

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

### **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 1 godz. przed rejsiem, najpóźniej 15 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 rejsiem, najpóźniej 30 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. Dla grup wymagana jest lista pasażerów.
- 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 lub podania numeru biletu do czytnika kody kreskowego.
- 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 ma prawo pobrać również opłatę karną za utrudnienie w zaokrętowniu.
- 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.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. W przypadku chęci rezerwacji należy wybrać dodatkowe opcje w zamówieniu.
- 4.5 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA
- 4.6 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 stawiania 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. Pojazdy osobowe, które zarejestrowane są na max 9 osób.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 10 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 okazania na terminalu promowym biletu oraz busvoucheru wystawionego przez biuro wystawiające bilet, listę uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer dokumentu tożsamości. Ma prawo również przeprowadzić kontrolę dokumentów pasażerów i ich bagażu.
- 6.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, pojazdu posiadające przestrzeń ładunkową, jadące na pusto, a także przewożące towar, pojazdy przewożące rzeczy na targi, wystawy, mienie przemieszczalne itp. Samochody typu van towarowy, minibus „blaszak”, „plandeka” do i powyżej 3,5 tony, przyczepy kempingowe lub pojazdy z przyczepami, których całkowita długość przekracza 12 m dł. W taryfie dopuszczonych jest w cenie max. 3 kierowców. W przypadku większej ilości osób należy wykupić bilet pieszy bezpośrednio na terminalu promowym po stawkach tam dostępnych.

**PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWĘ WJAZDU NA PROM.**

**W PRZYPADKU KONTROLI POJAZDU PRZEZ SŁUŻBY CELNE ZGODNIE Z WPROWADZONĄ REGULACJĄ PAŃSTWA DUNSKIEGO, POBIERA SIĘ OPLATĘ ZA SKANOWANIE POJAZDU. OPLATĘ NALEŻY DOPŁACIĆ PO ODBYTYM REJSIE W BIURZE WYSTAWIAJĄCYM BILET LUB PRZEZ STRONĘ [www.promy.pl](http://www.promy.pl) NA PODSTAWIE PRZESŁANEJ NOTY. (KOSZT ok. 22,00 EURO). Oplata ta nie dotyczy pojazdów jadących na pusto lub posiadających NCTS.**

- 6.4 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane, wyjątek stanowią bilety wykupione w specjalnych taryfach, których warunki określają inaczej.
- 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](http://www.promy.pl) lub wydane w biurze podróży u Agenta.
- 6.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania, chyba że na potwierdzeniu wyraźnie zaznaczono, że potwierdzenie jest biletem na prom i posiada numer biletu na przejazd promem!
- 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 kredytuje takich biletów.
- 6.9 Bilet „Szwedzki” TRASA: Puttgarden-Rodby +Helsingor – Helsingborg oraz Rostock – Gedser + Helsingor – Helsingborg. Bilet pomiędzy Helsingor – Helsingborg lub odwrotnie jest OTWARTY ważny na cały dzień w tej samej dobie co zakupiona przeprawa na trasach pomiędzy Rostock – Gedser lub Puttgarden-Rodby i odwrotnie. Na zamówieniu określa się godzinę rejsu na przeprawy Rostock – Gedser lub Puttgarden-Rodby i odwrotnie.

## 7. TARYFY

Armator sprzedaje bilet w 3 taryfach, każda z nich posiada odrębne warunki rezerwacji i anulacji:

- 7.1 ECONOMY – Bilet dostępny jest na wybrane rejsy przy zakupie na min 14 dni przed wypłynięciem. Liczba ofert na każdy rejs jest limitowana. Armator nie dopuszcza dokonywania żadnych zmian w zakupionym bilecie. Bilet sprzedaje się na konkretną godzinę i w tym czasie musi być wykorzystany. Bilet zakupiony w tej taryfie ważny jest tylko na zarezerwowaną godzinę.
- 7.2 STANDARD – bilet w tej taryfie podlega zmianom. Taryfa jest dostępna na każdy rejs przy zakupie nawet do 2 godzin przed rejssem. W przypadku zmiany terminu lub godziny i braku dostępnej taryfy należy dopłacić do wartości nowego biletu w wyższej taryfie i opłacić dodatkowo opłatę za zmianę w bilecie. Bilet ważny w ramach zarezerwowanego rejsu. Bilet będzie miał ważność przy wszystkich pozostałych rejsach realizowanych w ciągu całego dnia kalendarzowego w przypadku wolnych miejsc na promie. Bilet w tej taryfie podlega warunkom zmiany, więcej informacji w punkcie Anulacje i zmiany.
- 7.3 FLEX – bilet w tej taryfie podlega anulacji oraz zmianom zgodnie z warunkami taryfy. Przewóz każdym z rejsów realizowanych w ciągu całego dnia kalendarzowego zarezerwowanego rejsu jak i 1 dzień kalendarzowy przed i po dniu zarezerwowanego rejsu. Klient ma zagwarantowany pierwszy rejs po przybyciu do portu (pod warunkiem zachowania odpowiedniego czasu odprawy). Upoważnia do wjazdu/zjazdu z pokładu pasem dla VIP-ów. Darmowa woda lub standardowa kawa/herbata na osobę lub kupon rabatowy o wartości 2,70 euro na 2 osobę do wykorzystania w bufecie Scandlines All-Inclusive na linii Rostock-Gedser lub w bufecie Scandlines Berlin Coffee House na linii PuttgardenRodby. Bilet można zmienić nawet w dniu wypłynięcia za dodatkową opłatą. Bilet podlega anulacji, więcej informacji w punkcie Anulacje i zmiany.

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie. Dzieci do 11 lat korzystają ze zniżki w przypadku zakupu biletu pieszego.
- 8.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż dzieci od 14 do 17 lat w przypadkach wyjątkowych, należy wówczas przedstawić zaświadczenie od rodziców lub opiekuna potwierdzone notarialnie.
- 8.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

## 9. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 9.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN
- 9.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”, w zależności od zakupionej taryfy.

## 10. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 10.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 10.2 Płatności dokonuje się w złotych, wartość biletu jest przeliczana online wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl) lub [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaż. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 10.3 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 wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki w podanym na potwierdzeniu terminie.

## 11 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 09:30 – 17:00.

### 11.1 Warunki dotyczące zmiany i anulowania rezerwacji w ramach podróży indywidualnych na trasach skandynawskich

	Taryfa Economy (Tylko dostępne online)	Taryfa STANDARD	Taryfa FLEX
<b>Zmiana rezerwacji</b>	Zmiana rezerwacji nie jest możliwa.	Zmiana rezerwacji jest możliwa do dnia zarezerwowanego rejsu włącznie do 2 godzin przed zarezerwowanym rejssem w godzinach pracy biura. W razie różnicy w cenie w stosunku do droższego rejsu należy ją dopłacić. Za każdą zmianę w rezerwacji naliczana jest opłata manipulacyjna w wysokości 40 euro za każdy bilet na prom.	Zmiana rezerwacji jest możliwa do dnia zarezerwowanego rejsu włącznie do 2 godzin przed zarezerwowanym rejssem w godzinach pracy biura. W razie różnicy w cenie w stosunku do droższego rejsu należy ją dopłacić.
<b>Anulowanie rezerwacji</b>	Brak możliwości anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy	Brak możliwości anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy.	Anulowanie rezerwacji i usługa zwrotu pieniędzy za bilet są zawarte w cenie. Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety FLEX można anulować i uzyskać zwrot pieniędzy do 3 miesięcy od daty pierwotnie zarezerwowanego rejsu. W przypadku anulowania niewykorzystanych biletów zwracana jest całkowita cena biletu. W przypadku anulowania częściowo wykorzystanych biletów Scandlines zwraca pozostałą wartość ceny biletu. Opłaty takie jak opłata manipulacyjna, usługa zwrotu pieniędzy itd. nie będą zwracane. W przypadku spóźnionego anulowania nie można uzyskać zwrotu pieniędzy za bilet. Za każdą anulację pobiera się 40 Euro tytułem opłaty manipulacyjnej.
<b>Usługa zwrotu pieniędzy za bilet</b>	Aby uzyskać możliwość zwrotu pieniędzy za bilet przy całkowitym anulowaniu należy podczas rezerwacji wraz z biletami zakupić usługę zwrotu pieniędzy za bilet. W „uwagach do ceny” należy podać informację o dokupieniu tej usługi zwrotu. Mogą Państwo anulować rezerwację i otrzymać pełny zwrot kosztów. Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety można anulować i otrzymać zwrot pieniędzy za ich zakup. Opłaty takie jak opłata manipulacyjna 40 Euro, usługa zwrotu pieniędzy itd. nie będą zwracane!!!		Usługa zwrotu pieniędzy za bilet jest zawarta w cenie.
<b>Motocykle</b>	Dla motocykli obowiązują wyłącznie warunki anulowania dla taryfy STANDARD.		
<b>Piesi i podróżujący z rowerem</b>	Klienci posiadający rower lub piesi mogą anulować swoją rezerwację całkowicie lub częściowo i otrzymać pełny zwrot pieniędzy za bilet na prom do 3 miesięcy od daty pierwotnie zarezerwowanego rejsu. W przypadku spóźnionego anulowania zwrot pieniędzy za bilet nie jest możliwy. Klient ponosi opłatę manipulacyjną za anulowanie w wysokości 40 euro za jeden bilet na prom.		

#### 11.1 KOSZTY ANULACJI BILETU GRUPOWEGO:

TRASA: Puttgarden-Rodby, Helsingor – Helsingborg – bilet Szwedzki

11.1.1 Od momentu wykupienia biletu do 4 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu biletu z potrąceniem 40 Euro opłaty manipulacyjnej.

11.1.2 Od 3 do 2 dni do wypłynięcia 75% potrącenia z wartości biletu plus 40 Euro opłaty manipulacyjnej.

11.1.3 Poniżej 2 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia

TRASA: Rostock – Gedser, Helsingor – Helsingborg – bilet Szwedzki

11.1.4 Od momentu wykupienia biletu do 8 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu biletu z potrąceniem 40 Euro opłaty manipulacyjnej

11.1.5 Od 7 do 1 dnia do wypłynięcia - 75 % potrącenia z wartości biletu plus 40 Euro opłaty manipulacyjnej.

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

11.2 W przypadku zmiany w potwierdzonej rezerwacji **GRUPOWEJ** nalicza się koszt 45 Euro plus dopłata do różnicy w cenie po dokonaniu zmiany. Jeśli zmianie ulega liczba osób więcej niż 20% uczestników w grupie zmiana kalkulowana jest na zapytanie w PETPOLONIA za zgodą Armatora. Armator ma prawo wówczas naliczyć koszty za anulację zgodnie z terminem zgłoszenia zmiany.

**11.3 KOSZTY ANULACJI BILETU CARGO:**

- 11.3.1 Od momentu wykupienia biletu – 45 Euro potrącenia.
- 11.3.2 Brak wstawienia się do odprawy w ciągu 2 dni od daty przejazdu i brak zgłoszonej zmiany lub anulacji: NO SHOW - 100% potrącenia.
- 11.4 Każdorazowa **zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO** powoduje naliczenie kosztu 20 euro.
- 11.5 Nie ma możliwości zmian w biletach grupowych w czasie poniżej 24 godzin roboczych przed wypłynięciem.
- 11.6 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony Economy, Standard i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów jeśli nie poinformowano Armatora o zmianie. Bilet traktowany jest wówczas jako NO SHOW.
- 11.7 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.
- 11.8 Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego z adnotacją odpowiedniego terminala promowego.

**12 USŁUGI MEDYCZNE**

- 12.1 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.
- 12.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 12.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 12.4 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.
- 12.5 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.

**13 UBEZPIECZENIE**

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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.

**14 SKARGI I ZAŻALENIA:**

- 14.1 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).
- 14.2 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.
- 14.3 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](mailto:info@petpolonia.pl)

**Ogólne warunki przewozu osób Scandlines Deutschland GmbH  
Ogólne Warunki Przewozu (OWP)**

1. Warunki ogólne
2. Umowa przewozu
3. Opłaty za przewóz
4. Bilety na prom; zagubienie; odstąpienie biletu
5. Bilety na prom z określoną datą podróży; zmiany rezerwacji
6. Bilety na prom bez określonej daty podróży i vouchery
7. Posiłki
8. Odprawa/check-in
9. Dokumenty podróży/przestrzeganie wymogów dotyczących podróży
10. Kontrola pasażerów i ich bagażu
11. Przewóz pojazdów
12. Przewóz dzieci i młodzieży podróżujących bez opieki
13. Przewóz zwierząt domowych/psów przewodników/psów towarzyszących
14. Przewóz bagażu i ładunków specjalnych
15. Zachowanie na pokładzie; kapitan
16. Odpowiedzialność za szkody; udział własny
17. Roszczenia z tytułu opóźnień i odwołania rejsów

18. Anulowanie przez pasażera/zwrot kosztów
  19. Odmowa przewozu ze strony Scandlines
  20. Przedawnienie
  21. Obowiązujące prawo, sąd właściwy, pozostałe informacje
- Informacje dla pasażerów zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 392/2009

## 1. Warunki ogólne

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu (zwane dalej „OWP”) mają zastosowanie w ramach umowy zawartej pomiędzy Scandlines Deutschland GmbH (zwanej dalej „Scandlines”) a pasażerem zgodnie z warunkami rezerwacji i zakupu biletów Scandlines na prom, dotyczy przewozu osób wraz z ich bagażami (patrz punkt 14), pojazdami (punkt 11) i **zwierzętami domowymi** (punkt 13). Niniejsze OWP znajdują również zastosowanie dla umów przewozu między pasażerem a Scandlines w ramach **biletów łączonych**, w których usługi Scandlines są łączone z usługami innych przedsiębiorstw żeglugowych lub usługodawców w jeden wspólny pakiet usług.
- 1.2 Niniejsze OWP obowiązują także podróżujących w ramach **wycieczki grupowej**. W przypadku grup podróżujących, każdy członek grupy ma prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy przewozu i z niniejszych OWP.
- 1.3 W przypadku **morskiego transportu kolejowego** pasażerów niniejsze OWP mają również zastosowanie, z tym wyjątkiem, że Scandlines nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, których dozna pasażer w związku z funkcjonowaniem kolei, patrz również punkt 16.3. niniejszych OWP.
- 1.4 Jeśli postanowienia niniejszych Warunków Przewozu są sprzeczne z warunkami taryfowymi Scandlines lub przepisami prawa, pierwszeństwo mają warunki taryfowe lub przepisy prawa. W przypadku, gdy poszczególne postanowienia tych OWP okażą się nieważne, pozostałe postanowienia obowiązują w dalszym ciągu.

## 2. Umowa przewozu

- 2.1 Umowa przewozu zawierana jest na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu zgodnie z zarezerwowanymi w każdym przypadku warunkami taryfowymi Scandlines. Scandlines traktuje zapytanie pasażera o rezerwację jako żądanie do złożenia pasażerowi oferty zawarcia umowy przewozu. Zawarcie umowy przewozu dla grup zorganizowanych wraz ze zmianami muszą mieć formę pisemną.
- 2.2 Dodatkowo obowiązują odpowiednio uzgodnione **warunki taryfowe Scandlines**, które jeśli zawierają specjalne regulacje, mają pierwszeństwo przed niniejszymi OWP.
- 2.3 Pasażer nie jest uprawniony do przeprawy następnym rejsem chyba, że zostało to wyraźnie uzgodnione lub pasażer korzysta z biletu na prom na przejazd, który zgodnie z warunkami taryfy wyraźnie przewiduje prawo do przeprawy następnym rejsem. Roszczenia wynikające z rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 z tytułu opóźnienia lub odwołania pozostają nienaruszone (por. punkt 17 niniejszych OWP).
- 2.4 Pasażerowi nie przysługuje prawo do przeprawy na konkretnym promie/typie promu. Scandlines może samodzielnie świadczyć usługi transportowe i wszelkie usługi powiązane na własnych lub czarterowanych promach lub przez inne przedsiębiorstwa żeglugowe, które świadczą podobne usługi jak Scandlines. Linia Scandlines nie jest zobowiązana do zapewnienia ochrony towarzyszącego bagażu, ładunków specjalnych lub pojazdów podczas rejsu lub pobytu w portach. W celu zabezpieczenia się przed ryzykiem wystąpienia zdarzenia losowego Scandlines zaleca wykupienie ubezpieczenia przez pasażera.

## 3. Opłaty za przewóz

- 3.1 Opłata za przewóz za transport indywidualny wynika z taryfy wybranej w dniu rezerwacji oraz ceny obowiązującej zgodnie z tą taryfą w dniu rezerwacji na wybraną datę przeprawy.
  - 3.2 Zobowiązanie do uiszczenia opłaty za przewóz powstaje z chwilą zawarcia umowy przewozu, opłatę za przewóz **należy uiścić od razu**.
  - 3.3 Ceny podane na stronach [www.scandlines.de](http://www.scandlines.de), [www.scandlines.com](http://www.scandlines.com), [www.scandlines.pl](http://www.scandlines.pl) [www.scandlines.nl](http://www.scandlines.nl) obowiązują wyłącznie na bilety na prom, które zostały kupione w Scandlines Deutschland GmbH. Ceny biletów na prom zakupione w krajach, które nie przystąpiły do strefy EURO, takich jak Dania czy Szwecja, mogą się od nich różnić ze względu na warunki specyficzne dla danego rynku i waluty oraz są uwarunkowane cennikami lokalnych usługodawców.
- Zapłata za bilety na prom w innej walucie niż waluta danego kraju jest możliwa dla określonych walut i jest przeliczana w dniu rezerwacji na podstawie kursu wymiany ustalonego przez Scandlines.

## 4. Bilety na prom; zagubienie; odstąpienie biletu

- 4.1 Przed rozpoczęciem podróży pasażer otrzymuje od Scandlines dokument przewozowy (może to być bilet lub potwierdzenie rezerwacji) zwany dalej biletem na prom. Pasażer – a w przypadku grup wycieczkowych przewodnik grupy – otrzymuje bilet na prom na początku podróży przy zakupie w porcie lub po okazaniu potwierdzenia rezerwacji przy odprawie check-in. W przypadku indywidualnego elektronicznego biletu na prom pasażer jest uprawniony do przewozu jedynie wtedy, gdy posiada odpowiednie dokumenty stwierdzające tożsamość i ważny elektroniczny bilet na prom na nazwisko pasażera. W przypadku innych biletów na prom, pasażer jest uprawniony do skorzystania z przewozu tylko po okazaniu ważnego, niezniszczonego biletu na prom.
- 4.2. **Okres ważności:** Okres ważności biletu na prom jest podany na bilecie lub określony w warunkach taryfowych obowiązujących w momencie rezerwacji.. Dodatkowo obowiązuje pkt 6.1.
- 4.3. **Zagubienie: W przypadku biletów na prom na okaziciela: Nie ma możliwości ponownego wystawienia zagubionego lub utraconego biletu na prom.** W przypadku **imiennych biletów na prom:** Zagubiony lub utracony bilet na prom może zostać wystawiony ponownie, jeśli pasażer udowodni Scandlines, że bilet pierwotnie był prawidłowo wystawiony i opłacony oraz że zagubiony bilet nie został już wykorzystany do przewozu lub zwrócony, co wynikałoby z nieumyślnej winy Scandlines. Warunkiem ponownego wystawienia zagubionego lub utraconego biletu na prom jest wyrażenie przez pasażera zgody na opłacenie zagubionego/utraconego biletu na prom, jeżeli zagubiony/utracony bilet na prom zostałyby wykorzystany przez kogoś innego lub zwrócony w celu uzyskania zwrotu pieniędzy. Scandlines nie obciąża pasażera kosztami spowodowanymi przez przez Scandlines.
- 4.4 **Odstąpienie biletu: W przypadku biletów na prom na okaziciela:** Bilet na prom można odstąpić do chwili rozpoczęcia podróży (§§ 793, 807 BGB, niem. kodeksu cywilnego). Bilety na prom dotyczące przewozu pojazdów można odstąpić tylko na pojazdy z tej samej kategorii cenowej Scandlines. W przypadku taryf specjalnych (np. dla dzieci lub studentów) odstąpienie biletu na prom jest możliwe wyłącznie na warunkach określonych w taryfie specjalnej i wyłącznie na rzecz osób, które spełniają warunki określone w taryfie specjalnej. **Nie ma możliwości odstąpienia** imiennego biletu na prom.

## 5. Bilety na prom z określoną datą podróży; zmiany rezerwacji

- 5.1. Data podróży podana na potwierdzeniu rezerwacji z określoną datą wydaną pasażerowi przez Scandlines zgodnie z umową przewozu jest wiążąca. Pasażerowi nie przysługuje prawo do innych rejsów. Roszczenia wynikające z rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 w przypadku odwołania i opóźnienia pozostają nienaruszone (por. nr 17).
- 5.2. W przeciwieństwie do punktu 5.1., **zmiana rezerwacji** przez pasażera jest możliwa wyłącznie, jeżeli warunki odpowiedniej zarezerwowanej taryfy zgodnie z warunkami taryfowymi dopuszczają zmianę. Zmiana jest możliwa zgodnie z ww. warunkami. Dotyczy to również zmiany rezerwacji usług dodatkowych (np. posiłków).

## 6. Bilety na prom bez określonej daty podróży i vouchery

- 6.1 Bilety na prom bez określonej daty podróży mają okres ważności zgodnie z punktem 4.2, o ile odpowiednie postanowienia taryfowe nie przewidują inaczej.
- 6.2 W przypadku biletów na prom bez określonej daty podróży, podróż powrotna musi rozpocząć się w ciągu 3 **miesięcy** po podróży docelowej, o ile odpowiednie postanowienia taryfowe nie przewidują inaczej.
- 6.3 **Vouchery** są ważne przez trzy lata chyba, że na voucherze zaznaczono inaczej. Okres ten rozpoczyna się z końcem roku kalendarzowego, w którym voucher został zakupiony. Po tym okresie voucher traci ważność. Vouchery konkursowe podlegają okresom ważności określonym w odpowiednich regulaminach konkursowych. Jeśli nie ustalono inaczej, vouchery te tracą ważność również po upływie 3 lat począwszy od roku, w którym zostały wydane.

## 7. Posiłki

7.1. Posiłki na pokładzie, które pasażer zarezerwował online lub w punkcie obsługi Scandlines są zawarte w rezerwacji biletu na prom. Po przedstawieniu numeru rezerwacji podczas odprawy check-in w porcie zostanie wystawiony **voucher na posiłki**. Voucher służy na pokładzie jako środek płatniczy za zamówione wcześniej posiłki, należy go zrealizować u obsługi odpowiedniej restauracji na pokładzie.

7.2. Potwierdzenie rezerwacji lub sam bilet na prom nie są akceptowane jako środek płatniczy na pokładzie. Zapomniane lub zagubione vouchery na posiłki nie będą wystawiane ponownie, nie będzie także możliwe skorzystanie z zarezerwowanego stolika i zarezerwowanego posiłku na pokładzie bez ważnego vouchera.

7.3. Aby skorzystać z zarezerwowanego stolika pasażer powinien zrealizować voucher w restauracji najpóźniej **15 minut po rozpoczęciu rejsu**. Po upływie tego czasu pasażer traci możliwość rezerwacji stolika. Voucher na jedzenie zachowuje całkowitą ważność przez cały czas trwania rejsu..

7.4. W razie niewykorzystania zarezerwowanych posiłków pasażer pozostaje zobowiązany do zapłaty za posiłek, pomniejszonej o ewentualne wydatki zaoszczędzone przez Scandlines. Pasażer jest zobowiązany do powiadomienia Scandlines przed podróżą o nieskorzystaniu z zarezerwowanych posiłków.

## 8. Odprawa/check-in

8.1 Należy zaplanować sobie wystarczającą ilość czasu na odprawę check-in. Czasy odprawy są wiążące.

8.2 Pasażer podróżujący **bez pojazdu** traci prawo do przeprawy i pozostaje zobowiązany do uiszczenia opłaty za przeprawę, jeżeli nie przejdzie odprawy na czas w godzinach odprawy, tj. o ile nie ustalono inaczej: najpóźniej **15 minut przed planowanym wyjściem z portów w Puttgarden, Rødby lub Gedser oraz 30 minut przed planowanym wyjściem z portu w Rostocku** – albo, jeżeli prom przybędzie z opóźnieniem lub opóźnienie będzie spowodowane przez Scandlines, pasażer nie stawia się na tyle wcześnie, że w normalnych warunkach można byłoby liczyć na jego punktualne wejście na pokład, a w związku z późniejszym wpuszczeniem pasażera na pokład zagrożone byłoby funkcjonowanie promu. .

8.3 **Uwaga:** Pasażerowie z **psami przewodnikami dla osób niewidomych lub psami** towarzyszącymi (por. punkt 13.3.) muszą stawić się co najmniej 60 minut przed planowaną godziną wyjścia z portu w celu odpowiednio wczesnego wejścia na pokład. W pozostałym zakresie obowiązuje również punkt 9.

8.4 Prawo do przewozu pasażera **z pojazdem** na określonym promie nie przysługuje, a pasażer pozostaje zobowiązany do uiszczenia opłaty za przewóz, jeżeli pojazd nie zostanie przygotowany do załadunku w porcie wyjścia w terminie określonym przez Scandlines przed planowanym wyjściem promu z portu (dalej „**czasy odprawy**”). Czasy odprawy mogą się różnić w zależności od trasy rejsu; odpowiednie godziny odprawy dla każdej trasy rejsowej są **odnotowane w obowiązującym rozkładzie rejsów**. Pojazd jest przygotowany do załadunku, jeżeli odprawa pasażera, odprawa graniczna i celna zostały wykonane i po stronie pasażera nie ma innych obowiązków, które uniemożliwiłyby natychmiastowy załadunek pojazdu.

## 9. Dokumenty podróży/przestrzeganie przepisów wjazdowych

9.1. Pasażer jest **odpowiedzialny za** posiadanie dokumentów podróжных podróżujących z nim osób w małoletnich oraz bagażu/pojazdów/ zwierząt, w szczególności za posiadanie ważnych dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy zgodnie z obowiązującymi przepisami kraju docelowego, w szczególności za niezbędne dokumenty tożsamości i/lub wizy oraz za przestrzeganie przepisów dotyczących stosunków gospodarczych z zagranicą, celnych, podatkowych, importowych, paszportowych i zdrowotnych, włącznie z przepisami dotyczącymi zwierząt domowych i świeżej żywności.. Scandlines ma prawo, ale nie obowiązek sprawdzić przed rozpoczęciem podróży, czy pasażer spełnia odpowiednie przepisy dotyczące wjazdu do danego kraju.

9.2. Scandlines ma prawo odmówić przewozu pasażerowi, jeśli nie dostarczy on kompletu wymaganych dokumentów lub nie spełni wymaganych przepisów dotyczących wjazdu.

9.3. Jeżeli pasażer nie może wjechać na terytorium danego państwa z powodu braku dokumentów podróży lub z powodu niespełnienia przepisów wjazdowych i dlatego chciałby kontynuować podróż z linią Scandlines lub wrócić (pasażerowi nie przysługuje w stosunku do Scandlines roszczenie o dalszą lub powrotną podróż) Scandlines ma prawo do domagania się od pasażera pokrycia powstałych kosztów transportu na dodatkowej trasie. Jeśli Scandlines jest zobowiązana na podstawie przepisów prawa do poniesienia kosztów dalszego lub powrotnego transportu pasażera, któremu odmówiono wjazdu na terytorium danego państwa, lub do zapewnienia mu we własnym zakresie dalszego lub powrotnego transportu, Scandlines ma prawo do domagania się zwrotu tych kosztów od pasażera. Scandlines ma również prawo do domagania się zwrotu poniesionych kosztów kar lub grzywnien lub zdeponowania na nie środków pieniężnych w związku z nieprzedłożeniem niezbędnych dokumentów wjazdowych lub naruszeniem innych przepisów w kraju docelowego.

## 10. Kontrola pasażerów i bagażu

Pasażer jest uprawniony do skorzystania z transportu tylko wtedy, gdy zadeklarował gotowość do współpracy podczas przeprowadzanej przez Scandlines kontroli biletu rejsowego i dokumentu tożsamości ze zdjęciem oraz podczas przeszukania pojazdu i bagażu przewożonych na terenie danego portu promowego i na promach. Pasażer wyraża zgodę na przeprowadzenie rewizji osobistej, gdy istnieją konkretne przesłanki do odmowy przewozu lub gdy zachodzi bezpośrednie zagrożenie bezpieczeństwa lub ryzyko popełnienia czynu zabronionego..

Jeżeli krajowe lub międzynarodowe przepisy dotyczące bezpieczeństwa, w tym zgodność z Kodeksem ISPF (Międzynarodowy Kodeks Ochrony Statków i Obiektów Portowych), na przykład w przypadku zwiększonego stopnia zagrożenia, zobowiązują do przeprowadzenia dalszych kontroli i podjęcia dalszych działań na terenie danego portu promowego lub na odpowiednich statkach, pasażer wyraża zgodę na podjęcie takich działań. Scandlines może także zlecić przeprowadzenie kontroli odpowiednio wykwalifikowanym osobom trzecim.. Jeśli pasażer nie zadeklaruje gotowości do takiej kontroli, wtedy wszelkie roszczenia transportowe i odszkodowawcze są wykluczone.

## 11. Przewóz pojazdów

Pasażer ma prawo do przewozu pojazdu, co do którego zawarł ważną umowę transportową, o ile rodzaj pojazdu w chwili zawarcia umowy transportowej był wyszczególniony w taryfie firmy Scandlines obowiązującej oraz o ile jest on urzędowo dopuszczone do **międzynarodowego ruchu drogowego**.

## 12. Przewóz dzieci i młodzieży podróżujących bez opieki

12.1. Przewóz **dzieci poniżej 14 roku życia podróżujących bez opieki** nie jest możliwy. **Młodzież** w wieku od 14 do 17 lat może podróżować **bez opieki**, jeśli Scandlines na żądanie otrzyma pisemną zgodę rodzica/rodziców lub opiekuna prawnego na przewóz oraz jeśli przedłożono wszystkie inne dokumenty wymagane do wjazdu do kraju docelowego portu. Scandlines **nie zapewnia opieki** dzieciom/młodzieży podróżującym bez osoby towarzyszącej.

12.2. Kapitan promu lub każda inna osoba działająca w imieniu Scandlines ma prawo, ale nie obowiązek, przed rozpoczęciem rejsu sprawdzić wiek, posiadanie pisemnej zgody rodzica/rodziców lub opiekuna prawnego/opiekunów prawnych oraz fakt przedłożenia wszelkich innych dokumentów wymaganych ewentualnie do wjazdu do kraju portu docelowego.

12.3. Niniejszym odsyła się do postanowień punktów 9 i 19, które w całości odnoszą się również do dzieci i młodzieży podróżujących bez opieki osoby towarzyszącej.

## 13. Przewóz zwierząt domowych/psów przewodników/psów towarzyszących

13.1 Nie jest możliwy przewóz zwierząt innych niż zwierzęta domowe i zwierząt domowych bez osoby towarzyszącej (zwanej dalej „**właścicielem zwierzęcia**”). Nie jest również możliwy przewóz zwierząt domowych, które nie spełniają przepisów dotyczących wjazdu i wymogów prawnych kraju przeznaczenia. Kapitan promu lub jego przedstawiciel jest uprawniony, ale nie zobowiązany do sprawdzenia przed rozpoczęciem rejsu, czy przepisy dotyczące wjazdu do danego kraju zostały spełnione. Przepisy dotyczące nieudanego wjazdu zgodnie z punktem 9.2 oraz odmowy przewozu zgodnie z punktem 19 mają odpowiednie zastosowanie.

13.2. Żywe zwierzęta domowe mogą być transportowane wyłącznie w pojazdach mechanicznych lub w w specjalnych urządzeniach zapewnionych

przez pasażera (np. przyczepach). W drodze wyjątku do odwołania przez kapitana promu lub jego przedstawicieli małe zwierzęta mogą być przewożone w odpowiednich **przenośnych transporterach**, z których nie mogą się wydostać, lub **na smyczy**. Należy zapewnić, aby przewożone zwierzęta pozostawały pod stałym nadzorem swojego właściciela i nie były uciążliwe i nie stanowiły zagrożenia dla innych pasażerów i ich bagażu/pojazdów oraz załogi i statku. Należy przestrzegać poleceń wydanych przez kapitana promu i jego przedstawicieli.

**13.3 Psy przewodnicy osób niewidomych i podobne psy towarzyszące** (psy pracujące, psy wspomagające psychoterapię), które towarzyszą pasażerom niepełnosprawnym, są przewożone bezpłatnie i bez boksów transportowych. Warunkiem ich nieodpłatnego przewozu promem jest przedłożenie zaświadczenia o konieczności podróży ze zwierzęciem ze względów medycznych. Pasażerowie podróżujący z psem towarzyszącym muszą wcześniej telefonicznie poinformować o tym Scandlines – zastosowanie mają przepisy rozporządzenia (WE) nr 1177/2010. **Konieczna jest odprawa na co najmniej 60 minut przed planowanym czasem wyjścia promu z portu.**

**13.4** Psy (z wyjątkiem psów przewodników i innych podobnych psów towarzyszących) muszą nosić na promie **kaganiec**, jeśli nie są przewożone w pojeździe mechanicznym lub transporterze – lub w klatkach transportowych, jeżeli zostały udostępnione przez Scandlines – i jeżeli wymagają tego **obowiązujące przepisy prawne**. Jeżeli w kraju portu wyjścia lub przeznaczenia w przypadku psów obowiązują bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące obowiązku zakładania kagańca, właściciel zwierzęcia musi ich przestrzegać podczas wjazdu i opuszczenia portu.

**13.5 Przebywanie zwierząt domowych w restauracji** – za wyjątkiem psów przewodników osób niewidomych i psów towarzyszących – bez pozwolenia kapitana lub obsługi jest zabroniony.

**13.6** Jeżeli, właściciel zwierzęcia pomimo ostrzeżenia wielokrotnie narusza powyższe warunki przewozu zwierząt, w szczególności obowiązek posiadania smyczy lub kagańca dla psów, kapitan promu lub obsługa ma prawo, ale nie obowiązek, do zabrania zwierzęcia pod własną opiekę i przekazania go właścicielowi dopiero przy opuszczaniu promu lub przekazania zwierzęcia właścicielowi w następnym (również nieplanowanym) porcie. Za opiekę nad zwierzęciem i przekazanie w (również nieplanowanym) porcie, Scandlines pobiera od właściciela zwierzęcia **opłatę ryczałtową w wysokości 50,00 EURO**. Scandlines zastrzega sobie prawo do dochodzenia zwrotu kosztów lub odszkodowania za wyrządzenie znacznie wyższych szkód. Właściciel zwierzęcia ma prawo wykazać, że Scandlines nie poniosła żadnych kosztów lub powstałe nakłady/szkody były znacznie niższe..

**13.7** Właściciel zwierzęcia ponosi odpowiedzialność za zanieczyszczenia i szkody spowodowane przez zwierzę na promie i jego wyposażeniu, jak również za szkody wyrządzone innym pasażerom zgodnie z przepisami prawa. Właściciel zwierzęcia może sam natychmiast usunąć drobne zanieczyszczenia; jeśli właściciel zwierzęcia nie usunie tych zanieczyszczeń natychmiast lub usunie je nieprawidłowo, Scandlines pobiera opłatę od właściciela zwierzęcia z tytułu **kosztów sprzątnięcia** w wysokości co najmniej 30,00 EURO. Właściciel zwierzęcia może wykazać, że Scandlines nie poniosła żadnych lub poniosła znacznie niższe koszty lub szkody.

## 14. Przewóz bagażu i ładunków specjalnych

**14.1** Bagaż podręczny oraz normalny bagaż podróży, który pasażer ma w lub na swoim pojeździe, w swoim posiadaniu lub w inny sposób pod swoją opieką i pod swoim nadzorem, przewożony jest bez dodatkowej opłaty (dalej „**bagaż podróży**”).

Scandlines zaleca, aby bagaż podróży lub ładunek specjalny oznaczyć **danymi kontaktowymi** pasażera. Przewóz bagażu lub ładunków specjalnych bez pasażera (zwanej dalej „właścicielem”) nie jest możliwy.

**14.2** Przewóz bagażu lub ładunków specjalnych, w tym broni palnej i amunicji, który zgodnie z prawem niemieckim lub prawem portu zaokrętowania lub portu docelowego **narusza przepisy prawne** nie jest możliwy.

**14.3** Wszelkie większe bagaże, ładunki o dużych wymiarach oraz wszelkiego rodzaju ładunki specjalne nie mogą być przewożone bez pisemnej zgody Scandlines (dalej „**ładunek specjalny**”).

**14.4** **Zwłoki** są transportowane wyłącznie pojazdami mechanicznymi i tylko wtedy, gdy przestrzegane są zarówno przepisy prawne dotyczące przewozu zwłok w kraju zaokrętowania i w portach docelowych, jak i przepisy Międzynarodowej Konwencji o Przewozie Zwłok z dnia 10 lutego 1937r.

**14.5** Prawo do przewozu **broni palnej lub amunicji** przysługuje tylko wtedy, gdy zostało to zgłoszone załodze promu w odpowiednim czasie przed rozpoczęciem rejsu oraz tylko wtedy i w takim zakresie, w jakim kapitan promu lub inna upoważniona do tego osoba **wyrazi zgodę** na przewóz broni palnej lub amunicji. Zgoda może być uzależniona od tego, czy właściciel odda broń palną i/lub amunicję kapitanowi promu na przechowanie. Linia Scandlines ponosi powstałe w związku z tym kosztami. Jeżeli na pokład zostanie wniesiona broń palna lub amunicja bez powiadomienia lub bez zgody kapitana promu lub osoby upoważnionej, kapitan promu może objąć ją w każdej chwili i w każdym miejscu dozorem, przetransportować na ląd, zniszczyć lub w inny sposób unieszkodliwić. Pozostałe uprawnienia kapitana statku (por. punkt 10 i 19 niniejszych OWP) oraz przepisy prawa pozostają nienaruszone. Za przechowywanie niezgłoszonej broni palnej lub amunicji Scandlines pobiera opłatę w **wysokości 50,00 EURO**, o ile nie powstały z tego tytułu wyższe wydatki lub szkody. Właściciel może wykazać, że Scandlines nie poniosła żadnych lub poniosła znacznie niższe koszty lub szkody.

**14.6.** Pasażer ponosi odpowiedzialność wobec Scandlines i innych pasażerów za szkody wyrządzone Scandlines lub innym pasażerom za rzeczy wniesione na pokład przez pasażera, w tym za bagaż i ładunek specjalny, zgodnie z przepisami prawa.

**14.7** Scandlines, kapitan promu lub inni przedstawiciele Scandlines mają prawo do przeprowadzania wyrywkowych przeszukań bagażu i ładunków specjalnych.

**14.8** Scandlines może za opłatą przechować bagaż lub ładunek specjalny pozostawiony na pokładzie i odnaleziony przez Scandlines i przetransportować go do portu macierzystego danego statku. Scandlines ma prawo przeszukać bagaż lub ładunek specjalny lub zdeponować go u osób trzecich. Scandlines powiadomi o znalezieniu/przechowywaniu na adres wskazany na etykiecie na bagażu/ładunku specjalnym. Scandlines lub osoba trzecia, u której zdeponowano ładunek specjalny, ponosi w tym zakresie odpowiedzialność wyłącznie za rażące niedbalstwo i umyślne działanie przedstawicieli prawnych, pracowników lub osób, którym powierzono wykonanie określonych prac. Pasażerowie mogą dochodzić swoich roszczeń w odniesieniu do pozostawionego bagażu/ładunku specjalnego na piśmie wraz z dowodem własności w terminie trzech miesięcy od przybycia do portu docelowego. Po upływie tego terminu Scandlines może według własnego uznania podjąć działania w odniesieniu do bagażu lub ładunku specjalnego.

## 15. Zachowanie na pokładzie; kapitan

**15.1.** Podczas transportu pasażer powinien zachowywać się tak, jak nakazuje tego zasady bezpieczeństwa i regulamin ruchu promów, biorąc pod uwagę swoje własne bezpieczeństwo oraz innych pasażerów. **Kapitan posiada najwyższą władzę** i uprawnienia do podejmowania decyzji dotyczących bezpieczeństwa żeglugi i ochrony statku przed niebezpieczeństwem. Pasażer ma obowiązek postępować zgodnie z poleceniami kapitana promu i jego przedstawicieli. W przypadku naruszenia obowiązku odpowiedniego zachowania, linia Scandlines jest uprawniona do podjęcia działań niezbędnych do zapobieżenia takiemu zachowaniu, w tym do aresztowania pasażera na polecenie kapitana lub jego przedstawiciela do czasu dotarcia do następnego (również nieplanowanego) portu. Dotyczy to również sytuacji związanych z bezpieczeństwem lub ochroną samego pasażera lub innych pasażerów, z uwzględnieniem zapewnienia regulaminowego przewozu statkiem. Scandlines może odmówić dalszego przewozu i złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa w związku z nieodpowiednim zachowaniem na pokładzie.

**15.2.** Spożywanie napojów alkoholowych wniesionych na pokład jest niedozwolone.

## 16. Odpowiedzialność za szkody

### 16.1. Informacje ogólne

**16.1.1** Odpowiedzialność Scandlines nie może w żadnym wypadku przekroczyć kwoty udowodnionej szkody. W przypadku współwiny poszkodowanego w powstaniu szkody, stosuje się przepisy prawa właściwego dotyczące wykluczenia i zmniejszenia obowiązku wypłaty odszkodowania dla poszkodowanego.

**16.1.2** Scandlines ponosi odpowiedzialność tylko za szkody pośrednie lub szkody następcze wyłącznie w przypadku, gdy wynikną one z rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania. Roszczenia z tytułu beużytecznie spędzonego czasu urlopu są wykluczone. Przepisy **rozporządzenia (WE) nr 392/2009** pozostają nienaruszone.

**16.1.3** Żaden z niniejszych warunków przewozu nie zwalnia Scandlines, jej przewoźników lub działających na jej rzecz osób z odpowiedzialności w

związku z obowiązującymi wyłączeniami odpowiedzialności lub ograniczeniami wynikającymi z **rozporządzenia (WE) nr 392/2009** lub obowiązującego prawa, o ile wyraźnie nie wskazano inaczej.

16.1.4 Scandlines nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku zastosowania lub niezastosowania się do przepisów państwowych przez pasażera.

16.1.5 Ograniczenia odpowiedzialności Scandlines obowiązują również w odniesieniu do pracowników lub zleceniobiorców Scandlines oraz przedstawicieli prawnych, jak również ich pracowników i osób, którym powierzono wykonanie określonych obowiązków.

## 16.2. Odpowiedzialność za szkody osobowe lub szkody materialne; udział własny

16.2.1 Scandlines ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe podczas przewozu drogą morską, które przyczyniły się do śmierci pasażera lub na skutek których pasażer doznał obrażeń ciała oraz utracił bagaż lub bagaż ten, w tym pojazd pasażera, został uszkodzony, zgodnie z przepisami **rozporządzenia (WE) 392/2009**, z uwzględnieniem ograniczeń odpowiedzialności, z następującymi zastrzeżeniami: w przypadku uszkodzenia pojazdów, odpowiedzialność za szkodę ponosi Scandlines **wyłącznie po odliczeniu wkładu własnego** pasażera w wys. 330 jednostek rozrachunkowych lub 149 jednostek rozrachunkowych w przypadku straty lub uszkodzenia pozostałego bagażu. Kwoty te zostaną potrącone od kwoty odszkodowania. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania, jeśli zostanie udowodnione, że szkoda powstała w wyniku działania lub zaniechania Scandlines, która działała albo z zamiarem spowodowania takiej szkody lub lekkomyślnie ze świadomością prawdopodobieństwa powstania takiej szkody. Przewoźnik, pracownik lub zleceniobiorca działający w imieniu Scandlines traci prawo do ograniczenia odpowiedzialności, jeśli zostanie udowodnione, że szkoda powstała w wyniku jego działania lub zaniechania, mającego na celu umyślne spowodowanie takiej szkody, albo przez lekkomyślność i ze świadomością prawdopodobieństwa powstania takiej szkody.

16.2.2 W przypadku przewozów pasażerów drogą morską, które nie podlegają postanowieniom rozporządzenia (WE) 392/2009 i nie dotyczą uszczerbku na życiu, ciele i zdrowiu, które nie dotyczą odpowiednich obowiązków związanych z realizacją umowy przewozu i które nie wynikają z umyślnego działania lub rażącego zaniedbania ze strony Scandlines, jej przedstawicieli prawnych, pracowników lub osób, którym powierzono wykonanie określonych prac, odpowiedzialność Scandlines jest ograniczona do rekompensaty typowych dla umowy, przewidywalnych szkód.

16.3 W kontekście **morskiego transportu kolejowego** mają zastosowanie postanowienia Konwencji COTIF/CIV wyłącznie w odniesieniu do odpowiedzialności wobec pasażerów za obrażenia ciała i/lub szkody majątkowe poniesione przez pasażera w wyniku wypadku w związku z ruchem kolejowym podczas jego pobytu w wagonie kolejowym, podczas wsiadania lub wysiadania z wagonu kolejowego (art. 33 ust. 2 CIV).

## 17. Roszczenia z tytułu opóźnień i odwołania rejsów

17.1 W przypadku niesprzyjających warunków żeglugowych i atmosferycznych takich jak przypyływy i odpływy, sztorm, oblodzenie lub lód na trasach morskich i w portach (zaokrętowania lub docelowych), w przypadku zaistniałej z innych powodów niemożności zawinięcia do portu (zaokrętowania lub docelowego) lub pokonania tras, w przypadku zdarzeń siły wyższej, niebezpieczeństwa epidemii, niebezpieczeństwa zamachu terrorystycznego lub awarii statku z przyczyn niezależnych od Scandlines, Scandlines ma prawo **odwołać rejs**.

17.2 Czas wyjścia i wejścia do portu w rozkładzie rejsów podany przez Scandlines to informacja opierająca się na doświadczeniu, których nie można zagwarantować ze względu na nieprzewidywalność ruchu żeglugowego i które nie są częścią umowy przewozu. Scandlines dokłada wszelkich starań, aby uniknąć opóźnień lub odwołań, ale czas wyjścia i wejścia do portu, np. w niesprzyjających warunkach żeglugowych i atmosferycznych, może ulec zmianie. W przypadku zmian, za które Scandlines nie ponosi odpowiedzialności, pasażer nie jest uprawniony do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

17.3 **Dochodzenie roszczeń przez pasażerów** z tytułu opóźnienia / odwołania przysługują pasażerowi zgodnie z wymogami rozporządzenia (UE) 1177/2010. W przypadku odwołania lub opóźnienia rejsu, czego skutkiem jest konieczność noclegu przez jedną lub wiele nocy lub przedłużenie planowanego przez pasażera pobytu w rozumieniu rozporządzenia (UE) 1177/2010, całkowity koszt zakwaterowania na lądzie – z wyłączeniem kosztów transportu – pomiędzy terminalem portowym a obiektem zakwaterowania – ograniczony jest **do 80,00 €** za pasażera i noc i **ograniczony do najwyżej trzech noclegów** (art. 17 ust. 2 Rozporządzenie (UE) nr 1177/2010).

17.4 W przypadku roszczeń zgodnie z art. 19 rozporządzenia (UE) 1177/2010, Scandlines nie będzie wypłacać odszkodowań **poniżej 6,00 euro** (art. 19 ust. 6 zdanie 2 rozporządzenia (UE) 1177/2010).

## 18. Anulowanie przez pasażera/zwrot kosztów

18.1 W przypadku anulowania rezerwacji/niepojawienia się pasażera w celu przewozu, Scandlines ma prawo zażądać opłaty za przewóz – pomniejszonej o zaoszczędzone koszty oraz koszty, które Scandlines zyskała poprzez inne zaangażowanie swoich pracowników. W przypadku indywidualnych тариф, w zależności od produktu i warunków taryfowych, zastosowanie mogą mieć odmienne przepisy. Jeżeli zawierają one szczególne przepisy, mają one pierwszeństwo przed niniejszym punktem 18.1.

18.2 Jeżeli **biuro podróży** pośredniczy w umowie przewozu pomiędzy Scandlines a pasażerem, w przypadku odwołania rejsu pasażer musi wystąpić z **roszczeniem o zwrot kosztów** do biura podróży, które skontaktuje się z Scandlines i złoży wniosek o zwrot. Jeśli w indywidualnych przypadkach jest to nadmiernie utrudnione dla pasażera, może on również wystąpić z roszczeniem o zwrot kosztów **na piśmie** bezpośrednio do Scandlines.

18.3. Zwroty za bilety na prom, które zostały zakupione za „punkty” w programie członkowskim Scandlines, dokonywane są zgodnie z warunkami członkostwa programu.

18.4. Zwrot pieniędzy za bilety na prom opłacony kartą kredytową następuje wyłącznie w formie przelewu na rachunek karty kredytowej, która została podana przy płatności i w tej samej walucie. Kwota zaksięgowana na rachunku karty kredytowej może różnić się od kwoty zwróconej w związku z przeliczeniami i opłatami pobieranymi przez operatora kart kredytowych. Takie różnice nie stanowią podstawy do jakichkolwiek roszczeń o zwrot ze strony Scandlines.

18.5. W pozostałych przypadkach zwrot kosztów następuje na konto bankowe. Wpłata przy odprawie check-in lub w centrum obsługi klienta nie jest możliwa.

18.6. Scandlines może odmówić zwrotu kosztów, jeśli wniosek o zwrot zostanie złożony później niż sześć miesięcy po upływie terminu ważności.

18.7. Scandlines zastrzega sobie prawo do odmowy zwrotu kosztów biletu na prom, który pasażer przedłożył władzom kraju jako dokument potwierdzający zamiar opuszczenia danego kraju, chyba że pasażer udowodni Scandlines, że jest uprawniony do przebywania w tym kraju lub opuści ten kraj z innym przewoźnikiem.

## 19. Odmowa przewozu ze strony Scandlines

19.1 Scandlines **może odmówić przewozu** lub dalszego przewozu pasażera w przypadku, gdy pasażer:

19.1.1 nie spełnia przepisów wymaganych przy **wjeździe** do danego kraju przeznaczenia (łącznie z wymogami dotyczącymi wjazdu przewożonych **zwierząt**), zob. punkt 12 i 15 niniejszych OWP;

19.1.2 jest niezdolny do odbycia podróży z powodu choroby ogólnej lub zakaźnej, niepełnosprawności lub z innych powodów lub zagraża **w stopniu większym niż nieznaczny zdrowiu i bezpieczeństwu innych pasażerów**;

19.1.3 **jego przewóz wymaga obecności osoby towarzyszącej**, ale podróżuje bez opieki, patrz punkt 14 niniejszych OWP;

19.1.4 nie zapłacił jeszcze **opłaty za przejazd** lub nie zapłacił jej w całości w momencie rozpoczęcia podróży i nie dokona natychmiastowej zapłaty pozostałej kwoty; nie narusza to praw wynikających z § 323 BGB, patrz punkt 3.2. niniejszych OWP dotyczący terminu płatności;

19.1.5. podał **nieprawidłowe lub niekompletne informacje** na temat klasy i typu przewożonego pojazdu i tym samym **pojazd** został błędnie zaklasyfikowany do niższej taryfy zgodnie z podstawowym cennikiem Scandlines, patrz punkt 13 niniejszych OWP;

19.1.6. podał **nieprawidłowe lub niekompletne informacje** o wielkości, wadze i ilości **ładunku specjalnego**, które wymagają między innymi w tym przypadku również zgody Scandlines na transport na uzgodnionych warunkach, patrz punkt 16 niniejszych OWP;

19.1.7. bezpieczeństwo pozostałych pasażerów jest w znacznym stopniu zagrożone przez uporczywe **nieprzestrzeganie przepisów** w sprawie przewozu zwierząt, bagażu podróжного lub ładunków specjalnych lub wielokrotnie nie przestrzega poleceń kapitana promu lub innego personelu

Scandlines, patrz punkt 11 niniejszych OWP;

19.1.8. odmawia przeprowadzenia jakichkolwiek działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa/**kontroli** wymaganych prawem na terenie odpowiedniego portu, jak i na promach;

19.1.9. Scandlines może również odmówić przewozu z powodów wynikających z zachowania pasażera (np. znaczna nietrzeźwość, awanturowanie się), z **przyczyn mających** związek z bagażem – w szczególności, jeżeli dalszy przewóz zagrażałby bezproblemowemu przewozowi promem (patrz ust. 10 niniejszych OWP) lub jeżeli

19.1.10. w momencie wypełniania wniosku o zawarcie umowy przewozu zostały podane nieprawdziwe informacje, w szczególności **wiek dziecka lub osoby małoletniej podróżującej bez opieki**, a decyzja Scandlines o przewiezieniu pasażera opierała się na tych informacjach (patrz. punkt 12 niniejszych OWP), lub jeżeli

19.1.11. przed dokonaniem rezerwacji przewozu pasażer został uprzednio powiadomiony na piśmie przez Scandlines, że od tego dnia Scandlines na postawie własnego uznania nie będzie już przewozić pasażera, ponieważ pasażer podczas **wcześniejszych przewozów naruszył** wspomniane punkty, w szczególności punkt 19.1.9, w związku z czym przewóz jest **niemożliwy**.

19.2. Jeśli Scandlines odmówi (**dalszego**) przewozu pasażera z wyżej wymienionych powodów, kapitan promu lub inny pełnomocnik Scandlines może **usunąć** pasażera **ze statku** na koszt pasażera w **następnym** (także nieplanowanym) porcie (zastosowanie ma odpowiednio punkt 18.1).

19.3. Wszelkie inne roszczenia odszkodowawcze i roszczenia o zwrot kosztów przysługujące Scandlines – w szczególności, ale nie wyłącznie, wynikające z punktu 9 (regulamin wjazdu), 13 (zwierzęta domowe) i 14 (bagaż podręczny) niniejszych OWP – pozostają nienaruszone.

## 20. Przedawnienie

20.1. Wszelkie roszczenia pasażera wobec Scandlines z tytułu śmierci lub obrażeń ciała pasażera albo utraty lub uszkodzenia bagażu zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 392/2009 ulegają przedawnieniu zgodnie z art. 16 rozporządzenia.

20.2. Wszelkie pozostałe roszczenia odszkodowawcze pasażera, z wyjątkiem roszczeń odszkodowawczych z tytułu utraty życia, uszkodzenia ciała lub zdrowia bądź z tytułu umyślnego lub rażącego zaniedbania obowiązków przez Scandlines, ulegają przedawnieniu **po upływie jednego roku** wraz z końcem roku, w którym powstało roszczenie a pasażer dowiedział się lub bez wystąpienia rażącego niedbalstwa powinien był się dowiedzieć o okolicznościach uzasadniających roszczenie oraz o osobie dłużnika..

## 21. Obowiązujące prawo; sąd właściwy; pozostałe informacje

21.1. Stosunek umowy pomiędzy pasażerem a Scandlines podlega wyłącznie **prawu niemieckiemu**.

21.2. W przypadku pozwów wnoszonych przez pasażerów/przeciwko pasażerom w rozumieniu przepisów niemieckiego kodeksu handlowego lub osób prawnych podlegających prawu publicznemu lub prywatnemu, które nie mają miejsca zamieszkania lub miejsca stałego pobytu w Niemczech lub w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej, lub których miejsce zamieszkania lub stałego pobytu nie jest znane w momencie wnoszenia pozwu, uzgadniana jest jurysdykcja sądów powszechnych w siedzibie Scandlines w Hamburgu jako pierwszej instancji.

21.3. Skargi i zażalenia

Jeśli mają Państwo krytyczne uwagi lub nie są Państwo zadowoleni z produktu lub usługi Scandlines, prosimy o kontakt na piśmie drogą e-mailową: [customerservice.germany@scandlines.com](mailto:customerservice.germany@scandlines.com). Prosimy podać dokładną przyczynę, miejsce i czas oraz, jeśli to możliwe, numer rezerwacji.

Komisja Europejska oferuje platformę internetowego systemu rozstrzygania sporów (OS), którą można znaleźć pod adresem

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Scandlines nie jest zobowiązana do udziału w postępowaniach przed organem arbitrażu konsumenckiego.

21.4. Nagłówki niniejszych OWP służą jedynie przejrzystości i nie mają znaczenia dla ich interpretacji.

W przypadku rozbieżności pomiędzy wersjami językowymi rozstrzygająca jest wersja w języku niemieckim.

Hamburg, czerwiec 2018

## Informacja dla pasażerów o ich prawach na morzu zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 392/2009

**Uwaga:** Zgodnie z art. 7 rozporządzenia (WE) nr 392/2009 Scandlines jest zobowiązana do udostępnienia tych informacji pasażerom przed opuszczeniem portu lub w momencie opuszczenia portu. Wskazane rozporządzenie reguluje odpowiedzialność przewoźnika za pasażerów, ich bagaż i pojazdy.

Rozporządzenie ma zastosowanie dla każdego przewozu międzynarodowego (tj. każdego przewozu w ramach umowy przewozu, gdy miejsce wyjazdu i miejsce przeznaczenia znajdują się w dwóch różnych państwach lub tylko w jednym państwie, gdy na podstawie umowy przewozu lub przewidzianej trasy port pośredni ma być w innym państwie członkowskim) oraz dla każdego transportu morskiego w obrębie jednego państwa członkowskiego, jeżeli

- Prom chodzi pod banderą państwa członkowskiego lub jest zarejestrowany w państwie członkowskim
- Umowa przewozu została zawarta w państwie członkowskim, lub
- Zgodnie z umową przewozu miejsce wyjazdu lub przeznaczenia znajduje się w państwie członkowskim

## Roszczenia pasażerów z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała

Za szkody spowodowane z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała w wyniku zdarzenia żeglugowego przewoźnik ponosi odpowiedzialność do wysokości 250 000 jednostek rachunkowych na pasażera, chyba że przewoźnik udowodni, że zdarzenie nastąpiło w wyniku wojny, wrogich działań, wojny domowej, powstania lub nadzwyczajnego, nieuniknionego i nieuchronnego zdarzenia naturalnego, lub zostało spowodowane umyślnie przez stronę trzecią. Jeżeli szkoda przekracza wspomnianą kwotę maksymalną, przewoźnik również ponosi odpowiedzialność w wyższej kwocie, chyba że udowodni, że zdarzenie powodujące szkodę nie nastąpiło z jego winy.

Przewoźnik odpowiada za szkodę spowodowaną śmiercią lub uszkodzeniami ciała podróżnego na skutek zdarzenia innego niż zdarzenie żeglugowe, jeżeli zdarzenie powodujące szkodę nastąpiło z winy przewoźnika. Ciężar udowodnienia winy spoczywa na powodzie.

Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu śmierci lub odniesionych obrażeń jest w każdym przypadku ograniczona do 400 000 jednostek rachunkowych na pasażera i zdarzenie.

### **Wypłata zaliczki**

Jeżeli pasażer poniósł śmierć lub odniósł uszkodzenia ciała w wyniku wypadku żeglugowego, przewoźnik wypłaca zaliczkę na pokrycie najpilniejszych potrzeb finansowych w ciągu 15 dni od ustalenia zasadności roszczenia osoby uprawnionej do odszkodowania.

W przypadku śmierci zaliczka ta wynosi co najmniej 21.000 euro. Zaliczka nie jest jednoznaczna z uznaniem odpowiedzialności.

Jeżeli otrzymujący zaliczkę nie był uprawniony do odszkodowania lub jeżeli zdarzenie powodujące szkodę nastąpiło w wyniku aktu wojny lub klęski żywiołowej lub zostało spowodowane celowo przez stronę trzecią lub skażeniem promieniotwórczym, bronią chemiczną, biologiczną, biochemiczną lub elektromagnetyczną lub atakiem hakerów, zaliczkę należy zwrócić przewoźnikowi. Jeżeli śmierć pasażera lub szkoda na jego osobie powstały z własnej winy pasażera lub jeśli przyczynił się do niej pasażer, zaliczkę należy zwrócić przewoźnikowi w całości lub w części.

## Opóźnienia w przewozie bagażu / utrata lub uszkodzenie bagażu lub pojazdów; bagaż podręczny

Przewoźnik odpowiada za szkody powstałe w wyniku utraty lub uszkodzenia bagażu podręcznego tylko w zawnionych przez niego przypadkach; w przypadku szkód powstałych w wyniku wypadku na morzu wina przewoźnika jest domniemana; to domniemanie może zostać obalone przez

przewoźnika. Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu podręcznego jest w każdym przypadku ograniczona do 2.250 jednostek rozrachunkowych na pasażera i rejs.

Przewoźnik odpowiada za szkody powstałe w wyniku utraty lub uszkodzenia bagażu innego niż podręczny, chyba że udowodni, że nie ponosi za to winy. Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu innego niż podręczny jest w każdym przypadku ograniczona do 3.375 jednostek rozrachunkowych na pasażera i rejs.

Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia pojazdów jest w każdym przypadku ograniczona do 12.700 jednostek rozrachunkowych na pojazd i rejs.

Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, złota, srebra, klejnotów, biżuterii, dzieł sztuki lub innych przedmiotów wartościowych, chyba że przedmioty te zostały zdeponowane u przewoźnika w celu bezpiecznego przechowania.

Przewoźnik i pasażer mogą uzgodnić, że przewoźnik będzie ponosił odpowiedzialność tylko po odliczeniu wkładu własnego, który w przypadku pojazdu nie może przekraczać 330 jednostek rozrachunkowych w przypadku utraty lub uszkodzenia innego bagażu 149 jednostek rozrachunkowych na pasażera; kwota ta będzie potrącana od kwoty szkody.

#### **Reklamacje dotyczące bagażu**

W razie uszkodzenia, opóźnienia, utraty lub zniszczenia bagażu pasażer powiadamia przewoźnika na piśmie. W przypadku widocznego z zewnątrz uszkodzenia bagażu podręcznego, zgłoszenia należy dokonać przed opuszczeniem promu lub w czasie opuszczania promu przez pasażera, w przypadku innego bagażu przed odbiorem lub podczas odbioru. W razie uszkodzenia bagażu, które nie jest widoczne z zewnątrz, lub jego zaginięcia zgłoszenie powinno zostać dokonane w ciągu piętnastu dni od dnia opuszczenia promu lub wydania bagażu albo od dnia, w którym taki odbiór bagażu powinien nastąpić. Pisemne zgłoszenie nie jest wymagane, jeżeli stan bagażu został wspólnie ustalony lub sprawdzony przez strony w chwili jego odbioru.

Po upływie powyższych terminów przyjmuje się, że pasażer otrzymał bagaż w stanie nieuszkodzonym.

#### **Współwina**

Jeżeli przewoźnik udowodni, że śmierć lub uszkodzenie ciała pasażera albo utrata lub uszkodzenie jego bagażu nastąpiły z winy pasażera lub jest on współwinni, sąd rozpatrujący sprawę może zgodnie z prawem krajowym, całkowicie lub częściowo zwolnić przewoźnika z odpowiedzialności.

#### **Roszczenia odszkodowawcze wobec ubezpieczyciela**

Roszczenia o odszkodowanie objęte ubezpieczeniem lub innym zabezpieczeniem finansowym na mocy niniejszego artykułu można dochodzić bezpośrednio przeciwko ubezpieczycielowi lub osobie udzielającej innej gwarancji finansowej, maksymalnie do kwoty 250.000 jednostek rozrachunkowych na pasażera i zdarzenie.

#### **Przedawnienie**

Roszczenia odszkodowawcze z tytułu śmierci pasażera lub uszkodzenia ciała pasażera albo utraty lub uszkodzenia bagażu przedawniają się po upływie dwóch lat. Rozpoczęcie okresu przedawnienia może się różnić w zależności od roszczenia.

[1]"jednostka rozrachunkowa" oznacza Specjalne Prawo Ciągnięcia Międzynarodowego Funduszu Walutowego i stanowi sztuczną jednostkę walutową. Wartość euro w stosunku do Specjalnego Prawa Ciągnięcia określa się zgodnie z metodą obliczania stosowaną przez Międzynarodowy Fundusz Walutowy do celów przeprowadzenia jego operacji i transakcji w dniu zakończenia transportu/przybycia do miejsca przeznaczenia, por. art. 9 załącznika I do rozporządzenia (WE) 392/2009.

[2] Zdarzenia żeglugowe zgodnie z niniejszym rozporządzeniem to: rozbicie się statku, wywrócenie do góry dnem, zderzenie lub wejście na mieliznę statku, wybuch, pożar na statku lub uszkodzenie statku.

[3] W myśl niniejszego rozporządzenia jednostkami rozrachunkowymi są Specjalne Prawa Ciągnięcia (SDR) Międzynarodowego Funduszu Walutowego i stanowią sztuczną walutę.