

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora IRISH-FERRIES**

### **1. PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji na przeprawę promową, należy podać następujące informacje:

- 1.1 trasę rejsu
- 1.2 termin oraz godziny rejsów
- 1.3 imię i nazwisko wszystkich pasażerów
- 1.4 daty urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)
- 1.7 numer telefonu kontaktowego pasażera

### **2. KONTAKT Z PASAŻERAMI**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym rejsiem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i Armator nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
  - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na inny rejs czy inne linie, itp.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdy, autostrady, itp.
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

### **3. ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)**

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętownia) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu w punkcie „check-in” w odpowiednim terminie. Przed podróżą radzimy aby zapoznać się z dojazdem do odpowiedniego terminala promowego. Należy pamiętać, aby wyjechać na prom zawsze wcześniej i mieć na uwadze utrudnienia mogące spotkać nas na drodze dojazdowej do portu: korki, roboty drogowe, itp. Należy pamiętać o zabraniu ważnego dokumentu tożsamości lub paszportu oraz biletu, który uprawnia do odprawy.
- 3.2 Po przyjeździe do terminala kieruj się znakami do przewoźnika promowego, na który masz zakupiony bilet. Na drogach dojazdowych kieruj się piktogramami pokazującymi jak dojechać do odpowiedniej dla siebie odprawy (piesi, samochody osobowe, autokary, cargo).
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania terminu odprawy przez pasażerów.
  - 3.3.1 Pasażerowie piesi odprawiani są zazwyczaj z budynku terminala lub innego miejsca wskazanego przez obsługę. Przed wejściem na prom należy zgłosić się do oprawy pasażersko-biletowej, gdzie na podstawie okazanego biletu i ważnego dokumentu tożsamości otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 90 min. przed rejsiem, najpóźniej 30 min przed odplynięciem promu.
  - 3.3.2 Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami w porcie do punktu odpraw „check-in” zgodnie z klasyfikacją danego pojazdu (osobowy, kamper, autobus, cargo). Przy odprawie należy okazać ważny dokument tożsamości lub paszport każdego pasażera oraz bilet na prom, na którego podstawie otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejsiem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny dostępny rejs z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą .
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

### **4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego.
- 4.2 Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. sztorm, awarie, strajki, stan zagrożenia itp.).
- 4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z wykupionymi świadczeniami, opłatami portowymi i paliwowymi. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę biletu w najtańszej dostępnej taryfie.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę w ofercie specjalnej, która jest dostępna na dany rejs. Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi zgodnie z warunkami danej oferty.
- 4.6 **Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA**
- 4.7 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA

## 5. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 5.1. Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, inne zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów i ładunku.
- 5.2. Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw na rynkach światowych, itp.
- 5.3. W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.
- 5.4. W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony, hotele, parkingi, rekompensaty za utracone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.
- 5.5. Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## 6. RODZAJE BILETÓW

- 6.1. BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, dla podróżujących samochodem osobowym, kempingowym lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne. Armator dopuszcza w tej taryfie transport małych busów, których masa całkowita nie przekracza 3,5 tony, 6 m dł oraz 2,6 m wys.) W tej taryfie mogą podróżować pojazdy, które zarejestrowane są na max 9 osób.
  - 6.2. BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 25 pasażerów z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Armator wymaga listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia na min 7 dni przed rejsem na trasach z Francji do Irlandii i odwrotnie. Na trasach między Anglią a Irlandią lista do okazania na terminalu promowym. Armator ma prawo przeprowadzić kontrolę dokumentów pasażerów i ich bagażu. W przypadku wykupienia kabin dla grupy na liście pasażerskiej należy dokonać podziału miejsc kabinowych i przypisać osoby do rodzaju danej kabiny.
  - 6.3. BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” do i powyżej 3,5 tony, przyczepy kempingowe lub pojazdy z przyczepami, których całkowita długość przekracza 12 m dł.
- PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWE WJAZDU NA PROM**
- 6.4. Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
  - 6.5. Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
  - 6.6. Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydane go w biurze podróży u Agenta.
  - 6.7. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
  - 6.8. W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytyje takich biletów.

## 7. TARYFY

PETPOLONIA prowadzi sprzedaż biletów w ofertach promocyjnych gdzie bilet po zakupieniu nie podlega anulacji ani zwrotom istnieje jedynie możliwość dokonania zmian w biletach za opłatą.  
Podczas rezerwacji istnieje możliwość wykupienia opcji FLEXIBILITY. Opcja ta pozwala dokonywać zmian bez dodatkowych opłat za zmianę tylko za dopłatą do aktualnej stawki cenowej biletu na zmieniony termin, daje również możliwość anulowania biletu według określonych zasad. Aby dokupić opcję FLEXIBILITY należy przy rezerwacji informację podać w „UWAGI” lub zaakceptować w opcji „USŁUGI”.

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1. Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży dziecka do 4 lat w grupie otrzymuje ono również bezpłatny przejazd ale tylko na pokładzie.
- 8.2. Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora. Dla dzieci wymagane jest oddzielne miejsce leżące lub siedzące.
- 8.3. Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż dzieci od 16 do 17 lat w przypadkach wyjątkowych, należy wówczas przedstawić zaświadczenie od rodziców lub opiekuna potwierdzone notarialnie.
- 8.4. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

## 9. BAGAŻ

- 9.1. Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne.
- 9.2. Pasażerowie zmotoryzowani mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 9.3. Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach.
- 9.4. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.5. Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.6. Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

## 10. KABINY

- 10.1. Wszystkie podane ceny są za całą kabinę, nie sprzedaje się pojedynczych miejsc w kabinie. Na promach znajdują się również odpłatne fotele lotnicze czyli numerowane miejsca siedzące.
- 10.2. Amator nie wymaga wykupienia kabiny na rejsy pomiędzy Anglią a Irlandią. Na trasie z Francji do Irlandii lub odwrotnie możliwy rejs na fotelu lotniczym lub w kabinie - obowiązkowo.
- 10.3. Pasażerowie mogą kupić całą kabinę 4 osobową dla 3 osób, lecz nie wpływa to na redukcję ceny. W przypadku podróży 3 osób chcących kupić kabinę 2 osobową wówczas trzecia osoba musi wykupić fotel lotniczy lub całą kabinę dla siebie. Pasażer podróżujący sam może wykupić kabinę 2 osobową do swojej dyspozycji lub fotel lotniczy. Każda osoba musi mieć swoje miejsce leżące lub siedzące.
- 10.4. CLUB CLASS dodatkowa opcja dodatkowo płatna, dostępna na niektórych promach. Opcja daje możliwość przebywania w wydzielonym miejscu na promie, gdzie pasażerowie mają dostęp do priorytetowego wejścia na pokład dla kierowców, darmowe wi-fi, bezpłatne napoje i przekąski, bezpłatna prasa, Powerpoints dla laptopów, DVD, itp., 10% zniżki na wybrane produkty w sklepie pokładowym. W przypadku rejsu z dziećmi i chęci dokupienia opcji Club Class należy dokonać dopłaty za wszystkie osoby zgłoszone w bilecie.

**11. ZWIERZĘTA DOMOWE**

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cennika Armatora. Zwierzę przebywa w specjalnej klatce na pokładzie samochodowym, należy wykupić dla niego odpowiednią wielkość klatki w zależności od wielkości zwierzęcia. Na trasie z Francji do Irlandii Armator dysponuje klatkami: (mała klatka dla kota: 55 cm wys. 45 cm szer. 70 cm dł.; mała klatka dla psa: 45 cm wys. 55 cm szer. 80 cm dł.; duża klatka dla psa: 72 cm wys. 60 cm szer. 110 cm dł.; extra duża klatka dla psa: 113 cm wys. 100 cm szer. 158 cm dł.
- 11.2 Na trasach między Anglią a Irlandią zwierzę przebywa w klatce na pokładzie samochodowym Klatki o wymiarach w zależności od promu: Isle of Inishmore ( Rosslare/Pembroke): 100cm wys. 80cm szer., 85cm dł.; Dublin Swift ( Dublin/Holyhead): 72cm wys, 45cm szer, 57cm dł.; Ulysses (Dublin / Holyhead): średnia klatka- 96cm wys. 64cm szer. 85cm dł. duża klatka - 96cm wys, 96cm szer. 85cm dł. W ostateczności jeśli brakuje już klatek zezwala na podróż psa w samochodzie właściciela. Właściciel pozostawia psa jednak na własną odpowiedzialność.
- 11.3 Osoba podróżująca ze zwierzęciem jest odpowiedzialna za dokarmianie i pojenie swojego ulubieńca, każdorazowe zejście do niego jest możliwe po wcześniejszym uzgodnieniu z załogą promu (ustalenia w recepcji promu) Pies / kot powinien mieć zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 11.4 Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi.
- 11.5 Do odprawy ze zwierzęciem należy zgłosić się do punktu odpraw gdzie w pierwszej kolejności sprawdzane są dokumenty zwierzęcia.
- 11.6 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.7 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).

**12. CAMPING NA POKŁADZIE**

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

**13. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**

- 13.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO
- 13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania tożsamości.

**14. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**

PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN. Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

**15. ZAGUBIENIE BILETU**

W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków.

**16. WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 16.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 16.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wartości biletu wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie www.promy.pl lub www.pekao.com.pl tabela sprzedaż. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 16.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy powyżej 45 dni przed rejsem, bilet na prom może być zaliczkowany. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotych. Dopłata do całości biletu będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.

**17. ANULACJE I ZMIANY**

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek - piątek 10:00 – 17:00.

- 17.1 Koszty zmiany i anulacji naliczane są według poniższych wartości, potrąceniu ulega odpowiednia wartość w zależności od zgłoszenia anulacji.

**Irlandia - Francja**

	OFERTY SPECJALNE	STANDARD	Z OPCJĄ FLEXIBILITY
<b>Zmiana rezerwacji zgłoszona do 24 godz. przed rejsem, zmiana mająca wpływ na cenę (zmiana daty, godziny rejsu, świadczeń na promie lub gabarytów pojazdu)</b>	45* EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. W przypadku zmiany w bilecie dwustronnym kwota naliczana jest za każdą stronę!	45* EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. W przypadku zmiany w bilecie dwustronnym kwota naliczana jest za każdą stronę!	Do 7 dni przed podróżą: BEZPŁATNIE + dopłata do różnicy w cenie. Od 6 dni przed podróżą: opłata 45 Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie.
<b>Zmiana danych osobowych pasażerów, zmiana pojazdu i numeru rejestracyjnego w ramach tej samej kategorii pojazdu.</b>	35 EURO za rezerwację	35 EURO za rezerwację	Bez opłat
Anulacja 14-60 dni przed rejsem	100%	50% wartości zwracane w formie Vouchera ważnego do końca 2022	Do 8 dni przed rejsem 100% wartości zwracane w formie Vouchera ważnego do końca 2022
Anulacja od 13 dni do wypłynięcia lub NO SHOW	100%	100%	Poniżej 8 dni - 100%
Pasażer pieszy	100%	100%	100%

\* UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 20 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

**Morze Irlandzkie**

	OFERTY SPECJALNE	STANDARD	Z OPCJĄ FLEXIBILITY
<b>Zmiana rezerwacji zgłoszona do 24 godz. przed rejsem, zmiana mająca wpływ na cenę (zmiana daty, godziny rejsu, świadczeń na promie lub gabarytów pojazdu)</b>	45* EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. W przypadku zmianie w bilecie dwustronnym kwota naliczana jest za każdą stronę!	45* EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. W przypadku zmianie w bilecie dwustronnym kwota naliczana jest za każdą stronę!	Dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie.
<b>Zmiana danych osobowych pasażerów, zmiana pojazdu i numeru rejestracyjnego w ramach tej samej kategorii pojazdu.</b>	35 EURO za rezerwację	35 EURO za rezerwację	Bez opłat
Anulacja do 48 godzin przed rejsem	100%	100%	Zwrot 100% wartości rezerwacji w formie Vouchera ważnego do końca 2022 roku.
Anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub NO SHOW	100%	100%	100%
Pasażer pieszy	100%	100%	100%

\*UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 20 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI)

**17.2 KOSZTY ANULACJI BILETU GRUPOWEGO:**

17.2.1 Od momentu wykupienia biletu do 43 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu biletu.

17.2.2 Od 42 do 8 dni do wypłynięcia – 25% potrącenia z wartości biletu.

17.2.3 Od 7 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

**17.3 KOSZTY ANULACJI BILETU CARGO:**

17.3.1 Od momentu wykupienia biletu do 24 godz. przed rejsem – 45 Euro potrącenia.

17.3.2 Poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

17.4 W przypadku zmiany w potwierdzonej rezerwacji GRUPOWEJ poniżej 43 dni przed rejsem nalicza się koszt 45 Euro plus dopłata do różnicy w cenie po dokonaniu zmiany. Jeśli zmianie ulega liczba osób gdzie zmianie ulega więcej niż 20% uczestników w grupie, zmiana kalkulowana jest na zapytanie w PETPOLONIA za zgodą Armatora. W przypadku zmiany w zatwierdzonej liście uczestników poniżej 7 dni przed wypłynięciem pobiera się opłatę za zmianę osoby w wysokości 35 Euro za rezerwację.

17.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 20 Euro.

17.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem.

17.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

17.8 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.

17.9 Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego z adnotacją terminala promowego.

17.10 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.

**18. USŁUGI MEDYCZNE**

- 18.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku.
- 18.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 18.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 18.4 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 18.5 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesiąca powinny posiadać ze sobą zaświadczenie lekarza prowadzącego o możliwości odbycia rejsu. Armator ma prawo odmówić wejścia na pokład jeśli stan kobiety budzi wątpliwości co do bezpieczeństwa kobiety i jej dziecka.

**19. UBEZPIECZENIE**

- 19.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 19.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII na określonych warunkach danego ubezpieczyciela.
- 19.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub jego zachowanie może powodować zagrożenie dla innych pasażerów.
- 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się na jednostce pływającej znajduje się na korytarzu każdego promu, w kabinach, recepcji oraz innych wyznaczonych miejscach. Na każdym promie w określonych miejscach na ekranach wyświetlana jest procedura postępowania w stanie zagrożenia i alarmu. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
- 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 19.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład. Przy wjeździe i zjeździe z promu prosi się o zachowanie ostrożności i podporządkowanie obsłudze danego pokładu i postępowanie z jego wytycznymi.

**20. SKARGI I ZAŻALENIA:**

- 20.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 20.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

**21 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

Dane osobowe są chronione i przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jej brak uniemożliwia dokonywania zakupów za pośrednictwem promy.pl. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi i Pasażerowi przysługuje prawo do:

1. wglądu i możliwości poprawienia bądź zmiany danych osobowych a także uzyskania informacji o zakresie przetwarzania danych.
2. wycofania zgody w każdej chwili bez podawania przyczyny i może dotyczyć częściowych lub wszystkich celów przetwarzania. Wycofanie zgody do wszystkich celów przetwarzania spowoduje usunięcie konta Użytkownika. W systemie pozostaną jedynie informacje archiwalne o zawartych transakcjach, których przechowywanie związane jest w związku z obowiązującymi przepisami prawa. Mamy prawo poinformować Użytkownika i Pasażera o podjętych przez nas działaniach nie później niż w ciągu miesiąca od otrzymania prośby pisemnej na adres info@petpolonia.pl