

Regulamin sprzedaży oraz świadczenia usług

Loty Marzeń Sp. z o. o.

Obowiązujący od 01.12.2023 r.

§ 1 – definicje

- 1) **Sprzedawca:** Loty Marzeń Sp. z o.o. z siedzibą w Gorzewie 20 (64-630 Ryczywół), zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Poznaniu – Nowe Miasto i Wilda, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000707741, kapitał zakładowy 5.000 PLN wpłacony w całości, NIP 6060103184, REGON 368917058, działająca pod firmą Loty Marzeń. Świadczący Usługi w Galerii Handlowej Sky Tower pod adresem przy ul. Powstańców Śląskich 95, 53-332 Wrocław.
- 2) **Nabywca:** osoba fizyczna lub prawna zawierająca ze Sprzedawcą umowę poprzez zakup usługi przy pomocy Serwisu Internetowego lub osobiście.
- 3) **Korzystający:** osoba fizyczna dokonująca zakupu niezwiązanego bezpośrednio z jego działalnością zawodową lub gospodarczą realizująca Usługę w Miejscu Świadczenia Usług oraz osoba, na rzecz której dokonano nabycia Usługi.
- 4) **Instruktor:** pracownik Obsługi przeszkolony w zakresie obsługi Symulatora Lotów uprawniony przez Sprzedawcę do sprawowania opieki nad Korzystającym. Zobowiązany również do nadzoru, kontroli lotu oraz jego przerwania w sytuacji nieetycznej, odpowiedzialny za bezpieczeństwo w kokpicie.
- 5) **Usługa:** odpłatne usługi świadczone przez Sprzedawcę w Miejscu Świadczenia Usług na zasadach określonych w Regulaminie polegające na odbyciu lotu w Symulatorze Lotów.
- 6) **Serwis Internetowy:** System rezerwacji i sprzedaży usług i towarów prowadzony przez Sprzedawcę, dostępny pod adresem www.lotymarzen.pl.
- 7) **Umowa:** Umowa między Sprzedawcą a Nabywcą zawarta za pośrednictwem Serwisu Internetowego lub osobiście w Miejscu Świadczenia Usług.
- 8) **Miejsce Świadczenia Usług:** Lokal, w którym jest prowadzona działalność przez Sprzedawcę, znajdujący się przy ul. Powstańców Śląskich 95, 53-332 Wrocław.
- 9) **Symulator Lotów:** Urządzenie składające się z odwzorowanego kokpitu samolotu oraz systemu wizyjnego, służące do prowadzenia symulacji lotów odwzorowujących zachowanie prawdziwego samolotu.

- 10) **Operator Płatności:** Serwis Przelewy24 lub bank Nabywcy, umożliwiający dokonanie płatności przez Nabywcę podczas zakupu usług i towarów w Serwisie Internetowym.
- 11) **Regulamin:** Niniejszy Regulamin wraz z załącznikami stanowiącymi jego integralną część.

§ 2 – postanowienia ogólne

- 1) Regulamin określa standardowe zasady i warunki mające zastosowanie do rezerwacji i zakupu usług i towarów pomiędzy Sprzedawcą i Nabywcą, oferowanych w Serwisie Internetowym oraz w Miejscu Świadczenia Usług.
- 2) Umowy zawierane pomiędzy Sprzedawcą a Nabywcą podlegają prawu polskiemu. Usługi oferowane za pośrednictwem Serwisu Internetowego są realizowane w Miejscu Świadczenia Usług.
- 3) Zawarcie umowy jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu.

§ 3 – zawarcie i realizacja umowy

- 1) Zawarcie umowy jest możliwe osobiście w Miejscu Świadczenia Usług lub drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu Internetowego
- 2) Dokonanie rejestracji w Serwisie Internetowym:

Nie jest wymagane założenie konta. Niemniej jednak Umowa w Serwisie Internetowym może być zawarta tylko przez użytkownika, który poda swoje następujące dane: imię i nazwisko, adres email, numer telefonu (opcjonalnie nazwę firmy i jej dane identyfikacyjne). Nabywca zobowiązuje się do podania prawidłowych danych, a w Miejscu Świadczenia Usługi może być poproszony o okazanie dokumentu tożsamości. Nabywca ponosi odpowiedzialność za wszystkie operacje wykonane w Serwisie Internetowym przy użyciu jego Konta Użytkownika.

- 3) Rezerwacja:

Nabywca może dokonać rezerwacji usług przez Sprzedawcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego po zakupie vouchera, posiadając nr vouchera. Nabywca jest zobowiązany do rezerwacji usługi w wybranym przez siebie terminie, który mieści się do 3 miesięcy od daty zakupu vouchera. Nabywca dokonujący rezerwacji za pośrednictwem Serwisu otrzymuje potwierdzenie dokonania rezerwacji w formie elektronicznej.

- 4) Płatność:

Nabywca może zakupić voucher na Usługę w Miejscu Świadczenia Usług lub przez Serwis Internetowy (www.lotymarzen.pl w zakładce „kup”)

5) Promocje

a) Promocja urodzinowa

- vouchery objęte promocją urodzinową są voucherami imiennymi i mogą z nich korzystać tylko i wyłącznie osoby na które voucher został wydany w dniu ich urodzin
- promocja upoważnia do zakupu vouchera z 20% zniżką
- pracownik firmy ma prawo wylegitymować klienta ubiegającego się o skorzystanie z promocji w dniu zakupu vouchera oraz w dniu świadczenia Usługi.
- promocja nie łączy się z innymi promocjami
- promocji urodzinowej podlegają vouchery 30, 45 oraz 60 minutowe

b) Promocja „Studencki czwartek”

- vouchery objęte promocją studencką/uczniowską są voucherami imiennymi i mogą z nich korzystać tylko i wyłącznie osoby na które voucher został wydany
- promocja upoważnia do zakupu vouchera w cenie obniżonej o 30% ceny regularnej
- promocja na zakup vouchera obowiązuje w każdy czwartek do odwołania, jednak wykorzystać Usługę można w dowolnym terminie w przeciągu 3 miesięcy od daty zakupu vouchera
- klient ma obowiązek okazać legitymację uprawniającą do zniżki (szkolną lub studencką) dwukrotnie: w dniu zakupu vouchera oraz w dniu Świadczenia Usługi
- w przypadku gdy klient odmawia okazania legitymacji lub jej nie posiada nie zostanie wydany mu voucher w obniżonej cenie
- w przypadku gdy klient nie posiada legitymacji upoważniającej do zniżki w dniu realizacji vouchera ma obowiązek dopłacić kwotę wyrównującą do regularnej ceny vouchera
- klient ma prawo odmówić dopłaty - wtedy uważa się, że klient dobrowolnie zrezygnował z usługi, nie ma prawa do ubiegania się o zwrot pieniędzy lub zmiany terminu rezerwacji

6) Realizacja umowy

- a) Sprzedawca realizuje Umowy w Miejscu Świadczenia Usług. Umowy są realizowane w terminach i na warunkach w nich zawartych.
- b) Korzystający jest zobowiązany przybyć do Miejsca Świadczenia Usług najpóźniej na 10 minut przed wyznaczonym terminem rozpoczęcia Usługi.
- c) Korzystający jest zobowiązany do posiadania vouchera w formie fizycznej w dniu Świadczenia Usługi i okazania go na wyraźną prośbę pracownika firmy.
- d) W przypadku, gdy Korzystający spóźni się, Sprzedawca ma prawo odpowiednio skrócić regulaminowy czas trwania Usługi, a jeśli spóźnienie jest większe niż 50% czasu Usługi Sprzedawca ma prawo odstąpić od realizacji Usługi.
- e) Jeżeli korzystający nie zjawi się w wyznaczonym terminie realizacji, nie ma prawa domagać się realizacji usługi w późniejszym terminie.

7) Bezpieczeństwo

- a) Ze względów bezpieczeństwa przebywanie w Symulatorze Lotów możliwe jest wyłącznie za zgodą Obsługi. Osoby poniżej 13 roku życia nie mogą korzystać z Symulatora Lotów bez opieki rodzica/opiekuna prawnego, a osoby poniżej 18 roku życia muszą uzyskać pisemną zgodę rodzica lub opiekuna. Nabywca jest zobowiązany do posiadania i okazania dowodu tożsamości oraz podpisania ewentualnych załączników do regulaminu (tj.: oświadczenie opiekuna o wyrażeniu zgody na udział małoletniego w realizacji Usług).
- b) Nabywca może wskazać osobę trzecią zwaną dalej Korzystającym do realizacji uprawnień wynikających z zawartej Umowy, wówczas Nabywca zobowiązany jest zapoznać Korzystającego z niniejszym Regulaminem.
- c) Jeżeli Korzystający jest niepełnoletni lub nie dysponuje pełną zdolnością do czynności prawnych i składania oświadczeń woli, wówczas konieczne jest złożenie przez jego opiekuna prawnego w Miejscu Świadczenia Usług oświadczenia o wyrażeniu zgody na korzystanie z Symulatora Lotów przez osobę pozostającą pod jego opieką. Brak spełnienia tego wymagania jest równoznaczny z odstąpieniem od Umowy przez Nabywcę.

8) Zasady korzystania z Symulatora Lotów:

- a) Przebywanie w Symulatorze Lotów jest możliwe wyłącznie za przyzwoleniem Obsługi.
- b) Korzystanie z Symulatora Lotów jest możliwe wyłącznie po uprzednim przeszkoleniu przez Instruktora. Zabrania się używania elementów Symulatora bez wyraźnego przyzwolenia Obsługi.
- c) W razie uszkodzeń spowodowanych przez niewłaściwe użytkowanie Symulatora sprawca szkody ponosi pełną odpowiedzialność finansową i zgodnie z przepisami Kodeksu Cywilnego zobowiązany jest do naprawienia wyrządzonych szkód.
- d) W Symulatorze Lotów obowiązuje całkowity zakaz spożywania napojów, jedzenia oraz palenia.
- e) W przypadku złego samopoczucia podczas lotu w Symulatorze Lotów Korzystający jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Obsługę.
- f) Osoby, które cierpią na epilepsję, klaustrofobię, zawroty głowy, mają zaburzenia psychiczne, posiadają rozrusznik serca oraz kobiety w ciąży nie

- mogą korzystać z Symulatora Lotów. Osoby te jednak mogą podjąć decyzję na własne ryzyko o skorzystaniu z Symulatora Lotów po uprzedniej konsultacji z lekarzem i dokonaniu oceny własnego stanu zdrowia. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne negatywne skutki zdrowotne wobec osób, które uchybiły temu obowiązkowi.
- g) W sytuacji, gdy Korzystający zachowuje się w sposób nieetyczny, niezgodny z przyjętymi normami społecznymi, naruszającymi prawo, rażąco naruszający postanowienia Regulaminu lub w sposób zagrażający bezpieczeństwu osób trzecich Obsługa ma prawo wyprosić Korzystającego bez zwrotu pieniędzy za wykupioną Usługę.
 - h) Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy osobiste pozostawione w Miejscu Świadczenia Usług.
- 9) Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody Nabywcy wynikające z przyczyn niezależnych od Sprzedawcy w tym w szczególności za niestosowanie się do przestrzegania postanowień Regulaminu oraz niestosowanie się do poleceń Obsługi.
- 10) Materiały takie jak zdjęcia, filmy, grafiki i teksty oraz logotyp i nazwa są chronioną własnością Sprzedawcy i podlegają Ustawie o Prawie Autorskim i Prawach Pokrewnych z dnia 04.02.1994 r.

§ 4 – postanowienia szczegółowe

- 1) a) Nabywca może dokonać zmiany rezerwacji nie później niż na 24 godziny przed terminem realizacji Umowy. Korzystający ma obowiązek uiścić opłatę 99,00 zł za każdą zmianę terminu rezerwacji.
 - b) Odwołanie rezerwacji nie jest jednoznaczne z przedłużeniem ważności vouchera.
- 2) Nabywca może dokonać przedłużenia ważności vouchera nie później niż do dnia ważności vouchera. Korzystający ma obowiązek uiścić opłatę 99,00zł za każde przedłużenie ważności vouchera. Voucher zostaje przedłużony o 3 miesiące od daty końca ważności. Przedłużenie ważności vouchera dotyczy tylko voucherów zakupionych w lokalu firmy lub przez serwis internetowy.
- 3) W przypadku zakupu Usługi w formie vouchera i uiszczenia za niego opłaty za pośrednictwem Operatora Płatności lub w Miejscu Świadczenia Usług, Nabywca dokonuje rezerwacji terminu wykonania Umowy przez Sprzedawcę za pośrednictwem Serwisu Internetowego. Nabywca korzystający z systemu rezerwacji w Serwisie Internetowym otrzymuje potwierdzenie dokonania rezerwacji w formie elektronicznej.
- 4) Sprzedawca ma prawo do podjęcia decyzji w przypadku kolizji terminów lub jakiegokolwiek problemu związanego z realizacją usługi. Decyzja jego pracowników winna pogodzić interesy obu stron i będzie ostateczną. W przypadku, gdy Korzystający będzie miał co do niej wątpliwości przysługuje mu prawo złożenia reklamacji wg zasad opisanych w par. 6.

§ 5 – wykorzystanie danych osobowych oraz wizerunku

- 1) W momencie akceptacji Regulaminu i podpisania Umowy Nabywca wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych przez Sprzedawcę, zgodnie z warunkami Regulaminu. Sprzedawca gromadzi i przetwarza dane osobowe Nabywców wyłącznie w celach realizacji Umowy. Sprzedawca nie ma prawa przekazywania ich podmiotom trzecim. Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca. Nabywcom przysługuje prawo dostępu do treści danych ich dotyczących i ich poprawiania.
- 2) W przypadku przekazania praw do skorzystania z Usługi Nabywcę osoby trzeciej jako Korzystającemu, Nabywca oświadcza, że uzyskał zgodę tej osoby na udostępnienie Sprzedawcy jej danych osobowych w celu zawarcia i wykonania Umowy.
- 3) W momencie akceptacji regulaminu i podpisania Umowy, Sprzedawca uzyskuje prawo do przetwarzania powierzonych danych osobowych Nabywcy w celu dostarczenia informacji o działalności Sprzedawcy. Nabywca ma prawo wglądu, zmiany lub żądania usunięcia dotyczących jego danych osobowych ze zbioru danych przetwarzanego przez Sprzedawcę. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się na zasadach przewidzianych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. - Dz. U. z 2016 r. poz. 922, ze zm.).
- 4) Z uwagi na bezpieczeństwo osób przebywających w Miejscu Świadczenia Usługi w szczególności Korzystających Symulator Lotów znajduje się pod stałym monitoringiem. Korzystanie z Symulatora Lotów jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na rejestrację obrazu oraz dźwięku podczas przebywania w Symulatorze Lotów.

§ 6 – postanowienia końcowe

- 1) Nabywca ma prawo do złożenia reklamacji, jeśli uzna taką za słuszną. Reklamacja winna być złożona osobiście w Miejscu Świadczenia Usługi lub dostarczona drogą elektroniczną na adres kontakt@lotymarzen.pl i powinna uwzględniać: dane Nabywcy, uwagi Nabywcy i okoliczności uzasadniające reklamację oraz proponowany sposób rozstrzygnięcia reklamacji.
- 2) Sprzedawca rozpatrzy reklamacje w ciągu 14 dni od jej złożenia przesyłając odpowiedź na wskazany przez Nabywcę adres e-mail.
- 3) Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie, zamieszczając datę ostatniej aktualizacji.
- 4) Niniejszy regulamin jest dostępny pod adresem www.lotymarzen.pl oraz w Miejscu Świadczenia Usług.