

## **I. INFORMACJE OGÓLNE**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady współpracy z firmą planetickets.pl Patrycja Wzorek z siedzibą w Nowym Sączu (33-300), przy ulicy Żywieckiej 21/47, NIP: 734-360-57-23, REGON: 521071235, zwanej dalej: planetickets.pl świadczącą usługi pośrednictwa w ramach rezerwacji i zakupu: biletów lotniczych, ubezpieczeń podróży, usług hotelowych, lotów czarterowych, biletów kolejowych i innych usług.
2. Warunkiem współpracy jest akceptacja wszystkich podanych niżej warunków Regulaminu.
3. Rezerwacja i zakup poszczególnych produktów i usług, każdorazowo są indywidualną transakcją i podlega warunkom ustalonym przez każdy podmiot świadczący usługę.
4. Z uwagi na odmienne postanowienia warunków taryfy poszczególnych usługodawców dotyczące stawiennictwa na lotnisku przed wylotem, zaleca się przybyć na lotnisko na 3 godziny przed planowanym odlotem celem uniknięcia trudności organizacyjnych z realizacją usługi.
5. W celu zapoznania się z warunkami taryfy przewoźników i usługodawców, uzyskania informacji od danej linii lotniczej lub podmiotu świadczącego usługi na rzecz Klienta, jak również realizacja usług objętych niniejszym Regulaminem może wymagać komunikacji w języku angielskim.
6. Klient zobowiązany jest posiadać odpowiednie i aktualne dokumenty umożliwiające realizację usług zakupionych za pośrednictwem planetickets.pl lub na pobyt w kraju realizacji tych usług, w tym w szczególności ważny dowód osobisty, ważny paszport, wymagane wize oraz inne dokumenty, które mogą być wymagane w zależności od zakresu realizowanych usług, jak również zapoznać się z treścią informacji dotyczących warunków wizowych.
7. Klient zobowiązany jest do weryfikacji wszystkich niezbędnych informacji wskazanych za pośrednictwem planetickets.pl, w tym między innymi informacji sanitarnych, zagrożeń terrorystycznych oraz o wymaganiach zdrowotnych dotyczących realizacji usług.
8. planetickets.pl nie ponosi odpowiedzialności za brak właściwych dokumentów przez Klienta określonych powyżej, w tym wize wjazdowej lub tranzytowej, niezbędnej w kraju, w którym realizowane są usługi lub w którym Klient realizuje przesiadkę, jak również za niespełnienie obowiązków opisanych w pkt. 6 powyżej. Wszelkie informacje Klient może uzyskać za pośrednictwem strony [Ministerstwa Spraw Zagranicznych](https://www.planetickets.pl/polityka-prywatnosci).
9. W trakcie procesu zamawiania i rezerwacji usług Klient zobowiązany jest do wprowadzania i przekazania prawdziwych i aktualnych danych w procesie rezerwacji. planetickets.pl nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość danych wprowadzonych przez Klienta w procesie rezerwacji usług.

## **II. Ochrona Danych Osobowych**

1. Wszelkie kwestie w zakresie ochrony danych osobowych uregulowane są w polityce prywatności udostępnionej pod adresem: <https://www.planetickets.pl/polityka-prywatnosci>

## **III. Wystawianie faktur i sposób ich doręczenia**

1. planetickets.pl za usługi zakupione na rzecz Klienta wystawia faktury elektroniczne na podstawie danych otrzymanych od Klienta, o ile chęć otrzymania faktury zostanie zgłoszona przez Klienta w trakcie procesu rezerwacji. Dokonując zakupu i akceptując niniejszy Regulamin, Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych.
2. Faktury elektroniczne za usługi, doręczane są na adres e-mail podany w trakcie procesu rezerwacji.

3. Zmiany danych w doręczonej przez planetickets.pl fakturze elektronicznej realizowane będą na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa.
4. Usługodawcy mogą wskazywać szczególne warunki wystawiania faktur niezależnie od warunków realizowanych przez planetickets.pl.

#### **IV. Formy i sposoby płatności**

1. Klient dokonując rezerwacji lub zamawiając usługi zobowiązuje się do dokonania przelewu środków pieniężnych w walucie określonej przez planetickets.pl.
2. Przelew środków pieniężnych należy dokonać na rachunek bankowy wskazany w e-mailu lub na fakturze.
3. Klient zobowiązany jest bezpośrednio po dokonaniu rezerwacji dokonać przelewu na kwotę należną planetickets.pl za zarezerwowany bilet lotniczy lub usługę. W przypadku wystąpienia opóźnienia wpływu środków na rachunek bankowy planetickets.pl warunki rezerwacji mogą zostać zmienione przez linie lotniczą lub usługodawcę.

#### **V. Bilety lotnicze**

1. planetickets.pl działa w charakterze pośrednika dokonującego w tych liniach lotniczych czynności faktycznych, związanych z wystawieniem i doręczeniem biletu zamówionego w tych liniach lotniczych ściśle według wskazań Klienta na rzecz i w jego imieniu. Realizacja usługi, jak i rozpatrzenie procedury reklamacyjnej, podlega ogólnym warunkom tych przewoźników, wskazywanych w trakcie procesu rezerwacyjnego.
2. Podmiotami świadczącymi usługi lotnicze wobec Klienta oraz ponoszącymi odpowiedzialność ze względu na niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie przelotu, są konkretne linie lotnicze akredytowane w IATA, w imieniu i na rzecz których działa planetickets.pl, a których nazwa zostaje wskazana w trakcie procesu rezerwacyjnego, jak również na bilecie dostarczonym Klientowi.
3. W przypadku połączeń czarterowych, organizowanych przez organizatora turystycznego, planetickets.pl działa jako agent i udostępnia warunki wskazane przez podmiot organizujący przelot. Odpowiedzialność, z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi czarteru, ponosi organizator.
4. Stronami umowy przewozu są: konkretnie wskazany i określony w ofercie usługodawca, świadczący usługi przewozu lotniczego, będące przedmiotem umowy oraz Klient. Zawierane za pośrednictwem planetickets.pl umowy, o których mowa powyżej, są realizowane na podstawie ogólnych warunków umów poszczególnych usługodawców, z którymi umowę zawiera Klient.
5. Klient otrzymuje, na podany adres e-mail potwierdzenie rezerwacji, informację o wybranym połączeniu, całkowitej cenie oraz formie płatności. Na cenę biletu lotniczego składają się między innymi: taryfa netto Przewoźnika, opłaty lotniskowe, podatki, bezzwrotna opłata serwisowa za wystawienie biletu, opłaty dodatkowe, jak również wszystkie opłaty za pozostałe usługi stanowiące integralne elementy przewozu.
6. Z uwagi na wstępny charakter dokonanej rezerwacji cena biletu nie jest gwarantowana do momentu otrzymania płatności przez linię lotniczą.
7. Klient przed dokonaniem płatności zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych zawartych w przesłanym potwierdzeniu oraz informacji o terminie opłacenia rezerwacji w celu wykupienia biletu.

8. Przed dokonaniem zakupu biletu lotniczego, obowiązkiem Klienta jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja oraz zapoznanie się z warunkami rezerwacji oraz warunkami taryfy wybranego przez Klienta połączenia lotniczego.
9. Po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacji, planetickets.pl zastrzega sobie prawo do kontaktu z Klientem, w celu zweryfikowania danych Klienta i potwierdzenia warunków rezerwacji. W przypadku niemożności skontaktowania się z Klientem, planetickets.pl dokonuje rezerwacji zgodnie z warunkami, na jakich Klient dokonał zgłoszenia. planetickets.pl zrealizują taką rezerwację pod warunkiem wpłacenia przez Klienta kwoty odpowiadającej co najmniej cenie biletu, powiększonej o wysokość opłat za usługi dodatkowe określone przez Klienta.
10. Dodatkowe usługi określone przez Klienta, które powinny zostać zrealizowane w ramach rezerwacji, (np. specjalny posiłek, naliczenie punktów w programie frequent flyer, przelot ze zwierzęciem, nadbagaż, specjalny bagaż kabinowy, dziecko bez opieki, dodatkowa opieka dla pasażera, pomoc dla inwalidy, kotyśka dla dziecka i inne) powinny zostać zgłaszane do planetickets.pl, w celu weryfikacji możliwości ich realizacji.
11. planetickets.pl zastrzega sobie możliwość odmowy wystawienia biletu w przypadku, gdy wybrana przez Klienta taryfa nie jest zgodna z jej przeznaczeniem na podstawie warunków sprzedaży w ramach danej oferty lub istnieją inne uzasadnione ograniczenia w umowach między przewoźnikami, na które planetickets.pl nie ma wpływu.
12. Klient zobowiązany jest zrealizować płatność za bilet lotniczy w formie określonej w punkcie „Formy i Sposoby Płatności” Regulaminu. Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji w formie e-mail, które zawiera: szczegóły rezerwacji (dane pasażerów, szczegóły połączenia i informację o usługach dodatkowych oraz warunki taryfy), dane do płatności oraz kwotę.
13. Anulowanie rezerwacji z winy przewoźnika:
  - a. planetickets.pl nie ponosi odpowiedzialności za zmiany oraz anulowania, dokonane przez linie lotnicze w rezerwacjach Klientów.
  - b. Wszelkie roszczenia, wynikające z anulowania lub zmiany, w tym opóźnienia połączenia przez Przewoźnika, Klient winien kierować bezpośrednio do Przewoźnika. Przewoźnicy ponoszą odpowiedzialność na warunkach Konwencji Warszawskiej i Konwencji Montrealskiej.
14. Zwrot biletu lotniczego:
  - a. Klient ma prawo dokonać zwrotu biletu lotniczego zakupionego za pośrednictwem planetickets.pl o ile zezwalają na to warunki taryfy ustalone bezpośrednio przez przewoźnika. Zwrot biletu lotniczego może wiązać się z potrąceniem opłaty karnej, której wysokość określona jest przez przewoźnika.
  - b. Jeżeli warunki taryfy przewidują możliwość dokonania zwrotu biletu lotniczego, Klient może skontaktować się z planetickets.pl w celu dokonania zwrotu biletu.
  - c. Kwota należna Klientowi od przewoźnika za zwracany bilet lotniczy, przesyłana jest bezpośrednio na rachunek bankowy Klienta w terminie do 7 dni od daty otrzymania kwoty przez planetickets.pl, w tej samej walucie, w której została dokonana płatność. Jako termin dokonania zwrotu pieniędzy uznaje się obciążenie rachunku bankowego usługodawcy.
15. Zmiany/modyfikacje rezerwacji, usługi dodatkowe:
  - a. Klient dokonuje zmian rezerwacji za pośrednictwem planetickets.pl.

- b. Koszt zmiany biletu lotniczego zależy jest od stawek i możliwości dokonywania zmian określonych przez przewoźnika. Do łącznej ceny zmiany rezerwacji biletu lotniczego wlicza się:
    - o podstawową opłatę za zmianę/usługę dodatkową (składa się na nią opłata za zmianę biletu wynikająca z regulaminu i tabeli opłat danej linii lotniczej)
    - o różnicę w cenie taryf (różnica kosztów między początkową ceną biletu, a aktualną ceną w trakcie dokonywania zmiany),
    - o różnicę w podatkach i opłatach lotniskowych – (Ewentualna różnica kosztów między początkową wartością podatków i opłat, a aktualną wartością w trakcie dokonywania zmiany)
  - c. Klient zobowiązany jest zrealizować płatność za zamianę w rezerwacji biletu lotniczego w formie określonej w punkcie „Formy i Sposoby Płatności” Regulaminu. Klient otrzymuje potwierdzenie zmiany w formie e-mail, które zawiera: szczegóły rezerwacji (dane pasażerów, szczegóły połączenia i informację o usługach dodatkowych oraz warunki taryfy), dane do płatności oraz kwotę zmiany.
16. planetickets.pl dołoży wszelkich starań, aby Klient był jak najlepiej poinformowany o zmianach dotyczących rezerwacji Klienta. Jednakże Klient samodzielnie musi monitorować zmiany w rozkładzie lotu i odpowiednio na nie reagować. W przypadku gdy Klient nie uzyska odpowiednich informacji dotyczących jego rezerwacji u przewoźnika, które mogą skutkować niemożnością realizacji usługi, powinien w tym wypadku niezwłocznie skontaktować się z planetickets.pl celem ustalenia statusu i możliwości dokonania odpowiednich zmian dotyczących danej rezerwacji.
17. W ramach zakupionych biletów lotniczych Klient może dokonać rezerwacji usług dodatkowych oferowanych przez konkretnego przewoźnika. Zakupu może dokonać bezpośrednio u przewoźnika na lotnisku lub za pośrednictwem planetickets.pl nie później niż na 48 godzin przed planowanym wylotem.
18. Każda z opłaconych usług wybranych przez Klienta stanowi integralny element usługi, do której usługi dodatkowe zostały zarezerwowane. W sytuacji, gdy linia lotnicza zgodnie z warunkami taryfy pobiera opłatę za zmiany/zwroty/usługi specjalne, Klient jest zobowiązany zapłacić cenę za usługę podaną przez linię lotniczą.
19. Odprawa online to dodatkowa, bezpłatna, bezzwrotna usługa, która umożliwia dokonanie odprawy w systemie elektronicznym poszczególnych linii lotniczych, dla wykupionego biletu lotniczego, jeżeli w procesie rezerwacyjnym przewidziana została taka możliwość. W ramach odprawy online wygenerowana karta pokładowa lub potwierdzenie wykonania odprawy online zostają wysłane na wskazany przez Klienta adres e-mail podany w trakcie procesu rezerwacyjnego w terminie umożliwiającym odpowiednie skorzystanie z usługi przewozu. Niektóre linie lotnicze mogą zobowiązać Klienta do podania dodatkowych nieudostępionych w procesie rezerwacyjnym informacji w celu dokonania odprawy. Klient zobowiązany jest do podania aktualnych danych kontaktowych takich jak adres e-mail oraz numer telefonu, w celu umożliwienia skontaktowania się, szczególnie w terminie bezpośrednio przed wylotem. Niepodanie danych kontaktowych, podanie danych do odprawy online w terminie krótszym niż na 48 godzin przed planowanym odlotem samolotu, podanie danych nieaktualnych lub niekompletnych, nieodbieranie połączeń telefonicznych od planetickets.pl może uniemożliwić dokonanie odprawy online i wiązać się z poniesieniem przez Klienta dodatkowych opłat na lotnisku określonych przez linie lotnicze lub brakiem możliwości realizacji usługi przewozu. W przypadku wprowadzenia zmiany w rezerwacji, przez przewoźnika lub na zlecenie Klienta bezpośrednio u przewoźnika, Klient zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania

planetickets.pl o dokonanej zmianie. W przypadku nieprzekazania takiej informacji, planetickets.pl nie będzie mógł prawidłowo wykonać usługi odprawy online. Z uwagi na powyższe planetickets.pl nie będzie ponosił odpowiedzialności za nieprawidłowe wykonanie usługi odprawy online w tym za koszty oraz inne konsekwencje wynikające z tego tytułu.

20. W razie zaistnienia sytuacji związanej z opóźnieniem bądź odwołaniem lotu, w ramach analizy danych dotyczących lotu Klienta, planetickets.pl prześle informacje o możliwości uzyskania stosownego odszkodowania. planetickets.pl podejmie działania związane z formalnościami prawnymi po wyraźnej akceptacji przez Klienta. W tym czasie planetickets.pl poinformuje Klienta o wysokości opłaty pośrednictwa w przypadku uzyskania odszkodowania. Jednocześnie, zgodnie z Rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej, planetickets.pl informuje, że Klient ma prawo do składania roszczeń i wniosków bezpośrednio do linii lotniczej, wykonującej przewóz w celu uzyskania, w stosownych przypadkach, pełnej rekompensaty, do której pasażer może być uprawniony.
21. Ogólne warunki przewozu IATA: [Ogólne warunki przewozu IATA](#)
22. Odnośniki do regulaminów linii lotniczych

[Aer Lingus](#), [Air Baltic](#), [Air Europa](#), [Air Iceland](#), [Air Rarotonga](#), [Air Southwest](#), [Airasia](#), [Atlas Blue / Royal Air Marocco](#), [Aurigny](#), [Bergen Air Transport](#), [Blu Express](#), [BlueAir Business Aviation](#), [Blue Islands](#), [Bulgaria Air](#), [BRA](#), [Condor](#), [Corendon](#), [DAT](#), [easyJet](#), [Eurowings](#), [Excelairways](#), [FlyBe](#), [flythomascook.com](#), [Germania Express](#), [GOL](#), [Helvetic](#), [WOW air](#), [Jet2](#), [TUI fly](#), [Jet Blue Airways](#), [Jetstar Airways](#), [Jetstar Asia Airways](#), [Kulula](#), [Luxair](#), [Lydd Air](#), [Air Italy](#), [Nature Air](#), [Nextjet](#), [Norwegian](#), [Pegasus Airlines](#), [Ryanair](#), [Smart Wings](#), [Skytrans Airlines](#), [Southwest](#), [SpiceJet](#), [Sprint Air](#), [Spirit Airlines](#), [Sun Country Airlines](#), [SunExpress](#), [ThomasCookAirlines.com](#), [TUI Airways](#), [Transavia](#), [Virgin Blue - Virgin Australia](#), [Viva Colombia](#), [Viva Peru](#), [Vueling](#), [WestJet Airlines](#), [Wizz Air](#), [Laudamotion](#), [Volotea](#), [Astra Airlines](#), [Jazeera Airways](#), [Saten](#), [EasyFly](#), [Wingo](#), [VivaAerobus](#), [Mayair](#), [AirPanama](#), [JetSmart](#), [Passaredo](#), [LCPeru](#), [Peruvian](#), [Avianca](#), [LATAM](#), [AZUL](#), [SkyAirlines](#), [Amaszonas](#), [Boliviana de Aviación](#), [Aerolínea de Antioquia](#).

## VI. Rezerwacje hotelowe

1. planetickets.pl udostępnia możliwość rezerwacji usług hotelowych oferowanych przez usługodawców świadczących usługi hotelowe.
2. planetickets.pl nie jest stroną umów o świadczenie usług hotelowych oraz innych umów pozostających z nimi w związku, zawieranych za pośrednictwem planetickets.pl. Stroną takiej umowy jest każdorazowo Klient oraz konkretnie wskazany i określony w ofercie usługodawca, świadczący usługi będące przedmiotem takiej umowy.
3. Umowy zawierane za pośrednictwem planetickets.pl są zawierane i realizowane na podstawie ogólnych warunków umów z poszczególnymi usługodawcami. Wszelkie dane zawarte w ofercie prezentowane przez planetickets.pl oparte są na danych przekazanych bezpośrednio przez dostawców.
4. planetickets.pl zapewnia Klientowi w ramach rezerwacji usług hotelowych bezpośredni dostęp do oferowanych przez dostawców obiektów w kraju i za granicą oraz możliwość skorzystania z usług dowolnie i indywidualnie konfigurowanych przez Klienta.
5. Zasady rezerwacji i dokonywania płatności za usługi hotelowe:
  - a. Klient zobowiązany jest zrealizować płatność za usługi hotelowe w formie określonej w punkcie „Formy i Sposoby Płatności” Regulaminu. Klient otrzymuje potwierdzenie

rezerwacji w formie e-mail, które zawiera: szczegóły rezerwacji (dane Klienta, informację o usługach dodatkowych oraz warunki rezerwacji), dane do płatności oraz kwotę.

- b. Cena usługi hotelowej wyrażana jest w PLN lub innej walucie. Na cenę usługi składają się opłata za pobyt, podatek VAT oraz wszystkie inne podatki i opłaty, chyba że w ofercie określono inaczej.
  - c. Klient przed dokonaniem płatności zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych zawartych w przesłanym potwierdzeniu.
6. Złożenie zamówienia usługi hotelowej:
- a. Klient może dokonać złożenia zamówienia pod warunkiem wprowadzenia prawdziwych danych osobowych. Przed dokonaniem zamówienia, obowiązkiem Klienta jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja oraz zapoznanie się z warunkami rezerwacji usługi dotyczącymi wybranego przez Klienta obiektu oferującego usługę.
  - b. Po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacji, planetickets.pl może kontaktować się z Klientem celem zweryfikowania danych Klienta i potwierdzenia oferty. W przypadku niemożności skontaktowania się z Klientem, planetickets.pl nie odpowiada za skuteczne przyjęcie rezerwacji przez dostawcę, zgodnie z treścią dokonanego zgłoszenia.
  - c. Każda rezerwacja/zgłoszenie jest przekazywana przez planetickets.pl w imieniu Klienta do danego dostawcy jako deklaracja zamówienia.
  - d. Usługodawca oraz dostawca mają prawo do anulowania rezerwacji w przypadku niestawienia się w dniu rozpoczęcia usługi w obiekcie oferującym usługę. Czas i warunki anulowania określają szczegółowe warunki rezerwacji obiektu oferującego usługę.
7. Rezerwacja usługi hotelowej podlega polityce rezygnacji przedstawionej na stronie rezerwacji danego dostawcy.
8. W poszczególnych przypadkach planetickets.pl zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji, o ile nie ma możliwości skontaktowania się z Klientem pod wskazanym przez niego numerem telefonu.
9. Ewentualne roszczenia Klientów oraz wnioski odszkodowawcze za szkody przez nich poniesione winny być wnoszone oraz wykonywane wobec właściwych dostawców. planetickets.pl nie odpowiada za nienależyte wykonanie usługi pośrednictwa.
10. Rolą planetickets.pl i innych firm współpracujących z nią w zakresie dostarczania bazy danych obiektów hotelowych od dostawców, jest stworzenie Klientowi dostępu do bezpośrednich ofert prezentowanych przez poszczególnych dostawców oraz wykonanie usługi pośrednictwa rezerwacji.

## **VII. Inne usługi**

1. planetickets.pl umożliwia dokonanie rezerwacji innych usług dodatkowych. planetickets.pl może pośredniczyć na rzecz Klienta m.in. w wykupieniu ubezpieczenia, wypożyczenia samochodu, zarezerwowania transferu lub parkingu itp.
2. planetickets.pl udostępnia możliwość rezerwacji innych usług oferowanych przez usługodawców świadczących dane usługi.

3. planetickets.pl nie jest stroną umów o świadczenie usług oraz innych umów pozostających z nimi w związku, zawieranych za pośrednictwem planetickets.pl. Stroną takiej umowy jest każdorazowo Klient oraz konkretnie wskazany i określony w ofercie usługodawca, świadczący usługi będące przedmiotem takiej umowy.
4. Umowy zawierane za pośrednictwem planetickets.pl są zawierane i realizowane na podstawie ogólnych warunków umów z poszczególnymi usługodawcami. Wszelkie dane zawarte w ofercie prezentowane przez planetickets.pl oparte są na danych przekazanych bezpośrednio przez dostawców.
5. planetickets.pl zapewnia Klientowi w ramach rezerwacji usług bezpośredni dostęp do oferowanych przez dostawców w kraju i za granicą oraz możliwość skorzystania z usług dowolnie i indywidualnie konfigurowanych przez Klienta.
6. Zasady rezerwacji i dokonywania płatności za usługi:
  - a. Klient zobowiązany jest zrealizować płatność za inne usługi w formie określonej w punkcie „Formy i Sposoby Płatności” Regulaminu. Klient otrzymuje potwierdzenie rezerwacji w formie e-mail, które zawiera: szczegóły rezerwacji (dane Klienta, informację o usługach dodatkowych oraz warunki rezerwacji), dane do płatności oraz kwotę.
  - b. Cena usługi wyrażana jest w PLN lub innej walucie.
  - c. Klient przed dokonaniem płatności zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności danych zawartych w przesłanym potwierdzeniu.
7. Złożenie zamówienia usługi:
  - a. Klient może dokonać złożenia zamówienia pod warunkiem wprowadzenia prawdziwych danych osobowych. Przed dokonaniem zamówienia, obowiązkiem Klienta jest zapoznanie się z niniejszym Regulaminem i jego akceptacja oraz zapoznanie się z warunkami rezerwacji usługi dotyczącymi wybranego przez Klienta usługodawcy.
  - b. Po otrzymaniu zgłoszenia rezerwacji, planetickets.pl może kontaktować się z Klientem celem zweryfikowania danych Klienta i potwierdzenia oferty. W przypadku niemożności skontaktowania się z Klientem, planetickets.pl nie odpowiada za skuteczne przyjęcie rezerwacji przez dostawcę, zgodnie z treścią dokonanego zgłoszenia.
  - c. Każda rezerwacja/zgłoszenie jest przekazywana przez planetickets.pl w imieniu Klienta do danego dostawcy jako deklaracja zamówienia.
  - d. Usługodawca oraz dostawca mają prawo do anulowania rezerwacji w przypadku niestawienia się w dniu rozpoczęcia usługi. Czas i warunki anulowania określają szczegółowe warunki rezerwacji danego usługodawcy.
8. Rezerwacja usługi podlega polityce rezygnacji przedstawionej na stronie rezerwacji danego dostawcy.
9. W poszczególnych przypadkach planetickets.pl zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji, o ile nie ma możliwości skontaktowania się z Klientem pod wskazanym przez niego numerem telefonu.
10. Ewentualne roszczenia Klientów oraz wnioski odszkodowawcze za szkody przez nich poniesione winny być wnoszone oraz wykonywane wobec właściwych dostawców. planetickets.pl nie odpowiada za nienależyte wykonanie usługi pośrednictwa.

11. Rolą planetickets.pl i innych firm współpracujących z nią w zakresie dostarczania bazy danych dostawców, jest stworzenie Klientowi dostępu do bezpośrednich ofert prezentowanych przez poszczególnych dostawców oraz wykonanie usługi pośrednictwa rezerwacji.
12. Szczegółne warunki dotyczące usług określone są przez podmioty bezpośrednio świadczące te usługi, których warunki udostępniane są przez usługodawców. planetickets.pl może informować o możliwości zakupu dodatkowych usług w trakcie obsługi rezerwacji.

## **VIII.Reklamacje**

1. Przedmiotem reklamacji może być niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, za wykonanie których planetickets.pl bierze na siebie odpowiedzialność. Przedmiotem reklamacji może być również niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi przez planetickets.pl, jak również usługi wykonane za pośrednictwem planetickets.pl przez podmioty trzecie, których odpowiedzialność będzie ustalana każdorazowo przez te podmioty trzecie niezależnie od planetickets.pl.
2. Reklamacje w zakresie dokonanych rezerwacji i zakupów biletów i innych usług można zgłaszać w formie pisemnej na adres planetickets.pl, ul. Żywiecka 21/47, 33-300 Nowy Sącz, Polska. O przyjęciu reklamacji i wyniku jej rozpatrzenia planetickets.pl poinformuje Klienta w terminie do 14 dni od jej otrzymania lub w terminie wskazanym przez Usługodawcę.
3. Decyzja wydana przez planetickets.pl i przekazana Klientowi kończy proces reklamacji prowadzony przez planetickets.pl. W przypadku, gdy rezultat rozpatrzonej przez planetickets.pl reklamacji nie jest satysfakcjonujący, Klient, ma prawo skorzystać z sądowego lub pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów i złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pozasądowe rozwiązywanie sporów, jest nazwane w skrócie ADR (ang. Alternative Dispute Resolution) - jest to polubowne postępowanie prowadzone w sporach pomiędzy konsumentami, a przedsiębiorcami. Więcej informacji na temat pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich znajdziesz na platformie internetowej ODR oraz [tutaj](#), podmioty świadczące pomoc można znaleźć [tutaj](#).
4. W celu udzielenia merytorycznej i właściwej dla Klienta odpowiedzi na otrzymane reklamacje rozpatrywane będą w przewidzianych ustawowo terminach oraz przekazywane na wskazany adres Klienta w języku polskim lub angielskim oraz w zależności od dostępności konsultantów planetickets.pl, w języku, w jakim złożona została reklamacja.
5. planetickets.pl wskazuje, iż w przypadku, gdy złożona reklamacja dotyczy usług świadczonych przez inne podmioty, poinformuje o tym Klienta, wskazując jednocześnie możliwość złożenia reklamacji do tego podmiotu lub złoży taką reklamację z upoważnienia i w porozumieniu z Klientem, gdy w treści złożonej do planetickets.pl reklamacji opisano informacje umożliwiające złożenie reklamacji do podmiotu świadczącego usługi. W przypadku braku kontaktu z Klientem planetickets.pl może podjąć samodzielnie działanie w interesie Klienta.

## **IX.Postanowienia końcowe**

1. planetickets.pl zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian w treści Regulaminu – przy zachowaniu zasady, iż Klienta obowiązuje Regulamin zaakceptowany przez niego w trakcie rezerwacji i umożliwienie Klientom dostępu do archiwalnych wersji regulaminów. Każdy Klient jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz pozostałych udostępnionych dokumentów określających szczegóły usług przed dokonaniem rezerwacji i jest każdorazowo związany postanowieniami Regulaminu oraz udostępnionymi dokumentami określającymi szczegóły usług z chwili dokonywania rezerwacji i zakupu biletów lotniczych oraz innych usług dostępnych za pośrednictwem planetickets.pl.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Należy wskazać, iż usługi udostępnione przez planetickets.pl polegają na wykonaniu czynności faktycznych związanych z zamówieniem przez Klientów usług u dostawcy, w związku z czym warunki ich rezerwacji są wiążące dla Klienta w momencie ich zatwierdzenia przez danego dostawcę– zwrot lub odstąpienie jest możliwy jedynie w przypadku, gdy dostawca wskazał taką możliwość. W przypadku sporów konsumenckich istnieje możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR (online dispute resolution) która zostanie udostępniona pod linkiem <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
4. planetickets.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie Klienta, wynikające z faktu nieodbycia podróży z powodu strajku pracowników linii lotniczych, pracowników portów lotniczych, linii kolejowych, jak również za szkody powstałe w wyniku strajku służb obsługujących hotele lub w efekcie działania siły wyższej, w wyniku których wykonanie usług wymienionych w Regulaminie nie będzie mogło zostać zrealizowane, gdyż działa jedynie w charakterze podmiotu pośredniczącego, a nie świadczącego te usługi lub sugerującego wybór ofert któregośkolwiek z podmiotów.
5. planetickets.pl nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Klienta na rzecz usługodawców. W przypadku, jeśli usługodawca obciąży planetickets.pl jako płatnika i podmiot dokonujący rezerwacji, za szkody wyrządzone przez Klienta, planetickets.pl ma pełne prawo do obciążenia Klienta wskazaną przez usługodawcę kwotą za wyrządzone szkody. Klient może dochodzić swoich praw oraz umorzenia opłat dodatkowych, jeśli uważa je za bezpodstawne, bezpośrednio u usługodawcy. Natomiast przeniesienie kosztów na Klienta jakimi zostało obciążone planetickets.pl za wyrządzone szkody jest bezwarunkowe i musi zostać uregulowane przez Klienta na rzecz planetickets.pl w terminie 7 dni, od momentu poinformowania Klienta o pobranych środkach.
6. Prawem właściwym dla transakcji zrealizowanych za pośrednictwem planetickets.pl jest prawo polskie.
7. Wybór polskiego prawa nie pozbawia konsumenta ochrony zapewnianej mu przez przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy na mocy przepisów prawa właściwych dla miejsca zwykłego pobytu konsumenta (tj. państwa domeny, na której została dokonana transakcja).

#### **X.Polityka odstąpienia od umowy**

1. planetickets.pl informuje o możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość, przy czym prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w odniesieniu do umów o świadczenie usług, w ramach, których usługa została w pełni wykonana, jeśli rozpoczęto spełnianie świadczenia za wyraźną uprzednią zgodą konsumenta oraz po przyjęciu przez niego do wiadomości, że utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy z chwilą pełnego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.
2. Uwzględniając powyższe, planetickets.pl przed rozpoczęciem świadczenia usług określonych w niniejszym Regulaminie informuje, że Klient, który zawarł na odległość umowę o świadczenie tych usług, nie przysługuje prawo do odstąpienia od niej bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów w terminie 14 dni od zawarcia umowy, z uwagi na pełne wykonanie (na wyraźne żądanie Klienta) usługi przez planetickets.pl. w postaci rezerwacji usług podmiotów trzecich – opłata planetickets.pl jest bezzwrotna. Jeśli podmioty świadczące usługi dopuszczają możliwość zwrotu części lub całości wartości usług w przypadku odstąpienia od umowy, konsument zostanie o tym wyraźnie poinformowany.