

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

**Niniejszy Regulamin ma charakter standardowy i ramowy; w przypadku konkretnej usługi, misji, zamówienia, projektu lub współpracy B2B jego postanowienia mogą zostać istotnie zmodyfikowane, doprecyzowane albo uzupełnione w ofercie, zamówieniu, umowie, protokole operacyjnym lub indywidualnych uzgodnieniach stron.**

**ACC AIR CARGO CATERING SWOBODNA**

**usługi aprowizacji, air-catering, air-cargo, VLOS/BVLOS, najmu zespołu i przygotowania misji BSP**

**Wersja: 1.0**

**Usługodawca: Centrum Swobodna Przestrzeń Sp. z o.o.**

**Adres:05-074 Cisie ul. Lazurowa 1**

**NIP: 8222345206**

**Kontakt dla usług dronowych / ACC: tel. 698 638 178,**

**e-mail: [biuro@swobodnarzestren.pl](mailto:biuro@swobodnarzestren.pl)**

**Strona internetowa: <https://swobodnaprzestren.pl>**

## **§ 1. Charakter Regulaminu**

- 1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług ACC Air Cargo Catering Swobodna, obejmujących w szczególności usługi aprowizacji, dostaw gastronomicznych, lekkiego cargo użytkowego, usług eventowych, projektowania misji, najmu zespołu operacyjnego oraz przygotowania operacji VLOS, BVLOS i SORA z wykorzystaniem bezzałogowych statków powietrznych.**
- 2. Regulamin stanowi publiczne warunki świadczenia usług i jest przeznaczony dla klientów indywidualnych, klientów biznesowych, partnerów gastronomicznych, partnerów HoReCa/QSR, organizatorów wydarzeń oraz podmiotów zainteresowanych usługami air-cargo i air-catering.**
- 3. Publikacja Regulaminu oznacza, że usługa ACC Air Cargo Catering Swobodna jest dostępna handlowo, natomiast wykonanie konkretnej misji BSP wymaga każdorazowej kwalifikacji operacyjnej, technicznej, pogodowej, prawnej, sanitarnej i bezpieczeństwa.**
- 4. Regulamin nie zastępuje przepisów prawa lotniczego, żywnościowego, sanitarnego, konsumenckiego, cywilnego ani decyzji właściwych organów administracji publicznej.**
- 5. W zakresie usług zamawianych przez formularz, e-mail, system internetowy albo inne środki komunikacji elektronicznej Regulamin pełni również funkcję regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną wymaga określenia i nieodpłatnego udostępnienia**

regulaminu przed zawarciem umowy, a regulamin powinien określać m.in. rodzaje i zakres usług, warunki ich świadczenia, zawierania i rozwiązywania umów oraz tryb reklamacyjny. ([ISAP](#))

## § 2. Definicje

Na potrzeby Regulaminu przyjmuje się następujące definicje:

1. Usługodawca / Swobodna — Centrum Swobodna Przestrzeń Sp. z o.o., świadcząca usługi określone w Regulaminie.
2. La Veranda Verde Cisie — zaplecze gastronomiczne / restauracyjne współdziałając z usługą ACC Air Cargo Catering Swobodna, z którego pochodzą/mogą pochodzić produkty gastronomiczne, cateringowe lub aprowizacyjne.
3. ACC Air Cargo Catering Swobodna / ACC — pakiet usług polegający na organizacji, przygotowaniu, kwalifikacji i realizacji usług aprowizacyjnych, cateringowych, logistycznych i cargo z wykorzystaniem BSP lub zespołu operacyjnego Swobodna.
4. BSP / UAS / dron — bezzałogowy statek powietrzny albo system bezzałogowego statku powietrznego wykorzystywany do realizacji usługi lub jej przygotowania.
5. VLOS — operacja wykonywana w zasięgu widoczności wzrokowej pilota/operatora, zgodnie z warunkami właściwymi dla danego profilu lotu.
6. BVLOS — operacja wykonywana poza bezpośrednim zasięgiem widoczności wzrokowej pilota/operatora, wymagająca odrębnej kwalifikacji i, jeżeli wynika to z przepisów, właściwej ścieżki formalnej.
7. SORA — metodyka oceny ryzyka operacji w kategorii szczególnej, służąca klasyfikacji ryzyka, identyfikacji ograniczeń, środków ograniczających ryzyko, wymagań szkoleniowych, technicznych i procedur operacyjnych. ([EASA](#))
8. Kategoria otwarta / A3 — profil operacji BSP realizowany w ramach kategorii otwartej, z zachowaniem wymagań właściwych dla podkategorii A3, w szczególności separacji od osób postronnych i odpowiednich odległości od terenów mieszkaniowych, użytkowych, przemysłowych lub rekreacyjnych. ([ULC](#))
9. Kategoria szczególna — kategoria operacji BSP właściwa dla operacji o średnim ryzyku, których parametry wychodzą poza kategorię otwartą. ULC wskazuje, że kategoria szczególna dotyczy operacji, których parametry lotu wychodzą poza kategorię otwartą. ([ULC](#))
10. Misja — pojedyncza operacja lub zespół operacji BSP obejmujących przygotowanie, start, lot, dostarczenie lub przekazanie ładunku, powrót, lądowanie i dokumentację wykonania.
11. Ładunek / payload — produkt gastronomiczny, pakiet aprowizacyjny, lekki ładunek użytkowy albo inny przedmiot zaakceptowany przez Usługodawcę do przewozu lub obsługi w ramach ACC.

12. Strefa odbioru — wskazane i zaakceptowane miejsce odbioru ładunku, spełniające warunki bezpieczeństwa, separacji, dostępności i kontroli operacyjnej.
13. Kwalifikacja operacyjna — proces oceny, czy konkretna usługa może być wykonana w danym miejscu, czasie, konfiguracji technicznej, kategorii operacji i warunkach bezpieczeństwa.
14. Decyzja GO / NO-GO — decyzja operatora lub osoby upoważnionej przez Usługodawcę o wykonaniu, niewykonaniu, przerwaniu, przesunięciu albo zmianie sposobu wykonania usługi.
15. Cennik — aktualny cennik podstawowy albo szczegółowy usług ACC Air Cargo Catering Swobodna, opublikowany na stronie internetowej lub przedstawiony klientowi indywidualnie.

### § 3. Zakres usług

#### 1. Usługodawca może świadczyć następujące kategorie usług:

- a) ACKAT-01 Air Catering Lokalny — dostawa gastronomii z zaplecza Swobodna / La Veranda Verde Cisie do wyznaczonego punktu odbioru dronem;
- b) ACKAT-02 Air Cargo Food & Supplies — dostawa produktów żywnościowych, napojów, pakietów aprowizacyjnych albo lekkiego cargo użytkowego;
- c) ACKAT-03 Air Catering Event — obsługa wydarzeń z wykorzystaniem jednego lub wielu lotów oraz jednego albo wielu punktów odbioru;
- d) ACKAT-04 Air Cargo Mission Design — przygotowanie scenariusza misji, kwalifikacja lokalizacji, ocena trasy i analiza ryzyka;
- e) ACKAT-05 BVLOS / SORA Mission Preparation — przygotowanie operacji wykraczającej poza kategorię otwartą, w tym analiza, dokumentacja i ścieżka formalna;
- f) ACKAT-06 Air Team Rental / Najem zespołu z potencjałem — najem zespołu, operatorów, BSP, zaplecza technicznego, systemu cargo i koordynacji operacyjnej;
- g) ACKAT-07 Partner HoReCa / QSR / Curbside Air Pick-up — model partnerski obejmujący odbiór zamówień gastronomicznych z punktu partnera i dostawę do strefy odbioru;
- h) inne usługi powiązane z logistyką, aprowizacją, gastronomią, przygotowaniem misji BSP, demonstracją, pilotażem, testami albo wdrożeniem kanałów air-cargo / air-catering.

#### 2. Zakres kategorii usług odpowiada modelowi cennikowemu i funkcjonalnemu opracowanemu dla ACC Air Cargo Catering Swobodna, obejmującemu m.in. lokalny air catering, air cargo, eventy, projektowanie misji, BVLOS/SORA, najem zespołu i model partnerski HoReCa/QSR.

#### 3. Usługodawca może wykonać usługę:

- a) lokalnie — z zaplecza Swobodna / La Veranda Verde Cisie lub z najbliższego obszaru operacyjnego;

b) wyjazdowo — poza obszarem lokalnym, po ustaleniu opłaty mobilizacyjnej, logistyki zespołu i kwalifikacji miejsca;

c) projektowo — jako misję niestandardową, cykliczną, partnerską, demonstracyjną, BVLOS, SORA lub wymagającą indywidualnej dokumentacji.

4. Usługodawca nie gwarantuje wykonania każdej usługi w modelu natychmiastowym. Niektóre usługi, zwłaszcza BVLOS, SORA, eventowe, wyjazdowe, partnerskie i niestandardowe, mogą wymagać dodatkowego czasu, dokumentacji, zgód, zabezpieczeń, kwalifikacji lub odmiennego sposobu realizacji.

#### § 4. Charakter prawno-operacyjny usługi

1. Usługa ACC Air Cargo Catering Swobodna jest usługą handlową, logistyczną, gastronomiczno-aprowizacyjną i operacyjną, której wykonanie zależy od spełnienia warunków bezpieczeństwa i dopuszczalności operacji BSP.
2. Usługa nie polega wyłącznie na sprzedaży produktu gastronomicznego. Może obejmować również kwalifikację miejsca, przygotowanie ładunku, zabezpieczenie cargo, obsługę BSP, pracę operatora, dokumentację, koordynację strefy odbioru, projektowanie misji lub najem zespołu.
3. Usługi w kategorii otwartej mogą być realizowane wyłącznie w granicach właściwych wymagań tej kategorii. Jeżeli parametry konkretnej operacji wykraczają poza kategorię otwartą, Usługodawca może odmówić wykonania lotu w tej formule i zaproponować wariant projektowy, szczególnie, BVLOS, SORA albo inny model realizacji.
4. EASA wskazuje, że operacja BSP jest wykonywana w kategorii szczególnej, gdy wychodzi poza ograniczenia kategorii otwartej, a przykładem takich operacji są m.in. operacje BVLOS. ([EASA](#))
5. Dla operacji w kategorii szczególnej co do zasady wymagana jest autoryzacja operacyjna, chyba że operacja mieści się w odpowiednim scenariuszu standardowym albo operator posiada właściwe uprawnienia LUC. ([EASA](#))
6. W przypadku operacji BVLOS Prezes ULC może wydawać konkretne zezwolenia na operację w warunkach określonych dla tego typu operacji. ([ULC](#))

#### § 5. Zamówienia i kanały kontaktu

1. Zamówienia i zapytania dotyczące usług ACC mogą być składane:

- a) telefonicznie;
- b) e-mailowo;
- c) przez formularz kontaktowy WWW lub formę niezbędnych informacji kontaktowych;
- d) przez system gastronomiczny La Veranda Verde, jeżeli system jest aktywny;
- e) podczas spotkania, wizji lokalnej albo w trybie indywidualnych uzgodnień B2B.

2. System gastronomiczny La Veranda Verde, jeżeli jest dostępny, służy przede wszystkim do obsługi zamówienia gastronomicznego. Nie przesądza samodzielnie o dopuszczalności wykonania lotu BSP.
3. Jeżeli system zamówień online La Veranda Verde jest czasowo niedostępny, wstrzymany lub technicznie ograniczony, zamówienia ACC mogą być nadal przyjmowane telefonicznie, e-mailowo albo przez formularz, o ile Usługodawca tak wskazuje.
4. Dla ważności przyjęcia zamówienia wymagane może być potwierdzenie przez Usługodawcę:
  - a) zakresu zamówienia gastronomicznego albo cargo;
  - b) miejsca startu, miejsca dostawy i strefy odbioru;
  - c) terminu realizacji;
  - d) ceny albo modelu wyceny;
  - e) sposobu płatności;
  - f) wyniku kwalifikacji operacyjnej;
  - g) osoby upoważnionej do odbioru ładunku.
5. Samo wysłanie zapytania przez klienta nie oznacza zawarcia umowy wykonania lotu BSP, jeżeli Usługodawca nie potwierdził przyjęcia usługi do realizacji.

## **§ 6. Minimalne dane potrzebne do wyceny i kwalifikacji**

1. Klient powinien przekazać co najmniej:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę firmy;
  - b) numer telefonu i adres e-mail;
  - c) miejsce startu albo miejsce odbioru gastronomii;
  - d) miejsce dostawy / strefę odbioru;
  - e) datę i oczekiwaną godzinę realizacji;
  - f) rodzaj zamówienia gastronomicznego albo cargo;
  - g) szacowaną masę i gabaryt ładunku;
  - h) informację, czy w miejscu odbioru mogą przebywać osoby postronne;
  - i) informację, czy lokalizacja ma charakter prywatny, publiczny, rekreacyjny, przemysłowy, budowlany, rolny, leśny, wodny albo eventowy;
  - j) informację, czy usługa ma być jednorazowa, eventowa, cykliczna, partnerska, testowa albo projektowa.
2. Brak danych koniecznych do kwalifikacji może skutkować odmową przyjęcia zamówienia, zmianą terminu, zmianą ceny albo skierowaniem sprawy do wyceny indywidualnej.

## § 7. Ceny i zasady wyceny

1. Ceny usług określa aktualny Cennik ACC Air Cargo Catering Swobodna.

2. Podstawowy model wyceny lokalnej:

**Cena = wartość zamówienia gastronomicznego / cargo + opłata lotniczo-logistyczna**

3. Cennik bazowy wskazuje również stawki, wartość zamówienia, sposób uproszczonego liczenia a dostawy eventowe, wyjazdowe, BVLOS, SORA, cargo niestandardowe i najem zespołu podlega wycenie indywidualnej .

4. Cena może obejmować w szczególności:

- a) wartość gastronomii albo cargo;
- b) opłatę za lot;
- c) przygotowanie payload;
- d) opakowanie, mocowanie lub zabezpieczenie ładunku;
- e) kwalifikację miejsca;
- f) oznakowanie lub zabezpieczenie strefy odbioru;
- g) rezerwację okna czasowego;
- h) tryb pilny;
- i) dyżur operacyjny;
- j) dojazd i mobilizację zespołu;
- k) dokumentację wykonania;
- l) analizę ryzyka, SORA albo dokumentację operacyjną;
- m) inne elementy ustalone indywidualnie.

5. Dla usług lokalnych może być stosowany algorytm:

**Cena = G + F + P + S + T**

gdzie:

- a) G — wartość gastronomii albo cargo;
- b) F — opłata za lot;
- c) P — dopłata payload / przygotowanie ładunku;
- d) S — strefa odbioru / zabezpieczenie miejsca;
- e) T — tryb pilny / rezerwacja czasu.

6. Dla usług wyjazdowych może być stosowany algorytm:

**Cena = G + F + M + K + Z + R**

gdzie:

- a) G — gastronomia / cargo;
  - b) F — opłata za loty;
  - c) M — mobilizacja zespołu;
  - d) K — koszty dojazdu;
  - e) Z — zabezpieczenie strefy;
  - f) R — rezerwa ryzyka, w tym pogoda, strefy, nietypowa lokalizacja i czas oczekiwania.
7. Wycena przedstawiona klientowi może mieć charakter orientacyjny do czasu zakończenia kwalifikacji operacyjnej.
  8. Usługodawca może odmówić wykonania usługi po cenie standardowej, jeżeli charakter usługi, lokalizacja, masa ładunku, ograniczenia lotnicze, wymogi bezpieczeństwa albo zakres dokumentacji wymagają wyceny indywidualnej.
  9. Ceny promocyjne związane z promocją usług i podmiotem Swobodna mogą być kształtowane indywidualnie.

## **§ 8. Płatność**

### **1. Płatność za usługę może nastąpić:**

- a) gotówką;
- b) kartą;
- c) przelewem;
- d) płatnością online, jeżeli kanał płatności jest aktywny;
- e) na podstawie faktury, jeżeli uzgodniono model B2B;
- f) zaliczką albo przedpłatą, jeżeli wymaga tego charakter usługi.

### **2. Usługodawca może wymagać przedpłaty w szczególności dla:**

- a) usług eventowych;
- b) usług wyjazdowych;
- c) usług BVLOS/SORA;
- d) usług projektowych;
- e) najmu zespołu;
- f) zamówień o zwiększonym ryzyku anulowania;
- g) zamówień obejmujących produkty przygotowywane na indywidualne zamówienie klienta.

### **3. Brak płatności albo brak potwierdzenia płatności może skutkować odmową wykonania usługi, przesunięciem terminu albo anulowaniem zamówienia.**

## **§ 9. Kwalifikacja operacyjna**

**1. Każda usługa wykonywana z użyciem BSP wymaga kwalifikacji operacyjnej.**

**2. Kwalifikacja może obejmować:**

- a) ocenę miejsca startu;
- b) ocenę miejsca odbioru;
- c) ocenę trasy;
- d) ocenę stref geograficznych i ograniczeń przestrzeni powietrznej;
- e) ocenę pogody;
- f) ocenę obecności osób postronnych;
- g) ocenę przeszkód terenowych;
- h) ocenę masy, gabarytu i stabilności ładunku;
- i) ocenę wymagań sanitarnych;
- j) ocenę możliwości utrzymania VLOS;
- k) ocenę, czy operacja mieści się w kategorii otwartej, czy wymaga kategorii szczególnej;
- l) ocenę konieczności przygotowania dodatkowej dokumentacji.

**3. Wynik kwalifikacji może być:**

- a) pozytywny — usługa może zostać wykonana;
- b) pozytywny warunkowy — usługa może zostać wykonana po spełnieniu dodatkowych warunków;
- c) negatywny — usługa nie może zostać wykonana w proponowany sposób;
- d) projektowy — usługa wymaga odrębnego przygotowania, dokumentacji, uzgodnień lub zezwoleń.

**4. Usługodawca może zmienić wynik kwalifikacji przed startem, jeżeli zmienią się warunki pogodowe, bezpieczeństwa, przestrzeni powietrznej, stanu technicznego, lokalizacji, ładunku albo obecności osób postronnych.**

## **§ 10. Zasady realizacji VLOS / A3 (podstawowy scenariusz świadczenia usług)**

- 1. Usługi w wariacie VLOS mogą być realizowane tylko wtedy, gdy pilot/operator może prowadzić operację w zasięgu widoczności wzrokowej i zgodnie z właściwym profilem operacyjnym.**
- 2. Jeżeli usługa ma być realizowana w podkategorii A3, Usługodawca wymaga spełnienia warunków separacji i bezpieczeństwa właściwych dla A3.**
- 3. Lot A3 nie jest usługą „pod drzwiami” ani usługą gwarantującą dostarczenie do dowolnego miejsca wskazanego przez klienta.**

4. Odbiór ładunku może nastąpić wyłącznie w zaakceptowanej strefie odbioru.
5. Klient jest zobowiązany zapewnić, że w strefie odbioru nie będą przebywać osoby postronne, jeżeli taki warunek wynika z kwalifikacji.
6. Usługodawca może wymagać osoby kontaktowej na miejscu odbioru.
7. Usługodawca może odmówić startu, przerwać lot albo zmienić sposób dostawy, jeżeli warunki separacji, widoczności, bezpieczeństwa albo pogody nie są spełnione.

#### **§ 11. Zasady realizacji BVLOS / SORA / kategorii szczególnej (szczególny scenariusz świadczenia usług)**

1. Usługa BVLOS / SORA nie jest standardową usługą natychmiastowej dostawy.
2. Usługa BVLOS / SORA może obejmować:
  - a) wstępną kwalifikację BVLOS;
  - b) analizę trasy;
  - c) analizę miejsc startu, lądowania i odbioru;
  - d) ocenę ryzyka;
  - e) przygotowanie materiału do SORA;
  - f) przygotowanie dokumentacji operacyjnej;
  - g) wsparcie procedury do właściwego organu;
  - h) przygotowanie sprzętu;
  - i) realizację misji po zabezpieczeniu formalnym;
  - j) pilotaż lub stały korytarz logistyczny.
3. Wariant BVLOS nie jest wyceniany wyłącznie na podstawie odległości. Wycena zależy od trasy, gęstości zaludnienia, charakteru terenu, przestrzeni powietrznej, typu ładunku, powtarzalności, wymaganych zgód i poziomu dokumentacji.
4. Usługodawca może odmówić realizacji BVLOS, jeżeli nie ma możliwości spełnienia wymogów formalnych, operacyjnych, technicznych albo bezpieczeństwa.
5. Przyjęcie zapytania BVLOS nie oznacza gwarancji uzyskania zgody organu, decyzji administracyjnej, akceptacji operacyjnej ani wykonania misji.

#### **§ 12. Ładunki, żywność i cargo**

1. Do obsługi przyjmowane są wyłącznie ładunki zgodne z profilem operacyjnym BSP, dopuszczalną masą, środkiem ciężkości, bezpieczeństwem mocowania, warunkami sanitarnymi i bezpieczeństwem osób trzecich.
2. Usługodawca może odmówić przyjęcia ładunku, jeżeli:

- a) jest zbyt ciężki;
- b) ma nieodpowiednie gabaryty;
- c) nie może być bezpiecznie zamocowany;
- d) może ulec rozlaniu, rozsypaniu, uszkodzeniu lub kontaminacji;
- e) wymaga szczególnych warunków przewozu, których Usługodawca nie może zapewnić;
- f) jest ładunkiem zabronionym, niebezpiecznym, wysokiego ryzyka albo wymagającym dodatkowych zezwoleń;
- g) jego przewóz mógłby naruszać prawo, bezpieczeństwo, higienę, dobre obyczaje albo interes osób trzecich.

3. W zakresie żywności Usługodawca stosuje zasady bezpieczeństwa żywności i higieny właściwe dla gastronomii, cateringu i dystrybucji żywności. Rozporządzenie 852/2004 dotyczy higieny środków spożywczych i ustanawia wymagania dla podmiotów działających na rynku spożywczym, natomiast rozporządzenie 178/2002 określa ogólne zasady i wymagania prawa żywnościowego. (jeżeli ma zastosowanie dla danego przypadku).

4. Dla ładunków żywnościowych Usługodawca może wymagać:

- a) opakowania jednostkowego;
- b) opakowania termoizolacyjnego;
- c) zabezpieczenia przed otwarciem;
- d) ograniczenia czasu transportu;
- e) potwierdzenia odbioru;
- f) wyłączenia niektórych potraw, produktów lub temperatur.

5. Produkty szybko psujące się, wymagające łańcucha chłodniczego, surowe, płynne, gorące, delikatne albo szczególnie podatne na uszkodzenie mogą zostać wyłączone z dostawy BSP albo skierowane do indywidualnej kwalifikacji.

6. Usługodawca nie przyjmuje do przewozu:

- a) broni, amunicji, materiałów wybuchowych i pirotechnicznych;
- b) substancji niebezpiecznych, żrących, toksycznych, łatwopalnych lub promieniotwórczych;
- c) środków odurzających i substancji zakazanych;
- d) żywych zwierząt;
- e) przedmiotów nielegalnych;
- f) pieniędzy, papierów wartościowych, biżuterii lub rzeczy szczególnie wartościowych, chyba że odrębna umowa stanowi inaczej;
- g) dokumentów urzędowych, których utrata mogłaby spowodować istotną szkodę;
- h) ładunków niezgłoszonych lub niezgodnych z deklaracją klienta.

### **§ 13. Strefa odbioru i obowiązki klienta**

**1. Klient zobowiązuje się wskazać miejsce odbioru umożliwiające bezpieczne wykonanie usługi.**

**2. Strefa odbioru musi być:**

- a) dostępna;
- b) wolna od przeszkód krytycznych;
- c) zgodna z wymogami separacji;
- d) możliwa do identyfikacji przez operatora;
- e) pozbawiona osób postronnych, jeżeli taki warunek wynika z kwalifikacji;
- f) zgodna z poleceniami operatora lub koordynatora.

**3. Klient nie może:**

- a) wchodzić do strefy operacyjnej bez zgody operatora;
- b) dotykać BSP;
- c) zbliżać się do BSP podczas startu, lotu, zawisu lub lądowania;
- d) ingerować w ładunek przed formalnym przekazaniem;
- e) dopuszczać osób trzecich, dzieci lub zwierząt do strefy odbioru;
- f) wywierać presji na operatora w celu wykonania lotu mimo decyzji NO-GO.

**4. Klient ponosi odpowiedzialność za nieprawdziwe, niepełne lub spóźnione informacje dotyczące lokalizacji, osób postronnych, przeszkód, terenu, ładunku lub warunków odbioru.**

### **§ 14. GO / NO-GO, odmowa, przesunięcie i zmiana sposobu wykonania**

**1. Decyzja o wykonaniu albo niewykonaniu lotu należy do Usługodawcy, operatora BSP albo osoby upoważnionej przez Usługodawcę.**

**2. Usługodawca może odmówić wykonania lotu, przesunąć termin, przerwać usługę albo zaproponować wariant alternatywny, jeżeli wystąpią w szczególności:**

- a) niekorzystna pogoda;
- b) zbyt silny wiatr;
- c) opady;
- d) niska widzialność;
- e) ryzyko utraty stabilności BSP;
- f) brak bezpiecznej strefy odbioru;
- g) obecność osób postronnych;

- h) przeszkody terenowe;**
  - i) ograniczenia przestrzeni powietrznej;**
  - j) strefy, zakazy lub ograniczenia czasowe;**
  - k) niezgodny ładunek;**
  - l) zbyt duża masa lub gabaryt ładunku;**
  - m) ryzyko uszkodzenia ładunku;**
  - n) brak możliwości VLOS;**
  - o) konieczność zastosowania kategorii szczególnej;**
  - p) brak wymaganych zgód;**
  - q) ryzyko dla osób trzecich;**
  - r) brak potwierdzenia zamówienia;**
  - s) brak osoby odbierającej;**
  - t) brak płatności;**
  - u) awaria techniczna;**
  - v) inne przeszkody prawne, operacyjne, techniczne, sanitarne lub organizacyjne.**
- 3. Przesłanki odmowy i wstrzymania lotu odpowiadają klauzuli bezpieczeństwa przyjętej w cenniku ACC Air Cargo Catering, zgodnie z którą usługa jest uruchomiona handlowo, ale każda misja wymaga kwalifikacji operacyjnej, technicznej, pogodowej, prawnej i bezpieczeństwa.**
  - 4. Odmowa wykonania lotu z przyczyn bezpieczeństwa nie stanowi nienależytego wykonania usługi.**
  - 5. W przypadku odmowy wykonania lotu Usługodawca może zaproponować:**
    - a) zmianę terminu;**
    - b) zmianę miejsca odbioru;**
    - c) odbiór osobisty;**
    - d) dostawę alternatywną;**
    - e) wariant projektowy BVLOS/SORA;**
    - f) zwrot całości albo części płatności, zależnie od etapu realizacji i rodzaju usługi.**

#### **§ 15. Anulowanie zamówienia przez klienta**

- 1. Klient może anulować zamówienie przed jego potwierdzeniem bez kosztów, chyba że strony ustaliły inaczej.**
- 2. Po potwierdzeniu zamówienia Usługodawca może naliczyć koszty już poniesione, w szczególności:**

- a) przygotowanie gastronomii;
- b) przygotowanie ładunku;
- c) opakowanie;
- d) kwalifikację lokalizacji;
- e) pracę zespołu;
- f) mobilizację;
- g) dokumentację;
- h) rezerwację okna czasowego;
- i) koszty dojazdu;
- j) koszty podmiotów zewnętrznych.

- 3. Dla usług eventowych, wyjazdowych, BVLOS/SORA, projektowych i najmu zespołu zasady anulowania mogą być określone indywidualnie w ofercie, zamówieniu, umowie albo potwierdzeniu przyjęcia zlecenia.
- 4. Produkty gastronomiczne przygotowywane na konkretne zamówienie mogą nie podlegać anulowaniu po rozpoczęciu przygotowania, o ile wynika to z charakteru produktu, krótkiego terminu przydatności, indywidualnego przygotowania albo przepisów prawa konsumenckiego.

#### § 16. Prawo odstąpienia konsumenta

- 1. Jeżeli umowa jest zawierana z konsumentem na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa, zastosowanie mogą mieć przepisy o prawach konsumenta.
- 2. UOKiK wskazuje, że konsument zawierający umowę na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa co do zasady ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny, z zastrzeżeniem wyjątków ustawowych. ([UOKiK - Prawa konsumenta](#))
- 3. Prawo odstąpienia może nie przysługiwać w przypadkach określonych w art. 38 ustawy o prawach konsumenta, w szczególności gdy przedmiotem świadczenia są rzeczy ulegające szybkiemu zepsuciu lub mające krótki termin przydatności do użycia, rzeczy nieprefabrykowane przygotowane według specyfikacji konsumenta albo świadczenia wykonane za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu odstąpienia, jeżeli spełniono wymagania ustawowe. ([Lexlege](#))
- 4. Informacje o prawie odstąpienia albo jego braku powinny być przekazane klientowi przed zawarciem umowy, w sposób jasny i zrozumiały. UOKiK wskazuje, że przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi wymagane informacje najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli zawarcia umowy na odległość. ([UOKiK - Prawa konsumenta](#))
- 5. W przypadku klientów biznesowych zasady odstąpienia, anulowania i rozliczenia określa oferta, zamówienie, umowa albo niniejszy Regulamin, z uwzględnieniem właściwych przepisów prawa.

## **§ 17. Odbiór ładunku**

- 1. Odbiór ładunku następuje w strefie odbioru albo w innym miejscu wskazanym przez Usługodawcę.**
- 2. Odbioru może dokonać klient albo osoba przez niego upoważniona.**
- 3. Usługodawca może wymagać potwierdzenia odbioru:**

- a) ustnego;
- b) SMS;
- c) e-mail;
- d) podpisem;
- e) zdjęciem;
- f) protokołem;
- g) inną metodą uzgodnioną z klientem.

- 4. Jeżeli odbiorca nie stawia się w uzgodnionym miejscu albo nie zapewni warunków odbioru, Usługodawca może:**

- a) oczekiwać przez czas dodatkowo płatny;
- b) wrócić z ładunkiem;
- c) przekazać ładunek w innym uzgodnionym miejscu;
- d) anulować dostawę lotniczą;
- e) naliczyć koszty wykonanych czynności.

- 5. Ryzyko pogorszenia jakości produktu gastronomicznego wskutek nieobecności odbiorcy, opóźnienia po stronie klienta albo naruszenia warunków odbioru obciąża klienta.**

## **§ 18. Reklamacje**

- 1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą:**

- a) produktu gastronomicznego;
- b) cargo;
- c) sposobu przygotowania ładunku;
- d) czasu realizacji;
- e) opłaty;
- f) usługi lotniczo-logistycznej;
- g) obsługi zamówienia;
- h) dokumentacji albo protokołu.

- 2. Reklamację można złożyć:**

- a) e-mailowo na adres: [uzupełnić];
- b) telefonicznie: [uzupełnić];
- c) pisemnie na adres Usługodawcy;
- d) przez formularz kontaktowy, jeżeli jest dostępny.

3. Reklamacja powinna zawierać:

- a) dane klienta;
- b) numer zamówienia, jeżeli został nadany;
- c) datę i godzinę realizacji;
- d) opis zastrzeżeń;
- e) zdjęcia lub dokumentację, jeżeli są dostępne;
- f) żądanie klienta;
- g) dane do odpowiedzi.

- 4. Reklamacje rozpatrywane są w terminie do 14 dni od dnia otrzymania kompletnej reklamacji, chyba że przepisy prawa wymagają innego terminu albo charakter sprawy wymaga dodatkowych wyjaśnień.
- 5. W przypadku reklamacji produktu gastronomicznego klient powinien zgłosić reklamację niezwłocznie, ze względu na charakter żywności, temperaturę, czas przydatności i możliwość obiektywnej oceny produktu.
- 6. Reklamacja nie może prowadzić do kwestionowania decyzji NO-GO, jeżeli decyzja została podjęta z przyczyn bezpieczeństwa, prawa, pogody, przestrzeni powietrznej, braku strefy odbioru lub innych przesłanek operacyjnych.
- 7. UOKiK wskazuje, że sprzedawca nie może odmówić uwzględnienia reklamacji tylko z uwagi na nieopłacalność określonych działań, a podstawowe reguły reklamacyjne wynikają z ustawy o prawach konsumenta. ([UOKiK - Prawa konsumenta](#))

§ 19. Odpowiedzialność Usługodawcy

- 1. Usługodawca odpowiada za należyte wykonanie usługi w zakresie wynikającym z potwierdzonego zamówienia, Regulaminu, cennika, oferty albo odrębnej umowy.
- 2. Usługodawca nie odpowiada za niewykonanie albo nienależyte wykonanie usługi, jeżeli wynika ono z:
  - a) nieprawdziwych danych klienta;
  - b) braku osoby odbierającej;
  - c) braku bezpiecznej strefy odbioru;
  - d) obecności osób postronnych;
  - e) zmiany pogody;

- f) ograniczeń przestrzeni powietrznej;
  - g) decyzji organów publicznych;
  - h) awarii niezawinionej przez Usługodawcę;
  - i) siły wyższej;
  - j) niezgodności ładunku z deklaracją;
  - k) naruszenia Regulaminu przez klienta;
  - l) odmowy wykonania lotu z przyczyn bezpieczeństwa.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy za uszkodzenie ładunku może być ograniczona albo wyłączona, jeżeli uszkodzenie wynika z natury ładunku, nieprawidłowego opisu ładunku przez klienta, wadliwego opakowania dostarczonego przez klienta albo ryzyk zaakceptowanych przez klienta.
  4. Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści klienta, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
  5. W stosunkach z konsumentami postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 20. Odpowiedzialność klienta**

1. Klient odpowiada za prawdziwość i kompletność danych przekazanych Usługodawcy.
2. Klient odpowiada za zapewnienie warunków odbioru zgodnych z kwalifikacją.
3. Klient odpowiada za osoby, które działają z jego polecenia albo uczestniczą w odbiorze ładunku.
4. Klient ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z:
  - a) wejścia do strefy operacyjnej;
  - b) dopuszczenia osób trzecich do strefy odbioru;
  - c) dotykania BSP;
  - d) ingerencji w ładunek;
  - e) podania nieprawdziwych informacji;
  - f) zatajenia przeszkód, osób postronnych, zwierząt, przewodów, zabudowy, wydarzeń albo ograniczeń miejsca;
  - g) przekazania ładunku niezgodnego z deklaracją.

## **§ 21. Usługi partnerskie HoReCa / QSR**

1. W modelu partnerskim HoReCa / QSR partner gastronomiczny może przygotowywać produkt, a Usługodawca może organizować kwalifikację, odbiór, zabezpieczenie ładunku i dostawę BSP do uzgodnionej strefy odbioru.
2. W modelu partnerskim strony mogą zawrzeć odrębną umowę określającą:
  - a) zasady przygotowania produktów;
  - b) odpowiedzialność za żywność;
  - c) odpowiedzialność za opakowania;
  - d) model cenowy;
  - e) integrację operacyjną;
  - f) harmonogram;
  - g) standard komunikacji;
  - h) dokumentację;
  - i) reklamacje;
  - j) zasady rozwiązywania współpracy.
3. Jeżeli produkt gastronomiczny pochodzi od partnera zewnętrznego, odpowiedzialność za skład, jakość, alergeny, cenę, zgodność z zamówieniem i bezpieczeństwo żywności może obciążać tego partnera w zakresie wynikającym z umowy albo przepisów prawa.

## **§ 22. Najem zespołu i potencjału operacyjnego**

1. Najem zespołu Air Team Rental polega na udostępnieniu potencjału operacyjnego, w szczególności operatorów, BSP, zaplecza technicznego, systemu cargo, koordynacji, procedur, kwalifikacji trasy, obsługi strefy i dokumentacji.
2. Najem zespołu nie musi obejmować dostawy gastronomicznej.
3. W przypadku najmu zespołu klient nie nabywa prawa do samodzielnego sterowania BSP, ingerencji w decyzje operatora ani wymuszania wykonania lotu.
4. Operator BSP zachowuje pełne prawo do decyzji GO / NO-GO.
5. Najem zespołu może być rozliczany godzinowo, półdniowo, dziennie, projektowo albo według odrębnej oferty.

## **§ 23. Dokumentacja wykonania**

1. Usługodawca może sporządzić dokumentację wykonania usługi, w szczególności:
  - a) potwierdzenie przyjęcia zamówienia;
  - b) kartę kwalifikacji;
  - c) kartę misji;

- d) protokół przekazania ładunku;
  - e) dokumentację zdjęciową;
  - f) potwierdzenie odbioru;
  - g) notatkę z decyzji NO-GO;
  - h) protokół reklamacyjny;
  - i) fakturę albo rachunek;
  - j) inną dokumentację wymaganą charakterem usługi.
2. Zakres dokumentacji zależy od rodzaju usługi, ceny, klienta, charakteru cargo i uzgodnień stron.
  3. Dokumentacja może być dodatkowo płatna, jeżeli wynika to z cennika albo indywidualnej oferty.

#### **§ 24. Informacje o finansowaniu projektu**

1. Jeżeli usługa ACC Air Cargo Catering Swobodna jest prezentowana jako rezultat projektu finansowanego ze środków publicznych, w tym KPO lub funduszy europejskich, Usługodawca może zamieścić przy Regulaminie, cenniku, opisie usługi albo podstronie informację o projekcie, źródle finansowania, numerze projektu, wartości projektu i wkładzie środków publicznych.
2. Informacja o finansowaniu nie wpływa na cenę, odpowiedzialność, kwalifikację operacyjną ani prawa i obowiązki klienta, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy lub dokumentacja programu stanowią inaczej.
3. Celem takiej informacji jest transparentność publiczna oraz wykazanie powiązania usługi z wdrożonym rezultatem projektu.

#### **§ 25. Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych klientów jest Usługodawca, o ile w konkretnej sytuacji nie wskazano inaczej.
2. Dane osobowe mogą być przetwarzane w celu:
  - a) obsługi zapytania;
  - b) przygotowania wyceny;
  - c) zawarcia i wykonania umowy;
  - d) kontaktu operacyjnego;
  - e) realizacji płatności;
  - f) wystawienia dokumentów księgowych;
  - g) obsługi reklamacji;
  - h) dochodzenia lub obrony roszczeń;

i) realizacji obowiązków prawnych.

3. Zakres danych może obejmować imię, nazwisko, firmę, adres, NIP, telefon, e-mail, dane lokalizacji odbioru, dane osoby odbierającej i informacje potrzebne do wykonania usługi.
4. Przy zbieraniu danych od osoby, której dane dotyczą, administrator powinien przekazać informacje wymagane art. 13 RODO, w tym swoją tożsamość, dane kontaktowe, cele i podstawy przetwarzania, informacje o odbiorcach danych, czasie przetwarzania oraz prawach osoby, której dane dotyczą. ([SIP Lex](#))
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych powinny być określone w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Usługodawcy.

#### § 26. Siła wyższa i przeszkody niezależne

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie albo opóźnienie usługi spowodowane siłą wyższą lub okolicznościami niezależnymi.
2. Za siłę wyższą albo przeszkody niezależne mogą być uznane w szczególności:

a) gwałtowne zjawiska pogodowe;

b) awarie infrastruktury;

c) przerwy w dostawie energii;

d) zakłócenia łączności;

e) ograniczenia przestrzeni powietrznej;

f) działania organów publicznych;

g) zdarzenia bezpieczeństwa;

h) wypadki;

i) akty wandalizmu;

j) zdarzenia sanitarne;

k) inne zdarzenia, których nie można było przewidzieć albo którym nie można było zapobiec przy zachowaniu należytej staranności.

#### § 27. Zmiany Regulaminu i cennika

1. Usługodawca może zmienić Regulamin lub cennik z ważnych przyczyn, w szczególności:

a) zmiany prawa;

b) zmiany wymogów lotniczych;

c) zmiany wymogów sanitarnych;

d) zmiany modelu usługi;

- e) zmiany cen kosztów operacyjnych;
  - f) zmiany sprzętu;
  - g) zmiany kanałów zamówień;
  - h) zmiany wymogów bezpieczeństwa;
  - i) potrzeby doprecyzowania warunków świadczenia usług.
2. Do zamówień potwierdzonych przed zmianą Regulaminu stosuje się wersję Regulaminu obowiązującą w dacie potwierdzenia zamówienia, chyba że klient i Usługodawca uzgodnią inaczej albo zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
  3. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Usługodawcy.

## **§ 28. Postanowienia końcowe**

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, nieskuteczne albo niewykonalne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
4. Spory z klientami biznesowymi mogą być rozstrzygane przez sąd właściwy zgodnie z przepisami prawa albo odrębną umową stron.
5. W przypadku konsumentów właściwość sądu i ochrona prawna wynikają z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Regulamin powinien być interpretowany w sposób zgodny z zasadą bezpieczeństwa operacji BSP, bezpieczeństwa żywności, ochrony klienta, ochrony osób trzecich i zgodności z prawem.

**Podpisano: Swobodna**