

# Regulamin korzystania z internetowego systemu rezerwacji Lataj.pl

Internetowy system rezerwacji i zakupu Lataj.pl unormowany jest niniejszym regulaminem i stosownie do przepisu art. 384 § 1 KC stanowi wzorzec wiążącej strony umowy zawartej pomiędzy Klientem, a eTravel S.A z siedzibą w Warszawie (02-625), ul. Woronicza 15 NIP: 521-36-14-786, REGON: 0144414773, zwanym dalej Sprzedającym, będącym operatorem portalu.

Regulamin został zmieniony 13 stycznia 2014 i z tym dniem wchodzi w życie.

Poprzednia wersja Regulaminu, mająca zastosowanie dla rezerwacji dokonanych przed ww. datą znajduje się pod adresem: [regulamin przed 13 stycznia 2014 r.](#)

Warunkiem skorzystania z systemu Lataj.pl jest pełna akceptacja przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego postanowień niniejszego regulaminu.

## I. Definicje użyte w regulaminie

- Lataj.pl:**
  - system internetowy umożliwiający Klientowi lub Klientowi Korporacyjnemu wyszukanie połączeń lotniczych na dowolnych trasach, w wybranych przez siebie terminach, a następnie ustalenie kosztu - skalkulowanego w dniu wykonywania wyszukiwania oraz dokonanie Rezerwacji Lotniczej;
- Klient** - osoba fizyczna dokonująca rezerwacji.
- Klient Korporacyjny** - osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, spółka osobowa prawa handlowego, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy prawa umożliwiają zaciąganie zobowiązań, dokonująca Rezerwacji.
- Pasażer** - osoba odbywająca podróż na podstawie zakupionego biletu lotniczego.
- Bilet lotniczy** - potwierdzenie zawarcia umowy przewozu lotniczego między Pasażerem a Przewoźnikiem IATA, który odpowiada za realizację i ciągłość podróży Pasażera.
- Kolejność wykorzystania kuponów w bilecie lotniczym** - bilet jest ważny tylko na przewóz, który został w nim określony, od miejsca rozpoczęcia podróży do miejsca docelowego, z uwzględnieniem wszystkich miejsc zatrzymania przewidzianych w Bilecie w dacie jego zakupu. Taryfa zastosowana odpowiada trasie wskazanej na bilecie i stanowi główny element umowy przewozu lotniczego zawartej z Pasażerem. Bilet nie zostanie przyjęty do realizacji, jeżeli kupony zawarte w bilecie nie zostały wykorzystane w kolejności ich wystawiania. **Jeśli nie skorzystają Państwo z miejsca, które zostało dla Państwa zarezerwowane na pierwszy wskazany w bilecie lot, nie informując o tym uprzednio, Przewoźnik ma prawo do anulowania wykonanej lub zleconej dla Państwa rezerwacji na dalszy lot i na lot powrotny.** Warunkiem niezbędnym do pominięcia któregośkolwiek odcinka przelotu jest wyrażenie zgody przez Przewoźnika wykonującego połączenie. Zgodnie z warunkami taryf lotniczych, taka autoryzacja leży wyłączenie w gestii Przewoźnika.
- Rezerwacja Lotnicza** - złożenie przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego oferty zakupu biletu(-ów) na wybranej przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego trasie, w

wybranej przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego klasie serwisowej i taryfie oraz wybranych przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego datach podróży.

8. **Sprzedający** - eTravel S.A. jako przedsiębiorca prowadzący internetowy system rezerwacji i zakupu biletów lotniczych Lataj.pl.
9. **Przewoźnik IATA** - przedsiębiorca krajowy lub zagraniczny prowadzący działalność gospodarczą w zakresie regularnego transportu lotniczego, posiadający akredytację IATA
10. **Przewoźnik non-IATA** - przedsiębiorca krajowy lub zagraniczny prowadzący działalność gospodarczą w zakresie transportu lotniczego, którego sprzedaż biletów rozliczana jest na osobnych warunkach

## II. Cel funkcjonowania systemu

Celem funkcjonowania systemu jest dostarczenie Klientowi oraz Klientowi Korporacyjnemu możliwie kompleksowej obsługi podróży na potrzeby indywidualne lub grupowe, niezależnie od charakteru oraz długości trwania podróży.

## III. Oświadczenia Klienta

Klient oświadcza, że:

1. Jest osobą fizyczną o pełnej zdolności do czynności prawnych lub osobą prawną.
2. Posługuje się prawdziwymi danymi osobowymi oraz prawdziwymi danymi osobowymi Pasażera / Pasażerów.
3. Upoważnia Sprzedającego do przetwarzania swoich danych oraz danych pasażera w celu dokonania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego, a w związku z tym upoważnia również Sprzedającego do ich przekazania Przewoźnikowi w tych samych celach.
4. Zna postanowienia niniejszego regulaminu, akceptuje je w całości i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

## IV. Oświadczenia Klienta Korporacyjnego

Klient Korporacyjny oświadcza, że :

1. Posługuje się prawdziwymi danymi ujawnionymi we właściwych rejestrach i ewidencjach oraz prawdziwymi danymi osobowymi Pasażera / Pasażerów.
2. Upoważnia Sprzedającego do przetwarzania swoich danych oraz danych pasażera w celu dokonania rezerwacji i zakupu biletu lotniczego, a w związku z tym upoważnia również Sprzedającego do ich przekazania Przewoźnikowi w tych samych celach.
3. Zna postanowienia niniejszego regulaminu, akceptuje je w całości i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
4. Działające w jego imieniu osoby są właściwie umocowane do zaciągania w jego imieniu zobowiązań.

## V. Oświadczenia sprzedającego

1. Sprzedający oświadcza, iż nie udziela gwarancji, że korzystanie z serwisu będzie przebiegało bez usterek, wad, przerw czy braku możliwości połączenia z systemem

rezerwacyjnym oraz co do tego, że rezultat poszukiwań sprostą oczekiwaniom Klienta i Klienta Korporacyjnego co do merytorycznej zawartości, dokładności czy przydatności uzyskanych informacji.

Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności:

- a. z tytułu przerw lub zakłóceń w działaniu sieci Internet;
  - b. z tytułu nieprawidłowego wprowadzenia przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego danych niezbędnych do przyjęcia rezerwacji lub zakupu biletu lotniczego;
  - c. za działania lub zaniechania Przewoźników, w tym za zmiany bądź anulowanie rezerwacji Klienta lub Klienta Korporacyjnego;
  - d. za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez Przewoźnika umowy przewozu.
2. Sprzedający nie ponosi żadnej odpowiedzialności za dokonany przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego wybór taryfy, jak również za spełnienie przez niego warunków do skorzystania z wybranej taryfy, w tym spełnienia warunków formalnych, wizowych, zdrowotnych celem odbycia podróży.
  3. Sprzedający oświadcza, że w celu dokonania rezerwacji lub zakupu biletu lotniczego konieczne jest wskazanie przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego jego danych osobowych/danych rejestrowych oraz danych osobowych pasażera.
  4. Administratorem Danych Osobowych jest eTravel S.A. z siedzibą w Warszawie (02-625), ul. Woronicza 15.
  5. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych, przez eTravel S.A. z siedzibą w Warszawie (02-625), ul. Woronicza 15 w celu dokonania rezerwacji i zakupu biletu oraz na przekazanie danych Przewoźnikom w celu realizacji usługi. Udostępnienie danych jest konieczne w celu prawidłowej realizacji usługi. Klient lub Klient Korporacyjny ma prawo wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania.
  6. Podanie adresu e-mail jest warunkiem koniecznym do przesłania potwierdzenia rezerwacji lotniczej oraz do dalszego kontaktu z Klientem lub Klientem Korporacyjnym w celu realizacji rezerwacji i wystawienia biletu lotniczego.

## **VI. Rezerwacja i zakup biletu lotniczego**

### **1. Wybór połączenia lotniczego**

W celu dokonania wyboru połączenia Klient lub Klient Korporacyjny portalu podaje we właściwych rubrykach następujące informacje: port wylotu, port przylotu, data wylotu, data powrotu, liczba pasażerów, rodzaj taryfy, preferowany przewoźnik, status osoby podróżującej (np. student, dziecko, senior), swoje dane osobowe/dane rejestrowe, dane osobowe pasażera oraz adres e-mail, a także sposób płatności za bilet.

### **2. Rezerwacja - złożenie oferty zakupu biletu lotniczego**

Po dokonaniu przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego wyboru połączenia lotniczego i po złożeniu zapytania o możliwość rezerwacji, otrzyma on od Sprzedającego potwierdzenie przyjęcia rezerwacji w formie wiadomości e-mail, o ile rezerwacja taka będzie możliwa. W potwierdzeniu rezerwacji wskazane zostaną w szczególności:

- a. numer rezerwacji w formacie „Rezerwacja XXXXXX”,
- b. cena biletu lotniczego,
- c. wszystkie pozostałe koszty związane z jego zakupem (opłata za wystawienie biletu\*, ewentualne ubezpieczenie, dopłata za wysyłkę biletu papierowego),
- d. okres ważności rezerwacji (czas na wykup).

Cena biletu wyrażona jest w złotych polskich. Z uwagi na podawanie przez linie lotnicze opłat lotniskowych w USD cena może ulec niewielkim zmianom w zależności od dziennego kursu USD.

(\* Opłata za wystawienie biletu ("transaction fee") jest wprowadzoną przez linie lotnicze dopłatą za rezerwację i sprzedaż biletów lotniczych; wysokość opłaty zależy od linii lotniczej i trasy na jaką został zarezerwowany bilet lotniczy. Za bilety zarezerwowane w serwisie Lataj.pl pobierane są następujące opłaty "transaction fee" bez względu jaki przewoźnik obsługuje połączenie:

Dla jednego pasażera (osoba dorosła, dziecko, młodzież, osoba starsza):

- o 45 PLN za bilet na połączenia krajowe (wewnątrz danego kraju);
- o 90 PLN za bilet na połączenia międzynarodowe w obrębie jednego kontynentu;
- o 130 PLN za bilet na pozostałe połączenia;

**Niemowlę (0-2) podróżuje bez dodatkowych opłat (!)**

**Potwierdzenie rezerwacji nie jest biletem lotniczym i nie upoważnia do odbycia podróży. Z uwagi na dynamiczny podział miejsc w samolotach dokonywany przez Przewoźników, mogą oni jednostronnie skrócić okres ważności rezerwacji (punkt d).**

### 3. Zakup biletu

**Za moment zakupu biletu i zawarcia umowy przewozu uważany jest moment wystawienia biletu lotniczego.** W sytuacjach nadzwyczajnych\*, niezależnych od operatora portalu, cena biletu może ulec zmianie w okresie ważności rezerwacji, tj. pomiędzy zamówieniem biletu a datą wystawienia. W takim przypadku Klient lub Klient Korporacyjny zostanie bezzwłocznie poinformowany o możliwości dopłaty różnicy lub wycofania całości wpłaconych kwot i odstąpienia od zawarcia umowy przewozu. Klientowi lub Klientowi Korporacyjnemu nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie.

(\* Za sytuacje nadzwyczajne przyjmuje się w szczególności: zmianę opłat paliwowych i lotniskowych wprowadzanych przez Przewoźników bez uprzedzenia.

### 4. Odwołanie rezerwacji

#### **Przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego**

Klient lub Klient Korporacyjny ma prawo odwołać rezerwację w dowolnym momencie bez konsekwencji finansowych do momentu wystawienia biletu lotniczego. Po zawarciu umowy przewozu odwołanie rezerwacji i zwrot biletu możliwy jest na warunkach określonych w sekcji X.

#### **Przez Sprzedającego**

Potwierdzona rezerwacja może zostać odwołana przez Sprzedającego w okresie jej ważności jedynie w przypadku, gdy Przewoźnik odwoła lot, zmieni lub wycofa wybraną przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego taryfę. W tej sytuacji Klientowi lub Klientowi Korporacyjnemu nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie a jedynie zwrot całości wpłaconych kwot na poczet biletu.

## VIII. Sposoby i warunki płatności

### 1. Zapłata kartą kredytową

W celu dokonania zapłaty kartą kredytową Klient i Klient Korporacyjny zobowiązani są do podania drogą internetową następujących danych:

- o rodzaj karty (VISA, MasterCard, American Express, Diners Club)
- o numer karty
- o kod CVC/CVV (VISA, MasterCard, Diners Club: 3 ostatnie cyfry z paska podpisu; American Express: 4 cyfry nad numerem karty)
- o data ważności karty
- o imię i nazwisko właściciela karty

Dane te są przekazywane bezpośrednio do systemu rezerwacji linii lotniczych za pomocą protokołu SSL, przy użyciu kodowanego klucza, którego długość wynosi 128 bitów. Obciążenie za rezerwacje następuje w dwóch częściach: jedna o wartości poszczególnych biletów lotniczych oraz druga z wartością opłaty serwisowej oraz ubezpieczenia podróznego, wykonywana metodą *mail order telephone order* (MOTO).

W przypadku płatności kartą kredytową, rezerwacja zostanie sprawdzona pod kątem poprawności danych i kalkulacji w celu wystawienia biletu lotniczego. W przypadku rezerwacji dokonanych poza godzinami pracy biura, bilet lotniczy zostanie wystawiony następnego dnia lub pierwszego dnia roboczego po dniu wolnym od pracy.

#### **Sprzedający zastrzega sobie prawo do wstrzymania procesu wystawiania biletów i nawiązania kontaktu potwierdzającego dane właściciela karty kredytowej.**

Zgodnie zapisami artykułu 10 Ustawy o elektronicznych instrumentach płatniczych z dnia 12 września 2002 (Dz. U. z 2002 r. Nr 169, poz. 1385 oraz 2004 r. Nr 91, poz. 870, Nr 96, poz. 959.) akceptant karty kredytowej może zażądać od osoby posługującej się kartą dokumentu potwierdzającego umocowanie prawne dysponenta w celu weryfikacji przed przystąpieniem do transakcji. Podstawową formą autoryzacji transakcji jest [druk autoryzacji obciążenia karty kredytowej](#).

W szczególności punkt ten ma zastosowanie gdy:

- o występuje rozbieżność nazwisk właściciela karty kredytowej i jednego z pasażerów,
- o podróż rozpoczyna się w innych niż polskie portach lotniczych,
- o braku możliwości potwierdzenia przez wystawcę karty zrealizowania płatności.

W razie odmowy akceptacji karty kredytowej przez centrum autoryzujące transakcje (np. z powodu przekroczonego limitu, braku środków, zablokowania karty, etc.), proces wystawiania biletów zostaje przerwany a konsultant Call Center skontaktuje się z Klientem/Klientem Korporacyjnym na podany w rezerwacji adres e-mail. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną zmianę dostępności miejsc i/lub ceny biletu związaną z opóźnieniem wywołanym niemożliwością sprzedaży biletu w terminie oryginalnej rezerwacji.

**UWAGA!** Nieuprawnione użycie cudzej karty kredytowej jest przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze więzienia zgodnie z art. 278 § 1 Kodeksu Karnego. W przypadku podejrzenia dokonania takiego przestępstwa Sprzedający zgłosi je odpowiednim organom ścigania i wstrzyma się od wystawienia biletów lotniczych.

## **2. Zapłata przelewem bankowym**

Zapłata przelewem bankowym dokonywana jest na następujący rachunek bankowy:

**Dla Klientów Indywidualnych:**

**eTravel S.A.  
ul. Woronicza 15, 02-625 Warszawa**

**ING Bank Śląski S.A.  
numer rachunku: 77 1050 1025 1000 0090 3027 3164**

**Dla Klientów Korporacyjnych:**

**Netmedia Business Travel Sp. z o.o.  
ul. Długa 44/50, 00-241 Warszawa**

**ING Bank Śląski S.A.  
numer rachunku: 63 1050 1025 1000 0090 3027 3222**

(dla Klientów lub Klientów Korporacyjnych dokonujących przelewów transgranicznych - kod SWIFT: INGBPLPW)

W poleceniu przelewu należy bezwzględnie wpisać imię i nazwisko Pasażera(ów) oraz numer rezerwacji w formacie XXXXXX. W przypadku, gdy rezerwacja dokonywana jest w ostatnich dniach tygodnia (czwartek, piątek) lub gdy "time limit" (czas na wykup rezerwacji) jest bliski, prosimy o odpowiednio wczesne dokonanie płatności i przesłanie potwierdzenia dokonania przelewu:

- o mailem na adres: [rezerwacje@lataj.pl](mailto:rezerwacje@lataj.pl) w formie pliku .pdf generowanego z systemu bankowego; zrzut ekranu ("screenshot") z systemu bankowego nie jest dowodem wykonania przelewu bankowego;
- o faksem na numer (+48) 22 314 72 05 w formie dokumentu z pieczęcią memoriałową banku.

**Za moment zapłaty przyjmuje się dzień zaksięgowania zapłaty na rachunku bankowym Sprzedającego.**

Aby uniknąć niepotrzebnych opóźnień, uprzejmie prosimy naszych Klientów lub Klientów korporacyjnych o dokonywanie wyłącznie przelewów bankowych a nie pocztowych wpłat na konto.

### **3. Zapłata gotówką**

Bilet lotniczy może zostać opłacony gotówką w jednym z poniższych biur obsługi klienta :

**Kraków**

**ul. Stolarska 8-10 ( Travel Club) od pon.-pt. w godz 09.00-18.00**

**Katowice**

**ul. Korfantego 51 ( Travel Club) od pon.-pt. w godz 09.00-18.00**

**Warszawa**

**ul. Woronicza 15 ( eTravel, Netmedia SA) od pon.-pt. w godz 08.00-18.00**

**Rzeszów**

**ul. Lisa Kuli 19 ( Netmedia Business Travel Lufthansa City Center) . od pon.-pt. w godz 09.00-18.00**

Po dokonaniu wpłaty gotówką bilet zostanie wystawiony.

## **IX. Dostarczenie dokumentów podróży**

### **a. BILETY LOTNICZE IATA**

1. Wszystkie bilety realizowane przez **Lataj.pl** są biletami elektronicznymi. Wystawiony bilet jest wysyłany zawsze na adres e-mail podany w rezerwacji. W przypadku błędu lub niezgodności adresu, Lataj.pl nie ponosi odpowiedzialności za niedostarczenie dokumentu do skrzynki elektronicznej Klienta lub Klienta Korporacyjnego jak również w przypadku ograniczenia w ruchu sieciowym, firewall lub wrażliwe reguły antyspamowe.
2. Klient lub Klient Korporacyjny może, po zaznaczeniu odpowiedniej opcji w trakcie dokonywania rezerwacji, odebrać zakupiony bilet osobiście w punktach obsługi Sprzedającego.
3. W przypadku niemożności wystawienia biletu elektronicznego, Sprzedający skontaktuje się niezwłocznie z Klientem lub Klientem Korporacyjnym w celu ustalenia dalszej procedury odbioru biletu.

### **b. REZERWACJE-BILETY PRZEWOŹNIKÓW NISKOKOSZTOWYCH**

1. W przypadku przewoźników niskokosztowych (takich jak Wizzair, Ryanair, EasyJet) zakup dokonywany jest w systemie bezbiletowym (tj. ticketless). Rekomendacje przewoźników niskokosztowych implikuje specjalną procedurę natychmiastowego obciążenia karty kredytowej Klienta lub Klienta Korporacyjnego. Po udanej transakcji zakupu, zwracany jest numer/kod rezerwacji przewoźnika oraz numer kontrolny Lataj.pl. Kod rezerwacji

przewoźnika jest jedynym dokumentem potwierdzającym zakup i uprawniającym do odprawy online i podróży.

## **X. Zwroty dokumentów podróży**

### **a. BILETY LOTNICZE IATA**

1. Klient lub Klient Korporacyjny ma prawo do dokonania zwrotu zakupionego biletu lotniczego pod warunkiem, że określone przez Przewoźnika dla danej taryfy warunki zezwalają na to.
2. Taryfa określa ponadto, czy i w jakiej części nastąpi utrata należności uregulowanej za bilet zwracany przed lub po dacie rozpoczęcia pierwszego odcinka podróży.
3. W celu dokonania zwrotu biletu Klient lub Klient Korporacyjny jest zobowiązany do przesłania pisemnej deklaracji rezygnacji z biletu, jako wiadomość e-mail na adres: [rezerwacje@lataj.pl](mailto:rezerwacje@lataj.pl), podając jego numer lub numer rezerwacji.
4. Zwrot należności za bilet, po dokonaniu ewentualnych potrąceń, następuje w zależności od tego w jaki sposób została dokonana zapłata za bilet:
  - a. w przypadku dokonania zapłaty przelewem - zwrot następuje na wskazany przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego rachunek bankowy w terminie 14 dni od daty zgłoszenia;
  - b. w przypadku dokonania zapłaty kartą kredytową - zwrot następuje poprzez uznanie rachunku karty kredytowej, z której dokonana została zapłata, w terminie do 30 dni od daty zwrotu biletu.

### **b. REZERWACJE-BILETY PRZEWOŹNIKÓW NISKOKOSZTOWYCH**

1. Co do zasady wszystkie rezerwacje-bilety zakupione w Lataj.pl nie podlegają zwrotowi. Przewoźnicy niskokosztowi samodzielnie ustalają warunki, koszty i procedurę ewentualnych zmian lub zwrotów w przypadkach nadzwyczajnych. Ze względu na specyficzny sposób rezerwacji połączeń niskokosztowych oraz brak globalnego systemu integrującego przewoźników niskokosztowych, wszelkie działania związane ze zwrotem lub zmianą Klient lub Klient Korporacyjny jest zobowiązany wykonać przez telefoniczne centra obsługi Klientów poszczególnych przewoźników.

## **XI. Zasady odpowiedzialności**

1. Sprzedający nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu nie odbycia podróży z przyczyn leżących po stronie Przewoźnika, z powodu podania przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego nieprawdziwych danych niezbędnych do wystawienia biletu lub nie spełniania przez Klienta lub Klienta Korporacyjnego wymogów właściwych dla wybranej przez niego taryfy, regionu podróży (reżim wizowy lub inne niezbędne zezwolenia na wjazd), z powodu siły wyższej, strajku lub lokautu pracowników Przewoźnika bądź pracowników obsługi naziemnej lotniska.
2. Wszelkie spory pomiędzy stronami będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe ze względu na siedzibę Sprzedającego.
3. W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.