

# **Regulamin Sprzedaży i Realizacji Voucherów Podarunkowych PLL LOT S.A.**

## **§1 Postanowienia ogólne**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady sprzedaży i realizacji Voucherów Podarunkowych (dalej: „Vouchery Podarunkowe”) wydawanych przez spółkę Polskie Linie Lotnicze LOT S.A. (PLL LOT S.A.) z siedzibą w Warszawie (02-146) przy ul. Komitetu Obrony Robotników 43, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000056844, o numerze NIP 522-000-23-34 i kapitale zakładowym 203.214.923,28 PLN, opłaconym w całości (dalej: „Wydawca” lub „PLL LOT S.A.”).
2. Voucher Podarunkowy jest dokumentem elektronicznym wydawanym wyłącznie na okaziciela, uprawniającym do zakupu usług przewozu lotniczego lub usług dodatkowych w ramach przewozu lotniczego oferowanych przez PLL LOT S.A.
3. Voucher Podarunkowy wystawiany jest na kwotę zmienną, każdorazowo wskazaną przez Nabywcę.
4. Nabywcą Vouchera Podarunkowego może być osoba fizyczna, która ukończyła lat 18, ma pełną zdolność do czynności prawnych (dalej „Konsument”), przedsiębiorca indywidualny, osoba prawna, jednostka organizacyjna niemająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną. Za Konsumenta, w rozumieniu art. 22 (1) k.c. uważa się osobę fizyczną, dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej, niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Za Przedsiębiorcę Indywidualnego (na prawach Konsumenta) uważa się osobę fizyczną zawierającą umowę związaną bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą, jeśli z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. W przypadku, gdy Nabywcą Vouchera Podarunkowego jest Przedsiębiorca rozumiany jako osoba prowadząca działalność gospodarczą, spółka kapitałowa, osobowa lub inna organizacja nie będąca konsumentem i dokonująca nabycia Vouchera na cele bezpośrednio związane ze swoją działalnością gospodarczą, w szczególności celem dalszego przekazania swoim kontrahentom, pracownikom, podopiecznym nie ma zastosowania §5 Regulaminu.

## **§2 Sposób zakupu i warunki płatności**

1. Vouchery Podarunkowe można zakupić poprzez:
  - Contact Center PLL LOT, dzwoniąc pod numer telefonu: 22 577 77 55
  - Formularz Kontaktowy dostępny na stronie [www.lot.com](http://www.lot.com) w zakładce Vouchery Podarunkowe;
  - za pośrednictwem stacjonarnych biur sprzedaży PLL LOT S.A. zlokalizowanych na terenie portów lotniczych w Warszawie, Gdańsku, Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Rzeszowie, Radomiu oraz we Wrocławiu jak również w miejskim biurze sprzedaży w Warszawie, Al. Jerozolimskie 65/79, Centrum LIM.

2. Cena zakupu Vouchera Podarunkowego odpowiada jego wartości wskazanej na Voucherze.
3. W przypadku zakupu Vouchera Podarunkowego poprzez Formularz Kontaktowy Contact Center PLL LOT skontaktuje się z Nabywcą w ciągu 72h od momentu otrzymania zgłoszenia w celu potwierdzenia warunków zamówienia.
4. Potwierdzenie zamówienia na Voucher Podarunkowy wraz z Voucherem i linkiem do dokonania płatności zostanie przesłane na podany przez Nabywcę adres mailowy. Link do płatności pozostaje aktywny przez 24h od momentu wysłania.
5. Voucher Podarunkowy staje się aktywny po upływie 24h od wysłania maila z potwierdzeniem zamówienia.
6. Płatność za Vouchery Podarunkowe zakupione przez Contact Center i Formularz Kontaktowy następuje przelewem lub kartą kredytową/debetową, a w stacjonarnych biurach sprzedaży PLL LOT S.A. gotówką lub kartą kredytową/debetową.
7. Zgodnie z art. 8b ust. 1 ustawy o VAT nie ma możliwości wystawienia faktury VAT do sprzedaży Vouchera Podarunkowego, ponieważ tego rodzaju czynność nie podlega opodatkowaniu VAT. Faktura VAT może być wystawiona w momencie wymiany Vouchera Podarunkowego na towar lub usługę i w tym momencie powinien zostać wskazany NIP na który powinna zostać wystawiona FV VAT.

### **§3 Okres ważności i sposób realizacji**

1. Voucher Podarunkowy jest ważny przez okres 24 miesięcy od momentu wystawienia i może być zrealizowany jedynie w okresie jego ważności.
2. Vouchery Podarunkowe mogą być realizowane wyłącznie poprzez Contact Center lub w stacjonarnych biurach sprzedaży PLL LOT S.A., wskazanych w §2 pkt 1 Regulaminu.
3. W celu realizacji Vouchera należy podać numer Vouchera lub okazać Voucher w stacjonarnym biurze sprzedaży PLL LOT S.A.
4. Vouchery Podarunkowe mogą być wykorzystane do zakupu usług przewozu lotniczego lub usług dodatkowych w ramach przewozu lotniczego dla dowolnej liczby osób w ramach jednej transakcji zakupu.
5. Vouchery Podarunkowe podlegają łączeniu, co oznacza, że zakup usługi przewozu lotniczego lub usług dodatkowych w ramach przewozu lotniczego może być dokonany przy pomocy kilku Voucherów Podarunkowych w ramach jednej rezerwacji lub zakupu.
6. Voucher Podarunkowy nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) zarówno w całości jak i w części.
7. Z zastrzeżeniem postanowień pkt 8 poniżej, każdy Voucher Podarunkowy realizowany jest w całości jednorazowo i nie może być realizowany częściami oraz w różnych terminach.
8. W przypadku, gdy cena Usługi zakupionej przy pomocy Vouchera Podarunkowego jest wyższa niż wartość Vouchera, Posiadacz Vouchera Podarunkowego zobowiązany jest do dopłaty różnicy. Dopłata różnicy następuje przelewem lub kartą kredytową/debetową, w przypadku zakupu przez Contact Center lub w gotówce, kartą kredytową/debetową, w przypadku zakupu w biurach stacjonarnych PLL LOT S.A.
9. W przypadku, gdy wartość Usługi zakupionej przy pomocy Vouchera Podarunkowego jest niższa niż wartość Vouchera, Wydawca wystawi nowy Voucher Podarunkowy o wartości odpowiadającej niewykorzystanej kwocie. W celu uzyskania nowego Vouchera należy skontaktować się z Contact Center pod numerem telefonu 22 577 77 55 lub stacjonarnym biurom sprzedaży, w którym został zakupiony Voucher i podać numer Vouchera Podarunkowego, który nie został zrealizowany w całości.

## **§4 Zwroty**

1. Usługi nabyte z wykorzystaniem Vouchera Podarunkowego podlegają zwrotowi zgodnie z warunkami taryfy, w której został zakupiony bilet lotniczy lub zgodnie z warunkami zwrotów, określonymi dla danego rodzaju usługi dodatkowej.
2. W przypadku dokonania zwrotu usługi dodatkowej lub biletu lotniczego, zakupionych z wykorzystaniem Vouchera Podarunkowego, Posiadacz Vouchera będzie uprawniony do otrzymania nowego Vouchera Podarunkowego o wartości zwróconej usługi. W celu uzyskania nowego Vouchera należy skontaktować się z Contact Center pod numerem telefonu 22 577 77 55 lub stacjonarnym biurem sprzedaży, w którym został zakupiony Voucher i podać numer wykorzystanego Vouchera Podarunkowego. W przypadku, gdy cena zwracanej usługi zakupionej przy pomocy Vouchera Podarunkowego była wyższa niż wartość Vouchera i Posiadacz Vouchera Podarunkowego dokonał dopłaty różnicy, wartość dopłaty do ceny usługi zostanie zwrócona w taki sam sposób w jaki Posiadacz Vouchera dokonał tej płatności.
3. W przypadku, gdy Usługi nabyte z wykorzystaniem Vouchera Podarunkowego nie będą mogły być zrealizowane z powodu okoliczności zależnych od PLL LOT S.A. lub z powodu działania Siły Wyższej Posiadacz Vouchera będzie uprawniony do otrzymania nowego Vouchera Podarunkowego o wartości niezrealizowanej usługi. W celu uzyskania nowego Vouchera należy skontaktować się z Contact Center pod numerem telefonu 22 577 77 55 i podać numer wykorzystanego Vouchera Podarunkowego. W przypadku, gdy cena niezrealizowanej usługi zakupionej przy pomocy Vouchera Podarunkowego była wyższa niż wartość Vouchera i Posiadacz Vouchera Podarunkowego dokonał dopłaty różnicy, wartość dopłaty do ceny usługi zostanie zwrócona w taki sam sposób w jaki Posiadacz Vouchera dokonał tej płatności.
4. Nowy Voucher Podarunkowy jest ważny przez okres 24 miesięcy od momentu wystawienia i może być zrealizowany jedynie w okresie jego ważności.

## **§5 Prawo odstąpienia**

1. Prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży Vouchera Podarunkowego przysługuje wyłącznie w przypadku zakupu Vouchera za pośrednictwem Contact Center i Formularza Kontaktowego.
2. Prawo odstąpienia od Umowy sprzedaży wykonuje się w terminie 14 dni, licząc od dnia, otrzymania Vouchera Podarunkowego. Nabywca może skorzystać ze wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy sprzedaży stanowiącego Załącznik A do niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy sprzedaży Vouchera Podarunkowego, Voucher zostaje dezaktywowany.
4. W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży lub częściowego odstąpienia od umowy sprzedaży Nabywca otrzyma zwrot płatności dokonanych za Voucher lub za część zamówienia niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu lub częściowym odstąpieniu od umowy sprzedaży, z wykorzystaniem tej samej formy płatności, przy pomocy której nastąpiła płatność za zamówienie.

## **§6 Reklamacje**

1. Reklamacje związane z zakupem i realizacją Voucherów Podarunkowych należy przysyłać w formie mailowej na adres mailowy Wydawcy [problemy\\_techiczne@lot.pl](mailto:problemy_techiczne@lot.pl) podając adres stacjonarnego biura sprzedaży PLL LOT S.A., w którym nastąpił zakup lub realizacja Vouchera Podarunkowego.
2. Reklamacje będą rozpatrywane przez Wydawcę w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji przez Nabywcę lub Posiadacza Vouchera.
3. W reklamacji należy wskazać imię i nazwisko Nabywcy lub Posiadacza Vouchera, adres mailowy, na który ma być przesłana odpowiedź na reklamację oraz opis okoliczności stanowiących podstawę reklamacji.

## **§7 Ochrona Danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych Nabywcy Vouchera Podarunkowego jest PLL LOT S.A. Kontakt z PLL LOT S.A. w zakresie przetwarzanych przez niego danych osobowych Nabywcy Vouchera Podarunkowego jest możliwy za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się na stronie internetowej [www.lot.com](http://www.lot.com)
2. PLL LOT S.A. wyznaczył Inspektora Ochrony Danych jako osobę, z którą Nabywcy Vouchera Podarunkowego mogą się kontaktować za pośrednictwem adresu e-mail: [iod@lot.pl](mailto:iod@lot.pl) w sprawach związanych z przetwarzaniem ich danych osobowych.
3. PLL LOT S.A. przetwarza dane osobowe Nabywcy Vouchera Podarunkowego w następujących celach:
  - a. zawarcia umowy sprzedaży Vouchera Podarunkowego i wykonywania jej postanowień – podstawą prawną przetwarzania danych jest zawarta umowa;
  - b. obrony się przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z umową (w przypadku zaistnienia sporu) podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes PLL LOT S.A. polegający na możliwości obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń.
4. Dane osobowe mogą być przekazane podmiotom świadczącym wybrane usługi na rzecz PLL LOT S.A. (np. usługi księgowo, prawne, marketingowe, informatyczne) w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do świadczenia tych usług).
5. Dane Nabywcy Vouchera Podarunkowego będą przechowywane w celu realizacji umowy sprzedaży Vouchera Podarunkowego w okresie jej trwania, a także w okresie, w którym przysługują stronom umowy roszczenia cywilnoprawne (okres przedawnienia roszczeń).
6. Nabywcy Vouchera Podarunkowego posiada następujące uprawnienia w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych przez PLL LOT S.A.:
  - a. prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych;
  - b. prawo dostępu do danych osobowych – tj. uzyskania informacji o przetwarzanych przez PLL LOT S.A. danych osobowych oraz żądania przekazania przez PLL LOT S.A. ich kopii;
  - c. prawo żądania sprostowania danych osobowych;
  - d. prawo żądania usunięcia danych osobowych; przy czym PLL LOT S.A. ma prawo odmówić usunięcia danych w wypadkach określonych przez prawo;
  - e. prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych;
  - f. prawo do przenoszenia danych osobowych;

- g. wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
- 7. Prawa, o których mowa w ust. 6, mogą być realizowane przez kontakt z PLL LOT S.A. za pomocą dowolnego środka komunikacji.
- 8. Podanie danych przez Nabywcę Vouchera Podarunkowego jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwi zakup vouchera podarunkowego.
- 9. Dane osobowe nie są przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.

### **§8 Postanowienia końcowe**

1. Nabycie Vouchera Podarunkowego przez Nabywcę oznacza wyrażenie zgody na treść niniejszego Regulaminu oraz zobowiązanie do jego przestrzegania. Skorzystanie z Vouchera Podarunkowego przez Posiadacza oznacza wyrażenie przez niego zgody na treść niniejszego Regulaminu oraz zobowiązanie do jego przestrzegania.
2. Treść niniejszego Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej Wydawcy [www.lot.com](http://www.lot.com) oraz w stacjonarnych biurach sprzedaży PLL LOT S.A., wskazanych w §2 pkt 1 Regulaminu.
3. Wydawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa lub zmiany warunków świadczenia usługi sprzedaży i realizacji Voucherów Podarunkowych. Wszelkie zmiany Regulaminu będą dostępne w stacjonarnych biurach sprzedażowych PLL LOT S.A. oraz na stronie [www.lot.com](http://www.lot.com) najpóźniej na 7 dni przed wprowadzeniem zmian w życie. Zmiany Regulaminu nie wpływają na zakres uprawnień nabytych przez Posiadaczy Voucherów przed zmianą Regulaminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w tym w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy Prawo telekomunikacyjne oraz Ustawy o prawach konsumenta.

Załącznik A – Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

.....  
Miejscowość, data

.....  
.....  
.....  
Imię i nazwisko Konsumenta

Polskie Linie Lotnicze LOT S.A.  
ul. Komitetu Obrony Robotników 43  
02-146 Warszawa

**Oświadczenie  
o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość  
lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży Vouchera Podarunkowego

Data zakupu Vouchera Podarunkowego: .....

Numer Vouchera Podarunkowego: .....

Kanał zakupu Vouchera Podarunkowego\*:

Contact Center/Formularz Kontaktowy

.....  
Podpis \*\*

(\*) skreślić niepotrzebne

(\*\*) tylko jeśli formularz jest przesyłany w wersji papierowej