

Warunki korzystania z oferty i regulamin przejazdów transferowych

Transfer Premium Grażyna Gołąbek

Sporządzono: 08.09.2026 r., Kędzierzyn-Koźle

Niniejszy regulamin określa zasady składania rezerwacji, realizacji przejazdów, płatności, anulowania usług, reklamacji oraz przetwarzania danych osobowych w związku z usługami transferów lotniskowych świadczonymi przez Transfer Premium Grażyna Gołąbek z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Kozielska 14a p.11, NIP: 7491593414.

§1. Definicje

- **Operator** – przedsiębiorca świadczący usługę transferu lotniskowego i przejazdu osób.
- **Klient** – osoba fizyczna, firma lub instytucja składająca rezerwację przejazdu.
- **Pasażer** – osoba korzystająca z przejazdu, także wtedy, gdy rezerwacji dokonała inna osoba.
- **Transfer** – indywidualny lub grupowy przejazd na lotnisko, z lotniska albo pomiędzy wskazanymi adresami.
- **Rezerwacja** – zamówienie przejazdu złożone przez formularz, e-mail, telefon, komunikator lub inny wskazany kanał kontaktu.

§2. Zakres usług

Operator świadczy usługi przewozu osób w formule transferu lotniskowego door-to-door i innych przejazdów pod wskazany adres, obejmujące w szczególności przejazdy z domu, hotelu, biura lub innego wskazanego miejsca na lotnisko, odbiór z lotniska, przejazdy biznesowe, rodzinne, premium oraz wybrane trasy międzymiastowe i na terenie Europy. Szczegółowy zakres usługi, trasa, cena, data, godzina odbioru, liczba pasażerów i ewentualne usługi dodatkowe są każdorazowo ustalane przy rezerwacji.

§3. Rezerwacja przejazdu

1. Rezerwacji można dokonać przez formularz online, telefonicznie, e-mailowo lub przez komunikator wskazany przez Operatora.

2. Klient powinien podać: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, datę i godzinę przejazdu, miejsce odbioru, miejsce docelowe, numer lotu, liczbę pasażerów, liczbę i rodzaj bagażu oraz ewentualne potrzeby dodatkowe.
3. Rezerwacja jest uznana za przyjętą dopiero po potwierdzeniu jej przez Operatora.
4. Operator może odmówić realizacji przejazdu, jeżeli brak jest dostępnego pojazdu, kierowcy lub gdy podane dane są niepełne albo budzą uzasadnione wątpliwości.

§4. Ceny i płatności

1. Cena transferu jest ustalana przed wykonaniem usługi i zależy w szczególności od trasy, klasy pojazdu.
2. Klient otrzymuje informację o cenie przed potwierdzeniem rezerwacji. Po jej zaakceptowaniu cena podstawowa jest wiążąca dla stron, chyba że Klient zmieni trasę, godzinę, zakres usługi, liczbę pasażerów, ilość bagażu lub zamówi dodatkowe świadczenia.
3. Płatność może być dokonana gotówką, kartą płatniczą, przelewem bankowym, BLIK-iem, płatnością online albo z góry, zgodnie z formami płatności udostępnionymi przez Operatora i uzgodnionymi przy rezerwacji.
4. W przypadku płatności gotówką lub kartą płatność odbywa się z góry przed przejazdem.
5. W przypadku płatności przelewem termin zapłaty, numer rachunku bankowego oraz tytuł przelewu są przekazywane Klientowi w potwierdzeniu rezerwacji albo na fakturze. Za dzień zapłaty uznaje się dzień zaksięgowania środków na rachunku Operatora, chyba że strony postanowią inaczej.
6. Operator może wymagać przedpłaty, zaliczki lub pełnej płatności z góry, szczególnie przy przejazdach długodystansowych, nocnych, międzynarodowych, świątecznych, premium, przy rezerwacjach firmowych lub przy zamówieniach obejmujących kilka kursów.
7. Wysokość zaliczki, termin jej wpłaty oraz zasady jej rozliczenia są każdorazowo wskazywane Klientowi przed potwierdzeniem rezerwacji. Brak wpłaty wymaganej zaliczki w wyznaczonym terminie może skutkować niepotwierdzeniem albo anulowaniem rezerwacji.
8. Jeżeli w trakcie realizacji przejazdu Klient zażąda zmiany trasy, dodatkowego postoju, wydłużenia czasu oczekiwania lub innej usługi dodatkowej, Operator ma prawo naliczyć dopłatę (100 zł brutto za 1 roboczogodzinę ponad ustalone warunki wstępnej rezerwacji) lub zastosować indywidualną wycenę zaakceptowaną przez Klienta.
9. W przypadku klientów biznesowych dopuszcza się rozliczenie zbiorcze, cykliczne lub przelewowe na podstawie odrębnych ustaleń, zamówienia, umowy ramowej albo faktury.
10. Na życzenie Klienta Operator wystawia fakturę, o ile Klient przekaze prawidłowe dane do faktury najpóźniej przed wystawieniem dokumentu sprzedaży. W przypadku konsumentów faktura może zostać wystawiona zgodnie z obowiązującymi przepisami.

11. W przypadku braku płatności w terminie Operator może wezwać Klienta do zapłaty, naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie, wstrzymać realizację kolejnych rezerwacji lub dochodzić należności na zasadach określonych przepisami prawa.

§5. Zmiana lub anulowanie rezerwacji

1. Klient może anulować rezerwację telefonicznie, e-mailowo, przez formularz kontaktowy, wiadomość SMS lub komunikator wskazany przez Operatora. Anulowanie jest skuteczne po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora.
2. Anulowanie rezerwacji zgłoszone nie później niż 24 godziny przed planowaną godziną odbioru jest bezpłatne, chyba że strony uzgodniły indywidualne warunki dla przejazdu specjalnego, długodystansowego, międzynarodowego, premium lub firmowego.
3. W przypadku anulowania rezerwacji na mniej niż 24 godziny przed planowanym odbiorem Operator może potrącić poniesione koszty przygotowania usługi, w szczególności koszty organizacji kierowcy, rezerwacji pojazdu, opłat parkingowych, opłat drogowych, przygotowania auta lub innych kosztów uzgodnionych z Klientem.
4. W przypadku anulowania rezerwacji na mniej niż 6 godzin przed planowanym odbiorem Operator może zatrzymać zaliczkę w całości albo naliczyć opłatę anulacyjną w wysokości wskazanej w potwierdzeniu rezerwacji, jeżeli poniósł koszty przygotowania usługi lub zablokował termin dla Klienta.
5. W przypadku przejazdów długodystansowych, nocnych, świątecznych, międzynarodowych, premium, grupowych lub obejmujących kilka kursów Operator może ustalić indywidualne warunki anulowania, w tym obowiązkową zaliczkę, przedpłatę lub bezzwrotną część opłaty organizacyjnej.
6. Jeżeli Klient nie stawia się w ustalonym miejscu i czasie odbioru, nie odbiera telefonu lub nie umożliwia kontaktu z kierowcą, przejazd może zostać uznany za anulowany z winy Klienta. W takim przypadku Operator może zatrzymać zaliczkę albo naliczyć opłatę za gotowość do wykonania usługi wg sekcji **Ceny i płatności** (pkt 8).
7. W przypadku odbioru z lotniska Klient powinien niezwłocznie poinformować Operatora o zmianie godziny przylotu, opóźnieniu lotu, odwołaniu lotu, zmianie numeru lotu lub problemach z odbiorem bagażu. Brak takiej informacji może skutkować naliczeniem opłaty za oczekiwanie albo uznaniem rezerwacji za anulowaną po upływie ustalonego czasu oczekiwania.
8. Jeżeli lot zostanie odwołany lub znacząco opóźniony, strony mogą uzgodnić zmianę godziny odbioru, przeniesienie rezerwacji na inny termin albo anulowanie przejazdu. Ewentualne koszty i zwroty zależą od czasu zgłoszenia zmiany oraz kosztów poniesionych już przez Operatora.
9. Operator może anulować rezerwację z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku awarii pojazdu, nagłej niedostępności kierowcy, siły wyższej, niebezpiecznych warunków drogowych, braku wymaganej zaliczki, podania nieprawdziwych danych albo zachowania Klienta uniemożliwiającego bezpieczną realizację usługi.

10. W przypadku anulowania rezerwacji przez Operatora z przyczyn niezależnych od Klienta, uiszczona płatność lub zaliczka podlega zwrotowi, chyba że strony uzgodnią nowy termin przejazdu albo usługę zastępczą.
11. Zwrot należności następuje tą samą metodą płatności, którą dokonano zapłaty, chyba że strony uzgodnią inną formę zwrotu. Termin zwrotu wynosi do 5 dni od dnia potwierdzenia anulowania i ustalenia kwoty do zwrotu.
12. Zmiana godziny, trasy, liczby pasażerów, ilości bagażu, klasy pojazdu lub zakresu usługi nie jest traktowana jako anulowanie, o ile Operator potwierdzi możliwość realizacji zmienionej rezerwacji. Taka zmiana może jednak wpłynąć na cenę przejazdu.
13. Postanowienia dotyczące anulowania nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§6. Realizacja przejazdu

1. Klient zobowiązuje się do punktualnego stawienia się w miejscu odbioru.
2. Operator podejmuje rozsądne działania, aby przejazd odbył się punktualnie, jednak nie odpowiada za opóźnienia wynikające z okoliczności niezależnych, takich jak korki, wypadki, zamknięcia dróg, warunki pogodowe, kontrole graniczne, awarie lub decyzje służb.
3. W przypadku odbioru z lotniska Klient powinien podać numer lotu. Operator może monitorować status lotu, jeśli taka usługa została uzgodniona.
4. Standardowy czas oczekiwania po przylocie wynosi 60 minut od ustalonej godziny odbioru, chyba że strony ustaliły inaczej. Po jego przekroczeniu mogą zostać naliczone dodatkowe opłaty zgodnie z sekcją **Ceny i płatności** (pkt 8).

§7. Odpowiedzialność przewoźnika

1. Operator ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie usługi transferu zgodnie z potwierdzoną rezerwacją, ustaloną trasą, terminem i zakresem usługi.
2. Operator odpowiada za działania i zaniechania osób, którymi posługuje się przy realizacji przejazdu, w szczególności kierowców, w zakresie wynikającym z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia, niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi spowodowane okolicznościami niezależnymi od Operatora, których nie można było przewidzieć lub którym nie można było zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności korkami, wypadkami, zamknięciem dróg, warunkami pogodowymi, kontrolami drogowymi lub granicznymi, awariami infrastruktury, decyzjami służb, opóźnieniem lotu albo innymi zdarzeniami o charakterze siły wyższej.
4. Operator nie odpowiada za następstwa podania przez Klienta błędnych, niepełnych lub spóźnionych informacji, w szczególności dotyczących godziny odbioru, adresu, numeru lotu, liczby pasażerów, ilości bagażu lub danych kontaktowych.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w pojeździe, chyba że szkoda powstała z winy umyślnej Operatora lub kierowcy. W przypadku odnalezienia pozostawionej rzeczy Operator podejmie rozsądne działania w celu jej zwrotu właścicielowi.
6. Odpowiedzialność Operatora za szkodę jest ograniczona do rzeczywistej i udokumentowanej szkody poniesionej przez Klienta, z wyłączeniem utraconych korzyści, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
7. Postanowienia niniejszej sekcji nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§8. Obowiązki pasażera

1. Pasażer powinien zachowywać się w sposób bezpieczny, kulturalny i zgodny z poleceniami kierowcy dotyczącymi bezpieczeństwa.
2. W pojeździe obowiązuje zakaz palenia, spożywania alkoholu innego niż z oferty VIP, używania środków odurzających oraz przewożenia przedmiotów niebezpiecznych bez zgody Operatora.
3. Operator lub kierowca może odmówić przewozu osobie agresywnej, stwarzającej zagrożenie albo rażąco naruszającej zasady bezpieczeństwa.
4. Klient odpowiada za szkody wyrządzone przez siebie lub osoby, za które dokonał rezerwacji, w szczególności za zabrudzenie, uszkodzenie pojazdu lub konieczność przerwania kursu.

§9. Bagaż, dzieci i zwierzęta

1. Klient powinien poinformować Operatora o liczbie i rodzaju bagażu już na etapie rezerwacji.
2. Przewóz bagażu ponadstandardowego, sprzętu sportowego, wózków, dużych walizek lub niestandardowych przedmiotów wymaga wcześniejszego uzgodnienia.
3. Przewóz dzieci odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi bezpieczeństwa. Klient powinien zgłosić potrzebę fotelika lub podstawki przy rezerwacji.
4. Przewóz zwierząt jest możliwy wyłącznie po wcześniejszym uzgodnieniu i może wymagać transportera lub dodatkowego zabezpieczenia pojazdu.

§10. Reklamacje

1. Reklamacje można składać na adres e-mail: transferpremium24@gmail.com lub pisemnie na adres siedziby Operatora.
2. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta, datę przejazdu, opis sprawy oraz oczekiwany sposób rozwiązania.

3. Operator rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, chyba że przepisy wymagają innego terminu.
4. Odpowiedź na reklamację zostanie przekazana w formie elektronicznej albo pisemnej, zgodnie z danymi kontaktowymi podanymi przez Klienta.

§11. Klauzula informacyjna RODO

Administratorem danych osobowych Klienta i Pasażerów jest Transfer Premium Grażyna Gołąbek z siedzibą w Kędzierzynie-Koźlu, ul. Kozielska 14a p.11, NIP: 7491593414. Dane osobowe są przetwarzane w celu przyjęcia i realizacji rezerwacji, kontaktu z Klientem, wykonania usługi transportowej, rozliczenia płatności, wystawienia faktury, obsługi reklamacji, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na Administratorze.

Podstawą przetwarzania danych jest w szczególności: wykonanie umowy lub podjęcie działań przed jej zawarciem, obowiązek prawny ciążyący na Administratorze, prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na obsłudze kontaktu, dochodzeniu roszczeń i zapewnieniu jakości usług, a w przypadku działań marketingowych – zgoda Klienta lub prawnie uzasadniony interes, jeżeli przepisy na to pozwalają.

Zakres przetwarzanych danych może obejmować: imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres odbioru i miejsca docelowego, numer lotu, dane do faktury, informacje o liczbie pasażerów, bagażu, preferencjach dotyczących przejazdu oraz dane niezbędne do rozliczenia usługi. Dane będą przechowywane przez czas potrzebny do wykonania usługi, rozliczenia płatności, realizacji obowiązków podatkowych i księgowych oraz do czasu przedawnienia ewentualnych roszczeń.

Odbiorcami danych mogą być podmioty wspierające Administratora w realizacji usług, w szczególności kierowcy, firmy księgowe, dostawcy systemów rezerwacyjnych, dostawcy poczty elektronicznej, hostingu, systemów płatności, obsługi IT oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa. Dane nie będą sprzedawane osobom trzecim.

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do danych, sprostowania danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, cofnięcia zgody w dowolnym momencie oraz wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do przyjęcia i realizacji rezerwacji.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny dla Klienta przed dokonaniem rezerwacji i może być przekazywany w formie elektronicznej.
2. W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.
3. Operator może aktualizować regulamin, w szczególności w razie zmiany oferty, cennika, sposobu rezerwacji, przepisów prawa lub danych kontaktowych.
4. Przed publikacją regulaminu na stronie internetowej zaleca się jego weryfikację przez prawnika, zwłaszcza w zakresie anulowania przejazdów, zaliczek, reklamacji, praw konsumenta i RODO.

Akceptacja ww. warunków dotyczy także poniższego oświadczenia w związku z realizacją lub zamiarem realizacji usługi przejazdu przez operatora:

“Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych niezbędnych do prawidłowej realizacji usługi przejazdu przez operatora zgodnie ww. warunkami”.

Zatwierdził: Grażyna Gołabek – właściciel