

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PILIPILI FLY DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 roku, poz. 344, tj. z dnia 3 marca 2020 roku ze zm.), dalej określanej jako „ustawa”, Usługodawca ustanawia niniejszy Regulamin.
2. Regulamin określa rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - a) Usługodawca – spółkę pod firmą Pili Pili Fly Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku (80-847) przy ul. Gnilnej 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000837684, posiadającą NIP: 5833394801, REGON: 38591328000000,
 - b) Usługobiorca – osobę fizyczną, w tym konsumenta w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 roku, poz. 1740, tj. z dnia 8 października 2020 roku ze zm.), osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - c) Serwis – witryna internetowa pod adresem <http://www.pilipilifly.com/>,
 - d) Adres poczty elektronicznej – bilety@pilipilifly.com,
 - e) Bilet open/ voucher – voucher lotniczy zakupiony w ofercie promocyjnej, bez gwarancji dostępności miejsc do momentu zgłoszenia chęci wykorzystania go w konkretnej dacie, mający określony w dacie zakupu termin ważności (termin wykorzystania vouchera).
 - f) Bilet lotniczy – bilet lotniczy możliwy do wykorzystania w konkretnej dacie, wskazanej przy zakupie z rezerwacją określonego miejsca na pokładzie samolotu.

§ 2. Warunki korzystania z serwisu.

1. Warunkiem korzystania z Serwisu lub usług świadczonych przez Usługodawcę jest zapoznanie się przez Usługobiorcę z niniejszym Regulaminem, zaakceptowanie treści Regulaminu i przestrzeganie go.
2. Usługobiorca nie może korzystać z Serwisu lub usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób naruszający prawo, Regulamin, dobre obyczaje, dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Usługodawcy.
3. Usługodawca prowadzi powszechną sprzedaż voucherów oraz biletów lotniczych niezależnie od celu podróży, miejsca docelowego oraz okresu trwania pobytu. Usługodawca nie prowadzi działalności biura podróży ani nie oferuje możliwości nabycia za swoim pośrednictwem innych usług poza opisanymi w treści niniejszego Regulaminu.
4. Zakazuje się, zgodnie z art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy, dostarczania przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.
5. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca są następujące:
 - a) urządzenie końcowe posiadające dostęp do Internetu,
 - b) dostęp do poczty elektronicznej,
 - c) zainstalowana na urządzeniu końcowym najnowsza wersja przeglądarki internetowej Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Google Chrome, Opera lub Safari,
 - d) zainstalowany na urządzeniu końcowym program do odczytu plików formatu PDF,
 - e) zainstalowany na urządzeniu końcowym program do odczytu plików formatu DOC oraz DOCX.

§ 3. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną.

1. Usługodawca w ramach Serwisu oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej bilety@pilipilifly.com umożliwia Usługobiorcy:
 - a) zapoznanie się z ofertą Usługodawcy, w szczególności z aktualnie obowiązującym cennikiem i dostępnymi promocjami,
 - b) dokonanie zakupu biletów lotniczych na oznaczony lot,
 - c) dokonania zakupu biletu lotniczego OPEN (voucher),
 - d) dokonania rezerwacji lotu z wykorzystaniem uprzednio zakupionego biletu OPEN (voucher).

§ 4. Korzystanie z Serwisu.

1. Usługobiorca ma możliwość zgłoszenia się do Usługodawcy poprzez wysłanie wiadomości na Adres poczty elektronicznej Usługodawcy z prośbą o przesłanie oferty dotyczącej dowolnej z usług świadczonych przez Usługodawcę opisanych w § 3 ust. 1 Regulaminu lub uzyskania oferty usług, kontakt pod numerem Telefonu kontaktowego Usługodawcy.
2. W odpowiedzi na zapytanie złożone zgodnie z ust. 1, Usługodawca poprzez wysłanie wiadomości zwrotnej na adres poczty elektronicznej Usługobiorcy lub podczas rozmowy telefonicznej, Usługodawca ustala dostępność biletów OPEN (voucher) w danym momencie lub dostępność miejsc w samolocie w konkretnym terminie, zgodnie z zapytaniem Usługobiorcy.
3. Usługodawca umożliwia Usługobiorcy zakup biletów w cenie promocyjnej, w przypadku, gdy Usługobiorca posiada wykupiony pobyt w obiekcie z sieci Pili Pili na co najmniej 14 dni i zgłosi się do Usługodawcy zgodnie z ust. 1 nie później niż w ciągu 72 godzin od wykupienia pobytu w obiekcie Pili Pili. Przy zakupie biletów w cenie promocyjnej obowiązuje regulamin promocji ogłoszony przez Usługodawcę. Rezygnacja z pobytu w obiekcie Pili Pili lub skrócenie pobytu w obiekcie Pili Pili powoduje obowiązek dopłaty Usługobiorcy do takiej ceny, jaka obowiązywałaby Usługobiorcę w przypadku braku zakupu biletów w cenie promocyjnej.
4. Zakup Biletu OPEN (voucher) nie daje gwarancji dostępności miejsc w czarterze na wybrany przez Usługobiorcę termin, do momentu zgłoszenia przez Usługobiorcę chęci wykorzystania go w konkretnym terminie.
5. Usługodawca umożliwia dokonanie bezpłatnej zmiany danych pasażerów na bilecie lotniczym najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą wylotu. Zmiana danych w terminie krótszym niż 7 dni wiąże się z opłatą manipulacyjną w wysokości 500 złotych za zmianę danych jednej osoby.
6. Faktura VAT wystawiana jest na wyraźne żądanie Usługobiorcy zgłoszone Usługodawcy w momencie dokonywania rezerwacji. Celem wystawienia faktury Usługobiorca jest zobowiązany do podania numeru NIP.
7. Usługodawca wystawia fakturę za przelot w terminie 7 dni roboczych od momentu przesłania przez Usługobiorcę danych osobowych uczestników podróży.
8. Należność wyszczególniona na fakturze płatna jest w najpóźniej terminie:
 - a) 3 dni roboczych od dnia wystawienia faktury, jeżeli dzień wylotu przypada w okresie późniejszym niż 2 tygodnie od dnia wystawienia faktury,
 - b) następnego dnia roboczego od dnia wystawienia faktury, jeżeli dzień wylotu przypada w okresie nieprzekraczającym dwóch tygodni od dnia wystawienia faktury.
9. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania środków na rachunku bankowym Usługodawcy.

10. Brak płatności przez Usługobiorcę za fakturę zgodnie z ust. 8 skutkuje usunięciem rezerwacji przelotu.
11. Usługodawca wystawia potwierdzenie rezerwacji przelotów w wybranym przez Usługodawcę terminie w ciągu trzech dni roboczych od dnia dokonania płatności. Usługobiorca zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych osobowych pasażerów oraz zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń w ciągu trzech dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia rezerwacji.
12. Usługobiorca będący obywatelem polskim zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami wjazdowymi dostępnymi na stronie Ministerstwa Spraw Zagranicznych, m.in. dotyczącymi wymogu ważności paszportu i zakupu wizy. Usługobiorca niebędący obywatelem polskim zobowiązany jest do zapoznania się z właściwymi dla niego przepisami wjazdowymi.
13. Przed rozpoczęciem podróży Usługodawca wymaga do odwołania okazanie negatywnego wyniku testu z wymazu z nosogardzieli na obecność wirusa SARS-CoV-2 wraz z potwierdzeniem dokonania zapłaty za test (rodzaj testu jest zależny od aktualnych wymagań).
14. Wszelkie dodatkowe prośby Usługobiorcy dotyczące lotu, m.in. dodatkowy nadbagaż, przewóz zwierząt, zgłoszenie niepełnosprawności, przewóz leków w bagażu podręcznym, bagaż sportowy lub ponadwymiarowy, powinny zostać zgłoszone Usługodawcy najpóźniej na 7 dni przed planowanym wylotem. Brak zgłoszenia takiej prośby w terminie może wiązać się z odmową realizacji prośby. Usługodawca rozpatruje prośbę w terminie 3 dni od dnia jej zgłoszenia.
15. Zakup przelotu gwarantuje miejsce w samolocie w wybranym terminie zgodnie z rezerwacją. Zmianie mogą ulec miejsca przydzielone na potwierdzeniu rezerwacji.
16. Miejsca w rzędach 1ABC, 2DEF oraz 15-16 ABCDEF są dodatkowo płatne. Cena rezerwacji jednego z powyższych miejsc, pod warunkiem ich dostępności, wynosi 250 złotych. Usługodawca powinien zgłosić chęć zakupu miejsca w powyższych rzędach najpóźniej z momentem dokonania rezerwacji.
17. Szczegółowe warunki przewozu dostępne są na stronie przewoźnika Enter Air, pod adresem <https://www.enterair.pl/pl/ogolne-warunki-przewozu>, w pliku „Ogólne Warunku Przewozu”. Dokument ten jest integralną częścią niniejszego regulaminu.
18. Godziny poszczególnych lotów planowane są przez przewoźnika Enter Air. Usługodawca zastrzega możliwość wystąpienia zmian godzin lotów wynikających z decyzji przewoźnika Enter Air najpóźniej na 3 godziny przed planowanym lotem. Zmiana godziny lotu na opisanych powyżej zasadach nie upoważnia Usługobiorcy do żądania od Usługodawcy odszkodowania lub rekompensaty w innej formie.
19. Zakup biletu / Vouchera równoznaczny jest z akceptacją niniejszego Regulaminu.
20. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że w zakresie wykonania umowy przewozu obowiązują regulaminy korzystania z usług Enter Air dostępne na stronie internetowej

przewoźnika oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania. Usługodawca nie ma wpływu na treść regulaminów wprowadzanych przez przewoźnika, a Usługobiorcy nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia w stosunku do Usługodawcy związane z treścią regulaminów wprowadzonych przez przewoźnika.

21. Ceny oraz daty lotów publikowane są na stronach internetowych Usługodawcy w mediach społecznościowych, materiałach promocyjnych oraz dostępne są bezpośrednio u Usługodawcy.
22. Wszelkie odstępstwa od niniejszego regulaminu rozpatrywane są indywidualnie.

§ 5. Odstąpienie od umowy.

1. Usługobiorca, będący konsumentem, może w terminie 14 dni od zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
2. Nie ma możliwości odstąpienia od umowy w przypadku zakupu biletu z określonym terminem lotu. Usługobiorcy przysługuje jednak prawo jednokrotnej zmiany terminu wykupionego lotu pod warunkiem zgłoszenia takiego żądania do Usługodawcy najpóźniej na 7 dni przed planowaną datą lotu.
3. W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Usługodawca dokonuje w terminie 240 dni licząc od dnia skutecznego odstąpienia od umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia w którym miał się odbyć lot. Po 240 dniach nastąpi zwrot wszystkich dokonanych przez niego płatności.
4. Zwrot środków w związku z odstąpieniem od umowy następuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Usługobiorca, chyba że Usługobiorca wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Usługodawcę, niezależnie od przyczyny odstąpienia, Usługodawca zobowiązuje się dokonać zwrotu równowartości zakupionych Voucherów, w terminie 240 dni od dnia skutecznego odstąpienia, liczone nie wcześniej jednak niż od dnia w którym miał odbyć się lot.
6. Świadczenie podlegające zwrotowi tytułem odstąpienia od umowy przez Usługodawcę następuje w wartości zakupu Voucherów tj. w kwocie faktycznie poniesionej przez Usługobiorcę tytułem zawarcia umowy i zakupu Vouchera od Usługodawcy.
7. Zwrot równowartości świadczenia Usługobiorcy, bez względu na sposób zapłaty następuje w PLN w formie bezgotówkowej, w terminie 240 dni liczonych od daty skutecznego odstąpienia od umowy, liczone nie wcześniej niż od daty planowanego lotu.
8. W przypadku, gdy lot się nie odbędzie, Usługodawca zwróci Usługobiorcy równowartość zakupionych Voucherów lub kwotę, za którą nabyty został bilet, w terminie 240 dni od daty skutecznego odstąpienia od umowy, liczone nie wcześniej jednak niż data odwołania lotu.

9. W przypadku, gdy na Usługodawcę zostanie nałożony administracyjny zakaz wykonywania lotów, który uniemożliwił będzie realizację Usług objętych regulaminem Usługodawca zobowiązany jest do zwrotu kwot wpłaconych przez Usługobiorcę lub równowartości zakupionych voucherów po cenie zakupu od Usługodawcy.

Zwrot nastąpi w terminie 240 dni od daty odwołanego lotu lub od daty skutecznego zawiadomienia usługodawcy przez Usługobiorcę o odstąpieniu od umowy w przypadku gdy dany Voucher nie został wykorzystany jako rezerwacja na lot z konkretną datą wylotu.

§ 6. Procedura reklamacji.

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez Usługodawcę w ramach Serwisu.
2. Reklamacja może być złożona na adres Usługodawcy, o którym mowa w § 1 ust. 3 lit. a lub na Adres poczty elektronicznej Usługodawcy.
3. Dla celów rozpatrzenia reklamacji niezbędne jest podanie przez Usługobiorcę danych Usługobiorcy w postaci imienia, nazwiska, adresu zamieszkania oraz adresu poczty elektronicznej, a także wskazanie przyczyny reklamacji.
4. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji w sposób przewidziany w ust. 2, powiadamiając Usługobiorcę o sposobie rozpatrzenia reklamacji.

§ 7. Postanowienia końcowe.

1. Regulamin będzie stale dostępny w serwisie.
2. Usługodawca nieodpłatnie udostępni Usługobiorcy regulamin przed zawarciem umowy, a także, na żądanie Usługobiorcy, w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca.
3. Postanowienia regulaminu mogą ulec zmianie. Zmiana dokonywana jest od dnia opublikowania nowej treści regulaminu w Serwisie.
4. Wszelkie spory powstałe w związku ze świadczeniem usług przez Usługodawcę będą w pierwszej kolejności rozwiązywane polubownie.