

## Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl)

### Armatora BRITTANY- FERRIES

#### 1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydyjnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu miejsc)
- 1.3 Markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość)
- 1.4 trasę, terminy rejsów oraz godziny przeprawy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (fotel, kabina):
  - 1.5.1 FRANCJA – IRLANDIA lub odwrotnie, obowiązkowe miejsce na fotelu lotniczym lub kabina
  - 1.5.2 W.BRYTANIA – IRLANDIA lub odwrotnie, podróż na pokładzie, możliwa za dodatkową opłatą i na życzenie klienta kabina.Wyjątkiem są rejsy nocne, na które Armator wymaga rezerwacji świadczeń na fotelu lub w kabinie.

#### 2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którymi 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 lub inne linie.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

#### 3. ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zakrętowania) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem 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 odprawy 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 odpłynięciem promu.
  - 3.3.2 Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami w porcie do punktu odprawy „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 45 min przed odpłynięciem 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 zakrętowania.
- 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 I ZNIŻKI

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplnięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie, itp.).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatami portowymi, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji. Obowiązują odrębne warunki anulacji i zmiany notowane w czasie dostępności oferty.
- 4.4 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
- 4.5 **Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływanie” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.**

#### 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 np.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, itp.
- 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, opłat portowych, opłat portowych, itp.
- 5.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym 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 - dla osób podróżujących samochodami osobowymi 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 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przemieszczalne itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.
- 6.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armatore 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.
- 6.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online.
- 6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 7 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.
- 8 ZNIŻKI BRITTANY FERRIES**
- 8.1 Dzieci do 4 lat podróżują bezpłatnie.
- 8.2 Dzieciom od 4 do 15 lat przysługuje zniżka zgodnie z cennikiem Armatora
- 9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ ANI ZMIENIAĆ!**
- 9.1 OFERTA SUPER CENA oferta dostępna w limitowanej ilości. Oferta dostępna jest w systemie Armatora. Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom nie ma możliwości dokonywać w niej zmiany. Oferta ta nie kumuluje się z innymi zniżkami. W celu zmiany rezerwacji należy wykupić nowy bilet z własnych środków bez możliwości zwrotów za niewykorzystany bilet.
- 10 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 10.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza dopłatę jak w przypadku osób dorosłych.
- 10.2 Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora
- 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 10.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 11 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 Zwierzę przebywa podczas podróży w samochodzie pozostawionym na czas trwania rejsu na pokładzie samochodowym. W uzasadnionych przypadkach można zająć do pupila w towarzystwie osoby z obsługi promu podczas rejsu (zejścia uzgadniane są na recepcji promu). Pies / kot powinien mieć zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 11.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Każde zwierzę musi być w kagańcu i na smyczy.
- 11.3 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.). Armator ma prawo odmówienia zaokrętowania zwierząt na prom w przypadku stwierdzenia, że zagraża ono pasażerom lub warunki pogodowe nie są sprzyjające do transportu zwierząt.
- 12 BAGAŻ**
- 12.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego. Należy zabezpieczyć bagaż podręczny max. do 25 kg na osobę, który można zabrać na pokład pasażerski.
- 12.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 12.3 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
- 12.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 13 CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.
- 14 DOPŁATY W KABINACH**
- 14.1 Każdy z pasażerów musi podróżować na trasie z Francji do Irlandii lub odwrotnie na fotelu lotniczym lub w kabinie. Każda osoba nawet dziecko do lat 4 musi mieć swoje miejsce.
- 14.2 W cennikach podawane są ceny za całą kabinę 2- lub 4-osobową.
- 14.3 Na trasie z Wielkiej Brytanii do Irlandii lub odwrotnie bilety sprzedawane są na pokładzie. Można dodatkowo wykupić kabinę lecz nie jest to konieczne wymagane. Wyjątkiem są rejsy nocne, na które Armator wymaga wyboru świadczenia w kabinie lub na fotelu lotniczym.
- 14.4 Pasażerowie mogą kupić całą kabinę 4 osobową dla 3 osób, lecz nie wpływa to na redukcję ceny. W przypadku podróży 3 osób chcących zakupić kabinę 2 osobową wówczas trzecia osoba musi wykupić fotel lotniczy lub całą kabinę dla siebie.
- 15 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 15.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 15.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 15.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu lub dowodu osobistego.
- 16 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 16.1 Linie promowe BRITTANY FERRIES nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany, zmiana terminu lub godziny płatne zgodnie z cennikiem z zakupioną taryfą.
- 17 WARUNKI PŁATNOŚCI**
- 17.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

- 17.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

## 18 ANULACJE I ZMIANY

- 18.1 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](mailto:info@promy.pl) lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)  
Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 17:00.
- 18.2 Warunki anulacji biletów STANDARD
- 18.2.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 60 dni przed datą wypłynięcia - 50% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro
- 18.2.2 anulacja na 59 dni – 15 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro, pozostała kwota: zwrot w postaci Vouchera
- 18.2.3 anulacja poniżej 15 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia
- 18.3 Bilety zakupione w ofercie specjalnej SUPER CENA nie podlegają anulacji po wykupieniu: 100% potrącenia.
- 18.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro plus dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie. Jeśli bilet po zmianie jest tańszy nie dokonuje się zwrotu. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 1 dnia roboczego przed wypłynięciem.
- 18.5 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.
- 18.6 Bilety Cargo:  
- Każdorazowa zmiana w biletach CARGO w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 20 Euro.  
- Anulacja biletu Cargo to koszt 45 euro.
- 18.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

## 19 USŁUGI MEDYCZNE

- 19.1 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.
- 19.2 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 leków. Nie na każdym promie znajduje się lekarz dostępny dla pasażerów.
- 19.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

## 20 UBEZPIECZENIE

- 20.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 20.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 20.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
- 20.4 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.
- 20.5 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.
- 20.6 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

## 21 SKARGI I ZAŻALENIA:

- 21.1 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).
- 21.2 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
- 21.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

## 22 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 22.1 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](http://www.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](mailto:info@petpolonia.pl)