

Regulamin realizacji voucherów i lotów widokowych przez SKY POLAND AERO Sp. z o.o.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady realizacji **lotów widokowych** oraz korzystania z **voucherów** wydawanych przez **SKY POLAND AERO Sp. z o.o.** NIP: 5214179281, z siedzibą w Warszawie, ul. Sobieskiego 1/61, 02-957 Warszawa, tel. 665 21 21 21 www.skypoland.pl (dalej: „Operator”).
2. Regulamin obowiązuje wszystkich podróżnych korzystających z usług Operatora oraz osoby dokonujące zakupu voucherów lotniczych.
3. Usługi świadczone są zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lotniczego, w tym EU-OPS oraz VFR (Visual Flight Rules).

§2. Definicje

1. **Operator / Sprzedawca** – SKY POLAND AERO Sp. z o.o., świadcząca loty widokowe oraz sprzedająca Vouchery.
2. **Usługa** – wykonanie lotu widokowego statkiem powietrznym Operatora zgodnie z przepisami prawa lotniczego i niniejszym Regulaminem.
3. **Voucher** – elektroniczny lub papierowy znak legitymacyjny wydany przez Operatora, uprawniający jego posiadacza do jednorazowej realizacji lotu widokowego wskazanego w treści Vouchera; nie stanowi środka płatniczego ani pieniądza elektronicznego.
4. **Kupujący** – osoba fizyczna lub prawna, która zawarła z Operatorem umowę zakupu Vouchera.
5. **Posiadacz Vouchera** – osoba fizyczna okazująca ważny Voucher w celu realizacji Usługi, niezależnie od tego, czy była jego Kupującym.
6. **Podróżny (Pasażer)** – osoba fizyczna faktycznie uczestnicząca w Locie.
7. **Rezerwacja** – ustalenie pomiędzy Operatorem a Posiadaczem Vouchera konkretnego terminu wykonania Lotu.
8. **No-show** – niestawienie się Posiadacza Vouchera w miejscu i czasie wykonania Lotu bez wcześniejszego odwołania lub zmiany Rezerwacji.

§3. Zakup i forma Vouchera

1. Voucher można zakupić za pośrednictwem strony internetowej Operatora, telefonicznie, mailowo lub w siedzibie firmy.
2. Voucher jest dostarczany:
 - a) w formie elektronicznej na adres e-mail Kupującego, nie później niż 24 godziny od zaksięgowania płatności,
 - b) w formie papierowej do odbioru osobistego w siedzibie Operatora

§4. Zasady realizacji Vouchera

1. Voucher jest **beziemienny** i może zostać przekazany osobie trzeciej.
2. Voucher jest ważny **12 miesięcy** od daty zakupu.
3. Voucher musi być zrealizowany w ciągu 12 miesięcy.
4. Voucher uprawnia do **jednorazowej realizacji lotu widokowego** wskazanego w jego treści.
5. Posiadacz Vouchera musi dokonać **rezerwacji terminu lotu co najmniej 1 dzień przed planowanym lotem**.
6. Realizacja lotu zależy od:
 - a) dostępności miejsc,
 - b) dostępności statku powietrznego,
 - c) warunków meteorologicznych,
 - d) ograniczeń operacyjnych i ruchowych.
7. Operator nie gwarantuje realizacji Usługi w konkretnym dniu ani godzinie, lecz dołoży należytej staranności, aby lot został wykonany w okresie ważności Vouchera.

§5. Zmiana terminu

1. Zmiana zarezerwowanego terminu jest możliwa, jeśli zgłoszona zostanie **co najmniej 24 godziny przed lotem** i zależy od dostępności wolnych terminów.
2. W przypadku odwołania lotu przez Operatora z przyczyn operacyjnych lub pogodowych, Voucher zachowuje ważność i może być zrealizowany w innym terminie.
3. W przypadku **niepojawienia się Klienta** w umówionym terminie (no-show), Voucher uznaje się za zrealizowany, co oznacza wykorzystanie Usługi.

§6. Warunki lotu i odpowiedzialność

1. Wszystkie loty widokowe realizowane są zgodnie z **EU-OPS i VFR**.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) zmieniające się warunki pogodowe powodujące opóźnienie, odwołanie lotu lub skierowanie statku powietrznego na lotnisko zapasowe,
 - b) straty majątkowe lub osobiste wynikłe z przyczyn pogodowych, technicznych, ruchowych lub siły wyższej,
 - c) zniszczenia lub straty spowodowane przez osoby trzecie.
3. Operator wymaga podania **imion, nazwisk oraz wagi** pasażerów przed lotem.
4. Operator może odmówić przewozu w przypadku **przekroczenia limitów wagowych lub wymiarowych bagażu**, bez prawa do rekompensaty.

§7. Prawo odstąpienia (konsumenci)

1. Konsument ma prawo odstąpić od zakupu Vouchera w terminie **14 dni** od jego otrzymania, zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

2. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeśli Konsument wyraził zgodę na rozpoczęcie realizacji Vouchera przed upływem 14 dni lub jeśli Voucher został w całości zrealizowany.
3. Odstąpienie od umowy następuje poprzez przesłanie Operatorowi jednoznacznego oświadczenia woli na adres e-mail: **info@skypoland.pl** lub pisemnie na adres siedziby.
4. W przypadku skutecznego odstąpienia, Operator zwraca wszystkie dokonane płatności niezwłocznie, nie później niż w ciągu **14 dni** od otrzymania oświadczenia, przy użyciu tych samych metod płatności, chyba że Konsument wyrazi zgodę na inne rozwiązanie.
5. Brak możliwości wymiany na gotówkę i wypłaty niewykorzystanej kwoty.

§8. Procedura reklamacyjna

1. Reklamacje dotyczące świadczonych przez Skypoland usług Klient może zgłaszać drogą elektroniczną, wysyłając wiadomość na adres: **info@skypoland.pl**.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy przedstawić opis zaistniałej sytuacji, wskazać charakter problemu, datę jego wystąpienia oraz dane kontaktowe umożliwiające udzielenie odpowiedzi. Podanie tych informacji ułatwi sprawne rozpatrzenie reklamacji.
3. Skypoland rozpatruje zgłoszenia reklamacyjne w możliwie najkrótszym czasie, nie później jednak niż w ciągu **14 dni** od dnia ich otrzymania.
4. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany w zgłoszeniu.