lotnicze (zrzeszone w IATA - International Air Transport Association)

1. Flipo prowadzi serwis internetowy z wyszukiwarką na stronie www.flipo.pl lub na stronie partnera handlowego oferującego usługi firmy Flipo, za pośrednictwem którego klient ma możliwość wyszukania aktualnie dostępnych połączeń lotniczych na podstawie warunków wprowadzonych do formularza wyszukiwania (miejsce wylotu do miejsca docelowego, data wylotu, miejsce powrotu, data powrotu...), a jednocześnie zamówić odpowiadające mu i wybrane połączenie. Następnie Flipo wygeneruje klientowi na podstawie wybranego sposobu płatności potwierdzenie przyjęcia zamówienia i prześle mu dokumenty niezbędne do dokonania płatności lub potwierdzenie dokonanej płatności. Za swoje usługi Flipo nalicza opłatę według aktualnego cennika opłat „Regulamin" część E za osobę. W pierwszym kroku zamówienia zawsze podaje się najniższą cenę na wybrany bilet lotniczy, który jest w ofercie i dla którego zastosowano najwyższy ewentualny upust od opłat serwisowych jaki Flipo oferuje na dany bilet. Dla biletu można zastosować upusty od opłat serwisowych w różnych wysokościach, a bilet lotniczy może być w ofercie Flipo także bez upustu od opłat serwisowych. Konkretna wysokość opłat serwisowych i poszczególnych upustów to wynik algorytmu systemu, którego specyfikacja jest przedmiotem tajemnicy handlowej, klient może ją jednak zawsze zobaczyć w kalkulacji ceny, jeszcze przed rozpoczęciem operacji płatniczej. Jeśli klient jest zainteresowany sporządzeniem oferty lotów przez agenta Biura Obsługi Klienta, może przesłać swój wniosek przez zakładkę „Kontakty" lub z własnego adresu e-mail. Za pośrednictwem wyszukiwarki na stronie internetowej nie można dokonywać skomplikowanych rezerwacji, które zawierają kilka oddzielnych lotów lub oddzielnych biletów albo jeśli klient chce w trakcie wycieczki zatrzymać się na kilka dni w miejscu tranzytowym, podczas lotu do lub z miejsca docelowego. Zapytanie o taką ofertę klient może wysłać na adres e-mail Biura Obsługi Klienta. Następnie po zatwierdzeniu oferty przez klienta agent prześle klientowi e-mailem dokumenty niezbędne do dokonania płatności. Podczas składania zamówienia przez Biuro Obsługi Klienta zawsze zostaje naliczona opłata za świadczone usługi według aktualnego cennika opłat „Regulamin" część E za osobę.

Klient jest zobowiązany podać adres e-mail i numer telefonu, pod którym jest dostępny aż do zakończenia wycieczki, w przeciwnym wypadku nie musi być terminowo i prawidłowo informowany o zmianach rozkładu lotów czy anulowaniu lotów, mających wpływ na jego bilet i realizację wycieczki. Ponieważ informacje te mogą być wysyłane również w formie

SMS, klient jest zobowiązany podać numer telefonu komórkowego odbierającego wiadomości SMS. Jeśli klient nie poda numeru telefonu komórkowego, będzie otrzymywał informacje na e-mail.

2. Klient ma możliwość sprawdzić aktualny stan wolnych miejsc w samolotach i aktualne ceny 24 godziny dziennie. Rezerwację na konkretny lot można założyć w przypadku, że wybrany wylot jest później niż 2 dni od dnia, kiedy chce klient rezerwacje złożyć. Przykład: dnia 10. Października nie można złożyć rezerwacje na 10., 11., i na 12. Października. Na te dni będzie możliwe przeglądać wolne loty i aktualne dostępne ceny. W takim przypadku może klient kontaktować Centrum Obsługi Klinta klienta i złożyć rezerwację przez telefon. Najwcześniejszą rezerwację będzie możliwe złożyć na 3. Października. W przypadku, że klient się interesuje rezerwacją dotyczącą wylotu za mniej niż 2 dni, rezerwacji może dokonać telefonicznie w Centrum Obsługi Klienta e-mailem albo przez telefon.

3. Po złożeniu rezerwacji zostanie klientowi automatycznie wygenerowany kod rezerwacji oraz wysłane potwierdzenie rezerwacji drogą mailową. Klient zobowiązany jest sprawdzić rezerwację na stronie internetowej w zakładce Zarządzanie zamówieniem gdzie do pola "Kod rezerwacji" wprowadzi swój kod rezerwacji i do pola "Nazwisko" wprowadzi swoje nazwisko, ewentualnie nazwisko pasażera bez polskich znaków diakrytycznych. W przypadku wyboru natychmiastowej płatności podczas dokonywania rezerwacji, klient powinien skontrolować rezerwację w kroku Podsumowanie, jeszcze przed jej zatwierdzeniem i przejściem do wybranej bramki płatniczej. W przypadku jakichkolwiek niezgodności danych w rezerwacji, klient zobowiązany jest niezwłocznie skontaktować się z Flipo przed dokonaniem płatności za rezerwację, drogą pisemną, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie. Za niezgodność uważane jest niepoprawnie podane imię lub nazwisko bądź płeć pasażera, ewentualnie też nazwisko podane zamiast imienia (i A. II. odwrotnie), podanie tytułu akademickiego, podanie tylko jednego imienia pasażera w sytuacji, gdy w dokumencie podróży podane są dwa itp. W przypadku jeśli klient poda dwa imiona oraz/lub dwa nazwiska oddzielone odstępem, na wystawionym bilecie mogą być te dane, po przetworzeniu przez system rezerwacyjny, widoczne bez odstępów. Jest to poprawny i powszechnie uznawany zapis i nie jest on uważany za błędny, a klient może taki bilet wykorzystać. W przypadku, gdy klient nie sprawdzi w taki sposób rezerwacji i Flipo nie zwróci jego uwagi na podobne niezgodności przed dokonaniem płatności za rezerwację, Flipo nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek ewentualne szkody, które mogłyby powstać po stronie klienta w wyniku takiego zdarzenia oraz niezgodności w rezerwacji . Jeżeli w wyniku wystąpienia niezgodności dojdzie do anulowania rezerwacji i dokonanie nowej rezerwacji identycznych lotów okaże się niemożliwe, bądź można będzie jej dokonać tylko za wyższą cenę, Flipo nie ponosi odpowiedzialności również za konsekwencje anulacji rezerwacji pierwotnej.

Flipo zaleca klientom, aby sprawdzali przede wszystkim:
1) imię i nazwisko w formacie, w jakim jest podane w ważnym dowodzie podróży, na który pasażer będzie podróżować, oraz płeć
2) miasto odlotu i powrotu oraz miasta tranzytowe

3) data odlotu i powrotu
4) czasy lotów
5) część - Informacje o usługach lotniczych - w którą należy kliknąć. Znajduje się tu np. informacja jeśli samolot podczas dalekiego rejsu ma przystanek w celu zatankowania. Klient kontynuuje lot tym samym samolotem, dlatego ten punkt tranzytowy nie jest wyszczególniony w dzienniku podróży. Ponieważ samolot należy opuścić na czas tankowania, Klient powinien sprawdzić wymogi wizowe w takich miastach tranzytowych.

Poza tym tutaj klient znajdzie również dodatkowe informacje dotyczące lotu jak np. Czas przelotu, typ samolotu, informacje dotyczące zaakceptowania/odrzucenia rodzaju posiłku, miejsca siedzącego, albo innej specjalnej usługi.

Flipo ma prawo żądać w momencie zawierania umowy pośrednictwa zakupu biletu lotniczego 100% ceny biletu oraz wszystkich zamówionych usług lub może zaoferować klientowi możliwość podziału płatności za zamówienie (tzw. Flexi Płatność), które obejmuje bilet lotniczy, w zależności od całkowitej wartości zamówienia oraz daty wylotu. Flexi Płatność jest płatną usługą, która umożliwia wystawienie rezerwacji już po zaksięgowaniu indywidualnie ustalonej części wartości zamówienia. Jej wysokość jest podana w procesie rezerwacji online (dla zamówień online), w podsumowaniu zamówienia (dla zamówień offline), a także na fakturze pro forma i fakturze (dla zamówień online i offline). Opłata za Flexi Płatność jest bezzwrotna.

Zaliczka w minimalnej wysokości 34% całkowitej wartości zamówienia jest płatna w dniu jego utworzenia. Dopłata lub dopłaty (dalej „dopłata”) do całkowitej wartości zamówienia muszą zostać opłacone przez klienta (zamawiającego) najpóźniej 35 dni przed datą wylotu lub rozpoczęciem korzystania z usług. Wysokość i termin płatności dopłaty zostaną ustalone indywidualnie z klientem przed zawarciem umowy, a instrukcje dotyczące sposobu i terminów płatności klient znajdzie również w potwierdzeniu przyjęcia zamówienia oraz w szczegółach zamówienia. Niektóre usługi wymienione w zamówieniu mogą podlegać obowiązkowej pełnej płatności w dniu jego utworzenia – kwota ta zostanie proporcjonalnie uwzględniona przy uiszczaniu reszty należności za zamówienie.

W przypadku, gdy jedno zamówienie obejmuje kilku podróżnych, cena usług w zamówieniu nie jest dzielona między poszczególnych podróżnych i stanowi ich wspólne zobowiązanie. Jeśli pełna kwota zamówienia nie została opłacona, żaden z podróżnych nie ma prawa do częściowego skorzystania z usług. Opłacenie zaliczki zobowiązuje klienta do uregulowania pełnej ceny za zamówione usługi oraz do zaakceptowania warunków dopłat zgodnie z terminami ich płatności.

Możliwość wykorzystania biletu lotniczego oraz możliwość jego zmiany, jak również wykorzystanie niektórych usług, takich jak „Zmiana z dowolnego powodu” i „Ubezpieczenie opóźnienia lotu przy przylocie”, są uzależnione od pełnej zapłaty za całe zamówienie. W przypadku ubezpieczenia od rezygnacji z zamówienia w jednym z produktów

ubezpieczeniowych Europejskiego Towarzystwa Ubezpieczeń, ubezpieczenie to może zostać wykorzystane jeszcze przed całkowitą zapłatą zamówienia, jednak wypłata świadczenia ubezpieczeniowego będzie możliwa jedynie do wysokości kwoty już zapłaconej przez klienta za ubezpieczone usługi, pomniejszonej o koszt ubezpieczenia.

W przypadku anulowania zamówienia, które nie zostało opłacone w całości, prawo do ewentualnego zwrotu kosztów za niewykorzystane usługi zostanie określone zgodnie z warunkami biletu lotniczego ustalonymi przez linię lotniczą. Klientowi zostanie zwrócona ewentualna różnica między kwotą zwróconą przez linię lotniczą a nieuregulowaną pozostałą dopłatą.

Jeżeli klient nie uiści dopłaty w terminie, Flipo zastrzega sobie prawo do anulowania zamówionych usług bez rekompensaty. Zarówno zaliczka, jak i częściowe dopłaty są w takim przypadku bezzwrotne, a klient nie ma prawa do zwrotu już wpłaconych środków za zamówienie.

Warunkiem skorzystania z usługi Flexi Płatność jest to, że osoba, która złożyła zamówienie obejmujące tę usługę (zamawiający bilety lotnicze), jest jednocześnie jednym z podróżnych. W przeciwnym razie Flipo zastrzega sobie prawo do anulowania usługi Flexi Płatność bez rekompensaty oraz anulowania biletów lotniczych i wszystkich zamówionych produktów i usług.

4. Po pomyślnym ukończeniu rezerwacji na www.flipo.pl klientowi otworzy się strona z podziękowaniem, na której jest podany kod rezerwacyjny i dane o locie. Na adres mailowy jest automatycznie wysłane Potwierdzenie Rezerwacji razem z fakturą proforma. Na fakturze są podane wszystkie dane potrzebne do dokonania zapłaty. Ważność rezerwacji jest określona systemem rezerwacyjnym na podstawie warunków linii lotniczej obowiązujących dla określonej taryfy. Przetwarzane będą płatności zaksięgowane na rachunkach spółki Flipo do terminu wymagalności podanego w Dokumentach przy właściwym instrumencie płatniczym wybranym przez klienta. Linia lotnicza może jednak skrócić okres rezerwacji, o czym spółka Flipo poinformuje klienta i przekaże mu skrócone terminy płatności. Jeśli klient reguluje rezerwację w innym dniu niż dzień utworzenia rezerwacji, przed dokonaniem płatności zalecamy mu sprawdzenie aktualnej ceny biletu lotniczego za pośrednictwem Serwisu Klienta. Jeśli klient nie zapłaci całej ceny podanej w Dokumentach do aktualnego terminu płatności, rezerwacja zostanie automatycznie anulowana przez system bez jakiegokolwiek prawa klienta do odszkodowania.Flipo zastrzega sobie prawo do odmowy wystawienia biletu lotniczego w wyjątkowych sytuacjach, które obejmują błąd techniczny oraz tymczasową lub trwałą awarię systemu rezerwacyjnego w wyniku, której system wyświetli nieistniejące połączenie lotnicze, wyprzedany lot pokazuje jako wolny, lot jest dostępny za niewiarygodnie niską cenę itp. Jeżeli z wyżej wymienionych powodów nie jest możliwe wystawienie biletu lotniczego, Flipo niezwłocznie poinformuje klienta o tym fakcie i zaoferuje mu alternatywne rozwiązanie, które najbardziej odpowiadałoby potrzebom klienta i zapewniłoby mu transport. Jeżeli

klient nie zaakceptuje żadnej z oferowanych alternatyw, Flipo niezwłocznie zwraca klientowi otrzymaną płatność w pełnej wysokości tą samą metodą, którą klient dokonał płatności.

W wyjątkowych przypadkach, gdy podczas składania zamówienia online dojdzie do awarii technicznej po stronie systemu rezerwacyjnego lub jeśli klient podczas składania zamówienia online i następującej niezwłocznie po nim płatności nie dotrzyma maksymalnego terminu płatności, a także jeśli podczas składania zamówienia online dojdzie do wyprzedania biletów w danej cenie albo pojawi się uzasadnione podejrzenie, że doszło do nieuprawnionego użycia karty płatniczej, którą płaci klient itp., wybrane przez klienta bilety i związane z nimi usługi nie muszą zostać zarezerwowane/wystawione przez firmę Flipo. W takim przypadku firma Flipo jak najszybciej skontaktuje się z klientem, zapozna go z sytuacją i zaproponuje możliwe rozwiązania. Jeśli klientowi nie odpowiada żadna z proponowanych możliwości, a zamówienie zostało już opłacone, firma Flipo zwróci klientowi całą otrzymaną kwotę z powrotem na rachunek z którego zostało opłacone właściwe zamówienie biletów. Klient nie ma prawa do odszkodowania za szkodę, która powstała w związku z nieutworzeniem rezerwacji/niewystawieniem biletów w wyniku takich wyjątkowych okoliczności.

5. Koniecznością jest, aby wszystkie podane dane osobowe były prawdziwe i poprawne. Informacje te służą do identyfikacji klienta i jego rezerwacji w następnej komunikacji. Jeżeli linia lotnicza żąda dopełnienie następnych dokumentów do wydania biletu lotniczego (numer paszportu, dowodu osobistego, numer „miles and more” karty, kopie dowodu osobistego, kopie paszportu, numer karty kredytowej), klient zostanie o tym powiadomiony przez telefon, albo mailem na podany adres mailowy. Flipo zastrzega sobie prawo do niewystawienia produktu w przypadku, że klient dokumenty te nie dostawi, albo je nie dostawi na czas, bez jakiegokolwiek prawa do odszkodowania za szkodę powstałą w wyniku nie wystawienia produktu. Podaniem danych i zakończeniem rezerwacji klient zgadza się na przetwarzanie podanych danych osobowych za celem wystawienia biletu lotniczego. Jeżeli podane dane będą nieprawdziwe, ew. niepełne Flipo zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zerwania rezerwacji, ew. zmiany ceny albo roszczenia zwrotu szkód spowodowanych podaniem nieprawdziwych danych w pełnej wysokości. W tym przypadku Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody powstałe klientowi.

6. Anulacja rezerwacji ograniczona jest określonymi warunkami:

Anulacja rezerwacji przed jej opłaceniem i wystawieniem biletów wykonywana jest za darmo.
Anulacja rezerwacji w dniu wystawienia biletów (tzw. VOID) możliwa jest tylko w godzinach pracy Centrum Obsługi Klienta, a jej realizacja obciążona jest opłatą według zamieszczonej w części E niniejszego regulaminu.
Anulacja rezerwacji następująca na drugi dzień i później od wystawienia biletów odbywa się zawsze na podstawie Ogólnych Warunków Przewozu zakupionego biletu.

Warunki biletu lotniczego określa i dostarcza bezpośrednio linia lotnicza, z wyjątkiem niektórych „Low Cost" linii lotniczych są one dostarczane wyłącznie w języku angielskim. Nie istnieje możliwość, wysłania tych warunków klientowi w języku polskim, albo innym. Jeżeli klient nie rozumie warunków, albo nie jest możliwe je otworzyć na urządzeniu klienta, polecamy jeszcze przed zapłatą biletu lotniczego kontaktować nasze Centrum Obsługi Klienta.

Polecamy przeczytać całe warunki i zwrócić szczególną uwagę zwłaszcza na części:
Rezerwacja i **wydanie biletów lotniczych** – informacja dotycząca terminu ważności rezerwacji i terminu wydania biletu lotniczego
Minimalny pobyt – jak długo jest konieczne zostać w destynacji, żeby były ważne określone warunki
Maksymalny pobyt – jaką długość pobytu nie można przekroczyć (włącznie zmiany terminu) żeby były ważne określone warunki
Ograniczenie podróży – zwłaszcza w przypadku zmiany biletu lotniczego. Gdy warunki określonej ceny są albo nie są ważne.
Kary – informacje dotyczące możliwości i opłat za zmiany i anulacje.

Warunki zmiany i anulowania są określone dla każdego biletu lotniczego osobno i nie istnieje możliwość ich zmiany ze strony Flipo. Flipo zastrzega sobie prawo do nałożenia dodatkowej opłaty za ewentualne zmiany na już wystawionych biletach, która jest rozliczania według aktualnej tabeli opłat Regulaminu część E Jeżeli się klient znajduje za granicą i interesuje się zmianą lotu powrotnego, może jej dokonać bezpośrednio w najbliższym przedstawicielstwie linii lotniczej. Jeżeli o zmianę będzie żądać Flipo, opłata ta zostanie rozliczona według aktualnej tabeli opłat Regulaminu .

W przypadku zmiany lotu dokonywanej za pośrednictwem Flipo w czasie krótszym niż 48 godzin przed zmienianym lotem, konieczne jest wszystkie opłaty związane z tą zmianą uiścić Flipo najpóźniej do godziny 16:00 w dniu złożenia wniosku o zmianę.

Jeśli klient do biletu lotniczego zakupił ubezpieczenie i chce je skorygować zgodnie z nowymi terminami lotów, konieczne jest, aby jak najszybciej skontaktował się z Serwisem Klienta w celu zmiany umowy ubezpieczeniowej. Zmienionej umowy ubezpieczeniowej nie można wykorzystać do zdarzenia ubezpieczeniowego, ze względu na które klient zmienił terminy lotów. Jeśli aktualna długość pobytu w destynacji, do której leci, przekracza długość pierwotnego pobytu, cena składki ubezpieczeniowej w stosunku do pierwotnej może się zwiększyć. Jeśli klient nie chce korygować ubezpieczenia, umowa ubezpieczeniowa będzie dotyczyć tylko pierwotnych dat pobytu i lotów podanych na pierwotnej umowie.

Według oficjalnych warunków przewoźnika, dotyczących zmiany i anulowania biletu lotniczego, ewentualne anulowanie biletu jest możliwe najpóźniej 48 godzin przed zaplanowanym wylotem. Jeżeli klient żąda o anulowanie mniej niż 24 godzin przed wylotem, albo potem jak się

spóźnił na wylot tzw. no show, zwykle można linię lotniczą żądać tylko o zwrócenie opłat lotniskowych. Spełnienie tego żądania jest tylko i wyłącznie w gestii danego przewoźnika. Jeżeli klient chce anulować bilet lotniczy „Low Cost” linii lotniczej, powinien kontaktować bezpośrednio linię lotniczą na podstawie jej warunków.

Anulowanie biletu lotniczego jest możliwe tylko w czasie godzin pracy portalu Flipo, na podstawie wypełnionego, podpisanego i na czas doręczonego „formularza anulacyjnego” do Centrum Obsługi Klienta Flipo. W przypadku anulowania już wystawionego biletu lotniczego, będzie klientowi ze strony Flipo oprócz opłaty za wystawienie biletu lotniczego, która nie podlega refundacji, doliczona opłata administracyjna według aktualnej tabeli opłat Regulaminu część E za każdy bilet lotniczy. Opłata ta zostanie klientowi nałożona również w przypadku, że bilet lotniczy nie podlega refundacji i linia lotnicza zwróci tylko opłaty lotniskowe oraz w przypadku, że będzie anulowany bilet lotniczy na połączenie, które było zmienione albo odwołane przez przewoźnika. Opłaty te są naliczane razem z opłatami określonymi linią lotniczą. W przypadku, gdy klient anuluje bilet lotniczy, w którym linia lotnicza zmieniła lub odwołała loty, a proponowana zmiana nie odpowiada klientowi, przy czym linia lotnicza w tym przypadku, jako jedną z możliwości zaoferowała również tzw. "full refund”, co oznacza zwrot ceny biletu lotniczego w pełnej wysokości, firma Flipo nie pobiera swojej opłaty administracyjnej za anulowanie biletu lotniczego. Podane opłaty są pobierane dodatkowo do opłaty ustanowionej przez linię lotniczą.

Jakiekolwiek zmiany w już wystawionych biletach lotniczych lub anulację już wystawionych biletów lotniczych jest uprawniona dokonać tylko osoba występująca na biletach i tylko dla siebie. Jeżeli wnioskuje o anulację za dalszych współpasażerów lub o anulację wnioskuje inna osoba niż ta, o której mowa w poprzednim zdaniu, musi pisemnie potwierdzić, że jest upoważniona do wprowadzania zmian lub anulacji biletów przez wszystkie osoby, dla których o zmianę lub anulację wnioskuje, a to biorąc pod uwagę fakt, że jest ich przedstawicielem prawnym lub jest osobą upoważnioną przez te osoby do wprowadzenia zmiany lub anulacji wystawionych biletów, albo jej prawo do wprowadzenia zmiany lub anulacji biletów wynika z przepisów pracy, ewentualnie innych przepisów prawnych.

Jeżeli Flipo ma uzasadnione podejrzenie lub dowie się, że podane uprawnienia, według poprzedniego akapitu osoba wnioskująca o zmianę lub anulację biletu lotniczego od jednej z osób nie ma, Flipo ma prawo odrzucić prośbę o wprowadzenie zmiany lub anulacji dla danej osoby. W tym przypadku osoba wnioskująca o zmianę lub anulację jest powinna dostarczyć dodatkowe potwierdzenia i informacje, aby odeprzeć wszelkie wątpliwości.

Jeżeli bilet lotniczy był papierowy, razem z zleceniem anulacji jest potrzebne dostarczyć również jego oryginał. W przypadku, że nie zostanie dostarczony, jakakolwiek refundacja jest niemożliwa.

Jeżeli powodem do anulowania biletu lotniczego jest ważny powód (śmierć bliskiej osoby, poważny stan zdrowia, hospitalizacja), Flipo

poleca klientowi razem z poleceniem anulacji doręczyć również dokumenty podane na wysłanym „formularzu anulacyjnym” (oryginał aktu zgonu, raport medyczny w języku angielskim, itd.). Dokumenty te razem z wnioskiem o anulowanie będą wysłane do linii lotniczej, która może sprawę ocenić indywidualnie i klientowi zwrócić kwotę poza ramy warunków oficjalnych. Flipo nie jest odpowiedzialny za postępowanie indywidualne w określonych przypadkach i zwrócenie reszty kwoty. Jeżeli potrzebne dokumenty nie zostaną klientem dostarczone, Flipo nie jest odpowiedzialny za postępowanie przy anulacji, jeżeli wniosek będzie złożony bezpośrednio u przewoźnika.

Po doręczeniu kompletnych dokumentów (zlecenie anulowania, papierowego biletu lotniczego, i w stosownych przypadkach raportu medycznego w języku angielskim, aktu zgonu) rozpocznie się proces administracyjny w ramach serwisu Flipo oraz u przewoźnika. Po podjęciu decyzji, przewoźnik zwróconą sumę prześle na konto Flipo ewentualnie bezpośrednio na kartę kredytową jeżeli płatność była dokonana tym sposobem. Klientowi zostanie wysłana nota kredytowa. Termin zwrócenia jest uwarunkowany postępowaniem osoby trzeciej – przewoźnika ewentualnie dostawcy. Zwykle cały proces trwa około 2 miesięcy. Jeżeli klient żąda o ocenę indywidualną z ważnych powodów i wyśle niezbędne dokumenty, rozpoznanie sprawy może trwać i kilka miesięcy.

Jeśli klient anuluje bilet lotniczy, który został opłacony kartą kredytową, nie podaje na formularzu anulowania danych karty płatniczej. Spółka Flipo w zależności od przyczyny anulowania biletu lotniczego nalicza opłatę za anulowanie zgodnie z aktualnym taryfikatorem opłat OWH w części D, a po dokonaniu zwrotu przez linię lotniczą na kartę klientowi zostaje zwrócona kwota pomniejszona o opłatę/opłaty anulowania pobierane przez spółkę Flipo. Opłata transakcyjna za przetwarzanie płatności kartą kredytową jest zależna od użytego rodzaju karty kredytowej i nie podlega refundacji.

W przypadku, że klient żąda anulowania biletu lotniczego w dzień wystawienia, i doręczy odpowiedni wniosek jeszcze w ten sam dzień podczas godzin pracy Flipo, zostanie mu poza opłatą za wystawienie biletu lotniczego, która nie podlega refundacji, naliczona również opłata manipulacyjna według aktualnej tabeli opłat Regulaminu część D na osobę. Następnie można kwotę wykorzystać do zakupu nowego biletu lotniczego. Albo zwrócić na konto klienta tą kwotę obniżoną o opłaty manipulacyjne naliczone według aktualnej tabeli opłat Regulaminu część D. Klient wyraża zgodę z tym sposobem postępowania przez serwis Flipo.

W rezerwacji biletu indywidualnego nie jest możliwe zmieniać imię pasażera. Możliwe jest tylko założyć nową rezerwację według aktualnych warunków cenowych i według aktualnych lotów dostępnych. Bilet lotniczy wystawiony na imię klienta, który nie może lecieć, jest możliwe tylko anulować. Anulacja biletu kieruje się warunkami określonymi linią lotniczą dotyczącymi danej taryfy. Wyjątek stanowią „Low Cost” linie lotnicze, które szczególnie zmiany imienia umożliwiają za opłatą.

Porozumienie w sprawie zmiany sposobu rozliczenia refundacji:
W przypadku powstania po stronie klienta prawa do zwrotu środków

pieniężnych za anulowany bilet lotniczy, w odniesieniu do którego Flipo, działając jako agent turystyczny, pełni wyłącznie funkcję pośrednika w przekazaniu środków pieniężnych i otrzymuje od przewoźnika lotniczego kwotę przeznaczoną do zwrotu klientowi, klient i Flipo mogą uzgodnić, że pierwotne zobowiązanie Flipo do zwrotu środków pieniężnych klientowi zostaje zastąpione zobowiązaniem do spełnienia świadczenia w postaci kuponu podarunkowego o określonej wartości (dalej „Kupon podarunkowy").
Na podstawie zgody klienta na wystawienie Kuponu podarunkowego pierwotne zobowiązanie Flipo do zwrotu środków pieniężnych zostaje zastąpione zobowiązaniem do wydania klientowi Kuponu podarunkowego. Flipo zobowiązuje się wystawić Kupon podarunkowy i przesłać go na adres e-mail klienta w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od otrzymania i przyjęcia prawidłowo i kompletnie wypełnionego formularza anulowania, w którym klient wyraził zgodę na zmianę sposobu rozliczenia świadczenia z tytułu zwrotu środków pieniężnych poprzez wystawienie Kuponu podarunkowego.
Kupon podarunkowy można wykorzystać do zapłaty za bilety lotnicze lub wyjazdy wakacyjne (imprezy turystyczne) oferowane przez Flipo za pośrednictwem portalu www.flipo.pl/pl lub Biura Obsługi Klienta.
Kupon podarunkowy jest ważny przez 3 lata od dnia jego wystawienia.
Kupon podarunkowy można przekazać innej osobie. Nie podlega on zwrotowi ani wymianie na gotówkę.

7. W trakcie rezerwacji, klient ma możliwość zarezerwowania również **miejsca siedzącego**. Możliwość rezerwacji miejsca siedzącego nie oferuje każdy przewoźnik, jest ona uzależniona również od rodzaju konkretnej taryfy jak i rodzaju konkretnego połączenia lotniczego. W przypadku, że przewoźnik umożliwia rezerwację miejsca siedzącego i będzie ona pomyślna, klient może rezerwację miejsca siedzącego sprawdzić po skończeniu całej rezerwacji w „kontroli rezerwacji" do kolumny "Numer rezerwacji" poda swój kod rezerwacji a do kolumny "Nazwisko" poda swoje nazwisko, ewentualnie nazwisko pasażera. W przypadku, że rezerwacje miejsca siedzącego nie można zrealizować online ani przez telefon w Centrum Obsługi Klienta, klient może jej dokonać dopiero podczas odprawy (check-in) przed wylotem.

8. Klient może wybrać również **specjalny rodzaj posiłku**. Nie wszystkie linie lotnicze oferują wszystkie rodzaje posiłków, które się znajdują w ofercie na portalu rezerwacyjnym Flipo ewentualnie portalu partnera oferującego usługi serwisu Flipo. Posiłek, na który się klient zdecyduje w ramach serwisu na pokładzie, musi być zatwierdzony. W przypadku, że linia lotnicza posiłek ten nie oferuje, posiłek nie zostanie zatwierdzony i jest konieczne, aby klient kontaktował Centrum Obsługi Klienta. Kontroli zatwierdzenia bądź odrzucenia wniskowanego posiłku dokonać można na stronie www.viewtrip.com, gdzie do kolumny "Numer rezerwacji" poda swój kod rezerwacji, a do kolumny "Nazwisko pasażera" poda nazwisko pasażera bez znaków diakrytycznych. Potwierdzenie, albo odrzucenie wymaganego posiłku jest na tej stronie internetowej widoczne najpóźniej do 24 godzin od realizacji rezerwacji.

9. W przypadku składania wniosków o usługi specjalne takie jak: przewóz zwierząt, sprzętu sportowego itp., Flipo nie może gwarantować ich

zatwierdzenia. Klient zobowiązuje się dostarczyć wszystkie dokumenty wymagane przez linie lotnicze w celu zatwierdzenia określonej usługi. Flipo radzi klientom, by w przypadku, gdy potwierdzenie usługi specjalnej ma bezpośredni wpływ na ich wyjazd, zapłacili za zarezerwowane produkty dopiero po potwierdzeniu usługi przez linie lotnicze. Flipo nie może gwarantować, że usługi specjalne zostaną zatwierdzone w terminie obowiązywania zamówienia i jego ceny. Radzimy, by klient pozostawił wystarczający okres czasu na zamówienie, zapłatę i potwierdzenie usługi specjalnej tak, by z jego strony zostały spełnione wszystkie warunki (specyfikacja usługi, przesłanie kompletnych informacji potrzebnych do jej zamówienia, opłacenie usługi specjalnej itp.) nie później niż 72 godzin przed rozpoczęciem świadczenia usługi. W przypadku, gdy klient opłaci usługę, a usługa nie zostanie wyświadczona, anulowanie biletu następuje zgodnie z oficjalnymi warunkami linii lotniczych ważnymi dla danej taryfy. Flipo.pl zwraca uwagę klinetom, którzy podróżują do Bostwany, Kamerunu, Mozambiku, Namibii, Tanzanii, Republiki Południowej Afryki, Zambii albo Zimbabwe, że serwis nie zapewnia specjalnej usługi w przypadku chęci przewiezienia broni.

10. Wszystkie dodatkowo wymagane i kupowane usługi przewoźnika lotniczego, jak: transport zwierząt, rezerwacja konkretnego miejsca w samolocie, transport instrumentu muzycznego czy sprzętu sportowego, jak również jakikolwiek dodatkowo wykupowany bagaż itd., w przypadku zmiany i anulowania biletu, do którego zostały zamówione, regulują ogólne warunki przewozu konkretnego przewoźnika.
W takim przypadku firma Flipo pomaga klientowi podczas organizowania zmiany/anulowania biletu wraz z ich wpływem na świadczenie usługi specjalnej, jednak nie może zagwarantować potwierdzenia jej przeniesienia na zmieniony lot ani też ewentualnej refundacji usługi specjalnej w przypadku niewyświadczenia usługi przez przewoźnika – nawet w przypadku zmiany/anulowania przez przewoźnika lotniczego. Firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody powstałe dla klienta w wyniku niewyświadczenia usługi specjalnej przez przewoźnika w przypadku zmiany/anulowania biletu.

11. Anulowanie lotów i zmiana rozkładu lotów: Linie lotnicze mają prawo do zmiany rozkładu lotów. Firma Flipo nie ma wpływu na tego rodzaju zmiany i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wyrządzone klientom w wyniku takich zmian w rezerwacji.

Firma Flipo może poinformować klienta o anulowaniu lub zmianie rozkładu lotów e-mailem, telefonicznie lub przez SMS, jeśli klient podał numer kontaktowy telefonu komórkowego. W przypadku informowania przez SMS nie ma możliwości odpowiedzi na taką wiadomość, SMS zwrotny nie zostanie dostarczony firmie Flipo. Klient może kontaktować się z firmą Flipo e-mailem lub telefonicznie za pomocą adresów i numerów podanych na stronie www.flipo.pl w zakładce Kontakty.

Firma Flipo nie musi być informowana o wszystkich zmianach rozkładu lotów linii lotniczych, które mają odniesienie do konkretnego biletu klienta, i w takich przypadkach nie odpowiada za terminowość i dokładność informowania. Firma Flipo nie ma wpływu na takie zmiany i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wyrządzone klientowi

w wyniku takich zmian w zakupionych biletach. Odpowiadają za nie w pełni właściwe linie lotnicze.

Radzimy jednak klientowi sprawdzić godziny odlotów na wystawionym bilecie bezpośrednio w liniach lotniczych lub pod nr telefonu: +48 22 295 36 56w godzinach otwarcia Biura Obsługi Klienta, najlepiej przynajmniej 6-24 godziny przed każdym planowanym odlotem na wypadek, gdyby linie lotnicze zmieniły lub anulowały lot. Poza godzinami otwarcia Biura Obsługi Klienta loty należy sprawdzać bezpośrednio w liniach lotniczych. Klient może także sprawdzić rezerwację i bilety, z wyjątkiem biletów tanich linii lotniczych, na stronie Kontrola rezerwacji, gdzie poda swój kod rezerwacji i swoje nazwisko lub nazwisko pasażera bez znaków diakrytycznych.

12. Wypełnieniem danych i dokończeniem rezerwacji klient oświadcza, iż zapoznał się z Regulaminem, zrozumiał jego treść i w pełni akceptuje jego postanowienia.

b) Tanie linie lotnicze tzw. "Low-Cost” (np. Ryanair, Wizzair)

1. Razerwacja biletu lotniczego u przewoźnika z grupy tzw. niskokosztowych jest równoznaczna z zakupieniem biletu lotniczego i natychmiastowego obciążenia karty płatniczej klienta. Płatność za bilet przewoźników niskokosztowych jest możliwa tylko przez kartę kredytową /płatniczą. Zakupieniem biletu lotniczego, klient zawiera umowę kupna usługi z wybranym przewoźnikiem oraz zgadza się z warunkami przewozu przewoźnika. Zakupieniem biletu przewoźnika niskokosztowego pojawia się związek formalnoprawny pomiędzy zakupującym a przewoźnikiem.

2. Wszystkie rezerwacje-bilety zakupione na stronie Flipo u przewoźników nisko kosztowych nie podlegają zwrotowi. Przewoźnicy niskokosztowi samodzielnie ustalają warunki, koszty i procedurę ewentualnych zmian lub zwrotów w przypadkach nadzwyczajnych oraz reklamacji. Ze względu na specyficzny sposób rezerwacji połączeń oraz brak globalnego systemu integrującego przewoźników niskokosztowych, wszelkie działania związane ze zwrotem lub zmianą Klient jest zobowiązany wykonać przez telefoniczne centra obsługi Klientów poszczególnych przewoźników.

3. Po udanej transakcji zakupu, zwracany jest numer/kod rezerwacji przewoźnika oraz numer kontrolny Flipo. Kod rezerwacji przewoźnika jest dokumentem potwierdzającym zakup i uprawniającym do odprawy online i podróży. W wiadomości potwierdzającej dokonanie zakupu biletu lotniczego znajdzie się również faktura wystawiona przez Flipo na dodatkowe produkty zakupione podczas rezerwacji (np. ubezpieczenie) oraz opłatę transakcyjną pobieraną za pośrednictwo w zakupie biletu lotniczego.Dodatkowo, potwierdzenie od przewoźnika zostanie wysłane na adres e-mail podany podczas rezerwacji.

4. Niektóre tanie linie lotnicze wymagają dokonania odprawy on-line (on-line chceck in), dlatego klient jest zobowiązany do zapoznania się z warunkami przewozu linii lotniczych, u których zakupił bilet lotniczy. W

przypadku nie wykonania lub niepełnego wykonania odprawy on-line oraz w następstwie tego nie wpuszczenia pasażera na pokład samolotu Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności.

5. W przypadku płatności za pomocą karty kredytowej/płatniczej firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne różnice kursowe wynikające z różnic między walutą, w której linia lotnicza wystawia bilety lotnicze, a walutą, w której rozliczonana jest karta klienta.

III. Ogólne umowne warunki sprzedaży biletów lotniczych tanich linii lotniczych

I. Definicje

1. **BILET LOTNICZY** – to umowa pomiędzy klientem a liniami lotniczymi dotycząca zapewnienia przewozu podróżnego i jego bagażu oraz ewentualnych usług dodatkowych związanych z tym przewozem zgodnie z danymi w niej zawartymi. W momencie dokonania płatności za bilet klient automatycznie dobrowolnie akceptuje niniejszą umowę i jej warunki, warunki taryfy, w której zarezerwował bilet, a zatem również warunki anulowania i ewentualnych zmian biletu. Umowa zostaje zawarta dopiero po wystawieniu/zakupie biletu u konkretnego przewoźnika lotniczego, o czym klient jest informowany za pośrednictwem poczty elektronicznej. Aktualne warunki takiej umowy znajdują się bezpośrednio na stronie internetowej konkretnego przewoźnika.

Firma Flipo podczas zamawiania przewozu pasażera oraz jego bagażu występuje w imieniu pasażera jedynie jako pośrednik płatności, w którym klient przekazuje Flipowi całkowitą cenę zakupu biletu, a następnie Flipo przekazuje kwotę przewoźnikowi lotniczemu którego usługi zostały wybrane przez klienta. Firma Flipo nie odpowiada za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w wyniku niezrealizowania przewozu z winy linii lotniczych lub innej strony. Pełną odpowiedzialność za tego typu szkody ponoszą linie lotnicze jako przewoźnik lotniczy.

2. **BILET ELEKTRONICZNY** – dane w systemie elektronicznym linii lotniczych, w którym są bezpiecznie zapisane wszystkie szczegóły lotu. Biletu elektronicznego nie trzeba mieć ze sobą podczas odprawy na lotnisku. Flipo radzi jednak klientom posiadanie przy sobie potwierdzenia biletu elektronicznego, w szczególności w przypadku, gdy klient wybiera się do kraju, w którym warunkiem wstępu jest wiza lub w którym długość pobytu bez wizy jest ograniczona czasowo. Potwierdzenie zakupu biletu lotniczego przesyła Flipo lub bezpośrednio przewoźnik lotniczy.

3. **TANI PRZEWOŹNIK LOTNICZY** – linie lotnicze, które z reguły oferują podczas przewozu pasażerów niższy komfort w porównaniu z klasycznym przewoźnikiem lotniczym, ale jednocześnie z reguły za niższą cenę. Mogą przedstawiać się również jako tzw. lowcost carrier lub Lowcost. W podstawowej cenie biletu nie są zawarte liczne usługi, jak np. bagaż rejestrowany, odprawa na lotnisku, jedzenie i napoje na pokładzie itd. Oferują przede wszystkim przewóz z punktu A do punktu B i nie

oferują lotów przesiadkowych, podczas których bagaż klienta byłby automatycznie nadawany z pierwszego lotu na drugi. W większości przypadków nie udostępniają możliwości niewiążącej rezerwacji biletów; podróżny jest zobowiązany do zapłacenia za wybrany bilet natychmiast, zgodnie z instrukcjami, w momencie składania zamówienia. Aż do momentu wystawienia/zakupu biletu przez pracownika firmy Flipo klient nie ma gwarancji zawarcia umowy na przewóz wybranym lotem ani gwarancji jego ceny, która może się zmienić. Do tanich przewoźników lotniczych należą przede wszystkim linie lotnicze: Ryanair, Wizzair, Easyjet, Vueling, Norwegian, Transavia i inne.

4. **ODPRAWA** – obowiązkowa rejestracja podróżnego na podróż lub jej część, realizowana przez linie lotnicze zgodnie z danymi na bilecie. Do rejestracji przewoźnicy lotniczy wymagają ważnych i aktualnych danych z paszportu podróżnego, z którego będzie on korzystał podczas podróży. Zgodnie z prawem kraju docelowego, do którego wybiera się podróżny, wymagane są dane z dowodu osobistego lub paszportu. Odprawa może odbywać się online (drogą elektroniczną) lub na lotnisku. Rezultatem odprawy jest wydanie karty pokładowej.

5. **ODPRAWA ONLINE** – elektroniczna rejestracja podróżnego na podróż lub jej część, zgodnie z biletem zrealizowana przed odlotem przez określonego przewoźnika lotniczego, z reguły za pośrednictwem strony internetowej przewoźnika realizującego lot na który rejestruje się podróżny. Odprawa online, której podróżny dokonuje sam, jest bezpłatna. Rezultatem jest wygenerowanie karty pokładowej (lub większej ilości kart pokładowych), którą należy mieć ze sobą na lotnisku przed odlotem w formie wydruku.

6. **ODPRAWA NA LOTNISKU** – rejestracja podróżnego na podróż lub jej część, zgodnie z biletem zrealizowana kilka godzin przed odlotem zgodnie z zasadami przewoźnika lotniczego na lotnisku, w odpowiednim punkcie odpraw przewoźnika przez pracownika przewoźnika lotniczego lub upoważnioną przez niego osobę albo w automacie znajdującym się na terenie wyznaczonego terminalu lotniska. Odprawa na lotnisku w przypadku tanich linii lotniczych jest zwykle płatna, przy czym opłaty wahają się nawet do 70€/osobę/lot zgodnie z warunkami konkretnego przewoźnika lotniczego. Dla niektórych lotów odprawa na lotnisku może być wyjątkowo bezpłatna; warunki określa konkretny tani przewoźnik lotniczy.

7. **KARTA POKŁADOWA (boarding pass)** – dokument wydany przez linię lotniczą (w formie papierowej lub elektronicznej) po dokonaniu odprawy (check-in) online lub przy odprawie na lotnisku, który potwierdza, że pasażer został odprawiony na dany lot i ma przydzielone miejsce w samolocie. Kartę pokładową należy mieć przy sobie zawsze w chwili wylotu, w formie papierowej lub elektronicznej. Bez karty pokładowej pasażerowi zostanie odmówione wejście na pokład oraz świadczenie usług przewozowych zgodnie z umową przewozu. Karta pokładowa może zostać udostępniona pasażerowi również w formie elektronicznej za pośrednictwem aplikacji mobilnej przewoźnika lotniczego, przy czym niektórzy przewoźnicy mogą wymagać jej okazania wyłącznie w tej formie. Na karcie pokładowej zazwyczaj widnieje godzina

rozpoczęcia boardingu (gate opens) oraz godzina jego zamknięcia (gate closes). Po zamknięciu wejścia na pokład (boarding closure) pasażerowie, którzy nie znajdują się na pokładzie, nie są dopuszczani do wejścia do samolotu.

8. **CENA BILETU** – cena wybranych usług lotniczych. Na cenę składa się zwykle opłata za przewóz (tzw. fare), opłaty lotniskowe oraz opłata serwisowa dla firmy Flipo. Płatność za nie jest warunkiem wystawienia biletu. Cenę biletu płaci się w całkowitej wysokości firmie Flipo lub w części firmie Flipo, a w części przewoźnikowi lotniczemu – o wyborze jednej z możliwości decyduje firma Flipo.

9. **OPŁATY LOTNISKOWE** – opłaty pobierane przez miasto, stan lub kraj, związane z odprawą podróżnego podczas odlotu, przesiadki czy przylotu. Zwykle opłata ta jest pobierana razem z opłatą za przewóz podczas płatności ceny biletu, jednak w niektórych przypadkach opłaty lotniskowe reguluje się w lokalnej walucie w gotówce, bezpośrednio na lotnisku przed odlotem powrotnym i nie są one zawarte w cenie biletu płaconej podczas zakupu od firmy Flipo (dotyczy w szczególności niektórych krajów Azji, Afryki i Ameryki Południowej).

10. **OPŁATA SERWISOWA DLA FIRMY FLIPO** – stanowi opłatę za pośrednictwo w zakupie biletu przez klienta. Obejmuje ona również koszty Flipo, takie jak koszty technologiczne i administracyjne związane z organizacją zakupu biletu.

11. **REZERWACJA GRUPOWA -** rezerwacja z minimum 10 osobami. Ze względu na większą liczbę pasażerów konieczna jest weryfikacja realnej dostępności biletów dla tego typu biletów. Podział rezerwacji na mniejsze może mieć wpływ na cenę i dostępność biletów. Jeśli klient zdecyduje się na dokonanie osobnych rezerwacji należy dokonać ich dopiero po otrzymaniu kodu rezerwacji poprzedniego. Ponieważ faktyczna dostępność biletów dla wszystkich pasażerów nie jest weryfikowana, nie możemy zagwarantować, że cena będzie taka sama przy kolejnej rezerwacji. W przypadku zmiany ceny/dostępności drugiej rezerwacji, anulowanie pierwszej rezerwacji może nie być już możliwe.

12. **Dodatkowe informacje o podróżnych - APIS** (Advance Passenger Information System)

Na podstawie prawa krajów docelowych niektóre linie lotnicze w przypadku lotów do krajów takich jak USA, Kanada, Wielka Brytania, Katar, Federacja Rosyjska itp. wymagają podania dodatkowych danych na temat podróżnych w rezerwacji przed odlotem. Są to takie dane jak: numer paszportu (lub dowodu osobistego), obywatelstwo podróżnego, data urodzenia, kraj wydania i data ważności dokumentu podróżnego. Dane te muszą zostać obowiązkowo podane przez podróżnego liniom lotniczym przed odlotem. Dla bezproblemowego przebiegu lotu oraz wjazdu do krajów ważne jest, aby podane dane były dokładne i prawdziwe. Za poprawność danych odpowiada podróżny. Dane na temat każdego podróżnego muszą zostać udostępnione liniom lotniczym lub firmie Flipo, która przekaże je liniom lotniczym, niezwłocznie po zakupie biletu przed odlotem w aplikacji Kontrola rezerwacji na stronie:

https://www.flipo.pl/pl/zarzadzanie-zamowieniami, nie później niż 3 dni przed odlotem. Jeśli bilet został zakupiony krócej niż 3 dni przed odlotem, klient jest zobowiązany podać niniejsze dane niezwłocznie po otrzymaniu biletu za pośrednictwem poczty elektronicznej. Jeśli informacje te są niezbędne do wjazdu do kraju docelowego lub kraju tranzytowego, z reguły klient nie będzie mógł dokonać odprawy, dopóki informacje te nie zostaną zapisane w systemie. Radzimy klientom, by jak najszybciej podali te informacje w swoich rezerwacjach.

II. Warunki i sposób zamawiania biletów tanich przewoźników lotniczych

1. Firma Flipo obsługuje **system informacyjny online** na portalu www.flipo.pl lub portalu partnera handlowego oferującego usługi firmy Flipo, za pośrednictwem którego klient ma możliwość wyszukiwania aktualnie dostępnych połączeń lotniczych według wprowadzonych parametrów w formularzu zamówienia (miejsce odlotu do kraju przeznaczenia, data odlotu, miejsce odlotu powrotnego, data odlotu itp.), a także zakupić miejsce na odpowiadające mu i wybrane połączenie. W ten sposób można zamówić i kupić również bilety tanich przewoźników lotniczych.

2. Klient ma możliwość przeglądania w systemie informacyjnym online aktualnie dostępnych połączeń lotniczych oraz aktualnego cennika biletów i związanych z nimi usług 24 godziny na dobę. W przypadku awarii technicznej tego systemu lub systemu przewoźników lotniczych, z którymi powiązany jest system informacyjny firmy Flipo, wyświetlanie dostępnych połączeń lotniczych może być częściowo ograniczone lub całkowicie niedostępne. W takim przypadku firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone klientowi w wyniku awarii systemu i niemożności wyszukania, zamówienia i zakupu biletu.

3. Jeśli klient jest zainteresowany sporządzeniem przez pracownika Biuro Obsługi Klienta niewiążącej oferty lotów, może przesłać swoją prośbę przez zakładkę Kontakt lub z własnego konta e-mailowego albo za pośrednictwem kontaktowego numeru telefonu. Następnie po zatwierdzeniu przez klienta niewiążącej oferty, którą uznaje się za tzw. zamówienie biletów offline, agent prześle klientowi e-mailem dokumenty dotyczące płatności za wybrane przez klienta produkty.

4. Firma Flipo umożliwia klientom płatność za zamówienia biletów tanich przewoźników lotniczych offline. W takich przypadkach firma Flipo nie gwarantuje jednak, że wybrane przez klienta bilety i związane z nimi usługi będą po dokonaniu płatności przez klienta dostępne we właściwej cenie, jaką miały podczas wysłania niewiążącej oferty klientowi, a także późniejszego zamówienia przez klienta lub czy w ogóle będzie możliwe wystawienie biletów na danej trasie ze względu na możliwość zmiany dostępności wolnych miejsc w samolocie na wybranych lotach. Klient jest świadomy takiego wyższego ryzyka przy wyborze zamówienia offline i akceptuje je. Jeśli po opłaceniu zamówienia offline wybrane bilety w zapłaconej cenie są dostępne, firma Flipo prześle klientowi wystawione bilety pocztą elektroniczną na podany w zamówieniu adres e-mail. Jeśli dojdzie do zmiany ceny lub dostępności usług, wybrane przez klienta bilety i związane z nimi usługi nie muszą zostać wystawione przez firmę

Flipo. W takim przypadku firma Flipo jak najszybciej skontaktuje się z klientem w godzinach swojego otwarcia, zapozna go z sytuacją i zaoferuje możliwe rozwiązania. Jeżeli klientowi nie odpowiada żadna z oferowanych alternatyw, Flipo niezwłocznie zwraca klientowi otrzymaną płatność w pełnej wysokości tą samą metodą, którą klient dokonał płatności. Klient nie ma prawa do odszkodowania za szkodę, która powstała w związku z niewystawieniem biletu w wyniku takich okoliczności.

5. Przed dokonaniem płatności za wybrane bilety i dodatkowe usługi wybrane w zamówieniu online lub offline Klient jest zawsze zobowiązany sprawdzić, czy wszystkie dane są prawidłowe, kompletne, nie zawierają błędów, w szczególności sprawdzić:

1) imię i nazwisko, płeć wszystkich podróżnych
2) miejsce odlotu i powrotu, jak również ewentualne miejsca przesiadek
3) data odlotu i powrotu
4) godziny lotów, łącznie z czasem na przesiadkę (zawsze podawane są godziny aktualnej strefy czasowej podanego miejsca odlotu czy też przylotu poszczególnych lotów)
5) wybrany tani przewoźnik lotniczy
6) kontaktowy numer telefonu i adres e-mail do wybranego podróżnego
7) data urodzenia wszystkich podróżnych, jeśli jest podana
8) pozostałe informacje dotyczące m.in. wyboru bagażu zawartego w cenie biletu dla poszczególnych podróżnych itp.
9) wybór dodatkowych usług, jak np. ubezpieczenie na czas podróży itp.
10) dane z ważnego dokumentu podróżnego, które są wymagane do dokonania rezerwacji lub zakupu biletu.

6. Konieczne jest, aby wszystkie dane osobowe były uzupełnione prawidłowo i poprawnie. Informacje te służą do identyfikacji klienta i jego rezerwacji w dalszej komunikacji. W przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości klient jest zobowiązany skontaktować się z firmą Flipo mailowo lub telefonicznie. Za błąd uważane jest także niewłaściwe imię i nazwisko oraz płeć, jeśli zamiast imienia podano nazwisko i na odwrót, bądź podano tytuł akademicki. Jeśli linie lotnicze wymagają do wystawienia biletu dodatkowych dokumentów (numer paszportu, dowodu osobistego, numer karty milowej konkretnych linii lotniczych, kopia dowodu osobistego, kopia paszportu, numer karty kredytowej), klient zostanie poinformowany o tym fakcie telefonicznie lub mailowo na podany adres e-mail lub numer telefonu. Po wypełnieniu danych i ukończeniu zamówienia klient zostaje zapoznany z informacją na temat przetwarzania danych osobowych w celu wystawienia biletu oraz realizacji usług z tym związanych. W przypadku podania nieprawdziwych lub niepełnych danych Flipo zastrzega sobie prawo do odszkodowania za wszelkie szkody spowodowane podaniem nieprawdziwych danych w pełnej wysokości. W takim przypadku Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody wyrządzone klientowi w wyniku podania nieprawdziwych lub niepełnych danych.

7. Jeśli klient zdecydował się na zakup wybranego przez niego biletu taniego przewoźnika lotniczego oraz związanych z nim usług, wybierze jedną z dostępnych metod płatności i zapłaci odpowiednią całkowitą kwotę za wybrane usługi.

8. Tani przewoźnicy lotniczy z reguły nie umożliwiają rezerwacji biletu, dlatego warunkiem zakupu biletu jest natychmiastowa płatność całkowitej kwoty zamówienia zrealizowana w ramach zamówienia online jako jego ostatni krok.

9. Jeśli płatność zostanie zaksięgowana na rachunku firmy Flipo natychmiast po złożeniu zamówienia online i na czas, bilety i związane z nimi usługi po otrzymaniu do nich dostępu od usługodawców zostaną klientowi wystawione/zakupione i przesłane za pośrednictwem poczty elektronicznej na podany w zamówieniu adres e-mail. Bilety są z wysyłane najpóźniej 14 dni przed planowanym odlotem.

10. W wyjątkowych przypadkach, gdy podczas składania zamówienia online dojdzie do awarii technicznej na stronie taniego przewoźnika lotniczego lub jeśli klient podczas składania zamówienia online i następującej niezwłocznie po nim płatności nie dotrzyma maksymalnego terminu płatności, a także jeśli podczas składania zamówienia online dojdzie do wyprzedania biletów w danej cenie albo pojawi się uzasadnione podejrzenie, że doszło do nieuprawnionego użycia karty płatniczej, którą płaci klient itp., wybrane przez klienta bilety i związane z nimi usługi nie muszą zostać wystawione/zakupione przez firmę Flipo. W takim przypadku firma Flipo jak najszybciej skontaktuje się z klientem, zapozna go z sytuacją i zaproponuje możliwe rozwiązania. Jeśli klientowi nie odpowiada żadna z proponowanych możliwości, firma Flipo zwróci klientowi całą otrzymaną kwotę z powrotem na rachunek z którego zostało opłacone właściwe zamówienie biletów. Klient nie ma prawa do odszkodowania za szkodę, która powstała w związku z niewystawieniem biletów w wyniku takich wyjątkowych okoliczności.

III. Zmiany, anulowanie i zwrot kosztów biletów tanich przewoźników lotniczych

1. Po wystawieniu biletu wszelkie zmiany dotyczące biletów tanich przewoźników lotniczych oraz anulowanie tychże biletów podlegają warunkom taryfy określonym przez tanie linie lotnicze dla danego biletu, z którymi klient powinien zapoznać się przed dokonaniem płatności i wystawieniem biletu. Warunki są również dostępne podczas składania zamówienia online.

2. Warunki biletu wydaje bezpośrednio tani przewoźnik lotniczy, z wyjątkiem niektórych tanich linii lotniczych, wyłącznie w języku angielskim. Nie ma możliwości wyświetlenia ich klientowi w języku słowackim ani żadnym innym. Jeśli klient nie rozumie warunków lub warunki się nie wyświetliły, radzimy przed dokonaniem płatności za zamówienie skontaktowanie się z naszym Biurem Obsługi Klienta.

3. Warunki zmiany i anulowania są określane dla każdego biletu oddzielnie, a firma Flipo nie ma na nie wpływu. W przypadku tanich linii lotniczych koszty biletów z reguły nie są zwracane.

4. Zmiany i anulowanie przez klienta już wystawionych biletów tanich przewoźników lotniczych mogą być z reguły dokonywane bezpośrednio przez taniego przewoźnika lotniczego, którego bilet kupił klient, lub przez firmę Flipo, w zależności od wyboru klienta. W razie wątpliwości klient może zwrócić się do Biura Obsługi Klienta firmy Flipo, gdzie zostanie sprawdzona możliwość dokonania zmiany lub anulowania.

5. Jeśli zmiany lub anulowania wystawionego biletu ma dokonać firma Flipo i dotyczą one tylko jednego podróżnego, o zmianę lub anulowanie może wnioskować wyłącznie dany podróżny. Jeśli o zmianę lub anulowanie wnioskuje inna osoba albo zmiana lub anulowanie dotyczą większej liczby osób na biletach, to o jakiekolwiek zmiany na już wystawionych biletach dla danych osób może wnioskować tylko osoba, która jest uprawniona do dokonania zmiany lub anulowania wystawionego biletu, ponieważ jest reprezentantem prawnym danych osób lub posiada ich pełnomocnictwo do dokonania takiej zmiany lub anulowania wystawionego biletu albo jej prawo do dokonania zmiany lub anulowania biletu wynika z przepisów cywilnoprawnych lub innych przepisów prawa. Jeśli firma Flipo ma podejrzenie lub dowie się od jednej z osób, które mają prawo skorzystać z biletu i związanych z nim usług taniego przewoźnika lotniczego, że dana osoba nie ma prawa do dokonania zmiany lub anulowania wystawionego biletu, firma Flipo ma prawo odmówić wprowadzenia zmiany lub anulowania wystawionego biletu.

6. Za ewentualne zmiany i anulowanie już wystawionych biletów, których dokonuje się na wniosek klienta, firma Flipo nalicza opłatę administracyjną zgodną z aktualnym cennikiem opłat Ogólnych Warunków Handlowych, część G.

7. Opłata serwisowa dla firmy Flipo w przypadku anulowania biletów nie jest zwracana, nawet jeśli do anulowania lub zmiany lotów doszło z winy taniego przewoźnika lotniczego.

8. Jeśli firma Flipo może dokonać zmiany na biletach tanich przewoźników lotniczych, a klient wystąpi z wnioskiem o dokonanie zmiany w czasie krótszym niż 48 godzin przed zmienianym lotem lub nowym lotem, na który ma odbyć się zmiana, należy uiścić wszelkie opłaty związane z taką zmianą firmie Flipo tak, aby zostały zaksięgowane na jej rachunku najpóźniej w terminie płatności podanym w instrukcji płatności przesłanej e-mailem. Jeśli klient nie zdąży uiścić opłat tak, by dotrzymać tego terminu, firma Flipo nie musi dokonywać zmiany. W takim przypadku klient może złożyć wniosek o zmianę wyłącznie bezpośrednio do tanich linii lotniczych, które obsługują dany lot – jeśli klient nie jest pewien, czy opłaty związane ze zmianą zostały uregulowane wobec firmy Flipo na czas, dowiaduje się o tym w firmie Flipo. Klient nie ma prawa do odszkodowania za szkodę, która powstała w związku z niedotrzymaniem przez niego terminu płatności za dokonanie zmiany na biletach.

9. Jeśli firma Flipo może dokonać anulowania biletów tanich linii lotniczych i jest proszona o anulowanie na podstawie prawidłowo wypełnionego, podpisanego i doręczonego na czas formularza anulowania, przesłanego za pośrednictwem poczty elektronicznej na info@flipo.pl lub pisemnie na adres: Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, bilet zostanie anulowany zgodnie z warunkami anulowania biletów.

10. Jeśli firma Flipo może dokonać anulowania biletów tanich linii lotniczych, a przyczyną anulowania biletu jest istotny powód (np. śmierć podróżnego, jego bliskich), firma Flipo radzi, aby klient wraz z formularzem anulowania dostarczył również dokumenty wymienione w przesłanym formularzu anulowania (urzędowo poświadczoną kopię aktu zgonu, raport lekarski w języku angielskim itd.). Dokumenty te, wraz z jego wnioskiem o anulowanie, zostaną przesłane taniemu przewoźnikowi lotniczemu, który może rozpatrzyć przypadek indywidualnie i zwrócić klientowi kwotę wykraczającą poza ramy warunków oficjalnych. Firma Flipo nie ręczy za indywidualne podejście w takich przypadkach i zwrot wyższej kwoty. Jeśli klient nie dostarczy wymaganych dokumentów, Flipo nie gwarantuje, że wystąpi do linii lotniczych z prośbą o indywidualne rozpatrzenie wniosku.

11. Po doręczeniu kompletnych dokumentów niezbędnych do anulowania biletu (formularz anulowania, ewentualnie raport lekarski w języku angielskim, akt zgonu i inne) nastąpi administracyjne przetworzenie w ramach firmy Flipo oraz u taniego przewoźnika lotniczego. Tanie linie lotnicze z reguły zwracają refundowaną kwotę firmie Flipo, a w przypadku, gdy część kwoty za bilet została zapłacona temu przewoźnikowi kartą płatniczą, zwróci odpowiednią kwotę na tę kartę płatniczą. Klient otrzyma notę przesłaną za pośrednictwem e-maila. Termin pełnej refundacji zależy od przewoźnika; generalnie cały proces trwa około 2 miesięcy. Jeśli klient wnosi o indywidualne rozpatrzenie sprawy z istotnych przyczyn i dostarczy niezbędne dokumenty, rozpatrzenie wniosku o anulowanie może trwać nawet kilka miesięcy. Firma Flipo nie może znacząco wpłynąć na czas trwania tego procesu.

12. Jeśli klient anuluje bilet, za który zapłacił kartą płatniczą, anulowanie biletu nastąpi dopiero po uiszczeniu przez Klienta odpowiedniej opłaty anulacyjnej na rzecz firmy Flipo, zgodnie z Cennikiem opłat.

13. Tani przewoźnik lotniczy może zmieniać plan lotów na podstawie warunków handlowych, z którymi klient powinien zapoznać się przed płatnością i wystawieniem biletu, ale jest zobowiązany poinformować podróżnych w stosownym czasie o takich zmianach. Jeśli tani przewoźnik lotniczy postanowi zmienić swój plan lotów, a skutkiem tego są zmiany biletu zakupionego przez klienta, klient zostanie o tym poinformowany przez przewoźnika lub firmę Flipo i zostaną mu przedstawione określone możliwości. Firma Flipo nie musi być informowana o wszystkich zmianach planu lotów taniego przewoźnika lotniczego, które mają wpływ na konkretne bilety, w takich przypadkach nie odpowiada za terminowość i dokładność informacji. Firma Flipo nie ma żadnego wpływu na takie zmiany i nie odpowiada za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w

wyniku takich zmian zakupionych biletów. Pełną odpowiedzialność za nie ponosi właściwy tani przewoźnik lotniczy. Informacje o wspólnych zasadach systemu odszkodowań i pomocy dla podróżnych w przypadku odmowy wejścia na pokład samolotu w przypadku anulowania lub znaczącego opóźnienia lotów, ustanowionych przez Parlament Europejski i Radę Unii Europejskiej można otrzymać pod numerem telefonu 00 800 67891011 lub w kilku językach na: https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air_en

IV. Pozostałe usługi opcjonalne do biletów tanich przewoźników lotniczych

1. Usługi opcjonalne to dodatkowe usługi związane z lotami, które są oferowane przez wybranych tanich przewoźników lotniczych i/lub jakąkolwiek stronę trzecią, np. bagaż rejestrowany, wybór preferowanego miejsca, wcześniejsze wejście na pokład, pomoc dla niepełnosprawnych podróżnych , transport sprzętu sportowego itd. Opłata za świadczenie usług opcjonalnych nie jest zawarta w cenie biletu. Flipo nie może zagwarantować tych usług i nie jest zobowiązany do ich udostępniania. Po indywidualnych uzgodnieniach możliwa jest jednak pomoc w zamawianiu tychże usług za opłatą, która zostanie naliczona klientowi indywidualnie w zależności od konkretnej usługi, taniego przewoźnika lotniczego, daty lotu, miejsca docelowego itd. Klient jest zobowiązany dostarczyć wszelkie dokumenty wymagane przez taniego przewoźnika lotniczego w celu zapewnienia usługi opcjonalnej.

2. Tani przewoźnicy lotniczy z reguły nie umożliwiają klientowi wcześniejszego wyboru specjalnego rodzaju jedzenia, ponieważ cena biletu nie obejmuje jedzenia ani napojów i można je nabyć jedynie za opłatą określoną przez przewoźnika bezpośrednio na pokładzie konkretnego lotu.

3. Tani przewoźnicy lotniczy z reguły nie przewożą zwierząt; wyjątek mogą stanowić psy opiekunowie i inne zwierzęta wymienione przez konkretnego przewoźnika w warunkach przewozu.

4. Radzimy klientom sprawdzenie godzin odlotów na wystawionym bilecie bezpośrednio u taniego przewoźnika lotniczego lub pod numerem telefonu +48 22 295 36 56 w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta na 3 dni przed każdym planowanym odlotem na wypadek, gdyby przewoźnik zmienił lub anulował loty. Poza godzinami pracy Biura Obsługi Klienta można sprawdzić loty bezpośrednio u konkretnego przewoźnika.

V. Warunki specjalne dotyczące biletów tanich linii lotniczych Wizzair, Ryanair i Laudamotion

1. W odniesieniu do biletów tanich linii lotniczych Wizzair niniejsze warunki mają pierwszeństwo przed pozostałymi postanowieniami niniejszego Regulaminu. O ile brak innych uregulowań, do biletów odnoszą się właściwe postanowienia ogólne dotyczące biletów tanich linii lotniczych lub inne właściwe części niniejszego Regulaminu.

2. Jeśli klient zamawia online bilety Wizzair dla 2 i większej liczby osób, a data wylotu jest oddalona od daty zamówienia o co najmniej 60 dni, może podać w zamówieniu online imię i nazwisko jednego z pasażerów, który w momencie wylotu będzie miał ukończone co najmniej 16 lat. Do zamówienia poza bagażem można dodać także inne usługi, tj. priority boarding i seating, a także serwis klienta premium i ubezpieczenie biletów lotniczych. Zamówienie zostanie sfinalizowane po jego opłaceniu przez klienta. Imiona i nazwiska pozostałych pasażerów klient winien dostarczyć w określonym przez Flipo terminie, który liczy się od momentu opłacenia zamówienia. Klient każdorazowo jest informowany w trakcie zamówienia o terminie, w którym należy dostarczyć imiona i nazwiska pozostałych pasażerów, a wysyłając zamówienie akceptuje ten termin. Cena biletów jest gwarantowana po spełnieniu powyższych warunków. Umowa ubezpieczenia zostanie przesłana klientowi po przekazaniu imion i nazwisk pozostałych pasażerów.

3. Do czasu przekazania imion i nazwisk wszystkich pasażerów klient może anulować całe zamówienie. W takim przypadku zostanie mu zwrócona płatność za zamówienie pomniejszona o opłatę za anulowanie pobieraną przez Flipo zgodnie z Tabelą opłat określoną w niniejszym Regulaminie. W tym samym terminie klient może bezpłatnie zmienić imię i nazwisko pasażera, którego dane zostały podane w zamówieniu.

4. Jeśli klient nie przekaże Flipo imion i nazwisk pozostałych pasażerów w ciągu 48 godzin od momentu opłacenia zamówienia, Flipo nie gwarantuje klientowi ceny biletów podanej w zamówieniu, a w przypadku wzrostu ceny klient będzie musiał dopłacić różnicę w cenie albo może anulować bilety na warunkach określonych przez Flipo. Wszystkie dodatkowe usługi i ubezpieczenie są powiązane z zamówieniem biletów.

5. Usługi specjalne (takie jak transport zwierzęcia, instrumentu muzycznego, sprzętu sportowego itp.) można zamówić po przekazaniu przez klienta imion i nazwisk wszystkich pasażerów, dla których są przeznaczone zamówione bilety i pod warunkiem, że dane zostały przekazane w wyznaczonym terminie, tj. w ciągu 48 godzin od momentu dokonania płatności za zamówienie. W przypadku późniejszej płatności usługi specjalne można zamówić po otrzymaniu od Flipo potwierdzenia, że cena biletów lotniczych nie uległa zmianie, ewentualnie po dokonaniu przez klienta dopłaty w przypadku wzrostu ceny zamówionych biletów.

IV. Regulamin warunków sprzedaży biletów Multicity

1. Bilety Multicity - bilety oznaczone jako "multicity" są zbiorem kilku indywidualnych biletów (bardziej szczegółowo zdefiniowanych w części A Regulaminu, tj. Ogólne zasady sprzedaży biletów lotniczych, art. I. Definicje), przy czym klient zawiera indywidualne umowy z każdym konkretnym przewoźnikiem. Każda umowa transportu podlega indywidualnym warunkom taryfowym i regulaminom konkretnych linii lotniczych, które mają konkretne bilety w ramach zbioru biletów Multicity. Bilety Multicity mogą zawierać kombinacje lotów przewoźników niskobudżetowych, klasycznych linii lotniczych lub obu z nich.

Kombinacja biletów Multicity jest tworzona na podstawie unikalnej technologii kombinacji lotów, które w normalnych przypadkach nie są oferowane przez linie lotnicze i są oznaczone w zamówieniu jako "bilety Multicity".

2. Ta część Regulaminu przedstawia specjalną definicję warunków dla rezerwacji, sprzedaży biletów Multicity, praw i obowiązków pasażerów, którzy zakupili te bilety Multicity, opisuje serwis posprzedażowy Flipo, zmiany, anulacje. W sytuacjach, które nie są specjalnie formułowane przez te zmienione zasady aplikowane są ogólne warunki Regulaminu, przede wszystkim postanowienia dotyczące biletów lotniczych (na przykład część A, B, C itp.).

3. Klient jest świadomy tego, że na umowę między pasażerem a konkretnymi liniami lotniczymi, które realizują dany lot w ramach pakietu biletów Multicity aplikowane są specjalne warunki danego przewoźnika. Obowiązkiem pasażera jest zapoznać się z tymi warunkami przed zawarciem umowy transportu między nim a danym przewoźnikiem, który realizuje lot - Flipo przekaże te warunki. W przypadku jeśli bilety Multicity zawierają loty realizowane przez różnych przewoźników obowiązkiem podróżującego jest zapoznanie się z poszczególnymi warunkami poszczególnych przewoźników.

4. Biletów Multicity nie można wyszukać online na stronie serwisu flipo.pl, zamówienie odbywa się offline za pośrednictwem działu pomocy klienta. Oferta biletów Multicity może być jednak promowana online na stronie serwisu. Może mieć miejsce sytuacja, że kombinacja lotów wybranych przez klienta nie będzie możliwa do zrealizowania/zarezerwowania. Klient może wybrać spośród dostępnych ofert. Na podstawie zamówienia i opłaty biletów Multicity klient wnioskuje poprzez serwis Flipo.pl o pośrednictwo w zawarciu umowy transportu między pasażerami widniejącymi w zamówieniu a wybranymi liniami lotniczymi. Każda umowa o przewozie jest zawarta na podstawie akceptacji na stronie konkretnej linii lotniczych. Ze względu na charakter biletów Multicity oraz kombinacje lotów realizowanych przez różne linie lotnicze, które nie nawiązują na siebie w systemach rezerwacyjnych serwis Flipo.pl zastrzega sobie prawo zmiany albo anulacji oferty biletów Multicity w przypadku jeśli dojdzie do zmiany oferty lotów ze strony linii lotniczych. Flipo.pl nie gwarantuje akceptacji umowy transportu ze strony linii lotniczych. W takich przypadkach serwis Flipo.pl poinformuje klienta o danej sytuacji oraz spróbuje zaoferować inne alternatywne połączenie. Jeśli klient zapłacił całą sumę za bilety Multicity, ale nie jest zainteresowany dostępnymi alternatywami serwis Flipo.pl dokona zwrotu środków, nie dojdzie tym samym do zakupu biletów Multicity.

5. Po pomyślnym zawarciu wszystkich umów transportowych, które są zawarte w kombinacji biletów Multicity klient otrzyma kody rezerwacji do każdego biletu, pod którymi będzie identyfikowany przy komunikacji z liniami lotniczymi oraz serwisem Flipo.pl. Klient otrzyma kody rezerwacji biletów drogą emailową na adres email, który podał w trakcie dokonywania zamówienia wraz z fakturą oraz dodatkowymi

dokumentami. Będzie to miało miejsce najpóźniej kolejnego dnia roboczego po wcześniejszym zapisaniu wpłaty za zamówienie na koncie serwisu Flipo.pl.

6. Klient jest zobowiązany do wysłania tzw. danych APIS (definicja część A, art. I, pkt 13 Regulaminu) dotyczące każdego podróżującego w zamówieniu biletów Multicity najpóźniej 3 dni przed odlotem. W przypadku jeśli bilety Multicity są zakupione krócej niż 3 dni przed odlotem klient jest zobowiązany wysłać te dane drogą emailową natychmiast po otrzymaniu kodów rezerwacji danych biletów.

7. W przypadku biletów, przy których odprawa na lotnisku odbywa się za dodatkową opłatą serwis Flipo.pl wyśle klientowi na adres email wiadomość z kartami pokładowymi (boarding passes) najpóźniej do 12 godzin przed każdym lotem, żeby klient mógł je wydrukować oraz okazać na lotnisku. W przypadku jeśli na danych lotach linia lotnicza nie pobiera opłat za odprawę na lotnisku, serwis Flipo.pl wyśle w takim samym czasie bilety elektroniczne na podstawie których pasażer dokonuje odprawy (check-inu) bezpłatnie na lotnisku. W przypadku jeśli klient nie wyśle dostatecznie wcześnie danych paszportowych (APIS) wszystkich pasażerów serwis Flipo.pl nie będzie w stanie dokonać odprawy online, co może spowodować, że klient na lotnisku zapłaci dodatkową opłatę za odprawę. Może to też spowodować, że linia lotnicza z tego powodu odmówi wejścia na pokład bez możliwości zmiany terminu lotu na inny albo jego zwrotu. Dodatkowo może mu z tego powodu anulować pozostałe bilety w kombinacji biletów Multicity bez możliwości wnioskowania zwrot sumy za bilety lub odszkodowanie.

8. Wszystkie bilety Multicity stworzone są kilku indywidualnych umów transportowych z różnymi liniami lotniczymi i różną zawartością. W przypadku zainteresowania zmianą konkretnych lotów lub ich anulacją każda zawarta umowa w zależności od linii lotniczych lub taryfy określa zasady na podstawie których można dokonać zmiany lub też anulować bilet. W przypadku braku pewności odnośnie do zasad klient może skontaktować się z działem pomocy klienta serwisu Flipo.pl, który sprawdzi zasady zmiany (czasu lotu, daty, destynacji, zmiany imienia i nazwiska, klasy rezerwacyjnej itp.) oraz w przypadku możliwości i zainteresowania ze strony klienta poinformuje o jej kosztach oraz ją przeprowadzi. Flipo.pl pobiera dodatkową opłatę serwisową zgodną z Tabelą opłat w części D Regulaminu w przypadku jeśli na taką zmianę pozwalają warunki taryfy biletu lotniczego. Klient może sprawdzić kontaktując się z działem pomocy klienta zasady anulacji biletu lub biletów w ramach biletów Multicity. Dział pomocy klienta sprawdzi zasady oraz poinformuje o sumie, którą w przypadku anulacji zwróci klientowi linia lotnicza. W przypadku zainteresowania ze strony klienta oraz pod warunkiem, że linia lotnicza dokona określonej zwrotu z sumy biletu lub biletów Flipo.pl pobiera dodatkową opłatę serwisową zgodną z Tabelą opłat w części D Regulaminu.

9. Rozmiary, waga i ilość sztuk bagażu wliczonego w konkretnych umowach transportu, które tworzą bilety Multicity mogą się od siebie różnić, klient jest zobowiązany do dotrzymania warunków konkretnych linii lotniczych, łącznie z opłatami za przekroczenie danego limitu (wagi,

rozmiarów, ilości sztuk lub rodzaju) bagażu. Każda linia lotnicza, która realizuje lot w ramach biletów Multicity może pobierać dodatkowe opłaty za dodatkowe usługi, które nie są oferowane w ramach zamówienia klienta. Przykładowo taką usługą może być rezerwacja konkretnego miejsca w samolocie, zakupienie dodatkowego bagażu lub posiłku itp. Dodatkowe usługi, które nie są zapewnione w ramach biletów Multicity mogą być zamówione dodatkowo. Nie każda linia lotnicza nie gwarantuje tego, że zapewni podróżującemu dodatkowo zamówione usługi. Polecamy zgłosić chęć o nie najpóźniej do 72 godzin przed odlotem danego połączenia do którego klient chciałby zamówić dodatkowe usługi. W przypadku jeśli klient złoży wniosek o dodatkowe usługi w krótszym czasie jak 72 godziny przed odlotem, nie musi być ona zrealizowana przez dział pomocy klienta albo linię lotniczą. Na podstawie informacji oraz potwierdzenia od przewoźnika klient może dokonać rezerwacji i płatności za dodatkowe usługi również na lotnisku. Podróżujący jest świadomy tego, że w cenie podstawowej pakietu biletów Multicity (o ile nie zostało to ustalone lub zamówione dodatkowo) nie są objęte dodatkowe opłaty, które mogą zostać poniesione przez pasażera w trakcie podróży do miejsca docelowego (głównie opłaty za transfer na lotniskach, wizy, dodatkowe usługi itp.).

10. W niektórych przypadkach nawiązujących na siebie lotów, które są objęte w biletach Multicity transport do miejsca docelowego jest zapewniony w taki sposób, że na każdy z lotów podróżujący dostanie kartę pokładową, który jest potwierdzeniem biletu lotniczego. W takim przypadku podróżujący jest świadomy tego, że:

a) każda indywidualna część podróży (każdy konkretny lot) może podlegać innym warunkom, głównie w przypadku jeśli lot jest realizowany przez inne linie lotnicze;

b) jeśli podróżujący nie będzie chcieć skorzystać z któregoś z lotów w biletach Multicity na podstawie większości warunków biletów może wykorzystać kolejne loty, które ma zakupione w ramach biletów Multicity bez dodatkowych opłat albo kar. Ta możliwość nie musi dotyczyć jednak klasycznych linii lotniczych (innych jak niskobudżetowych), które w ramach jednego biletu mają zawarte kilka lotów. W przypadku zainteresowania niewykorzystaniem któregoś z lotów w ramach biletów Multicity podróżujący jest zobowiązany do kontaktu z serwisem Flipo.pl w celu sprawdzenia warunków danych biletów. W innej sytuacji może mieć miejsce sytuacja, że linia lotnicza może anulować część albo całość lotów w ramach biletów Multicity, bez możliwości wnioskowania zwrot sumy za bilety lub odszkodowanie;

c) przy przesiadce między konkretnymi lotami z reguły jest konieczny odbiór bagażu rejestrowanego (tzw. checked baggage) i ponowne jego nadanie przy stanowisku odprawy danego przewoźnika, który realizuje następne połączenie. Przy biletach Multicity w większości nie ma się do czynienia z biletami transferowymi, ale o wykorzystanie samodzielnego nowego lotu, w niektórych przypadkach również lotu realizowanego przez innego przewoźnika. Polecamy przed rozpoczęciem podróży kontakt z działem pomocy klienta, który sprawdzi zasady dotyczące odbioru i nadawania bagażu rejestrowanego przy konkretnych biletach Multicity.

V. Regulamin ogólny sprzedaży Biletów Łączonych

1. Bilety łączone – zbiór kilku oddzielnych biletów (bliżej określonych w części A Regulamin ogólny sprzedaży biletów, art. I. Definicje), które nie są nazywane „Biletami Multicity" i które składają się na jedną podróż, przy czym klient zawiera umowy przewozu osobno z każdą z linii lotniczych wymienionych na biletach. Każda umowa przewozu wchodząca w skład Biletów łączonych podlega oddzielnej taryfie i regulaminowi danej linii lotniczej. Może obejmować zarówno loty tanich linii lotniczych, jak i innych, tzw. tradycyjnych linii lotniczych, bądź ich kombinację. Bilety łączone są generowane dzięki zastosowaniu unikalnej technologii kombinacji lotów, których nie oferują zwykłe linie lotnicze.

2. Niniejsza część Regulaminu określa specjalne warunki dotyczące zamówienia i sprzedaży Biletów łączonych, praw i obowiązków pasażerów, którzy zakupili takie bilety, serwisu posprzedażowego Flipo oraz zmian i warunków anulowania biletów. W przypadkach nieokreślonych w niniejszym Regulaminie, przy uwzględnieniu specyfiki biletów lotniczych, stosuje się odpowiednio pozostałe postanowienia Regulaminu, w szczególności postanowienia dotyczące biletów lotniczych (np. część A, część E, część F itp.)

3. Klient przyjmuje do wiadomości, że ze względu na umowę zawartą pomiędzy nim a konkretnym przewoźnikiem obsługującym dany lot w ramach biletu zastosowanie mają odrębne regulaminy konkretnego przewoźnika. Obowiązkiem pasażera jest zapoznanie się z nimi przed zawarciem umowy przewozu pomiędzy nim a konkretnym przewoźnikiem – Flipo udostępnia je klientowi. Jeśli bilety obejmują loty obsługiwane przez kilku przewoźników, pasażer winien zapoznać się z regulaminami wszystkich przewoźników, których loty są przedmiotem biletów.

4. Bilety łączone można wyszukiwać online za pomocą wyszukiwarki na portalu Flipo.pl, standardowej wyszukiwarki na stronie głównej oraz kalendarzy w zakładce Oferty specjalne. Nie można zagwarantować oferty Biletów łączonych na każde wybrane przez klienta połączenie lotnicze. Klient może wybierać tylko z oferty aktualnie dostępnych Biletów łączonych. Po dokonaniu zamówienia i opłaceniu biletów klient zwraca się do Flipo o pośrednictwo w zawarciu umowy przewozu pomiędzy pasażerami wymienionymi w zamówieniu a wybranymi liniami lotniczymi. Każdą umowę przewozu uznaje się za zawartą po zaakceptowaniu oferty przez linię lotniczą. Z uwagi na charakter biletów i kombinacje lotów realizowanych przez różne linie lotnicze, które nie są ze sobą powiązane w systemach rezerwacji, Flipo zastrzega sobie prawo do zmiany lub anulowania oferty biletów na wypadek zmiany oferty jednej z linii lotniczych. Flipo nie gwarantuje też akceptacji oferty zawarcia umowy przewozu przez linię lotniczą. W takich przypadkach Flipo zawiadamia klienta i ewentualnie proponuje mu alternatywne opcje. Jeśli klient opłacił bilety, ale nie odpowiada mu żadna z zaproponowanych alternatyw, Flipo zwraca klientowi wpłaconą kwotę i nie dochodzi do zakupu Biletów łączonych.

5. Po zawarciu wszystkich umów przewozu w ramach Biletów łączonych klient otrzymuje wygenerowane numery rezerwacji poszczególnych lotów, pod którymi będą ewidencjonowane u przewoźników i we Flipo. Klient otrzymuje numery rezerwacji drogą elektroniczną na podany adres e-mail wraz z fakturą, e-biletem oraz pozostałymi dokumentami.

6. Klient ma możliwość dokupienia do Biletów łączonych usługi Premium Assistance, która obejmuje następujące usługi dodatkowe związane z lotem: a) wydłużony czas kontaktu z biurem obsługi klienta za pomocą przycisku połączenia (szczegóły w części D, art. IX. ust. 1. lit. a); b) 100% zniżki na opłatę serwisową Flipo za odprawę online (online check-in), jeśli linia lotnicza umożliwia taką odprawę dla danego lotu (szczegóły w części D, art. IX. ust. 1. lit. c).

7. Jeśli klient zamówił wraz z Biletami łączonymi usługę Assistance Premium, ma obowiązek przesłać Flipo tzw. dane APIS (zob. definicja w części A art. I. pkt 11 niniejszego Regulaminu) każdego pasażera podróżującego na podstawie biletów, o których mowa, najpóźniej w ciągu 3 dni przed wylotem. Jeśli bilety zostały zakupione na krócej niż 3 dni przed wylotem, klient ma obowiązek przesłać Flipo dane APIS niezwłocznie po otrzymaniu numerów rezerwacji drogą elektroniczną. W przypadku biletów, przy których przewidziano opłatę za odprawę na lotnisku (airport check-in), Flipo przesyła klientowi drogą elektroniczną karty pokładowe (boarding passy), tak aby klient mógł je wydrukować dla wszystkich pasażerów najpóźniej w ciągu 12 godzin przed każdym wylotem i okazać na lotnisku. Jeśli w odniesieniu do konkretnych biletów linia lotnicza nie przewiduje opłaty za odprawę na lotnisku, Flipo w takim samym czasie przesyła klientowi elektroniczne bilety lotnicze, które nie są kartami pokładowymi, a podróżni dokonują odprawy na właściwy lot bezpośrednio na lotnisku. Klient ma obowiązek przesłać Flipo dane APIS nawet wówczas, gdy Bilety łączone zawierają lot innego przewoźnika niż tanie linie lotnicze. Jeśli klient nie prześle Flipo w odpowiednim czasie pełnych i poprawnych danych APIS wszystkich pasażerów, Flipo nie tylko nie może dokonać odprawy online, co może wiązać się z obowiązkiem opłaty za odprawę na lotnisku, lecz również istnieje ryzyko, że linia lotnicza odmówi wpuszczenia pasażerów na pokład bez zapewnienia lotu zastępczego lub rekompensaty, a dodatkowo anuluje część lub wszystkie pozostałe loty wskazane na biletach bez prawa do zwrotu kosztów za niewykorzystane loty lub rekompensaty szkody.

8. Ponieważ wszystkie Loty łączone obejmują kilka oddzielnych umów przewozu z różnymi liniami lotniczymi, o różnej treści, w razie zainteresowania zmianą konkretnych lotów lub ich odwołaniem do każdej umowy odnosi się oddzielny regulamin linii lotniczej i taryfa opłat konkretnej linii lotniczej. W razie wątpliwości klient może zwrócić się do Flipo o sprawdzenie możliwości zmiany (godziny lotu / daty lotu / miejsca docelowego / imienia lub nazwiska pasażera / klasy itp.) oraz wysokości opłaty za dokonanie zmiany. W przypadku zmian w biletach lotniczych na żądanie klienta Flipo pobiera opłatę zgodną z taryfą opłat podaną w części G niniejszego Regulaminu. Klient może zwrócić się do Flipo w razie zamiaru anulowania któregoś z lotów lub wszystkich lotów, a Flipo, w zależności od regulaminu konkretnej linii lotniczej, sprawdza, jaką kwotę klient może odzyskać w przypadku anulowania lotów. W razie anulowania

biletów lotniczych na żądanie klienta Flipo pobiera opłatę zgodną z taryfą opłat podaną w części G niniejszego Regulaminu. W przypadku anulowania / zmiany któregoś z lotów w ramach Biletów łączonych Flipo zaproponuje klientowi alternatywną opcję. Jeśli klient jej nie zaakceptuje i będzie chciał anulować pozostały bilet lub bilety, to z uwagi na fakt, że Bilety łączone obejmują kilka oddzielnych umów przewozu, zwrot za pozostałą część podróży będzie dokonywany zgodnie z regulaminami poszczególnych przewoźników, którzy obsługują dane loty, nawet w przypadku, jeśli anulowanie / zmiana nastąpi z przyczyn leżących po stronie linii lotniczej.

9. Wymiary, waga i liczba sztuk oraz rodzaj przewożonego bagażu przewidzianego w poszczególnych umowach przewozu w ramach Biletów łączonych mogą się różnić, klient zaś winien zastosować się do regulaminu konkretnych linii lotniczych, w tym postanowień dotyczących opłat za przekroczenie wagi, wymiarów, liczby lub rodzaju przewożonego bagażu. Podczas realizacji zamówienia Flipo podaje zawsze najbardziej restrykcyjne warunki przewozu bagażu obowiązujące dla któregoś z lotów wybranych przez klienta. Każdy przewoźnik, który realizuje lot w ramach biletów lotniczych, o których mowa, może naliczać opłaty za usługi dodatkowe, które nie są ujęte w cenie zapłaconej przez klienta, np. za wybór preferowanego miejsca, posiłek itp. Usługi dodatkowe są opcjonalne, dlatego nie są ujęte w cenie podstawowej, którą podróżny zapłacił za bilet. Nie możemy zagwarantować, że każda z linii lotniczych będzie oferowała usługi dodatkowe wedle życzenia podróżnych. Zalecamy zakup usług dodatkowych na dany odcinek podróży, na który klient zamierza je wykupić, z odpowiednim wyprzedzeniem, najpóźniej do 72 godzin przed wylotem. W przypadku późniejszego dodania usługi dodatkowej życzenie klienta może nie zostać przez Flipo przetworzone na czas, dlatego klient będzie mógł zgłosić chęć zakupu usługi dodatkowej dopiero przed wylotem na lotnisku i w razie akceptacji ze strony linii lotniczej dokonać zapłaty. Pasażer przyjmuje do wiadomości, że poza podstawową ceną wszystkich biletów na lot w miejsce docelowe, cena Biletów łączonych nie zawiera dodatkowych opłat, którymi pasażer może być obciążony w trakcie podróży w miejsce docelowe (zwłaszcza opłat za transfery lotniskowe, opłat za wizy, opłat za usługi dodatkowe itp.).

10. W niektórych przypadkach lotów powiązanych wchodzących w skład Biletu łączonego przelot w miejsce docelowe jest realizowany w taki sposób, że na każdym odcinku pasażer otrzymuje kartę pokładową, która w innym przypadku stanowi odrębny bilet. W takiej sytuacji klient przyjmuje do wiadomości, że:

a) Na każdym odcinku podróży (przy każdym locie) mogą obowiązywać odmienne regulaminy, zwłaszcza jeśli loty są realizowane przez różnych przewoźników.

b) Jeśli pasażer zamierza zrezygnować z któregoś z lotów w ramach biletu, z reguły może wykorzystać pozostałe loty bez dodatkowych opłat i sankcji. Możliwość ta nie musi się jednak odnosić do tradycyjnych (innych niż tanie) linii lotniczych, które realizują kilka lotów w ramach jednego biletu. Jeśli pasażer zamierza zrezygnować z któregoś z lotów w ramach Biletu łączonego, powinien sprawdzić możliwość wykorzystania

pozostałych lotów we Flipo, w innym razie linia lotnicza może anulować część lub całość pozostałych lotów w ramach biletu, bez prawa do zwrotu pieniędzy za niewykorzystane loty lub rekompensaty.

c) W przypadku przesiadki między lotami z reguły istnieje konieczność odbioru bagażu (tzw. bagaż nadawany) i przejścia ponownej odprawy bagażowej przed kolejnym lotem, ponieważ loty w ramach takiego biletu z reguły nie są realizowane jako zwyczajny lot z przesiadkami, lecz jako oddzielne loty, a w niektórych przypadkach ich operatorami są różni przewoźnicy. W związku z tym zalecamy sprawdzenie we Flipo obowiązku odbioru bagażu dla poszczególnych lotów w ramach biletu.

VI. Bilety lotnicze częściowo lub w całości opłacane Voucherem za anulowaną podróż

Niniejsza część Regulaminu określa szczególne warunki odnoszące się do zamówień i sprzedaży biletów lotniczych w całości lub częściowo opłacanych Voucherem za anulowaną podróż. W przypadkach nieuregulowanych w niniejszych warunkach odpowiednio stosuje się pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu w części A. Ogólne warunki umowy przy sprzedaży biletów lotniczych.

W celu wykorzystania Vouchera za anulowaną podróż (bliżej określono w części B XII i pkt 2 niniejszego Regulaminu**) firma Flipo oferuje możliwość utworzenia zamówienia na loty linii lotniczej, której produkty można zakupić z wykorzystaniem Vouchera za anulowaną podróż, za pośrednictwem portalu flipo.pl.

Szczegółowe warunki i możliwości korzystania z Vouchera za anulowaną podróż określa regulamin linii lotniczej, której produkty można zakupić z wykorzystaniem Vouchera.

Klient może utworzyć zamówienie w standardowy sposób, przy czym w czasie składania zamówienia na konkretne loty dostępne są warunki przewozu, tzw. rules. Jeżeli – w przypadku zapłaty Voucherem za anulowaną podróż – warunki przewozu dla konkretnego biletu będą różniły się od tych, którymi klient dysponował w czasie składania zamówienia, Flipo prześle klientowi e-mailem nowe warunki przewozu obowiązujące dla wybranego biletu lotniczego. W celu uzyskania szczegółowych informacji dotyczących warunków przewozu przy płatności Voucherem za anulowaną podróż zalecany jest kontakt z biurem obsługi klienta.

W razie braku potwierdzenia rezerwacji produktów wymienionych w zamówieniu w czasie jego utworzenia po dokonaniu wyboru metody płatności Voucherem za anulowaną podróż żądanie klienta dotyczące zamówienia produktów będzie indywidualnie weryfikowane z linią lotniczą przed dokonaniem zakupu zamówionych usług i produktów pod kątem spełnienia warunków i możliwości skorzystania z Vouchera za anulowaną podróż.

Jeżeli klient zmieni metodę płatności na płatność Voucherem za anulowaną podróż po wysłaniu potwierdzenia utworzenia rezerwacji, rezerwacja produktów wymienionych w zamówieniu może zostać w późniejszym czasie anulowana.

Po weryfikacji żądania klienta i warunków skorzystania z Vouchera za anulowaną podróż Flipo przesyła klientowi e-mailem warunki przewozu obowiązujące dla biletu lotniczego opłacanego częściowo lub w całości Voucherem za anulowaną podróż. Vouchera za anulowaną podróż nie można wykorzystać do uregulowania opłaty serwisowej lub innej opłaty firmy Flipo ani na ubezpieczenie podróżne itp. Po odliczeniu kwoty płatności Voucherem za anulowaną podróż klientowi zostanie naliczona kwota dopłaty do uregulowania inną dostępną metodą (bliżej określono w części B VIII pkt 1 niniejszego Regulaminu).

Jeżeli klient zaakceptuje warunki przewozu, Flipo dołoży wszelkich starań, aby zapewnić klientowi zamówione przez niego produkty i usługi. Umowa zostaje zawarta z chwilą wystawienia/zakupu biletu lotniczego u konkretnej linii lotniczej, o czym klient jest informowany drogą elektroniczną. Aktualna treść rzeczonej umowy jest dostępna na stronie internetowej konkretnego przewoźnika. Firma Flipo występuje w tym procesie wyłącznie jako miejsce płatności, w którym klient przekazuje kwotę za bilet lotniczy firmie Flipo, a następnie firma Flipo przekazuje ją linii lotniczej, której usługi klient wybrał. Firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w wyniku niezrealizowania przewozu z winy linii lotniczej lub strony trzeciej. W pełni odpowiada za nie linia lotnicza jako przewoźnik.

Jeżeli klient nie zaakceptuje aktualnych warunków przewozu, pełna kwota płatności zostanie mu zwrócona tą samą metodą, z której wcześniej skorzystał.

Do czasu wysłania potwierdzenia zakupu biletu lotniczego nie można zagwarantować klientowi zawarcia umowy przewozu na wybrane połączenie ani jego ceny, która może ulec zmianie.

späť na začiatok

B. WSPÓLNE POSTANOWIENIA OGÓLNYCH WARUNKÓW, KTÓRE MAJĄ ZASTOSOWANIE W SPRZEDAŻY BILETÓW LOTNICZYCH, POŚREDNICTWA W SPRZEDAŻY UBEZPIECZEŃ ORAZ INNYCH PRODUKTÓW/USŁUG

I. Pośrednictwo w zawieraniu polis ubezpieczeniowych

1.Flipo jest na podstawie umowy o pośrednictwie zawartej pomiędzy Flipo i firmą ubezpieczeniową poisťovňou Generali Poisťovňa, a. s., oddział zakład Európska cestovná poisťovňa, ul. Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, KRS 35709332, NIP 2040000303, Regon 2021000487, dalej „ubezpieczyciel”, uprawniony do oferowania i zawierania umów ubezpieczeniowych na turystyczne/podróżne ubezpieczenia. Umowę

ubezpieczeniową uważa się za zawartą w dniu, kiedy cała suma składki ubezpieczeniowej wpłynie na konto bankowe Flipo. Zakres ubezpieczenia ustala klient sam podczas dokonywania rezerwacji na portalu Flipo, lub portalu należącym do partnera handlowego, który oferuje produkty Flipo. Dokładny zakres wybranego przez klienta ubezpieczenia znajduje się w „Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia Podróży". Klient po zawarciu umowy ubezpieczeniowej otrzyma od Flipo: potwierdzenie o zakupieniu polisy, kartę klienta, Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży oraz informację o zakresie ubezpieczenia wybranego przez siebie.

2. Klient uznaje, że zawiera umowę ubezpieczeniową bezpośrednio z Ubezpieczycielem. Postępowanie odszkodowawcze w wyniku wystąpienia wydarzenia losowego jest wyjaśniane pomiędzy klientem a ubezpieczycielem. Flipo nie jest uprawniony do wydawania opinii, akceptacji, lub odrzucenia wniosku o odszkodowanie.

II. Sprzedaż biletów na przewozy

1. Przewóz – usługa transportowa dla osoby i ewentualnie jej bagażu za pośrednictwem transportu autobusowego, kolejowego, wodnego lub samochodowego, w sprzedaży biletów której pośredniczyła spółka Flipo.

2. Warunki transportu wraz z rozkładem przewozów określa konkretny przewoźnik, który zapewnia przewóz.

3. Bilet na przewóz można wykupić jako oddzielną usługę lub może być on częścią wycieczki, którą organizuje biuro podróży Flipo lub inny organizator wycieczki, którą Flipo sprzedaje jako biuro podróży. O oddzielnej usłudze mówimy również wtedy, gdy do uprzednio kupionej wycieczki został dodatkowo dokupiony bilet na przewóz. Jeśli bilet sprzedawany jest jako oddzielna usługa, Flipo jako pośrednik sprzedaży biletów odpowiada tylko za prawidłowość sprzedaży i wystawiania biletów. Za problemy powstałe podczas realizacji odpowiedniego połączenia, na które podróżny ma wykupiony bilet, odpowiada przewoźnik – dotyczy to także odpowiedzialności za opóźnienia połączenia.

4. Flipo radzi klientowi, by w przypadku powiązania przewozu, na który wykupił bilet, z dalszymi usługami, np. transportem lotniczym, pozostawił wystarczającą rezerwę czasową i liczył się z możliwością wystąpienia okoliczności wyjątkowych, które mogą spowodować jego późniejsze przybycie na lotnisko. Jeśli klient w wyniku opóźnienia lotu nie zdąży na przewóz, na który wykupił bilet, Flipo nie odpowiada za takie opóźnienie oraz szkody, które powstały w jego wyniku dla klienta. W takim przypadku klient ma prawo złożyć reklamację do odpowiedniego przewoźnika, którego połączenie było opóźnione.

III. Wyszukiwanie zakwaterowania w hotelach/hostelach

Hotele.flipo.pl jest ostateczną wyszukiwarką hoteli, która porównuje oferty hotelowe ze wszystkich najważniejszych stron internetowych dla podróżnych w jednym darmowym i łatwym wyszukiwaniu. Przeszukujemy setki stron dla podróżnych i pokazujemy Tobie ceny i dostępność w ponad 300,000 hoteli. Hotele.flipo.pl jest wyszukiwarką, która porównuje ceny hoteli, nie dokonujemy rezerwacji ani nie procesujemy transakcji kartami kredytowymi.

Przeszukujemy wiele witryn rezerwacji hoteli, aby pomóc Tobie znaleźć najkorzystniejsze cenowo oferty. Rezerwacji można dokonać bezpośrednio na jednej z wyszukanych przez nas witryn; rezerwacji hotelu nie można dokonać bezpośrednio na witrynie hotele.flipo.pl. Korzystanie z serwisu internetowego hotele.flipo.pl jest bezpłatne - nie podnosimy cen ani nie doliczamy żadnych dodatkowych opłat.

W celu otrzymania właściwej i szybkiej odpowiedzi sugerujemy nawiązanie bezpośredniego kontaktu z hotelem. Email-e adresowane do hoteli (lub do stron rezerwacyjnych) a wysłane do hotele.flipo.pl nie będą przesyłane do adresatów. Jeśli już dokonałeś/-aś rezerwacji korzystając z naszych usług należy skontaktować się z witryną, na której dokonano rezerwacji, aby omówić jej warunki.

Kilka użytecznych wskazówek jak znaleźć witrynę, na której zrobiłeś rezerwację hotelu:
Sprawdź swoją skrzynkę e-mailową - Jeśli zarezerwowałeś/-aś pokój w hotelu przez internet, otrzymałeś potwierdzenie e-mailem/pokwitowanie. W potwierdzeniu zamieszczono informacje o rezerwacji oraz dane kontaktowe.
Sprawdź wyciąg z konta karty kredytowej - Jeśli z jakiegoś powodu nie otrzymałeś potwierdzenia e-mailem, sprawdź historię transakcji dokonanych za pomocą karty kredytowej.

Prześledź historię przeglądarki - Sprawdzenie historii przeglądania może umożliwić wyszukanie witryny, na której dokonano rezerwacji. Ponowne wyszukanie hotelu na hotele.flipo.pl może również pomóc w odnalezieniu poszukiwanej witryny.
W niektórych przypadkach Flipo może pomóc Klientowi przy ewentualnych reklamacjach jako pośrednik.

IV. Wynajem samochodów

1. Wynajem samochodów odbywa się za pośrednictwem spółki Booking.com Transport Limited, która pośredniczy w wynajmie samochodów i innych pojazdów na całym świecie. Całe zamówienie i płatność odbywa się przez system rezerwacyjny tej spółki, a spółka Flipo nie ma dostępu do zamówień klientów ani danych dotyczących płatności, samego świadczenia usługi lub danych dotyczących dodatkowo kupionych produktów/usług związanych z wynajmem pojazdów. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym wynajmu pojazdów spółka Flipo współpracuje z klientami tylko w zakresie kontaktu, nie posiada uprawnienia do rozstrzygania poszczególnych reklamacji. Takie prawo

posiada jedynie spółka Booking.com Transport Limited i jej partnerzy handlowi – określone wypożyczalnie samochodów i instytucje ubezpieczeniowe. Spółka Flipo nie ponosi odpowiedzialności za proces rezerwacji, w tym płatności usług ani za świadczenie usług lub inne zdarzenia powiązane z wynajmem pojazdu.

V. Online check-in

1. Spółka Flipo oferuje klientom możliwość zamówienia usługi dodatkowej do biletu lotniczego polegającej na przeprowadzeniu online check-in. Ta usługa jest zasadniczo dostępna do biletów tanich linii lotniczych kupionych zgodnie z częścią AIII niniejszych Ogólnych warunków handlowych (OWH). Zalecamy jednak zawsze sprawdzenie z wyprzedzeniem możliwości jej zamówienia w naszym Serwisie klienta, ponieważ nie musi zostać udostępniona przez przewoźników na wszystkie loty. Usługę można zamówić po zakupie biletu lotniczego, może być ona zrealizowana przez spółkę Flipo dopiero w czasie, w którym umożliwia to konkretny przewoźnik zgodnie ze swoimi warunkami. Usługa jest płatna zgodnie z Taryfikatorem opłat podanym w części D niniejszych OWH.

2. Aby usługa mogła być zrealizowana prawidłowo, konieczne jest, aby klient podał prawidłowe dane dla wszystkich podróżnych, dla których zamawia usługę. Należą do nich:

a) Imię i nazwisko

b) Płeć

c) Data urodzenia

d) Obywatelstwo

e) Typ i rodzaj dokumentu podróży

f) Państwo wydania i data wygaśnięcia ważności dokumentu podróży

Dane muszą być zgodne z danymi podanymi w dokumencie podróży, który podróżny będzie okazywać podczas lotu. Jeśli klient przekaże niepełne lub nieprawidłowe dane (za nieprawidłowe uważa się również błąd w 1 literze lub liczbie), za ich korektę przewoźnik może naliczyć opłatę i może dojść również do odmowy wejścia podróżnego na pokład. Wszystkie te i powiązane koszty ponosi podróżny.

3. Zamówiona i opłacona usługa online check-in nie podlega zmianie i jest nieodwołalna przez klienta. Po dokonaniu online check-in zasadniczo niektóre usługi przewoźnika lotniczego, jak np. zmiany lotu lub podróżujących osób, podlegają dodatkowej opłacie za anulowanie check-in, aby można było taką usługę świadczyć. Następnie online check-in musi zostać przeprowadzony ponownie.

4. Usługa online check-in u wybranych przewoźników lotniczych może obejmować również inne usługi (na przykład możliwość wyboru fotela w samolocie), zalecamy zawsze zasięgnąć informacji w sprawie tych usług.

5. Jeśli usługa zostanie potwierdzona klientowi przez przewoźnika lotniczego, a dojdzie do zmiany lub anulowania biletu lotniczego, z którym jest powiązana, anulowanie usługi jest regulowane zgodnie z warunkami spółki lotniczej obowiązującej dla danego biletu lotniczego. Opłata administracyjna spółki Flipo nigdy nie podlega zwrotowi. Za ewentualne szkody poniesione przez klienta w związku z nieświadczeniem usługi przez przewoźnika podczas zmiany/anulowania biletu lotniczego spółka Flipo nie odpowiada, jeśli nie zostały spowodowane przez zawinione działanie spółki.

6. W razie problemów technicznych po stronie przewoźnika (np. na jego portalu internetowym) i jeśli po powtórnych próbach spółka Flipo nie ma możliwości jej świadczyć, klient otrzyma zwrot całej kwoty za zamówioną usługę. Flipo jednak nie odpowiada za szkody poniesione przez klienta przez brak możliwości świadczenia usługi, o ile nie zostały spowodowane przez zawinione działanie spółki.

VI. Priority Boarding

1. Spółka Flipo oferuje klientom możliwość zamówienia do biletu lotniczego usługi dodatkowej priority boarding. Ta usługa jest zasadniczo do dyspozycji do biletów tanich linii lotniczych, zalecamy jednak zawsze sprawdzenie z wyprzedzeniem możliwości jej zamówienia w naszym Serwisie klienta. Zalecamy, aby klient w razie zainteresowania zamówił usługę jak najszybciej po zakupie biletu lotniczego. Najpóźniej można zwrócić się o usługę, zanim do do konkretnego biletu lotniczego zostanie dokonany online check-in. Ponieważ przewoźnicy lotniczy oferują usługę tylko dla ograniczonej liczby podróżnych dla danego lotu, Flipo nie może gwarantować, że usługa zostanie przez przewoźnika potwierdzona. Usługa jest płatna zgodnie z Taryfikatorem opłat podanym w części D niniejszych OWH, a opłatę nalicza również przewoźnik lotniczy. O całkowitej wysokości ceny usługi klient jest zawsze informowany z wyprzedzeniem.

2. Klient nie może zmienić lub odwołać usługi priority boarding potwierdzonej przez przewoźnika lotniczego.

3. Usługa priority boarding u wybranych przewoźników lotniczych może obejmować również inne usługi (na przykład kolejną sztukę bagażu podręcznego), zalecamy zawsze zasięgnąć informacji w sprawie tych usług.

4. Jeśli usługa zostanie potwierdzona klientowi przez przewoźnika lotniczego, a dojdzie do zmiany lub anulowania biletu lotniczego, z którym jest powiązana, anulowanie usługi jest regulowane zgodnie z warunkami spółki lotniczej obowiązującej dla danego biletu lotniczego.

Opłata administracyjna spółki Flipo nigdy nie podlega zwrotowi. Za ewentualne szkody poniesione przez klienta w związku z nieświadczeniem usługi przez przewoźnika podczas zmiany/anulowania biletu lotniczego spółka Flipo nie odpowiada, jeśli nie zostały spowodowane przez zawinione działanie spółki

VII. Doręczanie

1. Bilety lotnicze i pozostałe produkty/usługi zostaną wystawione i wysłane klientowi po dokonaniu płatności za nie, przez co rozumie się zaksięgowanie całkowitej kwoty za produkt wraz z wszelkimi innymi zamówionymi usługami i rabatami na rachunku Flipo, chyba że ich realizacja zależy od innych okoliczności, które warunkują ich sporządzenie i doręczenie.

2. Bilety i pozostałe produkty zostaną doręczone klientowi w zależności od formy określonej przez dostawcę, na którą klient nie ma wpływu, a to w następujący sposób:

(i) E-mailem – system automatycznie sprawdza możliwość wystawienia elektronicznego biletu. Jeśli bilet można wystawić w formie elektronicznej, to zostanie on wysłany tylko drogą elektroniczną na adres e-mail podany podczas rezerwacji biletu. Pozostałe produkty i związane z nimi dokumenty przesyła się zwykle klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że Flipo postanowi doręczać pozostałe produkty i związane z nimi dokumenty kurierem.

(ii) Kurierem w granicach SK – przy tej opcji klientowi zostanie automatycznie naliczona opłata według aktualnego cennika opłat „Regulamin" część E za doręczenie produktu kurierem w granicach SK. W takim przypadku produkt jest doręczany bezpośrednio do klienta na jego adres następnego dnia roboczego po zaksięgowaniu wpłaty. Flipo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone klientowi w wyniku opóźnionego doręczenia przesyłki. Za doręczenie odpowiada zewnętrzna firma kurierska. Możliwość doręczenia w sobotę oraz o konkretnej godzinie następnego dnia za odpowiednią opłatą należy sprawdzić w Biurze Obsługi Klienta

(iii) Kurierem poza SK – przy tej opcji klientowi zostanie automatycznie naliczona opłata według aktualnych uzgodnień umownych z firmami kurierskimi, o której klient zostanie wcześniej poinformowany i będzie mógł zdecydować, czy skorzystać z tej możliwości doręczenia. Wybrane kraje i opłaty za doręczenie na ich terytorium podane są w aktualnym cenniku opłat „Regulamin" część E za doręczenie biletu kurierem do podanych w nim krajów. Za doręczenie odpowiada zewnętrzna firma kurierska.

3. Obowiązkiem klienta jest potwierdzenie swojego lotu minimum 24 godziny przed odlotem w Biurze Obsługi Klienta Flipo lub bezpośrednio w liniach lotniczych na wypadek, gdyby linie lotnicze zmieniły godzinę odlotu lub anulowały lot. Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za

ewentualne anulowanie lotu przez linie lotnicze lub zmianę godziny odlotu. W przypadku zmian lub anulowania lotów, o których Flipo zostanie poinformowany przez linie lotnicze poza godzinami otwarcia Flipo, lub nastąpią one mniej niż 24 godziny przed odlotem, klient jest zobowiązany domagać się ewentualnego odszkodowania bezpośrednio od przewoźnika, u którego zakupił bilet lotniczy. W przypadku lotów liniami LOT Polish Airlines należy dokonać potwierdzenia nie później niż 72 godziny przed odlotem.

4. Flipo zaleca swoim klientom, aby przybyli na lotnisko na czas, tzn. 2 godziny przed planowanym wylotem, jeżeli linia lotnicza nie podaje inaczej. W przypadku lotów do/z Izraela konieczne jest przybyć na lotnisko co najmniej 3 godziny przed planowanym wylotem.

VIII. Warunki dokonywania płatności za świadczone usługi

1. Klient może dokonać płatności za bilety i pozostałe produkty/usługi firmie Flipo w następujący sposób:

(i) PRZELEW bankowy/ bezpośrednia WPŁATA na rachunek - na podstawie automatycznie wygenerowanej przez system instrukcji dokonania płatności. Instrukcja dokonania płatności jest częścią e-maila przesłanego przez Flipo, potwierdzającego rezerwację biletu, wycieczki, ubezpieczenia i/lub innego produktu lub usługi. Klient może wpłacić całkowitą kwotę na którykolwiek rachunek firmy Flipo podany w instrukcji dokonania płatności. Podczas dokonywania płatności należy podać poprawny tytuł płatności. Klient jest odpowiedzialny za wybór takiego sposobu płatności, aby pełna fakturowana kwota została zaksięgowana na jednym z rachunków Flipo na czas, tzn. przed upływem terminu płatności podanego w instrukcji dokonania płatności. Jeśli z powodu nieprawidłowego oznaczenia lub braku oznaczenia płatności przez klienta nie będzie możliwa poprawna identyfikacja płatności, za czas zapłaty uznaje się czas poprawnej identyfikacji płatności.

(ii) ZA POŚREDNICTWEM Tpay.com - Ten sposób płatności przeznaczony jest wyłącznie dla klientów wymienionych banków, które udostępniają bankowość internetową. Po dokonaniu płatności za pośrednictwem Tpay.com w bankowości internetowej danego banku klienci zostają automatycznie przekierowani z powrotem na stronę internetową Flipo lub po kliknięciu na aktywny link/przycisk wyświetla się bezpośrednio Tpay.com. Jeśli klient zamknie stronę i nie przejdzie z powrotem na stronę flipo.pl, może wystąpić błąd komunikacji pomiędzy flipo.pl a Tpay.com/instytucją bankową, co może prowadzić do tego, że płatność nie zostanie zidentyfikowana przez system portalu flipo.pl. W tym przypadku radzimy klientom poczekać do przeniesienia z powrotem na stronę flipo.pl. Jeśli klient po dokonaniu płatności nie zostanie przekierowany na stronę flipo.pl, prosimy o niezwłoczny kontakt z nami. Płatność uznaje się za dokonaną w momencie przesłania zwrotnej wiadomości elektronicznej o dokonaniu transakcji od Tpay.com do Flipo. Jeśli nasz system online z jakichkolwiek przyczyn od nas niezależnych nie otrzyma takiej wiadomości, nie mamy możliwości sprawdzenia

skuteczności dokonania transakcji, a płatność uznaje się za dokonaną dopiero w momencie jej zaksięgowania na rachunku Flipo.

(iii) KARTA PŁATNICZA – tylko dla posiadaczy embosowanych kart kredytowych i kart płatniczych z ustawioną opcją możliwości dokonywania płatności za zakupy online. Inne karty płatnicze nie będą akceptowane. Jeśli klient poda ten sposób płatności, a zamówienia wybranych usług nie będzie można opłacić kartą płatniczą, zostanie poinformowany o tym telefonicznie lub mailowo przez agenta Biura Obsługi Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że za niektóre bilety lotnicze można zapłacić wyłącznie kartą płatniczą. Jeśli za bilet można zapłacić wyłącznie kartą płatniczą, a na flipo.pl w danym momencie nie ma takiej możliwości, firma Flipo nie odpowiada za szkody wyrządzone klientowi w związku z niemożnością zamówienia biletu. Klient zobowiązuje się wykorzystywać do płatności tylko jedną kartę płatniczą, którą ma prawo dysponować. Flipo nie ponosi odpowiedzialności za reklamacje w przypadku, gdy karta zostanie wykorzystana bezprawnie, a pokrycia wszelkich ewentualnych szkód będzie domagać się od klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że płatność kartą płatniczą może zostać zrealizowana w jednej lub dwóch transakcjach. W przypadku realizacji w 2 transakcjach, jedną transakcję za pozycje takie jak: cena biletu, opłaty lotniskowe lub cena czy część ceny pozostałych produktów, mogą pobrać z karty płatniczej bezpośrednio linie lotnicze lub inny dostawca usług. Drugą transakcję stanowi zwykle opłata serwisowa Flipo, kwota za zamówione ubezpieczenie, doręczenie biletu kurierem lub część ceny pozostałych produktów i usług. Jeśli nie będzie można zrealizować którejkolwiek transakcji, klient zostanie poinformowany o tym telefonicznie lub e-mailem. W takim przypadku kwotę, o której mowa, klient jest zobowiązany zapłacić jeszcze w terminie wyznaczonym przez Flipo na jeden z rachunków Flipo zgodnie z niniejszym punktem Ogólnych Warunków Handlowych. W przeciwnym wypadku zamówienie produktów /usług zostanie anulowane bez jakiegokolwiek prawa klienta do odszkodowania.

(iv) Inne metody płatności - jak na przykład applepay i googlepay. Płatność uważa się za dokonaną w momencie elektronicznej informacji zwrotnej o zakończeniu transakcji przez bramkę płatniczą firmy Flipo. Jeżeli z przyczyn od nas niezależnych nasz system internetowy nie otrzyma takiej wiadomości, nie mamy możliwości sprawdzenia powodzenia transakcji, a płatność uważa się za dokonaną dopiero w momencie zaksięgowania jej na koncie Flipo.

(v) Kuponem podarunkowym firmy Flipo, szczegółowo opisanym w części B pkt XII niniejszego Regulaminu.

2. Potwierdzając rezerwację i płacąc KARTĄ PŁATNICZĄ NIEZWŁOCZNIE poprzez kliknięcie przycisku "ZAMÓW I ZAPŁAĆ" klient potwierdza, że nieodwołalnie dokonuje zakupu wybranego produktu/usługi za pomocą karty płatniczej, a także akceptuje „Regulamin" Flipo i warunki dostawcy. Wybierając płatność przelewem bankowym/bezpośrednią wpłatą na rachunek klient nieodwołalnie dokonuje zakupu wybranych produktów

/usług w momencie złożenia zlecenia przelewu bankowego/dokonania bezpośredniej wpłaty we właściwej instytucji bankowej, w której dokonuje przelewu/bezpośredniej wpłaty.

3. Umowa pomiędzy firmą Flipo a klientem zostaje zawarta w momencie wystawienia/zakupu zamówionych produktów/usług przez firmę Flipo od właściwych dostawców, o ile nie podano inaczej. Firma Flipo może wystawić/kupić zamówione produkty/usługi dopiero po spełnieniu wszystkich warunków ze strony klienta, łącznie z zapłatą ich całkowitej ceny, o ile nie podano inaczej.

4. Klient jest zobowiązany opłacić zamówienie/fakturę prawidłowo i w terminie płatności podanym w instrukcji dokonania płatności. Decyzją klienta jest wybór sposobu płatności tak, aby pełna fakturowana kwota została zaksięgowana na jednym z rachunków Flipo przed upływem terminu płatności. Zamówienie uznaje się za opłacone w momencie zaksięgowania całkowitej kwoty podanej w instrukcji dokonania płatności na jednym z rachunków firmy Flipo podanych w instrukcji dokonania płatności, o ile nie podano inaczej. Klient przyjmuje do wiadomości, że ceny niektórych produktów i usług mogą być gwarantowane dopiero po ich zarezerwowaniu, wystawieniu lub dopiero po dokonaniu zakupu samego produktu/usługi od konkretnego dostawcy. Zakup i wystawianie produktów/usług odbywa się dopiero po ich opłaceniu przez klienta. W przypadku niedotrzymania terminu płatności Flipo zastrzega sobie prawo do natychmiastowego anulowania zamówienia i rezerwacji bez jakiegokolwiek prawa klienta do odszkodowania za szkodę wywołaną tymże anulowaniem albo prawo do zmiany ceny biletu, wycieczki, zakwaterowania lub innych świadczonych usług/produktów.

5. W przypadku niedotrzymania wymienionych wyżej warunków płatności, płatności opóźnionej lub częściowej podczas zwracania klientowi wpłaty zostanie odliczona opłata administracyjna naliczana według aktualnego cennika opłat „Regulamin” część E. Opłata administracyjna według aktualnego cennika opłat „Regulamin” część E zostanie naliczona klientowi również w przypadku zwrotu nadpłaty całkowitej fakturowanej kwoty.

6. Klient wyraża zgodę, by instrukcja dokonania płatności została mu przesłana e-mailem w formie elektronicznej, jak również akceptuje wskazany wyżej sposób jej sporządzenia. W przypadku zapłaty za zamówione produkty/usługi każda płatność, której dokona klient na rachunek Flipo, przeznaczona jest najpierw na pokrycie opłat, a następnie na opłacenie produktów.

7. Firma Flipo zastrzega sobie prawo do zawieszenia i/lub niezrealizowania płatności otrzymanej od klienta, czyli do odmowy świadczenia usług klientowi w przypadku, gdy z dołożeniem wszelkich starań firma Flipo stwierdzi, że płatności dokonała osoba nieupoważniona i /lub w związku z płatnością przy dołożeniu wszelkich starań przez firmę Flipo istnieje uzasadnione podejrzenie, że płatność może mieć związek z legalizacją przychodów z działalności przestępczej. Flipo nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone w konsekwencji odmowy z tychże powodów.

8. Ewentualnych zwrotów firma Flipo dokonuje tą samą metodą, jaką dokonano zapłaty za zamówienie, która podlega zwrotowi.

Jeżeli zamówienie zostało opłacone w formie pieniężnej, przysługujące środki zostaną zwrócone klientowi w formie pieniężnej przelewem lub na kartę płatniczą, w zależności od uprzednio wybranej metody płatności.

Jeżeli zamówienie zostało opłacone kuponem podarunkowym, przysługujące środki zostaną zwrócone klientowi poprzez wystawienie nowego kuponu podarunkowego ważnego do końca następnego roku kalendarzowego. Pozostałe warunki korzystania z kuponu podarunkowego pozostają zasadniczo takie same jak w przypadku kuponu podarunkowego, który klient wykorzystał do opłacenia zamówienia.

Jeżeli zamówienie zostało opłacone częściowo w formie pieniężnej, a częściowo kuponem podarunkowym, przysługujące środki zostaną zwrócone metodą łączną, tj. w formie pieniężnej i poprzez wystawienie nowego kuponu podarunkowego ważnego do końca następnego roku kalendarzowego. Jeżeli zwracana kwota nie przekracza wartości kuponu podarunkowego, zostanie wystawiony tylko nowy kupon podarunkowy na daną kwotę.

IX. Dane osobowe

1. Spółka Flipo niniejszym oświadcza klientowi, że w myśl post. par. 13 ust. 2 lit. b) ustawy nr 18 Dz.U. Republiki Słowackiej z 2018 r. o ochronie danych osobowych i o zmianie i uzupełnieniu niektórych ustaw z późn. zm. Flipo jako administrator w procesie zawierania umów będzie przetwarzać dane osobowe klienta bez jego zgody jako osoby, której to dotyczy, ponieważ przetwarzanie danych osobowych klienta będzie realizowane w stosunkach przedumownych między spółką Flipo a klientem, a przetwarzanie danych osobowych klienta jest konieczne do świadczenia wynikającego z umowy, którą klient zamierza zawrzeć i w której jednocześnie występuje jako jedna ze stron umowy.

2. Klient przyjmuje do wiadomości, że dane osobowe dostarczone przez klienta w procesie zamówienia dla celów określonych w ustępie 1 niniejszego artykułu ze strony spółki Flipo będą dalej przekazywane danemu dostawcy i odbiorcy w zależności od wymagań konkretnego odbiorcy w całości lub w części, w celu świadczenia na rzecz klienta wymaganej usługi. W zależności od zamówionej przez klienta usługi odbiorcami danych osobowych są następujące kręgi odbiorców, które mogą również znajdować się w krajach trzecich:

- przewoźnicy lotniczy zapewniający przewóz pasażerów
- miejsca zakwaterowania
- agencje turystyczne, biura podróży
- instytucje ubezpieczeniowe
- firmy pośredniczące w wypożyczaniu i wypożyczające samochody
- ambasady, konsulaty

- przewoźnicy zapewniający transport kolejowy, morski, autobusowy lub pasażerski
- organy administracji państwowej
- firmy kurierskie

3. Jeśli klientem jest osoba fizyczna, podczas zamawiania usług podaje zasadniczo imię, nazwisko, płeć, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, datę urodzenia, podczas zamawiania parkowania numer rejestracyjny pojazdu. Jeśli klientem jest osoba prawna lub fizyczna prowadząca działalność gospodarczą poza danymi osobowymi osób fizycznych, które będą korzystać z zamówionych usług, dane do faktury, tj. nazwę firmy, adres siedziby z kodem pocztowym, REGON, NIP, NIP EU – nie są one uważane za dane osobowe. W niektórych przypadkach linie lotnicze lub konsulat bądź ambasada wydające wizy na wjazd do kraju, wymagają obowiązkowo dodania innych danych (tzw. danych APIS, definicja i szczegółowy opis – patrz część A VPP). Jeśli do zastosowania prawa klienta konieczne jest przetwarzanie szczególnych kategorii danych osobowych dotyczących stanu zdrowia klienta, na podstawie par. 16 ust. 2 lit. f) ustawy nr 18 Dz.U. Republiki Słowackiej z 2018 r. o ochronie danych osobowych, z późniejszymi zmianami, spółka Flipo jest uprawniona do przetwarzania tych danych i dostarczania ich podmiotom, przeciwko którym prawo jest stosowane (zwykle linie lotnicze, firma ubezpieczeniowa). Odbywa się to wyłącznie na wyraźne życzenie klienta i po przesłaniu odpowiedniej dokumentacji medycznej przez klienta. Spółka Flipo nie ponosi odpowiedzialności za następstwa, jeśli klient nie dostarczy koniecznych danych lub dokumentów zawierających dane lub nie dostarczy ich na czas, bez jakiegokolwiek prawa do odszkodowania, które klientowi przysługiwałoby w następstwie tego faktu.

4. Osoba dokonująca zamówienia wybranych usług i przekazująca dane osobowe wszystkich klientów wymienionych w zamówieniu, poprzez kliknięcie odpowiedniego pola przed wysłaniem zamówienia potwierdza, że w myśl post. par. 13 ust. 12 lit. b) ustawy nr 18 Dz.U. Republiki Słowackiej z 2018 r. została poinformowana, że spółka Flipo przetwarza i przechowuje przekazane przez nią dane osobowe osób, których to dotyczy, w szczególności te, które są wymienione powyżej i/lub które są niezbędne podczas czynności spółki Flipo w stosunkach przedumownych, podczas realizacji umowy lub negocjacji o zmianie umowy, odstąpienia od umowy itp. Jednocześnie ta osoba oświadcza, że jest uprawniona do dostarczania danych osobowych wszystkich osób, których to dotyczy, na podstawie ich pełnomocnictwa lub upoważnienie to wynika z przepisów prawa (np. jest ich przedstawicielem prawnym). Jeśli klient nie kliknie tego potwierdzenia, nie może zawrzeć umów, o zawarcie których ta osoba wnioskuje, sporządzając zamówienie. Jednocześnie klient został poinformowany, że spółka Flipo może skontaktować się z nim za pośrednictwem podanego e-maila i/lub kontaktu telefonicznego w celu zaoferowania usług uzupełniających do jego zamówienia, które zostały wybrane ze względu na treść niniejszego zamówienia. Może to dotyczyć np. oferty ubezpieczenia do biletów lotniczych, miejsc parkingowych przy lotnisku, skąd klient wylatuje, czy dodatkowego bagażu do biletu lotniczego klienta.

5. W przypadku kontaktu telefonicznego ze spółką Flipo klient został poinformowany przez spółkę Flipo o nagrywaniu rozmowy przez spółkę Flipo i przetwarzaniu danych osobowych dla ochrony uprawnionych interesów spółki Flipo oraz w celu podniesienia jakości świadczonych usług. Jeśli podczas rozmowy są przekazywane dane osobowe, które są niezbędne do świadczenia wynikającego z umowy, którą klient chce zawrzeć lub już zawarł, klient ma świadomość, że rozmowa jest nagrywana.

6. Dane osobowe zainteresowanych osób będą przetwarzane w czasie niezbędnym do ochrony uzasadnionych interesów administratora, do których należy uwzględnienie możliwości złożenia reklamacji, kontroli w postępowaniach wszczętych przez organy kontrolne lub złożenia powództwa w postępowaniu cywilno-prawnym. Flipo oświadcza, że będzie przetwarzać dane osobowe zgodnie z dobrymi obyczajami i będzie działać w sposób, który jest zgodny z ustawą nr 18 Dz.U. Republiki Słowackiej z 2018 r. o ochronie danych osobowych, rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (zwanego dalej „rozporządzeniem GDPR") lub innymi ogólnie obowiązującymi przepisami prawa i nie będzie ich obchodzić.

7. Zgodnie z par. 44 i nast. ustawy nr 18 Dz.U. Republiki Słowackiej z 2018 r. osobą odpowiedzialną jest Michal Marko. Z osobą odpowiedzialną można się kontaktować przez e-mail pod adresem dpo@pelikan.sk.

8. Klient ma prawo, aby administrator bez zbędnej zwłoki skorygował błędne dane osobowe. Uwzględniając cel przetwarzania danych osobowych ma prawo do uzupełnienia niekompletnych danych osobowych. Klient jest odpowiedzialny za to, że wszystkie podane przez niego przekazane są kompletne i prawdziwe. Klient oświadcza, że zdaje sobie sprawę z konsekwencji podania nieprawdziwych danych, szczególnie faktu, że takie działania mogłyby zostać zakwalifikowane jako przestępstwo i może to być powodem do anulowania zamówienia lub rezerwacji albo odmowy świadczenia usługi przez dostawcę bądź być powodem nieudzielenia wizy. W przypadku podania nieprawdziwych lub niepełnych danych Flipo zastrzega sobie prawo do natychmiastowego anulowania zamówienia usługi lub korekty ceny bądź prawo do pokrycia dowolnych szkód spowodowanych przez podanie fałszywych danych w pełnej wysokości. W tym przypadku Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta.

9. Klient ma prawo do tego, aby administrator bez zbędnej zwłoki usunął dane osobowe, które go dotyczą, z zastrzeżeniem warunków określonych w par. 23 ustawy nr 18 Dz.U. z Republiki Słowackiej z 2018 r. Ponadto klient ma prawo ograniczyć przetwarzanie danych osobowych na warunkach określonych w par. 24 ustawy nr 18 Dz.U. z Republiki Słowackiej z 2018 r. Klient ma również prawo do uzyskania od spółki Flipo danych osobowych odnoszących się do niego, a które przekazał, w ustrukturyzowany sposób, w zwykle stosowanym formacie i ma prawo do przekazania takich danych osobowych innemu administratorowi, o ile to

technicznie możliwe i gdy przetwarzanie odbywa się w sposób automatyczny.

10. Klient ma prawo zastrzec przetwarzanie jego danych osobowych z powodu dotyczącego konkretnej sytuacji w przypadkach określonych przez prawo, w tym profilowanie oparte na podstawie tych postanowień. Administrator nie może dalej przetwarzać danych osobowych, jeśli nie okaże koniecznych uzasadnionych interesów do przetwarzania danych osobowych, które przeważają ponad prawami lub interesami klienta lub powodów do zastosowania prawa.

11. Jeśli przed wysłaniem zamówienia klient udziela specjalnej zgody na wysyłanie ofert specjalnych na swój adres e-mail i przetwarzanie wybranych danych osobowych do wybranych celów marketingu bezpośredniego, ponadto zgody na profilowanie, udziela w ten sposób zgody na przetwarzanie i archiwizowanie przekazanych przez niego danych osobowych zgodnie z art. 6. ust. 1 Rozporządzenia GDPR. Udzielona zgoda dotyczy wysyłania informacji w celu marketingu bezpośredniego w kręgu konkretnych klientów wybranych usług, dla których zgoda została udzielona (np. informacje na temat nowych produktów, usług, rabatów, aktualnych promocji...), aby spółka Flipo przetwarzała je we wszystkich systemach informacyjnych. Zgoda ta może być udzielona wyłącznie przez klienta w wieku powyżej 16 lat. Zgoda klienta jest udzielana wybranej osobie, może ją odwołać w dowolnym momencie w pełnym zakresie lub tylko odnośnie do wybranego obszaru. Flipo po spełnieniu celu przetwarzania niezwłocznie zapewni usunięcie danych osobowych klienta i poinformuje o tym klienta. Klient ma prawo do zastrzeżenia przetwarzania danych osobowych, które go dotyczą, dla celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania w zakresie, w jakim odnosi się do marketingu bezpośredniego. Jeżeli dana osoba sprzeciwia się przetwarzaniu danych osobowych w celu marketingu bezpośredniego, administrator nie może dalej przetwarzać danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego.

12. Klient jest świadomy, że spólka Flipo może powierzyć przetwarzanie danych osobowych podmiotowi przetwarzającemu.

13. Klient niniejszym udziela spółce Flipo zgody na kopiowanie i skanowanie dokumentów urzędowych niezbędnych do weryfikacji i potwierdzenia danych przekazanych spółce Flipo podczas składania zamówienia.

X. Oświadczenia klienta

1. W przypadku jakiejkolwiek usługi, której elementem jest również pośrednictwo lub zabezpieczenie transportu lotniczego, autobusowego, kolejowego lub innego, klient niniejszym potwierdza, że został zapoznany z ogólnymi i wszystkimi taryfowymi WARUNKAMI przewoźników i warunki te akceptuje.

2. Klient przyjmuje do wiadomości, że Flipo nie ponosi żadnej odpowiedzialności za okoliczności związane z rezerwowanym lotem lub podróżą innym środkiem transportu (opóźnienie, anulowanie, zaginiony bagaż itp.). Wszelkie nieprawidłowości i reklamacje, dotyczące rezerwowanego lotu lub podróży, jest upoważniony rozpatrzyć konkretny przewoźnik.

3. Klient wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów przychodzących i wychodzących firmy Flipo na potrzeby wewnętrzne oraz w celu podnoszenia jakości świadczonych usług.

XI. Postępowanie reklamacyjne

1. Poprzez reklamację rozumie się skorzystanie z uprawnień wynikających z odpowiedzialności za wady usługi lub produktu. Warunki postępowania reklamacyjnego regulują odpowiednie postanowienia Regulaminu firmy Flipo pelicantravel.com s.r.o., przepisy ustawy nr. 108 /2024 Zb. o ochronie konsumentów oraz o zmianie niektórych ustaw, a także postanowienia § 618 i nast. Akt nr. 40/1964 Zb. Kodeks cywilny z późniejszymi zmianami (jeśli jesteś konsumentem) lub postanowienia § 422 do § 442 ustawy nr. 513/1991 Zb. Kodeks Handlowy ze zmianami (jeżeli nie jesteś konsumentem).

Firma Flipo przyjmuje reklamacje:
A) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: reklamacje@flipo.pl
B) w formie pisemnej na adres siedziby firmy Flipo
C) osobiście podczas godziny pracy pod adresem siedziby firmy Flipo
D) telefonicznie

Reklamacja musi zawierać jak najbardziej szczegółowy opis konkretnego przypadku, który klient reklamuje.

Klient jest zobowiązany dołączyć do reklamacji wszelkie dokumenty, jakimi dysponuje, wykazujące zgłaszane przez niego fakty lub inne dowody dokumentujące jego twierdzenia. W przypadku szkody klienta podczas korzystania z usług u dostawcy firmy Flipo radzimy klientowi poprosić takiego dostawcę (hotel, linie lotnicze, wypożyczalnia aut i inne) o sporządzenie pisemnej notatki, która zostanie dołączona do reklamacji składanej do firmy Flipo. Jeśli klient nie będzie posiadał takiej notatki, firma Flipo będzie musiała wystąpić do dostawcy o wyjaśnienia, co może spowodować niepotrzebne wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji i utrudnić egzekwowanie ewentualnych roszczeń.

2. Flipo odpowiada wyłącznie za wypełnianie swoich zobowiązań dotyczących rezerwacji wybranego przez klienta produktu/usługi.

3. O rezultacie postępowania i rozpatrzeniu reklamacji Flipo będzie informować drogą elektroniczną niezwłocznie po jej rozpatrzeniu, jednak nie później niż w ciągu 30 dni od daty złożenia reklamacji. W przypadku

reklamacji złożonej drogą elektroniczną odpowiedź na nią zostanie odesłana na adres e-mail, z którego reklamacja została wysłana. Jeśli reklamacja została złożona pisemnie lub osobiście, odpowiedź zostanie wysłana na adres e-mail, który klient podał podczas zamawiania produktu /usługi, chyba że wcześniej ustalono z klientem inaczej.

4. Klient ma prawo zwrócić się do firmy Flipo z wnioskiem o rekompensatę (e-mailem na adres: reklamacje@flipo.pl), jeśli nie jest zadowolony ze sposobu rozpatrzenia reklamacji przez firmę Flipo lub podejrzewa, że firma Flipo naruszyła jego prawa. Jeżeli firma Flipo ustosunkuje się negatywnie do niniejszego żądania lub nie udzieli na nie odpowiedzi w terminie 30 dni od jego wysłania, Klient ma prawo skierować propozycję wszczęcia alternatywnego rozstrzygania sporów do podmiotu alternatywnego rozstrzygania sporów (zwanego dalej podmiotem ARS) zgodnie z ustawą 391/2015 Dz. w sprawie alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich oraz o zmianie niektórych przepisów prawa (dalej: „Ustawa ADR"). Alternatywne rozstrzyganie sporów to procedura będąca przedmiotem alternatywnego rozstrzygania sporów zgodnie z ustawą ARS, której celem jest polubowne rozwiązanie sporu pomiędzy stronami sporu. Podmiotami ARS są organy i upoważnione osoby prawne w myśl §3 ustawy nr 391/2015, których aktualny wykaz dostępny jest na tej stronie. Wniosek musi zawierać elementy obowiązkowe, a klient złoży go w określony sposób – zgodnie z §12 ustawy nr 391/2015.

5. Z alternatywnego rozstrzygania sporów może skorzystać tylko klient – osoba fizyczna, która podczas zawierania i realizacji umowy konsumenckiej nie działa w ramach przedmiotu swojej działalności gospodarczej, pracy lub stanowiska. Alternatywne rozstrzyganie sporów dotyczy tylko sporu pomiędzy klientem a firmą Flipo, wynikających z umowy konsumenckiej lub związanych z umową konsumencką. Podmiot ARS może domagać się od klienta uregulowania opłaty za wszczęcie alternatywnego rozpatrywania sporu maksymalnie do kwoty 22 PLN z VAT.

XII. KUPON PODARUNKOWY

Klient ma możliwość zakupu kuponu podarunkowego o wartości minimalnej 100 PLN. Klient lub posiadacz kuponu podarunkowego przedstawiający go firmie Flipo może wykorzystać go do zakupu biletów lotniczych i/lub zakwaterowania i/lub wycieczki zorganizowanej albo też do jednoczesnego zakupu kilku produktów z oferty usług przedstawionych na portalu www.flipo.pl według własnych preferencji.

Wniosek o wystawienie kuponu podarunkowego należy przesłać na adres: pakiety@flipo.pl. W odpowiedzi klient otrzyma drogą mailową dane do płatności. Po dokonaniu płatności system wygeneruje unikalny kod, który następnie zostanie wysłany klientowi. Kod ten może zostać wykorzystany do zapłaty za zamówienie złożone za pośrednictwem Centrum Obsługi Klienta.

Kupon podarunkowy można wykorzystać online podczas zamawiania wybranych usług. Klient powinien wpisać cały unikalny kod podany na nim we właściwym polu pod nazwą Kod zniżkowy/Bon prezentowy w odpowiednim kroku podczas zamawiania usług. Klient ma następnie możliwość sprawdzenia zaliczenia wartości bonu prezentowego przed potwierdzeniem i wysłaniem zamówienia, gdy część lub całe zamówienie zostało zapłacone za pośrednictwem kuponu prezentowego w zależności od wartości i typu zamówionych usług. Jeśli klientowi nie udaje się wykorzystać kuponu prezentowego w ten sposób lub jeśli nie zgadza mu się kwota zaliczenia kuponu prezentowego z wartością na nim podaną, zalecamy kontakt z Serwisem klienta podczas najbliższych godzin otwarcia.

Spółka Flipo nie odpowiada za podwyższenie ceny wybranych produktów w zamówieniu, ze względu na brak możliwości zastosowania kuponu prezentowego, który wynika z nieprawidłowego użycia bonu prezentowego, próby wykorzystania go po okresie ważności lub z jakiegokolwiek innego powodu, który nie został spowodowany działaniem spółki Flipo.

Klient może również wykorzystać kupon prezentowy podczas zamówienia offline. Aby uniknąć podwyższenia cen wybranych przez klienta produktów /usług, które są przedmiotem jego zamówienia, przed wykorzystaniem kuponu podarunkowego konieczne jest skontaktowanie się z Centrum Obsługi Klienta w godzinach jego pracy w dniu złożenia zamówienia i jednocześnie przynajmniej 3 godziny przed upływem ostatecznego terminu płatności za złożone zamówienie. W przeciwnym razie firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za podwyższenie cen produktów zawartych w ofercie.

Jeżeli zamówienie zostało złożone na jeden lub więcej biletów tanich linii lotniczych, firma Flipo nie gwarantuje, że do momentu wystawienia /zakupu biletu lotniczego jego cena nie zostanie podwyższona przez wybrane przez klienta linie lotnicze, co wynika z zasad sprzedaży biletów, ustanowionych przez linie lotnicze.

Klient korzysta z kuponu podarunkowego uprawniającego do zakupu ze świadomością występowania wspomnianego ryzyka wiążącego się z uzasadnionym podwyższeniem ceny ze strony tanich linii lotniczych. W przypadku podwyższenia ceny biletu lotniczego klient może podjąć decyzję, czy zgadza się z podwyższoną ceną zamówienia. W przeciwnym razie firma Flipo zaproponuje alternatywną ofertę.
Jeżeli żadna z tych możliwości nie odpowiada klientowi, ma on prawo do otrzymania zwrotu zapłaconej kwoty za zamówienie oraz do ponownego wykorzystania kuponu podarunkowego.

Kupon podarunkowy ważny jest od momentu wytworzenia do końca następnego roku kalendarzowego, o ile nie zostało to określone inaczej. Kupon podarunkowy można przekazać innej osobie. Kupon nie może zostać zwrócony i nie można go wymienić na gotówkę. Anulowanie oraz zmiany związane z usługami/produktami zakupionymi z wykorzystaniem kuponu podarunkowego przebiegają zgodnie z warunkami ogólnymi dostawców poszczególnych usług oraz firmy Flipo

bez względu na to, czy zostały w całości lub częściowo opłacone za pośrednictwem kuponu podarunkowego.
Klient uprawniony jest do wykorzystania kuponu podarunkowego na zakup usług o minimalnej wartości równej wartości kuponu podarunkowego.

W przypadku zakupu usługi o wartości niższej niż wartość kuponu podarunkowego różnica w cenie nie jest zwracana.

W przypadku zakupu usługi o wartości wyższej niż wartość kuponu podarunkowego różnica w cenie jest pokrywana przez osobę, która przedstawiła kupon podarunkowy firmie Flipo.

Kupon podarunkowy można wykorzystać w więcej niż jednym zamówieniu. W przypadku jeśli klient chce wykorzystać kupon w kilku zamówieniach, konieczny jest wcześniejszy kontakt z działem pomocy klienta, który pomoże to zrealizować. Nie można skorzystać z kuponu podarunkowego w zamówieniu, które było już wcześniej zapłacone. W jednym zamówieniu jest możliwe wykorzystanie kilku bonów podarunkowych.

Firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za nadużycie kuponu podarunkowego przez osobę nieuprawnioną.

Kuponów podarunkowych nie można wykorzystać do zamówienia usługi wynajmu pojazdu i usług pokrewnych dostępnych w zakładce Samochody na portalu www.flipo.pl ani do zamówienia zakwaterowania w zakładce Hotele na portalu www.flipo.pl.

a. **Specjalne kupony podarunkowy**

1. Specjalny online kupon podarunkowy

Firma Flipo może zaoferować klientom specjalny kupon podarunkowy jako jedną z możliwych form zwrotu za anulowany lot z powodu nadzwyczajnych okoliczności.

W przypadku jeśli klient wybierze kartę podarunkową jako formę zwrotu za anulowany lot, firma Flipo wystawi ją po akceptacji zwrotu przez linie lotnicze i wyśle ją w formie elektronicznej. Po wystawieniu kuponu podarunkowego nie ma możliwości zmiany formy zwrotu.

W przypadku jeśli klient nie wykorzysta online kuponu podarunkowego do końca jego terminu płatności w ramach zamówienia/zakupu, może po upłynięciu jego terminu złożyć wniosek do firmy Flipo o zwrot niewykorzystanej sumy z specjalnego kuponu podarunkowego.

Flipo może zaoferować klientom bonus w stosunku do kwoty zwróconej przez linię lotniczą. Aby klient mógł skorzystać z bonusu,

konieczne jest wykorzystanie w pełnej sumie specjalnej online karty podarunkowej przed terminem jej ważności, w przeciwnym razie uprawnienia klienta do bonusu wygasną. Bonus jest bezzwrotny.

Pozostałe postanowienia tego Regulaminu w części B punkt XII. Kupony podarunkowe będą wykorzystywane odpowiednio w stosunku do specjalnych online kuponów podarunkowych.

2. Voucher za anulowaną podróż

Firma Flipo może wystawić klientom Voucher za anulowaną podróż jako formę zwrotu płatności za anulowany lot oferowaną przez linie lotnicze. Realizatorem Vouchera jest linia lotnicza, która wcześniej wystawiła bilet lotniczy i anulowała dany lot.

Szczegółowe warunki i możliwości korzystania z Vouchera określa linia lotnicza, w której można wykorzystać Voucher za anulowaną podróż na zakup jej produktów i usług. Warunki i możliwości korzystania z Vouchera za anulowaną podróż określa linia lotnicza. Vouchera za anulowaną podróż nie można wykorzystać do uregulowania opłaty serwisowej lub innej opłaty firmy Flipo ani na ubezpieczenie podróżne itp. Voucher za anulowaną podróż nie podlega zwrotowi po upływie terminu jego ważności, o ile w konkretnym przypadku nie określono inaczej. Voucher za anulowaną podróż nie podlega przeniesieniu i może z niego skorzystać tylko pasażer, którego loty zostały anulowane, o ile w konkretnym przypadku nie określono inaczej. Voucher za anulowaną podróż można wykorzystać tylko podczas jednorazowego zakupu (zamówienia), o ile w konkretnym przypadku nie określono inaczej. Klient otrzyma niezbędne informacje i instrukcje dotyczące korzystania z Vouchera za anulowaną podróż drogą elektroniczną wraz z unikalnym kodem Vouchera, który jest dostępny również na stronie internetowej Flipo w zakładce Zarządzanie zamówieniem, przy oryginalnym zamówieniu, w ramach którego loty zostały anulowane.

Za możliwość i zakres korzystania z Vouchera odpowiada linia lotnicza, w której można wykorzystać Voucher za anulowaną podróż. Linia lotnicza jako realizator zastrzega sobie prawo do zmiany warunków korzystania z Vouchera również po jego wystawieniu. Jeżeli klient skorzystał już z Vouchera, firma Flipo nie uzna żądania klienta dotyczącego skorzystania z Vouchera, a Voucher za anulowaną podróż zostanie unieważniony bez żadnej rekompensaty.

Pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu w części B pkt XII. W odniesieniu do Vouchera za anulowaną podróż kupony podarunkowe stosuje się odpowiednio.

b. **Kod zniżkowy**

Firma Flipo może zaoferować zniżkę na zakup produktów i usług w formie wystawienia kodu zniżkowego, który klient albo osoba, która go posiada, może go wykorzystać w zależności od jego rodzaju do zakupu biletów i/albo zakwaterowania i/albo pobytu, ewentualnie kombinacji produktów z oferty na portalu www.flipo.pl.

Unikalny kod zniżkowy może firma Flipo zaoferować w ramach procesu reklamacji, prócz oferowanych zwykłych kodów zniżkowych w czasie kampanii marketingowych i dla partnerów afiliacyjnych w formie zniżkowi z całkowitej sumy biletu albo w formie zniżki na opłatę serwisową w przypadku produktu Premium support.

Termin ważności, sposób wykorzystania konkretnego rodzaju oraz wartość kodu zniżkowego są przedstawione klientowi w trakcie jego przekazywania. Nie można wykorzystać kodu zniżkowego na zakup bonu podarunkowego. Kod zniżkowy jest przenośny, ale nie podlega zwrotowi i wymianie na gotówkę.

Anulacja i zmiany usług/produktów zakupionych za pomocą kodu zniżkowego określone są przez ich dostawców i Flipo, niezależnie od tego, czy zostały opłacone w całości, czy częściowo za pomocą kodu zniżkowego. Kody zniżkowe w przypadku anulacji zamówienia są bezzwrotne, klient nie może ich ponownie wykorzystać.

Firma Flipo nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe użycie kodu zniżkowego przez nieuprawnioną osobę.

Pozostałe postanowienia niniejszego Regulaminu, Części B, punkt XII. Bony podarunkowe zostaną odpowiednio wykorzystane do kodów zniżkowych.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Komunikacja pomiędzy klientem a Flipo jest realizowana w formie elektronicznej na wzajemnie podane adresy e-mailowe, telefonicznie poprzez Centrum Obsługi Klienta albo pocztą. W przypadku przesyłek pocztowych wiadomo, że pisma adresowane do Flipo są wysyłane na adres podany w nagłówku niniejszego Regulaminu i w przypadku przesyłek pocztowych adresowanych do klienta jest pismo wysyłane na adres stałego zamieszkania klienta albo na adres klienta podany do wiadomości Flipo w celu doręczania pism. W przypadku dostarczania pism w formie elektronicznej adresowanych do klienta wiadomo, że jeśli Flipo nie otrzyma komunikatu błędu o kłopocie doręczenia wiadomości na adres mailowy, uważa pismo za dostarczone. W przypadku dostarczania pism adresowanych do Flipo wiadomo, że wiadomość uznaje się niedostarczaną do tej pory, dopóki Flipo nie potwierdzi dostarczenie pisma zwrotną wiadomością mailową. Przy wysyłaniu pism pocztą wiadomo, że doręczane pismo zostanie zwrócone

wysyłającej stronie w jakimkolwiek wyniku, pismo to jest uznane za doręczone upływem trzeciego dnia od zwrócenia niedoręczonej przesyłki wysyłającej stronie umownej.

2. Obowiązki wizowe i dokumenty podróżne – Podróżny jest zobowiązany sprawdzić wymagane dokumenty podróżne i obowiązki wizowe nie tylko w kraju docelowym, ale też w krajach tranzytowych. Informacje o wszelkich kwestiach i dokumentach obowiązujących przy wjeździe lub tranzycie w danym kraju klient może sprawdzić kontaktując się z ministerstwem spraw zagranicznych kraju, którego jest obywatelem (przykładowo, dla obywatelów Polski została udostępniona strona internetowa MSZ www.polakzagranica.msz.gov.pl). Flipo nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w przypadku, gdy zakupi bilet przed otrzymaniem wizy do kraju docelowego lub tranzytowego, a wiza ta po zakupie biletu zostanie mu wstrzymana lub nie zostanie wydana. Flipo nie odpowiada również za ewentualne szkody wyrządzone klientowi w wyniku nieznajomości bądź nieprzestrzegania obowiązków dotyczących wiz oraz innych wymaganych dokumentów podróży i ich ważności. Linie lotnicze mają prawo odmówić klientowi, który nie spełnia wszystkich obowiązków wizowych aż do kraju docelowego lub który nie okaże się podczas odprawy ważnymi dokumentami podróżnymi, wejścia na pokład i anulować całą dalszą podróż bez prawa do jakiegokolwiek odszkodowania.

3. Poprzez wypełnienie wszystkich wymaganych danych oraz dokończenie rezerwacji, Klient oświadcza, że zapoznał się z powyższym regulaminem zapoznał oraz zgadza się z nimi w pełnej treści.

4. Nazwa i adres ogranu kontrolnego: nšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX 5, 820 07 Bratislava

5. Klient ma możliwość przeglądania ocen innych podróżnych przy obiektach noclegowych i hotelach. Może zobaczyć recenzje klientów Flipo lub oceny AI.
Recenzje od naszych klientów
Recenzje od naszych klientów są weryfikowane. Opublikowane oceny pochodzą wyłącznie od klientów Flipo i są weryfikowane numerem rezerwacji lub adresem e-mail zamawiającego.
Po powrocie z wycieczki, pobytu lub wakacji klient może zostać poproszony o udzielenie opinii na temat usług za pośrednictwem formularza wysłanego na adres e-mail zamawiającego. Alternatywnie, swoją opinię może przesłać bezpośrednio przez czat na portalu internetowym Flipo – dodać recenzję.
Oceny są wyświetlane od najnowszej po najstarszą. Ocena ogólna hoteli i obiektów noclegowych jest średnią arytmetyczną oceny „ogólna ocena” wszystkich klientów, którzy oceniali dany obiekt.
Oceny przyznawane są w skali od 1 do 5 gwiazdek, 5 gwiazdek oznacza ocenę najwyższą.
W recenzjach poprawiamy błędy gramatyczne, treść pozostawiamy bez zmian. Publikujemy wyłącznie komentarze zawierające istotne informacje o obiekcie noclegowym, które pomogą innym klientom podejmować świadome decyzje oraz lepiej zrozumieć produkt.

Zastrzegamy sobie prawo do niepublikowania recenzji, które zawierają:
Dane osobowe i inne dane wrażliwe

Wulgaryzmy, wyrażenia obraźliwe, zniesławiające lub aluzje

Treści nieodpowiednie lub oszukańcze

Informacje niezwiązane z obiektem noclegowym lub hotelem

Klient przyjmuje do wiadomości, że recenzje na portalu flipo.pl są przeznaczone przede wszystkim do oceny hoteli i noclegów, a nie do oceny usług linii lotniczych czy biura podróży. Oceny mogą być na potrzeby publikacji na stronie skracane. Flipo zobowiązuje się na żądanie klienta usunąć każdą recenzję, jeśli klient prześle żądanie jej usunięcia na adres info@flipo.pl. Ten adres e-mail można również wykorzystać w przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących opublikowanych recenzji.
Recenzje AI
W przypadku niektórych hoteli i obiektów noclegowych nie dysponujemy wystarczającą liczbą recenzji, dlatego dla naszych klientów postanowiliśmy podsumować za pomocą sztucznej inteligencji najbardziej istotne dostępne opinie z recenzji na czołowych portalach turystycznych, które przetłumaczyliśmy. Wiarygodność tych recenzji nie jest jednak dodatkowo weryfikowana.
Te recenzje są wyraźnie oznaczone, aby klient był informowany, że są to podsumowania ocen utworzone przy pomocy AI.

6. Zgodnie z postanowieniami Ustawy Republiki Słowackiej nr 108/2024 o ochronie konsumentów, § 14 ust. 6 , wraz z późniejszymi zmianami, konsument nie ma prawa odstąpić od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza miejscem prowadzenia działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę, odstąpić od umowy przewozu, umowy na wycieczkę oraz umowy o ograniczonym w czasie korzystaniu z obiektów zakwaterowania, świadczenia długoterminowych usług wakacyjnych, ich wymiany i odsprzedaży bez podania przyczyny w terminie określonym w § 20 ust. 1-3 skutkującej zwrotem na rzecz klienta wszystkich dokonanych płatności w zakresie odpowiadającym odstąpieniu od umowy.

Flipo zastrzega sobie prawo do udostępniania tłumaczeń komunikacji z klientami na języki PL/AT/DE za pomocą narzędzi automatycznych, w tym, ale nie wyłącznie, technologii opartych na sztucznej inteligencji (AI). O fakcie, że dany tekst został przetłumaczony przy użyciu narzędzia sztucznej inteligencji (AI), Flipo zawsze informuje klienta. Tłumaczenia te mają wyłącznie charakter informacyjny i służą ułatwieniu zrozumienia. Prawnie wiążącą i decydującą wersją jest zawsze wersja w języku angielskim, o ile nie zostanie wyraźnie uzgodnione inaczej. Flipo nie ponosi odpowiedzialności za nieścisłości językowe, znaczeniowe ani prawne, które mogą powstać w wyniku korzystania z automatycznych technologii tłumaczeniowych. Klient przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, że w przypadku wątpliwości lub rozbieżności pomiędzy wersjami językowymi wiążąca jest interpretacja przedstawiona w języku angielskim, a w przypadku niejasności ma możliwość skontaktowania się z obsługą klienta Flipo.

XIV. Zakwaterowanie - booking.com

1. Rezerwacja noclegów przez zakładkę Hotele lub za pośrednictwem linków do rezerwacji noclegów w ramach usługi dodatkowej w części Zarządzaj rezerwacją, ew. za pomocą wiadomości mailowych wysyłanych do klienta w związku z aktualnym zamówieniem innych usług, jest realizowana za pośrednictwem spółki Booking.com B.V., która jest globalną agencją rezerwacji noclegów. Rezerwacja i płatność są realizowane przez system rezerwacyjny tej spółki, a Flipo nie ma dostępu do rezerwacji klientów, informacji o płatności, usłudze, której dotyczy rezerwacja, ani o dodatkowych produktach/usługach związanych z noclegami. W postępowaniu reklamacyjnym dotyczącym rezerwacji noclegów i innych usług Flipo może zapewnić klientom jedynie pomoc w komunikacji, ale nie ma uprawnień do rozpatrywania konkretnych reklamacji. Takie uprawnienia posiada wyłącznie spółka Booking.com B. V. i jej partnerzy handlowi – konkretne obiekty noclegowe, ew. usługodawcy oferujący inne zamówione usługi. Flipo nie ponosi odpowiedzialności za proces rezerwacji noclegów i innych usług, w tym płatności za zamówione usługi, ani za należyte świadczenie tych usług lub inne kwestie zaistniałe w związku z rezerwacją noclegów. Flipo nie jest uprawniony do potwierdzania dokonanych w ten sposób rezerwacji. O potwierdzenie rezerwacji należy zwrócić się do spółki Booking.com B.V. lub bezpośrednio do obiektów noclegowych bądź innych usługodawców.

XV. Bilety wstępu

1. Bilet wstępu – to potwierdzenie zakupu wejścia na konkretne wydarzenie, które na wniosek klienta za opłatą zabezpieczy firma Flipo.

2. Zamówienie biletu wstępu zapewnione jest za pośrednictwem firmy Desert Adventures, która na całym świecie pośredniczy w sprzedaży biletów na różne wydarzenia. Całe zamówienie oraz płatność realizowana jest za pośrednictwem Flipo. Zamówienie biletów odbywa się elektronicznie, telefonicznie albo osobiście w słowackim oddziale firmy - pelicantravel.com s.r.o., Pribinova 17954/10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika. Na podstawie przedstawionych danych przez klienta Flipo wystawi fakturę pro forma i dany bilet wstępu zamówi w firmie Desert Adventures albo u jej partnera biznesowego. Po zrealizowaniu zamówienia Flipo wyśle klientowi bilet, fakturę rozliczeniową oraz aktualne warunki imprezy.

3. Aktualne warunki wejścia na wydarzenie, regulamin organizatora będą do dyspozycji klienta w trakcie dokonywania zamówienia, dostępne są również bezpośrednio na stronach internetowych organizatora wydarzenia.

4. Flipo występuje w roli pośrednika, nie jest jej dostawcą i nie jest organizatorem wydarzenia. Flipo w tym procesie działa wyłącznie jako miejsce płatności i z tego powodu nie ponosi odpowiedzialności za

jakiekolwiek szkody wyrządzone klientowi z powodu niezrealizowania imprezy.

5. W procesie reklamacji dotyczącej zamówienia biletu wstępu i innych usług Flipo może służyć pomocą klientowi w procesie komunikacji z organizatorem, ale nie ma prawo decydować o zakończeniu i wyniku procesu reklamacji. Takie prawo ma tylko firma Desert Adventures i jej partnerzy biznesowy - organizatorzy wydarzenia.

späť na začiatok

C. OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU ZAWARTE W PRZEPISACH IATA

I. Ogólne warunki przewozu zawarte w przepisach IATA

UWAGA

INFORMUJE SIĘ PASAŻERÓW, KTÓRYCH MIEJSCE PRZEZNACZENIA LUB PRZERWA W PODRÓŻY PRZYPADA ZNAJDUJE SIĘ W INNYM KRAJU NIŻ KRAJ, W KTÓRYM PODRÓŻ ROZPOCZĘTO, ŻE POSTANOWIENIA UMOWY MIĘDZYNARODOWEJ POD NAZWĄ KONWENCJA MONTREALSKA LUB POPRZEDZAJĄCEJ JĄ KONWENCJI WARSZAWSKIEJ WRAZ Z PÓŹNIEJSZYMI ZMIANAMI (SYSTEM KONWENCJI WARSZAWSKIEJ), MOGĄ MIEĆ ZASTOSOWANIE DO CAŁEJ PODRÓŻY, W TYM KAŻDEGO JEJ ODCINKA NA TERENIE KRAJU JEJ ROZPOCZĘCIA LUB ZAKOŃCZENIA. W STOSUNKU DO TYCH PASAŻERÓW ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA REGULUJE, JAK I MOŻE JĄ OGRANICZAĆ, WSKAZANA WYŻEJ WŁAŚCIWA KONWENCJA, W TYM SZCZEGÓLNE WARUNKI UMOWY PRZEWOZU UJĘTE W OBOWIĄZUJĄCYCH TARYFACH.

INFORMACJA O OGRANICZENIU ODPOWIEDZIALNOŚCI

Informuje się pasażerów, że do odbywanej podróży mogą mieć zastosowanie przepisy Konwencji Montrealskiej lub systemu Konwencji Warszawskiej, które regulują i mogą ograniczać odpowiedzialność przewoźników lotniczych za śmierć lub uszkodzenie ciała, za utratę lub zniszczenie bagażu i za opóźnienie.

Tam, gdzie stosuje się przepisy Konwencji Montrealskiej, obowiązują następujące ograniczenia odpowiedzialności:

1. Nie ma ograniczeń finansowych w razie śmierci lub uszkodzenia ciała.

2. W razie zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia bagażu ograniczenie wynosi w większości przypadków 1 131 SDR (Specjalne Prawa Ciągnienia – około 1 200 EUR; 1 800 USD) na każdego pasażera.

3. W razie szkody spowodowanej opóźnieniem w podróży ograniczenie wynosi w większości przypadków 4 694 SDR (około 5 000 EUR; 7 500 USD) na każdego pasażera.

Zgodnie z rozporządzeniem WE nr 889/2002 przewoźnicy z państw wchodzących w skład Wspólnoty Europejskiej zobowiązani są do stosowania ograniczeń wynikających z przepisów Konwencji Montrealskiej do wszystkich oferowanych przez siebie przewozów pasażerów i ich bagażu drogą powietrzną. Wielu przewoźników z państw spoza Wspólnoty Europejskiej dobrowolnie zdecydowało o ich stosowaniu przy przewozie pasażerów i ich bagażu.

Tam, gdzie stosuje się system Konwencji Warszawskiej, mogą być stosowane następujące ograniczenia odpowiedzialności:

1. 16 600 SDR (około 20 000 EUR; 20 000 USD) w razie śmierci lub uszkodzenia ciała, jeśli obowiązuje Protokół Haski do Konwencji albo 8 300 SDR (około 10 000 EUR; 10 000 USD), jeśli obowiązuje tylko Konwencja Warszawska. Wielu przewoźników zniosło dobrowolnie te ograniczenia w całości; a przepisy obowiązujące w Stanach Zjednoczonych stanowią, że w przypadku podróży do lub ze Stanów Zjednoczonych lub z zaplanowym miejscem zatrzymania w Stanach Zjednoczonych maksymalna kwota nie może być niższa niż 75 000 USD.

2. 17 SDR (około 20 EUR; 20 USD) za kg w przypadku zagubienia, uszkodzenia lub opóźnienia w dostarczeniu bagażu rejestrowanego oraz 332 SDR (około 400 EUR; 400 USD) za bagaż nierejestrowany.

3. Przewoźnik może również odpowiadać za szkodę spowodowaną opóźnieniem.

Szczegółowe informacje dotyczące ograniczeń odnoszących się do Państwa podróży mogą Państwo uzyskać od przewoźnika. Jeśli odbywają Państwo podróż rejsami różnych przewoźników, powinni Państwo zasięgnąć informacji o stosowanych ograniczeniach odpowiedzialności u każdego z nich.

Niezależnie od Konwencji stosującej się do Państwa podróży, mogą Państwo podnieść limit odpowiedzialności za zagubienie, uszkodzenie lub opóźnienie w dostarczeniu bagażu pod warunkiem osobnego zadeklarowania przy odprawie biletowo-bagażowej jego wartości i uiszczenia stosownej opłaty dodatkowej. Jeżeli natomiast wartość Państwa bagażu przewyższa obowiązujące ograniczenie odpowiedzialności, powinni Państwo ubezpieczyć bagaż do pełnej jego wartości przed rozpoczęciem podróży.

Ograniczenia terminów: Dochodzenie roszczeń przed sądem musi rozpocząć się przed upływem dwóch lat od daty przylotu samolotu lub od dnia, w którym samolot powinien przylecieć.

Roszczenia dotyczące bagażu: w przypadku uszkodzenia bagażu rejestrowanego należy złożyć u przewoźnika reklamację na piśmie w terminie 7 dni od daty odebrania bagażu, a w przypadku opóźnienia w ciągu 21 dni od daty przekazania bagażu do dyspozycji pasażera.

Informacja o warunkach umowy włączonych poprzez odesłanie do poniższych przepisów.

1. Niniejsza informacja ma zastosowanie w stosunku do zawartej przez Państwa umowy o przewóz drogą powietrzną na trasie międzynarodowej, krajowej lub na odcinku krajowym w ramach podróży międzynarodowej. Zastosowanie ma również każde potwierdzenie dla pasażera wydane przez przewoźnika, indywidualne zasady i warunki przewoźnika (Warunki), odpowiednie przepisy prawa i zasady (Przepisy) oraz obowiązujące taryfy.

2. W przypadku, gdy przewóz wykonywany jest przez więcej niż jednego przewoźnika, poszczególni przewoźnicy mogą stosować różne Warunki, Przepisy i taryfy.

3. Warunki, Przepisy i obowiązujące taryfy każdego z przewoźników są, na mocy niniejszej informacji, włączone do Państwa umowy o przewóz i stanowią jej część.

4. Warunki te mogą zawierać między innymi:

- Warunki i ograniczenia w zakresie odpowiedzialności przewoźnika za uszkodzenia ciała lub śmierć pasażerów.
- Warunki i ograniczenia w zakresie odpowiedzialności przewoźnika za utratę, uszkodzenie lub opóźnienie w dostarczeniu towaru i bagażu, w tym artykułów łatwo tłukących lub psujących się.
- Zasady deklarowania wyższej wartości bagażu i wnoszenia należnych dodatkowych opłat.
- Zastosowanie Warunków i ograniczeń odpowiedzialności przewoźnika do czynności agentów przewoźnika, osób działających na jego zlecenie, jego przedstawicieli, w tym każdego podmiotu dostarczającego sprzęt lub świadczącego usługi na rzecz przewoźnika.
- Ograniczenia w dochodzeniu roszczeń, w tym terminów, które obowiązują pasażerów przy składaniu reklamacji lub podejmowaniu działań przeciwko przewoźnikowi.
- Zasady dotyczące ponownego potwierdzenia lub zakładania rezerwacji, godzin odprawy, czasu trwania, ważności i korzystania z usług przewozu lotniczego oraz prawa przewoźnika do odmowy przewozu.

- Prawa przewoźnika i ograniczenia jego odpowiedzialności z tytułu opóźnienia lub niewykonania usługi, włączając w to zmiany rozkładu lotu, zlecenie wykonania usługi przewoźnikowi zastępczemu lub podstawienie zastępczego samolotu i zmianę trasy oraz, w wymaganych prawem przypadkach, obowiązek podania przez przewoźnika pasażerom nazwy przejmującego zadanie przewoźnika lub samolotu zastępczego.
- Prawo przewoźnika do odmowy przewozu pasażerów, którzy nie przestrzegają obowiązujących przepisów prawa lub którzy nie przedłożą wszystkich wymaganych dokumentów podróży.

5. Dodatkowe informacje na temat umowy przewozu oraz możliwości otrzymania przez Państwa egzemplarzy tej umowy mogą Państwo uzyskać w punkcie sprzedaży usług przewozu przewoźnika. Wielu przewoźników umieszcza takie informacje na swoich stronach internetowych. W wymaganych prawem przypadkach mają Państwo prawo wglądu do pełnego tekstu umowy przewozu na lotnisku obsługiwanym przez przewoźnika oraz w jego biurach sprzedaży i – na życzenie – nieodpłatnego otrzymania od każdego przewoźnika egzemplarza umowy, pocztą lub w inny sposób.

6. W przypadku gdy przewoźnik sprzedaje usługi przewozu lotniczego lub przyjmuje bagaż do odprawy wskazując innego przewoźnika jako dokonującego przewozu, czyni to wyłącznie w charakterze agenta tego przewoźnika.

NIE MOGĄ PAŃSTWO PODRÓŻOWAĆ, JEŚLI NIE POSIADAJĄ PAŃSTWO WSZYSTKICH WYMAGANYCH DOKUMENTÓW PODRÓŻY, TAKICH JAK PASZPORT I WIZA.

WŁADZE NIEKTÓRYCH PAŃSTW MOGĄ ZAŻĄDAĆ OD PRZEWOŹNIKA PRZEKAZANIA INFORMACJI NA TEMAT DANYCH PASAŻERA LUB ZEZWOLENIA NA DOSTĘP DO TYCH DANYCH

ODMOWA PRZYJĘCIA PASAŻERA NA POKŁAD: Może dojść do sytuacji, w której z powodu dokonania zbyt dużej liczby rezerwacji na dany rejs nie będzie dla Państwa wolnego miejsca na pokładzie samolotu pomimo posiadania przez Państwa potwierdzonej rezerwacji. W większości przypadków odmowa przyjęcia na pokład samolotu bez winy pasażera daje Państwu prawo do żądania odszkodowania. W określonych prawem przypadkach przewoźnik, przed odmową przyjęcia na pokład, ma obowiązek sprawdzić, czy inni pasażerowie nie zrezygnują dobrowolnie z przelotu. Pełne zasady wypłat odszkodowań z tytułu niezawinionej przez pasażera odmowy przyjęcia na pokład oraz informacje na temat kolejności przyjmowania pasażerów na pokład można uzyskać od przewoźnika.

BAGAŻ: Zadeklarowanie wartości bagażu powyżej ustalonego limitu jest możliwe w przypadku niektórych rodzajów artykułów. W odniesieniu do

niektórych artykułów łatwo tłukących się, wartościowych lub łatwo psujących się, przewoźnicy mogą stosować szczególne zasady. Informacji na ten temat należy zasięgnąć u przewoźnika. **Bagaż rejestrowany**: Przewoźnicy mogą zezwolić na nieodpłatną odprawę bagażu do wysokości limitu, który ustala przewoźnik i który zależy od klasy i/lub trasy podróży. Przewoźnicy mogą nakładać dodatkowe opłaty za bagaż rejestrowany przekraczający dozwolony limit. Informacji na ten temat należy zasięgnąć u przewoźnika. **Bagaż (nierejestrowany) kabinowy**: Przewoźnicy mogą zezwolić na nieodpłatne zabranie ze sobą na pokład samolotu bagażu kabinowego do wysokości określonego limitu, który może zależeć od klasy przelotu, trasy i/lub typu samolotu. Zaleca się by bagaż kabinowy był jak najmniejszy. Informacji na ten temat należy zasięgnąć u przewoźnika. W przypadku gdy podróż odbywa się na pokładzie więcej niż jednego przewoźnika, każdy z przewoźników może stosować inne zasady w odniesieniu do bagażu (zarówno rejestrowanego jak i kabinowego). ***SZCZEGÓLNE OGRANICZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA BAGAŻ PRZY PODRÓŻACH DO STANÓW ZJEDNOCZONYCH:*** *W przypadku podróży odbywanych w całości na terenie Stanów Zjednoczonych, przepisy federalne wymagają, aby ograniczenie odpowiedzialności przewoźnika za bagaż nie było niższe niż 3 300 USD na każdego pasażera lub niższe niż kwota aktualnie wyznaczona przez 14 CFR 254.5.*

GODZINY ODPRAWY. Godzina podana w rozkładzie lotu/potwierdzeniu dla pasażera jest godziną odlotu samolotu. Godzina ta nie jest równoznaczna z wymaganą godziną odprawy ani wymaganą godziną stawienia się pasażera w celu przyjęcia na pokład. W przypadku spóźnienia pasażera przewoźnik może odmówić przewozu. Podane przez przewoźnika godziny odprawy to najpóźniejsze godziny, w których pasażerowie mogą zostać przyjęci do przewozu; podana przez przewoźnika godzina stawienia się w celu przyjęcia na pokład to najpóźniejsza godzina, w której pasażerowie muszą być gotowi do wejścia na pokład.

ARTYKUŁY (MATERIAŁY) NIEBEZPIECZNE. Ze względów bezpieczeństwa artykułów niebezpiecznych nie można przewozić ani w bagażu rejestrowanym ani kabinowym (nierejestrowanym), z wyjątkiem przypadków posiadania specjalnego pozwolenia. Lista artykułów niebezpiecznych obejmuje w szczególności: substancje gazowe pod ciśnieniem, substancje żrące, materiały wybuchowe, materiały łatwopalne ciekłe i stałe, materiały radioaktywne, środki utleniające, substancje trujące, kultury bakterii i wirusów oraz aktówki z wbudowanym systemem alarmowym. Ze względów bezpieczeństwa mogą istnieć jeszcze inne ograniczenia. Informacji na ten temat należy zasięgnąć u Państwa przewoźnika.

ARTYKUŁY NIEBEZPIECZNE

Nie wolno przewozić w bagażu rejestrowanym ani kabinowym przedmiotów umieszczonych na poniższym rysunku bez sprawdzenia u Państwa przewoźnika, czy ich przewóz jest dozwolony.

NIE WOLNO NARAŻAĆ BEZPIECZEŃSTWA SWOJEGO ANI WSPÓŁPASAŻERÓW.

W CELU UZYSKANIA DODATKOWYCH INFORMACJI NALEŻY SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z PRZEWOŹNIKIEM.

Tłumaczenia i inne użyteczne informacje dotyczące podróży dostępne są na stronie IATA:

www.iatatravelcentre.com/tickets

späť na začiatok

D. TABELA OPŁAT SERWISU FLIPO

I. Informacje o opłatach serwisu Flipo

Za każdy pomyślnie wystawiony bilet lotniczy spółka Flipo pobiera opłatę serwisową za jego sporządzenie, za świadczenie usług związanych z zawarciem umowy transportowej oraz zapewnienie biletu lotniczego, opłata ta wchodzi w skład ceny biletu lotniczego oraz w czasie zamówienia jest wliczana do całkowitej ceny biletu, wyświetlającej się klientowi w ofercie na stronie internetowej lub przypadku zamówienia offline w ofercie wysłanej przez spółkę Flipo. Ta opłata serwisowa nie jest pobierana dodatkowo. Wysokość opłaty serwisowej klient może ustalić w Dokumentach do zapłaty oraz w dowodzie sprzedaży. Opłata serwisowa w przypadku spełnienia warunków prawnych i umownych ze strony spółki Flipo jest bezzwrotna.

Opłaty zamieszczone w Tabeli Opłat, są opłatami naliczanymi przez serwis Flipo i nie zawierają opłat naliczanych przez pojedynczych dostawców (linia lotnicza, hotel i inne) za wybraną przez Klienta usługę. Wysokość opłat naliczanych przez pojedynczych dostawców zależy od indywidualnych warunków zakupionych produktów zawartych w Ogólnych Warunkach Handlowych konkretnego dostawcy. Wszystkie opłaty zawarte w Tabeli Opłat, które są naliczane za usługi oferowane przez serwis Flipo, są bezzwrotne i nie zawierają podatku VAT, ponieważ zasadniczo nie jest pobierany. Jeśli w odniesieniu do wymogów prawnych VAT jest naliczany, do opłat wymienionych w niniejszym Taryfikatorze VAT dolicza się we właściwej aktualnie obowiązującej stawce ustawowej.

II. Rodzaj opłaty

Jakakolwiek modyfikacja biletu lotniczego przed odlotem/po odlocie wykonana na żądanie klienta – np. zmiana dat podróży i/lub destynacji (o ile na taką zmianę pozwalają warunki taryfy biletu lotniczego), zmiana imienia i nazwiska

włącznie z poprawą „literówek” i zmianą nazwiska pasażera w związku z zawarciem związku małżeńskiego (o ile na taką zmianę pozwalają warunki taryfy biletu lotniczego) oraz inne dozwolone zmiany	220,00 Zł /pasażer
STORNO biletu lotniczego na żądanie klienta, który można dobrowolnie anulować w dniu jego wystawienia (tzw. VOID) za opłatę anulowania - nie dotyczy niskobudżetowych linii lotniczych, oprócz wybranych wyjątków	79,00 Zł /pasażer
Dokupienie kolejnej sztuki bagażu do biletu lotniczego	90,00 Zł /za sztukę
Zapewnienie konkretnego miejsca siedzącego	30,00 Zł /lot /pasażer
Dokonanie odprawy on-line i wysłanie karty pokładowej	45,00 Zł /za kierunek /pasażer
Gwarancja priority boarding na przelot tanimi liniami lotniczymi	45,00 Zł /za kierunek /pasażer
Zabezpieczanie konkretnych usług do biletu lotniczego np. transport sprzętu sportowego, instrumentu muzycznego, transport zwierzęcia domowego itp.	90,00 Zł
ZMIANA biletu lotniczego spowodowana zmianami wprowadzonymi przez linie lotnicze przed odlotem albo po odlocie, odwołane loty, zmiany czasów lotów i inne	0,00 Zł
Zwrot biletu lotniczego na wniosek Klienta (o ile na to pozwalają warunki taryfy biletu lotniczego)	79,00 Zł /pasażer
Dobrowolna ZMIANA zakwaterowania lub wycieczki – osoby zamawiającego albo nazwiska Klienta włącznie ze zmianą nazwiska Klienta w związku z zawarciem związku małżeńskiego (o ile na taką zmianę pozwalają warunki dostawcy) – zażądana najpóźniej 4 dni przed datą rozpoczęcia wycieczki lub początkiem pobytu w hotelu	145,00 Zł

Dobrowolna ZMIANA zakwaterowania lub wycieczki – osoby zamawiającego albo nazwiska klienta włącznie ze zmianą nazwiska Klienta w związku z zawarciem związku małżeńskiego (o ile na taką zmianę pozwalają warunki dostawcy) – zażądana na 3 dni i mniej przed datą rozpoczęcia wycieczki lub początkiem pobytu w hotelu	220,00 Zł
Dobrowolna ZMIANA zakwaterowania lub wycieczki (terminu, rodzaju zakwaterowania) wykonana na żądanie Klienta(o ile na taką zmianę pozwalają warunki dostawcy) – zażądana najpóźniej 4 dni przed datą rozpoczęcia wycieczki lub początkiem pobytu w hotelu	145,00 Zł
Dobrowolna ZMIANA zakwaterowania lub wycieczki (terminu, rodzaju zakwaterowania) wykonana na żądanie Klienta(o ile na taką zmianę pozwalają warunki dostawcy) - zażądana na 3 dni i mniej przed datą rozpoczęcia wycieczki lub początkiem pobytu w hotelu	220,00 Zł
Anulowanie pobytu w hotelu/objekcie noclegowym (o ile pozwalają na to warunki dostawcy)	145,00 Zł
ANULOWANIE karty parkingowej na wniosek Klienta (obowiązuje tylko karty zakupione na parkingi przy lotniskach w Bratysławie i Pradze)	40,00 Zł
ANULOWANIE karty parkingowej na wniosek Klienta (obowiązuje tylko karty zakupione na parkingi przy lotnisku w Wiedniu)	110,00 Zł
Anulowanie wiz na wniosek klienta	79,00 Zł
Dostarczenie przesyłki KURIEREM na terytorium Słowacji do 3 roboczych dni od zapłacenia zamówienia.	18 Zł
Dostarczenie przesyłki KURIEREM na terytorium Czech do 5 roboczych dni od zapłacenia zamówienia.	18 Zł
Dostarczenie przesyłki KURIEREM na terytorium Węgier do 5 roboczych dni od zapłacenia zamówienia.	20 Zł

Dostarczenie przesyłki KURIEREM na terytorium Polski do 5 roboczych dni od zapłacenia zamówienia.	105 Zł
Umowna kara za przesłanie przez klienta zaokrąglonej do góry sumy zamówienia	do 20 Zł, w zależności od wysokości zapłaty ponad finalną cenę zamówienia

späť na začiatok