



## REGULAMIN

# **ŚWIADCZENIE PŁATNEJ OBSŁUGI BAGAŻOWEJ NA LOTNISKU CHOPINA W WARSZAWIE**

## **RE-BAGAŻ-01**



## 1. ZAKRES OBSŁUGI BAGAŻOWEJ

- Obsługa bagażowa realizowana jest wyłącznie na terenie Lotniska Chopina w Warszawie do/z następujących miejsc:
  - Terminal A,
  - parking wielopoziomowy P1 i P2,
  - parking dobowy P4,
  - terminal autokarowy;oraz:
  - podjazdy pod Terminal A,
  - podjazd pod hotel Courtyard by Marriott.
- Obsługa bagażu na odlot:** wyładunek bagażu ze wskazanego środka transportu znajdującego się w wybranym miejscu określonym w ppkt 1. i przewiezienie do stanowiska odprawy biletowo-bagażowej w Terminalu A.
- Obsługa bagażu z przylotu:** odbiór bagażu z hali odbioru bagażu w Terminalu A, przewiezienie i załadunek do wskazanego środka transportu znajdującego się w wybranym miejscu określonym w ppkt 1.

## 2. PRZYJMOWANIE ZLECEŃ DO REALIZACJI

- Zlecenia na wykonanie obsługi bagażowej przyjmowane są pocztą elektroniczną na adres: [bagaz@polish-airports.com](mailto:bagaz@polish-airports.com), oraz telefonicznie pod numerem +48 22 650 20 06 w godzinach:
  - od poniedziałku do piątku: **06.00 - 22.00**,
  - w weekendy i święta: **06.00 - 18.00**.Zgłoszenie telefoniczne wymaga potwierdzenia, przesłanego pocztą elektroniczną na podany wyżej adres.
- Zleceniodawca przesyła „Zlecenie wykonania obsługi bagażowej” (F01-RE-BAGAŻ-01) na adres e-mailowy: [bagaz@polish-airports.com](mailto:bagaz@polish-airports.com) z wyprzedzeniem min. **12 godzin** przed zapotrzebowaną obsługą.
- Zlecenia na obsługę bagażową zgłoszone w czasie krótszym niż **12 godzin** przed zapotrzebowaną obsługą będą rozpatrywane wyłącznie w godzinach wskazanych w ppkt 1. i realizowane tylko w miarę możliwości operacyjnych Zleceniobiorcy.
- Zleceniobiorca dokonuje analizy możliwości wykonania obsługi i powiadamia zleceniodawcę niezwłocznie mailowo lub telefonicznie o przyjęciu bądź odmowie wykonania zlecenia.



5. Potwierdzenie przyjęcia zlecenia przesyłane pocztą elektroniczną zawiera:
  - obowiązujący cennik,
  - wyliczenie opłaty za wykonanie obsługi – na wniosek zleceniodawcy,
  - w razie potrzeby dodatkowe informacje dotyczące sposobu identyfikacji grupy/pasażera przez pracownika/pracowników wykonujących obsługę bagażową,
  - kontakt do obsługi bagażowej.

### 3. ODMOWA PRZYJĘCIA ZLECENIA DO REALIZACJI

Zleceniobiorca może odmówić wykonania usługi z przyczyn operacyjnych np. wynikających z konieczności wykonania już wcześniej przyjętych zleceń przypadających w określonym przedziale czasowym.

### 4. REZYGNACJA ZLECENIODAWCY Z WYKONANIA OBSŁUGI BAGAŻOWEJ

1. Zleceniodawcy przysługuje prawo rezygnacji z obsługi bagażowej, pod warunkiem przesłania na adres e-mailowy [bagaz@polish-airports.com](mailto:bagaz@polish-airports.com) odpowiedniej informacji, na co najmniej **3 godziny** przed planowanym odlotem i **2 godziny** przed planowanym przylotem.
2. Niedotrzymanie w/w warunku będzie skutkowało naliczeniem opłaty za gotowość operacyjną, zgodnie z obowiązującym cennikiem - dotyczy obsługi grupy liczącej powyżej 5 pasażerów.

### 5. REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące wykonanej obsługi można zgłaszać na adres e-mailowy [bagaz@polish-airports.com](mailto:bagaz@polish-airports.com).
2. Zleceniobiorca nie odpowiada za uszkodzenie bagażu przez osoby trzecie w szczególności w transporcie lotniczym.
3. Reklamacje z tytułu nie wykonania obsługi lub niewłaściwego wykonania usługi z przyczyn leżących po stronie zleceniodawcy nie będą uwzględniane.
4. Podmiotowi składającemu reklamację, będącemu osobą fizyczną lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, należy przekazać klauzulę informacyjną o poniższej treści:

**Administrator Danych:** Administratorem Twoich danych osobowych jest Przedsiębiorstwo Państwowe „Porty Lotnicze” z siedzibą w Warszawie (00-906), przy ul. Żwirki i Wigury 1, tel: 22 650 11 11, e-mail: [kontakt@polish-airports.com](mailto:kontakt@polish-airports.com) (dalej: „my”).



**Inspektor Ochrony Danych Osobowych:** Dane kontaktowe naszego inspektora ochrony danych osobowych to: e-mail: [IODO@polish-airports.com](mailto:IODO@polish-airports.com), telefon: 22 650 30 47.

**Cel i podstawa przetwarzania danych:** Twoje dane osobowe przetwarzane będą w celu rozpatrzenia i obsługi złożonej przez Ciebie reklamacji w związku ze świadczoną na Twoją rzecz usługą bagażową (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: RODO).

**Odbiorcy danych:** Twoje dane możemy przekazać wyłącznie podmiotom przetwarzającym - którym zlecimy czynności wymagające przetwarzania danych oraz podmiotom uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązującego prawa.

**Okres przechowywania danych:** Twoje dane osobowe będziemy przechowywać przez okres 3 lat liczonych od daty wymagalności roszczenia.

**Twoje Uprawnienia:** Masz prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo do żądania ich przeniesienia. W przypadku stwierdzenia, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, masz również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Dobrowolność podania danych:** Podanie przez Ciebie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do realizacji wyżej wskazanego celu, konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości rozpatrzenia reklamacji.

## 6. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 - F01-RE-BAGAŻ-01 Zlecenie wykonania obsługi bagażowej