

**Regulamin korzystania z usługi Meet&Assist
w Porcie Lotniczym Poznań-Ławica**

I. INFORMACJE PODSTAWOWE

1. **Usługodawca lub Lotnisko Ławica** - PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, akta rejestrowe prowadzone przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000003431, NIP: 7811533610, kapitał zakładowy w wysokości 337.385.000,00 zł, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, z którym pasażer zawiera umowę na świadczenie Usługi Meet&Assist.
2. **Pasażer** – osoba fizyczna, w tym konsument, która dokonuje lub zamierza dokonać zamówienia Usługi Meet&Assist.
3. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Lotniskiem Ławica czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. **Przedsiębiorca jednoosobowy** - osoba fizyczna zawierająca z Lotniskiem Ławica umowę bezpośrednio związaną z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, ujawnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
5. **TOBILET.PL** – platforma sprzedaży biletów, umożliwiająca nabycie m.in. Usługi Meet&Assist drogą elektroniczną, prowadzona przez TOBILET.PL, (której właścicielem jest spółka Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000202703, NIP: 777-00-00-488, kapitał zakładowy w wysokości 434.256.000,00 zł, posiadająca status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych)
6. **u.p.k.** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2024 r. poz. 1796).
7. **Usługa Meet&Assist** - dostępna jest dla pasażerów odlatujących z Portu Lotniczego Poznań-Ławica. Obejmuje ona:
 - powitanie i asystę pracownika Salonu Business Executive Lounge (Salon BEL),
 - szybkie przejście przez priorytetową odprawę biletowo-bagażową (Fast Track),
 - asystę pracownika Lotniska Ławica przy kontroli paszportowej,
 - możliwość skorzystania z komfortowej strefy wypoczynkowej w Salonie BEL (z możliwością skorzystania z oferty cateringowej, w skład której wchodzi między innymi: ciepłe i zimne napoje, kanapki, słodkie i słone przekąski oraz szeroki wybór napojów alkoholowych, jak również z codziennej prasy, bezprzewodowego Internetu oraz urządzeń biurowych), w czasie oczekiwania na boarding.

8. Usługa dostępna jest codziennie, w godzinach od 4:00 do 22:00.
9. Usługa świadczona jest w języku polskim i angielskim.

II. ZAKUP USŁUGI

Pasażer może dokonać zakupu Usługi Meet&Assist w następujący sposób:

1. ONLINE - dokonując zakupu usługi drogą elektroniczną.

Transakcja realizowana jest za pośrednictwem serwisu internetowego www.airportpoznan.pl, obsługiwanego przez partnera Lotniska Ławica – **TOBILET.PL** (Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu).

W celu uniknięcia wątpliwości Lotnisko Ławica podkreśla, że TOBILET.PL pełni funkcję pośrednika w sprzedaży Usługi drogą elektroniczną i w tym zakresie podmiot ten ponosi odpowiedzialność za świadczoną usługę pośrednictwa. Natomiast Usługa Meet&Assist świadczona jest bezpośrednio przez Lotnisko Ławica na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie i za realizację tej usługi odpowiedzialność ponosi Lotnisko Ławica.

Płatność za usługę dokonywana jest za pośrednictwem operatora płatności **PayU S.A.** (www.payu.pl), zgodnie z obowiązującym regulaminem tego operatora.

Dokonanie zakupu wymaga uprzedniej akceptacji następujących dokumentów:

- Regulaminu usługi Meet&Assist,
- Regulaminu zewnętrznego serwisu www.airportpoznan.pl, obsługiwanego przez TOBILET.PL,
- Polityki prywatności,
- Regulaminu serwisu PayU.

Regulamin usługi Meet&Assist oraz Regulamin serwisu www.airportpoznan.pl, dostępne są na stronie internetowej Lotniska Ławica, a ponadto wszystkie powyższe dokumenty są dostępne na stronie internetowej www.airportpoznan.pl (obsługiwanej przez TOBILET.PL).

Po kliknięciu przycisku „**Zamów przez TOBILET**”, nastąpi przekierowanie do zewnętrznego serwisu **TOBILET.PL** (Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o.), w celu finalizacji zakupu.

Bilet zakupiony online ważny jest przez 12 miesięcy od daty zakupu.

2. Pasażer może również nabyć Usługę za pośrednictwem podmiotów współpracujących z Lotniskiem Ławica, w szczególności biur podróży, przewoźników lotniczych lub operatorów turystycznych. W przypadku nabywania Usługi w taki sposób, warunki zakupu, w tym w szczególności sposób i termin płatności, zasady zmiany terminu realizacji Usługi, możliwość odstąpienia od umowy oraz procedura składania reklamacji, przekazywane są pasażerowi przez danego partnera handlowego.

III. SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI MEET&ASSIST

1. Bezpлатnie z Meet&Assist mogą skorzystać dzieci poniżej 7 roku życia, które są w towarzystwie pasażera posiadającego bilet, która upoważnia do Meet&Assist. Pracownik Lotniska Ławica, realizujący kontrolę dostępu pasażerów, ma prawo poprosić opiekuna o dokument potwierdzający wiek dziecka.
2. Warunkiem skorzystania z Meet&Assist jest jednoczesne posiadanie ważnej karty boardingowej, której poprawność jest weryfikowana przez automatyczne bramki kontroli dostępu.

3. Dokumentem uprawniającym do skorzystania z usługi jest bilet w formie wydrukowanej lub elektronicznej. Bilet ten należy okazać pracownikowi Lotniska Ławica.
4. Pasażerowie korzystający z usługi zobowiązani są do poddania się wymaganiom przy wejściu do strefy zastrzeżonej lotniska procedurom kontroli bezpieczeństwa (osób i bagażu). Kontrola bezpieczeństwa realizowana jest przez służby ochrony, stosownie do kompetencji. Standardowe procedury kontroli odbywają się w asyście pracownika Lotniska Ławica.
5. W zakresie szybkiego przejścia przez priorytetową odprawę biletowo-bagażową zastosowanie znajdują szczegółowe zasady korzystania z usługi Fast Track uregulowane w pkt. III Regulaminu korzystania z przejścia Fast Track, którego odpowiedni wyciąg stanowi załącznik nr 2.
6. W zakresie korzystania z komfortowej strefy wypoczynkowej w Salonie BEL (z możliwością skorzystania z oferty cateringowej, w skład której wchodzi między innymi: ciepłe i zimne napoje, kanapki, słodkie i słone przekąski oraz szeroki wybór napojów alkoholowych, jak również z codziennej prasy, bezprzewodowego Internetu oraz urządzeń biurowych) zastosowanie znajdują szczegółowe zasady korzystania z usługi Salonu BEL uregulowane w pkt. III Regulaminu korzystania z usługi Business Executive Lounge w Porcie Lotniczym Poznań – Ławica sp. z o.o., którego odpowiedni wyciąg stanowi załącznik nr 3.
7. Lotnisko Ławica może odmówić pasażerowi zrealizowania usługi w następujących przypadkach:
 - a. pasażer narusza warunki bezpieczeństwa na lotnisku
 - b. pasażer w inny sposób narusza porządek publiczny
 - c. pasażer nie okazuje dokumentu uprawniającego go do skorzystania z usługi Meet&Assist zgodnie z niniejszym Regulaminem.
8. W przypadku odwołania rejsu, w związku z którym usługa ma być świadczona, dopuszczalne jest anulowanie zakupu usługi przez pasażera, w każdym czasie przed rozpoczęciem jej świadczenia, bez obowiązku zapłaty na rzecz Lotniska Ławica wynagrodzenia za usługę. W celu anulowania zakupu i zwrotu pełnej zapłaconej przez pasażera ceny za Usługę Meet&Assist, prosimy o kontakt mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.
9. Reklamacje dotyczące Usługi Meet&Assist powinny być składane mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana elektronicznie lub listownie na adres, podany przez pasażera w procesie składania reklamacji.
10. W zakresie wszystkich kwestii związanych z realizacją Usługi Meet&Assist, należy kontaktować się z pracownikami Lotniska Ławica, mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.

IV. Odstąpienie od umowy

Poniższe postanowienia dotyczą prawa odstąpienia od umowy przez pasażera posiadającego status konsumenta oraz przedsiębiorcę jednoosobowego.

1. Pasażer może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
2. Wszelkie formalności związane z odstąpieniem od umowy realizowane będą przez TOBILET.PL. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone drogą elektroniczną na adres reklamacje@tobilet.pl, listownie na adres Międzynarodowe Targi Poznańskie sp. z o.o., ul. Głogowska 14, 60-734 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Pasażer może

skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od umowy, który jest załącznikiem nr 1 do niniejszego regulaminu, niemniej nie jest to obowiązkiem.

3. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od umowy, TOBILET.PL zwróci pasażerowi wszystkie dokonane przez niego płatności. Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył pasażer niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez TOBILET.PL oświadczenia o odstąpieniu.
4. Jeżeli pasażer zażąda rozpoczęcia świadczenia Usługi Meet&Assist przed upływem 14 – dniowego terminu do odstąpienia od umowy i wyrazi na to wyraźną zgodę, a Lotnisko Ławica poinformuje pasażera o utracie prawa odstąpienia – pasażer traci prawo do odstąpienia od umowy, zgodnie z art. 38 ust. 1 pkt 1 u.p.k.. Poza przypadkiem opisanym powyżej, pasażerowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku nieuznania przez Lotnisko Ławica reklamacji, pasażer będący konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Pasażer może zwrócić się o pomoc do organizacji konsumenckich oraz miejskich lub powiatowych rzeczników praw konsumentów. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez pasażera będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl.
2. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 kwietnia 2025 r.

Załącznik nr 1 – formularz odstąpienia od umowy Usługi Meet&Assist.

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(ten formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat:

PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Bukowska 285, 60-189
Poznań

Ja,, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy świadczenia Usługi
zawartej dnia

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres:

Data zawarcia umowy:

Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej):

.....

Data:

SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI FAST TRACK

1. Bezpłatnie z przejścia Fast Track mogą skorzystać dzieci do ukończenia 7 roku życia, które są w towarzystwie pasażera posiadającego bilet, który upoważnia do przejścia Fast Track. Pracownik Lotniska Ławica, realizujący kontrolę dostępu pasażerów, ma prawo poprosić opiekuna o dokument potwierdzający wiek dziecka.
2. Warunkiem skorzystania z Fast Track jest posiadanie ważnej karty boardingowej, której poprawność jest weryfikowana przez automatyczne bramki kontroli dostępu przy stanowisku Fast Track.
1. Dokumentem uprawniającym do skorzystania z usługi jest bilet w formie wydrukowanej lub elektronicznej. Bilet ten należy okazać pracownikowi Lotniska Ławica, pełniącemu dyżur przy stanowisku Fast Track.
2. Lotnisko Ławica może odmówić pasażerowi wstępu do Fast Track oraz nakazać pasażerowi opuszczenie Fast Track w następujących przypadkach:
 - 1) pasażer narusza warunki bezpieczeństwa na lotnisku;
 - 2) pasażer w inny sposób narusza porządek publiczny;
 - 3) pasażer nie okazuje dokumentu uprawniającego go do wstępu do Fast Track zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. W przypadku odwołania rejsu, w związku z którym usługa ma być świadczona, dopuszczalne jest anulowanie zakupu usługi przez pasażera, w każdym czasie przed rozpoczęciem jej świadczenia, bez obowiązku zapłaty na rzecz Lotniska Ławica wynagrodzenia za usługę. W celu anulowania zakupu i zwrotu pełnej zapłaconej przez pasażera ceny za Usługę Fast Track, prosimy o kontakt mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Fast Track powinny być składane mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana elektronicznie lub listownie na adres, podany przez pasażera w procesie składania reklamacji.
5. W zakresie wszystkich kwestii związanych z realizacją Usługi Fast Track, należy kontaktować się z pracownikami Lotniska Ławica, mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.

SZCZEGÓŁOWE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI SALONU BEL

1. Bezpłatnie z Salonu BEL mogą skorzystać dzieci do ukończenia 7 roku życia, które są w towarzystwie pasażera posiadającego uprawnienie do Usługi Salonu BEL. Pracownik Lotniska Ławica, realizujący kontrolę dostępu pasażerów, ma prawo poprosić opiekuna o dokument potwierdzający wiek dziecka.
2. Pasażer jest zobowiązany po wejściu do Salonu BEL okazać pracownikowi Recepcji Salonu BEL kartę pokładową na wylot w danym dniu oraz dowód zakupu /uprawnienia do skorzystania z usługi Salonu BEL w formie wydrukowej lub elektronicznej.
3. Przebywanie w Salonie BEL osób niepełnoletnich jest możliwe wyłącznie pod opieką osoby dorosłej, a pasażer dorosły będący opiekunem dziecka, odpowiada za wszelkie szkody spowodowane przez dziecko.
4. Port Lotniczy Poznań – Ławica nie odpowiada za rzeczy osobiste pozostawione w Salonie BEL. W trosce o Państwa mienie, wszelkie przedmioty znalezione przez personel Salonu BEL są niezwłocznie przekazywane do Biura Rzeczy Znalezionych znajdującego się Hali Ogólnodostępnej Lotniska.
5. W przypadku konieczności opuszczenia Salonu BEL, bagaż nie może zostać pozostawiony bez opieki.
6. W Salonie BEL obowiązuje całkowity zakaz palenia wyrobów tytoniowych oraz papierosów elektronicznych, a także zakaz wprowadzania wózków bagażowych.
7. Zwierzęta mogą przebywać w Salonie BEL wyłącznie w zamkniętych kontenerach przez cały czas pobytu. Wyjątek stanowią psy asystujące (SVAN) oraz psy zapewniające wsparcie emocjonalne (ESAN), które pełnią ważną rolę dla swoich opiekunów. W przypadku tych wyjątków, prosimy o okazanie odpowiedniego dokumentu w Recepcji Salonu BEL. Wszystkie zwierzęta powinny przez cały czas pozostawać pod opieką swoich właścicieli.
8. Napoje alkoholowe dostępne w Salonie BEL są przeznaczone wyłącznie dla osób, które ukończyły 18 lat. Obsługa Salonu nie ponosi odpowiedzialności za skutki spożywania alkoholu, ani za ewentualne szkody wyrządzone przez pasażerów po jego spożyciu.
9. Lotnisko Ławica może odmówić pasażerowi wstępu do Salonu BEL oraz nakazać pasażerowi opuszczenie Salonu BEL w następujących przypadkach:
 - a. pasażer narusza warunki bezpieczeństwa na lotnisku;
 - b. pasażer w inny sposób narusza porządek publiczny;
 - c. pasażer nie okazuje dokumentu uprawniającego go do wstępu do Salonu BEL zgodnie z niniejszym Regulaminem.
10. Catering, napoje oraz przekąski przeznaczone są do konsumpcji na miejscu.
11. W Salonie BEL są odtwarzane komunikaty głosowe na temat rejsów. Niezależnie od tego pasażerowie są zobowiązani do samodzielnego monitorowania statusu swojego rejsu na ekranach z informacją lotniczą, dostępnych w Salonie BEL.
12. W przypadku opóźnienia rejsów Salon BEL może pozostać otwarty dłużej, maksymalnie do godz. 00.00.
13. W przypadku odwołania rejsu, w związku z którym usługa ma być świadczona, dopuszczalne jest anulowanie zakupu usługi przez pasażera, w każdym czasie przed rozpoczęciem jej świadczenia, bez obowiązku zapłaty na rzecz Lotniska Ławica wynagrodzenia za usługę. W celu anulowania zakupu i zwrotu pełnej zapłaconej przez pasażera ceny za Usługę Salon BEL, prosimy o kontakt mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.

14. Reklamacje dotyczące Usługi Salon BEL powinny być składane mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań, jak również w inny dogodny dla pasażera sposób. Reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 dni od daty jej wpływu. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana elektronicznie lub listownie na adres, podany przez pasażera w procesie składania reklamacji.
15. W zakresie wszystkich kwestii związanych z realizacją Usługi Salon BEL, należy kontaktować się z pracownikami Lotniska Ławica, mailowo: info@airport-poznan.com.pl, telefonicznie: +48 61 849 22 99 lub listownie: PORT LOTNICZY POZNAŃ-ŁAWICA sp. z o.o., ul. Bukowska 285, 60-189 Poznań.