

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora CORSICA FERRIES SARDINIA FERRIES

1. PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydialnym 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 rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów 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, dojazdu, 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 (zaokrępowania) 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 1 godz. przed rejssem, 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 90 min. przed rejssem, najpóźniej 60 min. przed odplynięciem promu. W sezonie letnim zaleca się być na terminalu nawet na 2,5 godz. przed rejssem.
- 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 zaokrępowania.
- 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). Armator prosi również aby informować podczas rezerwacji o tym, że pojazd posiada instalację gazową. W przypadku braku zgłoszenia ma prawo do odmowy zaokrępowania w przypadku większej ilości pojazdów na promie.
- 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. Armator w takim przypadku może obciążyć Klienta dodatkowymi kosztami za utrudnienia w porcie przy odprawie.
- 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, itp.).
- 4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z wykupionymi świadczeniami, opłatami portowymi i paliwowymi. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę biletu w najtańszej taryfie. PETPOLONIA pobiera dodatkową opłatę rezerwacyjną w wysokości 20 Euro – opłata nie jest zwracana w przypadku anulacji biletu w taryfie Flex.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. Są one dodatkowo płatne w zależności od wybranej opcji w rezerwacji.
- 4.5 Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że cena zmienia się im bliżej rejsu, im więcej osób zakupi bilet na rejs. Cena kolejnego biletu może być wyższa. Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej.
- 4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi na każdy rejs zgodnie z warunkami danej oferty. Oferty specjalne posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany.
- 4.7 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA
- 4.8 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA

5. ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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.
- 6.2. BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 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 na min 14 dni przed rejsem obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, płeć, numer autokaru. 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, których przeznaczenie służy do transportu towarów, 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 ODMOWĘ 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 wydanego w biurze podróży u Agenta.
- 6.7. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ 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

- 7.1. Armator sprzedaje bilet w taryfach, każda z nich posiada odrębne warunki anulacji i zmiany:
 - 7.1.1. OFERTY SPECJALNE / PROMO – ważne są dla osób i samochodów osobowych w limitowanych ilościach. Oferty dostępna przy biletach jedno i dwustronnych. Notowane przez Armatora w systemie rezerwacyjnym. Bilet w tej taryfie nie podlega zwrotowi, anulacji, nie można dokonywać w nich również żadnych zmian!!! Po zakupieniu biletu należy go wykorzystać w opcji w jakiej został zakupiony.
 - 7.1.2. STANDARD – bilet w tej taryfie nie podlega anulacji! Armator zezwala na wprowadzenie jedynie zmian (za wyjątkiem 1 osoby na którą wystawiony jest bilet). Taryfa jest dostępna na każdy rejs. W przypadku jakiegokolwiek zmiany, gdzie cena zmienionego rejsu jest niższa Armatora nie dokonuje zwrotu ale pobiera opłatę za zmianę. Jeśli cena po zmianie jest wyższa należy dopłacić różnicę i opłatę za zmianę. Koszty zmiany dotyczą rejsów w 1 stronę czyli jeśli zmieniamy coś w bilecie dwustronnym opłata naliczana jest na każdą trasę osobno. Koszty naliczane są za każdą zmianę również za zmianę numeru rejestracyjnego pojazdu czy zmiany danych pasażerów.
 - 7.1.3. FLEX – bilet w tej taryfie podlega standardowym warunkom anulacji i zmiany. Koszty naliczane są w zależności od terminu zgłoszenia zmiany lub anulacji. Podczas dokonywania kalkulacji, opcję dopłaty do taryfy FLEX należy zgłosić w rezerwacji w opcjach „Usługi” zanim dokona się wpłaty za bilet. Warunki zmiany i anulacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

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.
- 8.2. Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki na wszystkie świadczenia.
- 8.3. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 8.4. Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

9. BAGAŻ

- 9.1. Pasażerowie mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, jednak powinni zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego. Armator dopuszcza dla każdego pasażera bagaż podręczny do zabrania na pokład promu o wymiarach ok.: 200 cm wys., 100 cm dł, 50 cm głęb. Za bagaż większy Armator ma prawo doliczyć dodatkowe opłaty.
- 9.2. Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach.
- 9.3. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.4. Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.5. Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

10. KABINY

- 10.1. Armator podaje ceny za całą kabinę, nie ma możliwości wykupienia pojedynczych miejsc w kabinach. Armator oferuje na promie również fotele lotnicze czyli numerowane miejsca siedzące. Na niektóre rejsy Armator wymaga wykupienia min fotela lotniczego.
- 10.2. Wszystkie kabiny posiadają pełny węzeł sanitarny (prysznic, toaleta, umywalka), łóżka pojedyncze lub piętrowe z oknem lub bez okna.

11. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1. Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Zwierzę podróżuje wraz z pasażerami na otwartych pokładach promu w wydzielonych miejscach. Zwierzęta mogą przebywać w kabinach ale nie na łózkach, należy wykupić dla siebie wówczas całą kabinę do przewozu zwierząt. Nie można zabierać zwierząt do ogólnodostępnych miejsc jak: restauracja, kawiarnia.
- 11.2. Każde zwierzę musi mieć kaganiec i przebywać cały czas na smyczy. Właściciel jest odpowiedzialny za swojego ulubieńca. Osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.3. Armator nie zezwala na pozostawienie zwierząt w samochodzie. W przypadku, gdy właściciel zdecyduje się na pozostawienie go w pojeździe, robi to na własną odpowiedzialność.
- 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. 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 dokumentu tożsamości.

14. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN), ZAGUBIENIE BILETU

14.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN

14.2 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.

15. WARUNKI PŁATNOŚCI

15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

15.2 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 sprzedaży. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

15.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy, 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.

16. 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 od 09:00 – 17:00.

16.1 Oferty określone mianem SPECJALNE / PROMO są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, zwrotom ani żadnym zmianom. Po wykupieniu należy je wykorzystać w zakupionej opcji. Nie ma możliwości wprowadzania w nich żadnych zmian, nawet zmian danych.

16.2 Warunki anulacji taryfy STANDARD:

16.2.1 Bilety nie podlegają anulacji, po wykupieniu nie można ich zwrócić!

16.3 Warunki anulacji taryfy FLEXI:

16.3.1 od momentu wykupienia do 31 dni przed wyjazdem 10% potrącenia z wartości całego biletu plus 3,5 Euro opłaty manipulacyjnej

16.3.2 od 30 dni do 48 godzin przed wypłynięciem 20% potrącenia z wartości całego biletu plus 3,5 Euro opłaty manipulacyjnej

16.3.3 poniżej 48 godz. do 2 godz. do terminu rozpoczęcia podróży 50% potrącenia z wartości całego biletu plus 3,5 Euro opłaty manipulacyjnej za rejs oraz 1 Euro za każdego Pasażera

16.3.4 poniżej 2 godzin lub nie zgłoszenie się do odprawy NO SHOW – 100% potrącenia z wartości biletu

UWAGA PRZY ANULACJI REZERWACJI BILETÓW FLEX NIEZALEŻNIE OD ZGŁOSZONEGO TERMINU ANULACJI, OPŁATA REZERWACYJNA PŁATNA W PETPOLONIA NIE PODLEGA ZWROTOWI. OPŁATY PORTOWE I PALIWOWE NIE SĄ ZWRACANE!

16.4 Warunki anulacji biletu GRUPOWEGO:

16.4.1 do dnia opcji / zaliczki bez kosztów

16.4.2 od dnia zaliczkowania do 2 dni przed wypłynięciem - 20% potrącenia z wartości biletu.

16.4.3 od 2 do 24 godz. przed wypłynięciem - 50% potrącenia z wartości biletu

16.4.5 anulacja poniżej 24 godz. lub nie skorzystanie z rejsu NO SHOW - 100% potrącenia.

16.5 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych, paliwowych i rezerwacyjnych: nie są zwracane pasażerom.

16.6 Każda zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztów jak niżej.

| Opłaty pobierane przez Armatora - zgłoszenie zmiany na min. 24 godz. przed rejsem w dni robocze | OFERTY SPECJALNE/PROMO | STANDARD | FLEX |
|--|------------------------|--|--|
| Każda zmiana w bilecie jednostronnym (w przypadku zmiany w bilecie w 2 strony opłata naliczana za każdą stronę!!!) | Brak możliwości zmiany | 45* Euro plus dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie (jeśli bilet po zmianie jest tańszy nie dokonuje się zwrotów) | 45* Euro plus dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie (jeśli bilet po zmianie jest tańszy nie dokonuje się zwrotów) |

*UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 15 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

16.7 W przypadku zmiany w bilecie grupowym koszty ustalane są na zapytanie w PETPOLONIA i zależą od rodzaju zmiany i terminu jej zgłoszenia. Minimalny koszt zmiany zgłaszanej od momentu wpłaty zaliczki do 2 dni przed wypłynięciem koszt zmiany to 45 Euro plus dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. W przypadku zmniejszenia ilości uczestników Armator rozliczy grupę zgodnie z warunkami anulacji w zależności od terminu zgłoszenia zmiany. Jeśli ilość osób zwiększa się należy dopłacić do różnicy w cenie.

W przypadku zatwierdzenia listy pasażerskiej poniżej na 14 dni przed wypłynięciem i późniejszej zmianie w liście pasażerów lub numeru autokaru nalicza się opłatę min. 45 Euro za zmianę w rezerwacji.

16.8 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO to kosztu 20 Euro. Anulacja biletu to koszt 45 EURO.

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

16.10 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.

16.11 Jakiiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego za potwierdzeniem pracownika terminala promowego Armatora.

17. USŁUGI MEDYCZNE

- 17.1 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.
- 17.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 17.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 17.4 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.
- 17.5 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesięcy 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.

18. UBEZPIECZENIE

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.

19. SKARGI I ZAŻALENIA:

- 19.1 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).
- 19.2 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.
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

20. 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 dokonywanie 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