

REGULAMIN biletów lotniczych

1. Informacje ogólne – definicje

- 1.1. Na podstawie pkt 9.4 Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o. w ramach serwisu www.tui.pl oraz art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie sprzedaży biletów lotniczych, zwany dalej „Regulaminem” i zobowiązuje się do jego przestrzegania.
- 1.2. Właścicielem, administratorem oraz operatorem Serwisu jest spółka pod firmą TUI Poland Dystrybucja sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000361999, NIP 521-357-45-03, REGON 142568992, kapitał zakładowy: 579.800 zł.
- 1.3. Użytkownik korzystający z Serwisu, który chce skorzystać z możliwości rezerwacyjnych systemu oraz nabycia biletu lotniczego dostępnego za pośrednictwem Serwisu zobowiązany jest zaakceptować Regulamin i przestrzegania zasad w nim zawartych.
- 1.4. Regulamin – niniejszy dokument określający rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI Poland Dystrybucję sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie za pośrednictwem serwisu internetowego pod adresem www.tui.pl, zwanego dalej „Serwisem”, warunki uzyskania informacji o ofercie przelotów lotniczych, dokonania rezerwacji oraz zakupu biletu lotniczego.
- 1.5. TUI - TUI Poland Dystrybucję sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wołoskiej 22a, 02-675 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000361999, NIP 5213574503, REGON 142568992, kapitał zakładowy: 579.800zł;
- 1.6. autoryzacja – jeden z etapów procesu zakupu biletu lotniczego za pomocą kart kredytowych, polegający na przesyłaniu danych do wystawcy karty, porównaniu wartości transakcji ze stanem środków na rachunku lub pozostałym limitem zadłużenia, blokowaniu środków na rachunku osoby używającej karty kredytowej do zapłaty za świadczone usługi , w kwocie równej wartości dokonanej transakcji;
- 1.7. globalny system rezerwacji lotniczej – zespół współpracujących ze sobą urządzeń, programów, procedur przetwarzania informacji i narzędzi programowych, zastosowanych do łączenia się bezpośrednio dostawców i odbiorców usług w celu rezerwacji i/ lub zakupu biletów lotniczych;
- 1.8. system rezerwacji tanich linii lotniczych – wyszukiwarka połączeń lotniczych oferowanych przez tanie linie lotnicze dostępna dla Użytkowników w ramach serwisu, której dane oparte są o informacje dostępne na stronach internetowych tanich linii lotniczych, umożliwiającą dokonanie rezerwacji połączenia tanich linii lotniczych za pośrednictwem Serwisu;
- 1.9. opłata transakcyjna – opłatę należną TUI z tytułu świadczonych usług przez TUI w zakresie objętym Regulaminem;
- 1.10. Użytkownik – każda osoba korzystająca z Serwisu, rezerwująca i/lub kupującą bilety lotnicze, bez względu na to czy robi to we własnym imieniu czy w imieniu i na rzecz osób trzecich;

- 1.11. Klient – każda osoba, która zamierza kupić lub kupiła bilet lotniczy od przewoźnika za pośrednictwem www.tui.pl lub korzystając z Centrum Rezerwacji TUI;
 - 1.12. rezerwacja – ogół czynności podejmowanych przez Użytkownika lub Klienta mających na celu zawarcie umowy z przewoźnikiem lotniczym za pośrednictwem www.tui.pl;
 - 1.13. potwierdzenie rezerwacji – informację wysyłaną przez TUI Użytkownikowi lub Klientowi, zawierającą istotne elementy przyszłej umowy z przewoźnikiem. Informacja taka nie stanowi oferty w rozumieniu ustawy Kodeksu cywilnego, a jest wyłącznie zaproszeniem do zawarcia umowy. Elementy przyszłej umowy podane w informacji mogą ulegać zmianie w zakresie i na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;
 - 1.14. przewoźnik lotniczy – rozumie się przez to podmiot prowadzący działalność gospodarczą z zakresu przewozu lotniczego;
 - 1.15. Serwis – serwis internetowy znajdujący się pod adresem URL www.tui.pl/bilety-lotnicze;
 - 1.16. Centrum Rezerwacji – świadczona przez TUI usługa telefonicznej rezerwacji i/lub zakupu biletów lotniczych przez Klientów nr: 0 801 884 802 lub 22 255 04 02 lub inny dostępny na stronie koszt połączenia według taryfy operatora;
 - 1.17. linie regularne – rozumie się przez to przewoźnika lotniczego będącego członkiem IATA dokonującego rozliczeń za pośrednictwem BSP;
 - 1.18. tanie linie lotnicze – rozumie się przez to linie lotnicze nie będące liniami regularnymi;
 - 1.19. czarter – połączenia inne niż realizowane przez tanie linie lotnicze i linie regularne, oferowane wyłącznie przez TUI Poland podlegające niniejszemu Regulaminowi oraz wskazanym Warunkom Imprez Turystycznych TUI Poland sp. z o.o.;
 - 1.20. IATA – Międzynarodowe Zrzeszenie Przewoźników Powietrznych (ang. International Air Transport Association = IATA) – światowa organizacja handlowa z siedzibą w Montrealu i Genewie (Szwajcaria) skupiająca przewoźników lotniczych. Celem IATA jest ustalanie ogólnych norm obowiązujących w cywilnym transporcie lotniczym, opracowywanie i rozwój infrastruktury, produktów i programów umożliwiających towarzystwom lotniczym oraz agentom IATA świadczenie usług o najwyższej jakości;
 - 1.21. BSP – (ang. Billing and Settlement Plan) system zaprojektowany w celu ułatwienia i uproszczenia sprzedaży, sprawozdawczości Akredytowanych Agentów IATA, jak również poprawy kontroli finansowej i przepływów pieniężnych pomiędzy Agentami i przewoźnikami lotniczymi;
 - 1.22. Akredytowany Agent – wszystkie biura agentów akredytowane przez IATA, które mają prawo do uczestniczenia i rozliczania się przez BSP, uprawnione do prowadzenia sprzedaży biletów lotniczych w imieniu i na rzecz uczestniczących w BSP lotniczym przewoźników lotniczych;
 - 1.23. taryfy lotnicze – określone przez przewoźnika lotniczego podstawowe warunki usługi przelotu oraz cenę biletu lotniczego.
2. Rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną
- 2.1. TUI na stronie <http://www.tui.pl/bilety-lotnicze> poprzez wyszukiwarkę umieszczoną na stronie, umożliwia rezerwację biletów lotniczych liniowych, biletów lotniczych tanich linii lotniczych i biletów na czartery oferowane przez TUI Poland oraz dokonanie za nie płatności.

3. Zapytanie o rezerwację

- 3.1. Użytkownik dokonuje zapytania o rezerwację wybierając jedną z zaproponowanych przez System opcji na połączenie lotnicze oraz poprzez wprowadzenie do kwestionariusza osobowego wszelkich niezbędnych danych.
- 3.2. Selekcjonując wybrane połączenie użytkownik otrzymuje informację o wybranym połączeniu, całkowitej cenie biletu lotniczego oraz formie płatności. Założenie i posiadanie rezerwacji jest zobowiązaniem do wykupu biletu lotniczego. Cena biletu nie jest gwarantowana do momentu wystawienia biletu w przypadku płatności elektronicznym instrumentem płatniczym.
- 3.3. Użytkownik przed dokonaniem płatności zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych zawartych w formularzu rezerwacyjnym.

4. Cena

- 4.1. Cena biletu lotniczego oraz opłaty transakcyjnej jest określana każdorazowo w złotych polskich (PLN). Bilety lotnicze tanich linii lotniczych, których wylot następuje z lotniska innego niż w Polsce nominowane są w walucie obcej.
 - 4.1.1. Cena biletu lotniczego zawiera:
 - a) taryfę lotniczą (cena za przelot),
 - b) podatki i opłaty lotniskowe.
 - 4.1.2. Do ceny biletu lotniczego rejsowego i na tanie linie lotnicze doliczana jest każdorazowo opłata transakcyjna należna TUI.
- 4.2. Linia lotnicza może zmienić lub wycofać ze sprzedaży bilety lotnicze objęte wybraną taryfą lotniczą już po dokonaniu rezerwacji na zasadach przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i regulaminie linii lotniczej - przewoźnika lotniczego.
- 4.3. Opłata transakcyjna jest stałą i bezzwrotną opłatą pobieraną przez agentów sprzedaży pasażerskiej (tutaj: TUI) za każdy wystawiony bilet lotniczy rejsowy i tanich linii lotniczych oraz czynności związane z obsługą rezerwacji.
- 4.4. Bez względu na przewoźnika lotniczego obsługującego połączenie, TUI stosuje następujące opłaty transakcyjne dla jednego pasażera (osoba dorosła, dziecko, młodzież, student, senior, niemowlę w wieku od 0 -2 lat):
 - a) dla transakcji zakupu za pośrednictwem stron internetowych Serwisu TUI –opłata liczona od osoby za każdą osobną rezerwację:
 - bezpłatnie za bilet na połączenia czarterowe realizowane przez TUI Poland;
 - 40 PLN za bilet na połączenia krajowe w Polsce;
 - 50 PLN za bilet taniej linii lotniczej;
 - 50 PLN za bilet na połączenia europejskie;
 - 70 PLN za bilety na połączenia międzykontynentalne;
 - 60 PLN za zmianę biletu lotniczego;
 - 60 PLN za anulację rezerwacji przy jednoczesnym ubieganiu się o zwrot od linii lotniczej niewykorzystanych środków (np. podatków, podstawy taryfy);
 - b) dla transakcji zakupu za pośrednictwem Call Center (rezerwacja biletu drogą telefoniczną, faksową, poprzez e-mail etc. przy płatności przelewem elektronicznym bądź kartą kredytową poprzez szyfrowane połączenie PayU):
 - bezpłatnie za bilet na połączenia czarterowe realizowane przez TUI Poland

- 55 PLN za bilet na połączenia krajowe w Polsce;
- 90 PLN za bilet na połączenia europejskie;
- 135 PLN za bilety na połączenia międzykontynentalne;
- 60 PLN za zmianę biletu lotniczego;
- 60 PLN za anulację rezerwacji przy jednoczesnym ubieganiu się o zwrot od linii lotniczej niewykorzystanych środków (np. podatków, podstawy taryfy).

c) w przypadku kombinacji taryf i przewoźników, gdzie na finalną cenę biletu składają się osobne rezerwacje one-way (w 1 stronę), opłata transakcyjna liczona jest od każdej pojedynczej rezerwacji.

4.5. Rezerwacja lotu tanich linii lotniczych za pośrednictwem Centrum Rezerwacji TUI nie jest możliwa.

4.6. Do wyżej wymienionych opłat zostanie każdorazowo doliczony podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4.7. Przy składaniu rezerwacji Użytkownik lub Klient otrzyma informację o pełnej cenie biletu wraz z opłatą transakcyjną oraz podatkami i ewentualnymi innymi opłatami.

5. Zakup biletu

5.1. Za moment zakupu biletu i zawarcia umowy przewozu uważany jest moment wystawienia biletu lotniczego. Bilety wystawiane są zazwyczaj w dniach i godzinach: poniedziałek – piątek 9.00 do 19.00 oraz w soboty 09.00 do 17.00. W sytuacjach nadzwyczajnych, niezależnych od TUI, cena biletu może ulec zmianie w okresie ważności rezerwacji, tj. pomiędzy potwierdzeniem rezerwacji a datą wystawienia. W takim przypadku Klient zostanie bezzwłocznie poinformowany o możliwości dopłaty różnicy lub wycofania całości wpłaconych kwot i odstąpienia od zawarcia umowy przewozu. Klientowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, chyba że wskazane zmiany wynikną z winy TUI. Za sytuacje nadzwyczajne przyjmuje się w szczególności: zmianę opłat paliwowych i lotniskowych, wprowadzanych przez Przewoźników lotniczych bez uprzedzenia zmianę obowiązywania taryf lotniczych bądź promocji.

5.2. Użytkownik może dokonać zakupu biletu lotniczego pod warunkiem wprowadzenia prawdziwych danych osobowych do Systemu Rezerwacji. Przed dokonaniem zakupu biletu lotniczego, obowiązkiem Użytkownika jest zapoznanie się z niniejszym regulaminem i jego akceptacja oraz zapoznanie się z warunkami taryfy dotyczącymi wybranego przez Użytkownika połączenia lotniczego (potwierdzeniem tego jest selekcja pola w dolnej części Formularza Rezerwacyjnego). Zrozumienie warunków rządzących daną taryfą pomoże Użytkownikowi dokonać wyboru najatrakcyjniejszego cenowo połączenia lotniczego, a także pozwoli zminimalizować koszty ewentualnej anulacji biletu lotniczego.

5.3. Jeżeli cena różni się w zdecydowany sposób od oczekiwanej, może mieć to związek z brakiem miejsc w najtańszych klasach ekonomicznych. Prosimy sprawdzać daty wylotu i powrotu w sąsiednich terminach.

5.4. Po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacji TUI może kontaktować się z Użytkownikiem celem zweryfikowania danych Użytkownika i potwierdzenia oferty. W przypadku niemożności skontaktowania się z Użytkownikiem, z uwagi na podanie przez Użytkownika błędnych danych bądź innych okoliczności, za które winę ponosi Użytkownik, TUI nie odpowiada za dokonanie rezerwacji zgodnie ze zgłoszeniem.

5.5. Jeżeli podróż wymaga dodatkowego serwisu (przelet ze zwierzęciem, nadbagaż, specjalny багаż kabinowy, dziecko bez opieki, dodatkowa opieka dla pasażera, pomoc dla inwalidy, kołyska dla dziecka i inne) prosimy o kontakt telefoniczny lub e-mailowy. Dodatkowe wymagania pasażerów są rozpatrywane przez linie lotnicze i to linia lotnicza ostatecznie wyraża zgodę na dane świadczenie dodatkowe.

5.6. TUI zastrzega sobie możliwość odmowy wystawienia biletu w przypadku gdy zastosowana (wybrana przez Użytkownika) taryfa nie jest zgodna z jej przeznaczeniem zgodnie z warunkami sprzedaży w ramach danej oferty, lub istnieją inne uzasadnione ograniczenia w umowach między liniami lotniczymi, na które TUI nie ma wpływu.

6. Formy płatności

6.1. Jediną akceptowaną formą płatności za bilety lotnicze zakupione poprzez stronę www.tui.pl/bilety-lotnicze jest karta kredytowa lub przelew elektroniczny.

6.2. Płatność kartą kredytową.

- Wyboru preferowanej formy płatności dokonują Użytkownicy w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji. Użytkownik systemu rezerwacji biletów lotniczych on-line dokonuje zakupu posługując się kartą płatniczą VISA lub Mastercard.
- Transakcja zakupu z wykorzystaniem elektronicznych instrumentów płatniczych jest transakcją bezpieczną. Wybierając jako formę płatności "karta płatnicza", Użytkownik zobowiązany jest wypełnić w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji pola definiujące dane używanej przez niego karty płatniczej (takie jak: rodzaj karty, numer karty oraz data ważności). Rezerwacja oraz autoryzacja karty kredytowej następują jednocześnie. Z karty kredytowej Użytkownika zostanie pobrana kwota odpowiadająca cenie biletu lotniczego oraz osobno bezzwrotna opłata transakcyjna należna TUI.
- Płatności kartą kredytową za bilety może dokonać tylko i wyłącznie jej właściciel lub osoba przez niego upoważniona. Używanie cudzej karty kredytowej bez upoważnienia jest w świetle prawa przestępstwem przeciw mieniu i podlega karze na mocy Art. 278. § 1. Kodeksu Karnego. Wszelkie próby dokonania określonego powyżej przestępstwa będą natychmiast zgłaszane przez TUI odpowiednim organom ścigania.
- Autoryzacja transakcji i rozliczenie płatności dokonywanych za pośrednictwem kart kredytowych odbywa się za pośrednictwem globalnego systemu rezerwacji lotniczych oraz w systemie autoryzacyjnym Computop/Concardis. W przypadku tanich linii lotniczych transakcja odbywa się z pominięciem globalnego systemu rezerwacji lotniczych i jest ona w pełni automatyczna, TUI pobiera z rachunku karty Użytkownika lub Klienta jedynie kwotę należną z tytułu opłaty transakcyjnej, za pośrednictwem Computop/Concardis. Każdorazowo obciążenie karty Użytkownika następuje w dwóch niezależnych transakcjach: taryfę lotniczą wraz z należnymi podatkami i opłatami lotniskowymi rozlicza bezpośrednio linia lotnicza, natomiast opłatę transakcyjną TUI. W przypadku lotów czarterowych oferowanych przez TUI płatność kartą kredytową rozliczana jest w całości przez Computop/Concardis. Opłata transakcyjna w tym wypadku nie jest pobierana.
- Podając dane karty kredytowej Użytkownik lub Klient wyraża zgodę na obciążenie jego rachunku do wysokości należności za zarezerwowany bilet lotniczy oraz opłaty transakcyjnej. Autoryzacja karty wskazanej przez Użytkownika lub Klienta nastąpi najpóźniej w ciągu 24 godzin od momentu dokonania rezerwacji.
- Mając na uwadze różne formy i sposoby rozliczania kart kredytowych przez banki, może mieć miejsce sytuacja, gdzie konto bankowe Użytkownika lub Klienta zostanie obciążone w walucie obcej. Za koszty przeliczenia waluty obcej na polskie złote, prowizje bankowe pobrane przez bank Użytkownika lub Klienta TUI nie bierze odpowiedzialności.
- W celu przeprowadzenia poprawnej autoryzacji karty kredytowej Użytkownika lub Klienta, niezbędne jest podanie następujących danych:
 - a) imię i nazwisko posiadacza karty,
 - b) rodzaj karty kredytowej,
 - c) numer karty kredytowej,
 - d) data ważności karty kredytowej (miesiąc, rok),
 - e) kod CVV2/CVC2 (3 ostatnie cyfry znajdujące się na odwrocie karty na pasku do podpisu).

Pozytywna autoryzacja karty kredytowej jest równoznaczna z blokadą środków na rachunku Użytkownika.

- W przypadku:
 - a) odrzucenia karty kredytowej przez globalny system rezerwacji lotniczej,
 - b) braku możliwości zablokowania na rachunku Użytkownika lub Klienta środków w odpowiedniej wysokości,
 - c) gdy przewoźnik lotniczy nie akceptuje płatności kartą kredytową danego typu TUI skontaktuje się z Użytkownikiem lub Klientem telefonicznie lub drogą elektroniczną w celu wyjaśnienia bądź ewentualnie ustalenia innej formy płatności.

6.3. TUI nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną zmianę dostępności miejsc i/lub ceny biletu związaną z opóźnieniem wywołanym niemożliwością sprzedaży biletu bądź biletów w terminie oryginalnej rezerwacji. W przypadku większej ilości osób zarezerwowanych na jednej wspólnej rezerwacji, bilety wystawiane są pojedynczo i osobno do każdego biletu dokonywana jest blokada środków na karcie kredytowej, co jest jednoznaczne z automatycznym wystawieniem biletu lotniczego. W przypadku niemożności wystawienia pozostałych biletów (brak środków na karcie), TUI niezwłocznie skontaktuje się z Użytkownikiem lub Klientem. W sytuacji gdy Użytkownik lub Klient nie ma możliwości uzupełnienia środków na karcie kredytowej, ustalana jest inna ewentualna forma płatności. Jeżeli nie ma i takiej możliwości, uznaje się za sprzedaż jedynie bilety, dla których została dokonana autoryzacja i które zostały automatycznie wystawione, niezależnie od ilości osób pierwotnie zarezerwowanych.

- Tanie linie lotnicze
Płatności za bilety tanich linii lotniczych dokonywane są wyłącznie kartą kredytową w trakcie zakupu online. W przypadku niektórych tanich linii lotniczych płatność kartą kredytową wiąże się z dodatkową opłatą. Wysokość tej opłaty jest uzależniona przede wszystkim od rodzaju posiadanej karty kredytowej - różna może być opłata przy płatności kartą VISA, MasterCard itd. Wysokość opłat transakcyjnych dla określonych rodzajów kart kredytowych jest ustalana indywidualnie przez tanie linie lotnicze i TUI nie ma na nią wpływu. Należy też zwrócić uwagę, że w wielu wypadkach tanie linie lotnicze naliczają opłatę za każdego pasażera i często za każdy odcinek lotu objęty rezerwacją. W przypadku pomyślnej autoryzacji karty kredytowej Użytkownik otrzymuje niezwłocznie na podany w Formularzu adres poczty elektronicznej "Potwierdzenie rezerwacji", będące jednocześnie elektronicznym biletem lotniczym oraz ostatecznym potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Użytkownikiem a tanią linią lotniczą.
- Linie regularne
W przypadku wyboru przez Użytkownika formy płatności kartą kredytową - po naciśnięciu przycisku "Zarezerwuj" na podany w Formularzu adres poczty elektronicznej Użytkownik otrzyma "Potwierdzenie rezerwacji" zawierające 6-znakowy alfanumeryczny numer rezerwacji. Ze względu na bezpieczeństwo Użytkownika, każda rezerwacja jest dodatkowo weryfikowana przez TUI pod względem prawidłowości zastosowanej taryfy i dokonanej przez globalny system rezerwacji lotniczej kalkulacji całkowitej ceny biletu lotniczego. W przypadku pozytywnej weryfikacji rezerwacji, karta kredytowa Użytkownika zostaje autoryzowana i obciążona kwotą należną za zarezerwowany bilet lotniczy oraz osobno opłatą transakcyjną. Na adres poczty elektronicznej podany w Formularzu, TUI przesyła bilet elektroniczny, będący ostatecznym potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu między Użytkownikiem a przewoźnikiem lotniczym, w imieniu i na rzecz którego TUI wystawi bilet lotniczy.
 - a) W przypadku wykrycia rozbieżności między rezerwacją złożoną przez Użytkownika na stronach Serwisu a danymi w globalnym systemie rezerwacji lotniczej, TUI informuje o tym fakcie Użytkownika.
 - b) W przypadku zaakceptowania przez Użytkownika zmodyfikowanych przez TUI warunków przelotu, a w szczególności jego ceny, karta kredytowa Użytkownika zostaje zautoryzowana i obciążona nową kwotą należną za zarezerwowany bilet lotniczy oraz opłatą transakcyjną, a bilet elektroniczny zostaje przesłany na adres poczty elektronicznej wskazany w Formularzu.
 - c) W przypadku braku akceptacji przez Użytkownika nowych warunków przelotu, TUI w miarę możliwości zaproponuje Użytkownikowi warunki przelotu najbardziej zbliżone do zamówienia złożonego przez Użytkownika.

- Loty czarterowe TUI

W przypadku wyboru przez Użytkownika formy płatności kartą kredytową - po naciśnięciu przycisku "Zarezerwuj" na podany w Formularzu adres poczty elektronicznej Użytkownik otrzyma "Potwierdzenie rezerwacji" zawierające 8-znakowy numer rezerwacji. Call Center TUI prześle na adres mailowy Klienta umowę, która Klient zobowiązany jest podpisać i odesłać do Call Center. Na tej podstawie w kolejnym kroku Klient otrzyma potwierdzenie podróży.

6.4. Płatność przelewem elektroniczny.

- do płatności przelewem elektronicznym stosowany jest regulamin PayU S.A. dostępny na stronie Serwisu.
- w zakresie nieuregulowanym w regulamin PayU S.A. mają zastosowanie odpowiednio zapisy niniejszego regulaminu dotyczące płatności kartą kredytową.

7. Forma biletu

W przypadku biletów na połączenia rejsowe wystawiane są bilety elektroniczne. TUI zastrzega możliwość zmiany formy biletu elektronicznego na papierowy, w przypadku gdy nie istnieje możliwość wystawienia biletu elektronicznego, a system rezerwacyjny wskazał inaczej. W przypadku rezerwacji na połączenia tanich linii lotniczych, jedynym dokumentem jest "Potwierdzenie rezerwacji", wysyłane na adres Użytkownika bezpośrednio o przez linie lotniczą, będące jednocześnie elektronicznym biletem lotniczym oraz ostatecznym potwierdzeniem zawarcia umowy przewozu pomiędzy Użytkownikiem a tanią linią lotniczą. W przypadku rezerwacji lotu czarterowego oferowanego przez TUI obowiązuje dokument podróży dostępny poprzez serwis my.Tui.pl.

7.1. Dostarczanie biletu lotniczego elektronicznego.

Bilety lotnicze elektroniczne, zakupione na <http://www.tui.pl/bilety-lotnicze> doręczane są na adres poczty elektronicznej wskazany w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji lub podany w procesie zakupu za pośrednictwem Call Center w ciągu 24 godzin od powstania rezerwacji.

7.2. Dostarczanie biletu na czarter oferowany przez TUI.

Dokumenty podróży na lot czarterowy dostępne są do samodzielnego pobrania w zakładce my Tui na stronie głównej www.tui.pl.

8. Anulacja rezerwacji z winy przewoźnika

8.1. TUI nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od TUI zmiany i anulacje dokonane przez linie lotnicze w rezerwacjach Użytkowników. Informacje o ewentualnych zaistniałych zmianach w rezerwacji Użytkownika, przesyłane będą przez pracownika Call Center pod wskazany w kwestionariuszu osobowym adres poczty elektronicznej lub przekazywane telefonicznie pod wskazany numer kontaktowy.

8.2. Wszelkie roszczenia wynikające z anulowania lub zmiany, w tym opóźnienia połączenia przez linię lotniczą, Użytkownik winien kierować do tej linii. Linie lotnicze ponoszą odpowiedzialność na warunkach Konwencji Warszawskiej i Konwencji Montrealskiej.

8.3. Zmiany dokonywane przez linie lotnicze można śledzić on-line 24 godziny na dobę w systemie MY TRIP AND MORE do którego dostęp jest możliwy na www.checkmytrip.com po wyselekcjonowaniu ikony z językiem polskim. TUI4U zaleca sprawdzanie rozkładu połączeń przed rozpoczęciem podróży.

8.4. Powyższa procedura nie znajduje zastosowania w przypadku zakupionych za pośrednictwem TUI biletów tanich linii lotniczych. TUI nie może i nie uczestniczy w przekazywaniu informacji dotyczących tanich linii lotniczych za wyjątkiem automatycznego potwierdzenia rezerwacji generowanego w momencie zakupu biletu.

8.5. Powyższa procedura nie znajduje zastosowania w przypadku biletów zakupionych na połączenia czarterowe oferowane przez TUI. W tym wypadku obowiązują aktualne Warunki Imprez Turystycznych TUI Poland sp. z o.o.

9. Zmiana rezerwacji

- 9.1. W przypadku rezerwacji lotów czarterowych oferowanych przez TUI obowiązują Warunki Imprez Turystycznych TUI Poland sp. z o.o.
- 9.2. W przypadku rezerwacji połączeń na tanie linie lotnicze Możliwość ewentualnej zmiany w rezerwacji Użytkownik lub Klient winien konsultować bezpośrednio z przewoźnikiem lotniczym tanich linii lotniczych.
- 9.3. W przypadku rezerwacji na połączenia rejsowe Użytkownik ma możliwość dokonać zmiany terminu bądź trasy zakupionego na stronie <http://www.tui.pl/bilety-lotnicze> pod warunkiem, że na zmianę tę zezwala taryfa zastosowana w bilecie lotniczym, z którą Użytkownik ma obowiązek się zapoznać przed dokonaniem zakupu biletu. Zmiana biletu lotniczego wiąże się zazwyczaj z potrąceniem opłaty karnej. Wysokość opłaty karnej określona jest przez linię lotniczą i jest niezależna od TUI.
- 9.4. Poza kosztami wynikającymi z taryfy lotniczej powyżej, TUI naliczy stałą i bezzwrotną opłatę transakcyjną za zmianę i obsługę rezerwacji w wysokości 60 PLN + VAT za każdy zmieniany bilet lotniczy.
- 9.5. W przypadku zamiaru dokonania zmian w rezerwacji Użytkownik powinien złożyć odpowiednią dyspozycję telefoniczną pod numerem Call Center lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres bilety@tui.pl (podając 6-znakowy numer rezerwacji i nazwisko pasażera). TUI każdorazowo zweryfikuje możliwość dokonania zmian, podając całkowity koszt transakcji.
- 9.6. Wybrane taryfy promocyjne nie zezwalają na dokonanie jakichkolwiek zmian w bilecie lotniczym i na zwrot biletu do wystawcy przed rozpoczęciem podróży bądź jakąkolwiek zmianę (rezygnacja z przelotu wiąże się z całkowitą utratą opłaty uiszczoną za bilet lotniczy).

10. Anulowanie rezerwacji

- 10.1. Pasażer wskazany z imienia i nazwiska w dostarczonym przez TUI elektronicznym bilecie lotniczym, ma obowiązek sprawdzenia poprawności zawartych w bilecie danych oraz niezwłocznego poinformowania TUI drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku jakichkolwiek niezgodności danych na bilecie z danymi wskazanymi przez Użytkownika lub Klienta.
- 10.2. W przypadku zamiaru dokonania zwrotu zakupionego biletu lotniczego, Użytkownik lub Klient składa w TUI dyspozycję w formie pisemnej na adres poczty elektronicznej bilety@tui.pl lub telefonicznie pod numerem Call Center najpóźniej 1 dzień roboczy przed datą wylotu, uzyskując informację zwrotną dotyczącą kosztów anulacji rezerwacji oraz dalszej procedury zwrotu.
- 10.3. Zasady zmiany lub zwrotu biletu lotniczego określają regulacje przewoźników lotniczych oraz warunki taryfy lotniczej.
- 10.4. Obliczona kwota zwrotu przysługującego Użytkownikowi lub Klientowi jest przekazywana najpóźniej w ciągu 7 dni od przekazania przez przewoźnika lotniczego TUI kwoty podlegającej zwrotowi na wskazany przez niego rachunek bankowy. Powyższe nie dotyczy zwrotów w przypadku płatności kartą kredytową. W takim przypadku zwrot dokonywany jest bezpośrednio przez danego Przewoźnika lotniczego bezpośrednio na kartę kredytową Klienta.

10.5. Ze względu na odrębne warunki funkcjonowania tanich linii lotniczych, cała powyższa procedura zwrotu biletów i anulacji rezerwacji nie znajdzie zastosowania. Możliwość ewentualnego zwrotu całości lub części poniesionych kosztów Użytkownik lub Klient winien konsultować bezpośrednio z przewoźnikiem lotniczym tanich linii lotniczych.

10.6. W przypadku rezerwacji na loty czarterowe oferowane przez TUI obowiązują Warunki Imprez Turystycznych TUI Poland sp. z o.o.

11. Wystawianie faktur i sposób ich doręczania

11.1. Za bilety rejsowe zakupione w TUI, za pośrednictwem strony internetowej www.tui.pl/bilety-lotnicze lub Call Center, Klientowi wystawiona zostanie w ciągu 7 dni faktura. Faktura zostanie przesłana w formie elektronicznej, o której mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2004 Nr 54 poz. 535).

11.2. Wskutek dokonania zakupu biletu rejsowego w TUI, o którym mowa powyżej i akceptacji postanowień niniejszego regulaminu, Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej, o której mowa w ustawie z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2004 Nr 54 poz. 535).

11.3. Faktury za bilety lotnicze rejsowe doręczane będą w formacie PDF na adres poczty elektronicznej wskazany w kwestionariuszu osobowym Systemu Rezerwacji lub podany w procesie zakupu za pośrednictwem Call Center.

11.4. W przypadku dokonywania rezerwacji dla więcej niż jednego pasażera, na wypadek niewskazania nabywcy, na rzecz którego ma być wystawiona faktura, zostanie ona wystawiona na dane pierwszego z Klientów rezerwacji wieloosobowej i przesłana na adres poczty elektronicznej wskazany w formularzu rezerwacyjnym. Jeżeli życzy sobie Państwo otrzymać fakturę imiennie na każdego z pasażerów, wskazane jest założenie osobnych, pojedynczych rezerwacji lotniczych.

11.5. Jeżeli dane do faktury różnią się od danych klienta na rezerwacji należy podczas dokonywania rezerwacji wskazać dane do faktury. W przeciwnym wypadku faktura zostanie wystawiona na dane klienta z rezerwacji.

11.6. W przypadku zakupu biletu tanich linii lotniczych, faktura za bilet zostanie wystawiona bezpośrednio przez przewoźnika, TUI zobowiązuje się jedynie wystawić fakturę na opłatę transakcyjną pobraną bezpośrednio przez TUI.

11.7. W przypadku biletu na połączenie czarterowe oferowane przez TUI w celu otrzymania faktury należy skontaktować się telefonicznie z biurem Call Center TUI.

12. Postanowienia końcowe

12.1. W sprawach nieuregulowanych przez postanowienia niniejszego Regulaminu zastosowanie mają postanowienia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przez TUI w ramach serwisu www.tui.pl oraz odpowiednie przepisy prawa polskiego.

12.2. TUI nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie osób korzystających z usług świadczonych przez TUI w imieniu i na rzecz przewoźników lotniczych, wynikające z faktu nie odbycia podróży w przypadku występowania siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego, a także z przyczyn niezależnych od TUI, w szczególności strajku pracowników linii lotniczych, pracowników portów lotniczych, itp.

12.3. Korzystając z usług świadczonych przez TUI Użytkownik lub Klient oświadcza, że wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu są dla niego jasne i zrozumiałe i akceptuje je bez zastrzeżeń.

12.4. Ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014r. Stosowana jest do umów o dotyczących przewozu – zgodnie z treścią art 3 ust 1 pkt 4 ustawy.

12.5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego, a zwłaszcza:

- a) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.),
- b) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.),
- c) ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.),
- d) ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2006 r., nr 90, poz. 631 z późn. zm.).