

**Ogólne warunki rezerwacji biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora SMYRIL LINE**

## **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 numery paszportów wszystkich podróżnych
- 1.6 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.7 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. kuszeta- podział wg. płci, kabina danej kategorii)
- 1.8 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 (zaokrętowania) 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 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 paszportu otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejsiem, najpóźniej 1 godz. przed odpłynięciem 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 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 3 godz. przed rejsiem, najpóźniej 90 min przed odpłynięciem promu. W przypadku odprawy dla pojazdów dostawczych wymaga się przyjazdu do portu na min 10 – 8 godzin przed wypłynięciem promy w celu sprawdzenia ładunku oraz odprawy celnej, która jest w gestii kierowcy. W przypadku niedopełnienia odprawy celnej PETPOLONIA ani Armator nie ponosi odpowiedzialności za brak wjazdu na prom i nie skorzystania z biletu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: paszport oraz bilet. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.
- 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 stawia 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.

3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

#### **4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY**

4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego.

4.2 Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. sztorm, awarie, strajki, stan wyjątkowy itp.)

4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z wykupionymi świadczeniami, opłatami portowymi i paliwowymi,

4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie, chyba że opłacono je przy wcześniejszej rezerwacji.

4.5 Do ceny katalogowej doliczana jest opłata rezerwacyjna 10 euro za osobę za zakup biletu tylko w 1 stronę.

4.6 Do ceny katalogowej należy doliczyć opłaty paliwowe i regionalne określone przez Armatora na zapytanie w PETPOLONIA (stawki zmienne)

4.7 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej.

4.8 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi na każdy rejs zgodnie z warunkami danej oferty. Oferty specjalne posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany.

4.9 PETPOLONIA do każdej anulacji biletu pobiera dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 45 EURO.

#### **5. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH**

5.1. Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, inne zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów i ładunku.

5.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw na rynkach światowych, itp.

5.3 W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.

5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony, hotele, parkingi, rekompensaty za utracone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.

5.5 Armator informuje wszystkich pasażerów, iż rejsy na Islandię będą odbywać się cały rok w miarę dogodnych warunków atmosferycznych. W okresie od października do kwietnia podróżujący pasażerowie odbywają rejs na własną odpowiedzialność, Armator nie ponosi odpowiedzialności w przypadku, gdy prom przyplynie na Wyspy Owcze, a złe warunki pogodowe uniemożliwią mu dalszą podróż. Wówczas pasażerowie na własny koszt będą musieli oczekiwać na pierwszy dostępny rejs do portu docelowego. Osoby, które będą chciały w takiej sytuacji zakupić na własny koszt bilet lotniczy, nie będą miały możliwości ubiegać się o zwrot do Armatora zarówno o bilet promowy jak i lotniczy. W przypadku wyboru biletu lotniczego Armator zobowiązuje się do dostarczenia do portu docelowego pojazdu pierwszym dostępnym rejssem.

5.6 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany portu wypłynięcia jak i przyplłynięcia, w sytuacjach kiedy warunki atmosferyczne czy inne nadzwyczajne uniemożliwiają podróż z wyznaczonego w rozkładzie rejsów portu. W takich sytuacjach Armator nie dokonuje zwrotów jakichkolwiek poniesionych przez Klienta kosztów, zmiany bowiem wynikają z troski o bezpieczeństwo pasażerów, załogi i przewożonych ładunków. Na Wyspach Owczych zastępczymi portami mogą być: Klaksvík lub Kollafjörður, w Danii: Frederikshavn, Esbjerg lub Hanstholm.

5.7 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 przesłania na 30 dni przed rejssem listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer paszportu oraz podział na miejsca kabinowe.

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 dostawcze typu van, minibus „blaszak”, „plandeka”, tir, ciągnik z naczepą, autolaweta, puste pojazdy bez kierowców, i inne. Pojazdy nie mogą zawierać

ładunków niebezpiecznych, które w świetle prawa morskiego oraz prawa państwa docelowego nie są dopuszczane do transportu drogą morską. Cena biletu kalkulowana jest w zależności od gabarytów pojazdu oraz rodzaju ładunku. W cenę wliczony jest 1 kierowca, który otrzymuje miejsce w kabinie oraz posiłki na czas trwania rejsu. Dodatkowy kierowca dodatkowo płatny. Zezwala się na transport w jednym pojeździe max. 2 kierowców. Rezerwacje dokonuje się z wyprzedzeniem min 2 tygodni przed planowanym rejsem.

- 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 voucher/bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę [www.promy.pl](http://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

Armator sprzedaje bilet w taryfach standardowych. Jeśli na rejs przewidziana jest jakaś oferta specjalna określona jest ona odrębnymi warunkami rezerwacji i anulacji. Ilość ofert specjalnych jest zawsze w limitowanej ilości. Oferty specjalne nie podlegają anulacji!

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci 0-2 lat podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka własnego miejsca do leżenia Armator nalicza opłatę.
- 8.2 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 2 lat lub matka jadąca z synem lub ojciec jadący z córką mają obowiązek wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, nie można wykupić podróży w kuszetach lub dzielić kabinę 4 osobową z obcymi osobami.
- 8.3 Dzieci w wieku od 3 do 11 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem. Od dzieci pobierana jest opłata rezerwacyjna i turystyczna zgodna z cennikiem. Każde dziecko musi mieć swoje miejsce leżące.
- 8.4 Dzieci w wieku od 12 do 15 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem. Od dzieci pobierana jest opłata rezerwacyjna i turystyczna zgodna z cennikiem. Każde dziecko musi mieć swoje miejsce leżące.
- 8.5 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 8.6 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. W przypadku rejsu dziecka 16-18 lat wymagana jest zgodna potwierdzona notarialnie w języku angielskim.

## 9. BAGAŻ

- 9.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne.
- 9.2 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. Armator zezwala na posiadanie bagażu do 50 kg na osobę.
- 9.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach.
- 9.4 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów niedozwolonych na Wyspach Owczych czy Islandii.
- 9.6 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

## 10. KABINY

- 10.1 Armator na rejs nakłada obowiązek wykupienia dla każdej podróżującej osoby miejsca leżącego w kabinie lub kuszecie (dostępne jedynie w średnim i wysokim sezonie).
- 10.2 Kuszety są 6-osobowe bez łazienki, bez pościeli, za dodatkową opłatą można ją wynająć na recepcji. Kuszety przydzielane są według płci. Dla osoby podróżującej z miejscem w kuszecie dodatkowo przydzielany jest posiłek: 2 posiłki w drodze na Islandię, 1 w drodze na Wyspy Owcze.
- 10.3 Kabiny 4-osobowe są z pełnym węzłem sanitarnym i też przydzielane na miejsca w kabinie z podziałem na płeć, bez posiłku.
- 10.4 W przypadku podróży 1 osoby Armator zezwala jedynie na podróż w kabinie 2-os. z oknem lub z miejscem w kabinie 4-osobowej lub w kuszecie.
- 10.5 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 2 lat lub matka jadąca z synem lub ojciec jadący z córką mają obowiązek wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, nie można wykupić podróży w kuszetach lub dzielić kabinę z obcymi osobami.

10.6 W przypadku chęci zakupienia całej kuszety 6-osobowej w kuszecie muszą podróżować minimum 3 osoby. Za dodatkowo niewykorzystane miejsca pobierana jest opłata. W cenie całej kuszety osoby nie otrzymują posiłku.

#### 11. ZWIERZĘTA DOMOWE

Armator oferuje transport zwierząt na Wyspy Owce zgodnie z wymogami weterynaryjnymi danego kraju. Psa/kota można przewieźć jedynie w specjalnie przygotowanych do tego celu klatkach, ograniczona ilość: 2 duże klatki: 80 cm (W) x 115 cm (H) x 130 cm (D) 6 mniejszych klatek: 80 cm (W) x 55 cm (H) x 130 cm (D)

**Na Islandię NIE ZEZWALA SIĘ NA TRANSPORT ZWIERZĄT!!!**

#### 12. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

12.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO

12.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.

12.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dokumentu tożsamości, paszportu.

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

13.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN

13.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

#### 14. ZAGUBIENIE BILETU

14.1 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 Istnieje możliwość zaliczkowania rezerwacji jeśli bilet kosztuje więcej niż 400 euro. Wówczas aby zarezerwować bilet należy wpłacić ok. 30% z wartości biletu - tytułem zaliczki. Na 45 dni przed rejsem następuje przeliczenie całości biletu według aktualnego kursu waluty z dnia dopłaty i po odjęciu kwoty zaliczki należy dopłacić całość przelewem lub kartą płatniczą w określonym terminie.

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

#### 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](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 09:00 – 17:00. W sobotę i niedzielę biuro nie ma możliwości dokonać zmian, biuro Armatora nie pracuje.

#### 16.1 WARUNKI ZMIANY BILETU PROMOWEGO (indywidualny)

16.1.1 W przypadku zmiany rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia pobiera się 30 EURO\*\* za zmianę plus dopłaty do różnicy w cenie biletu po zmianie.

16.1.2 Zmiana zgłoszona 30 – 8 dni przed wypłynięciem pobiera się 54 EURO\*\* za zmianę plus dopłaty do różnicy w cenie biletu po zmianie. Jeśli zmianie ulega ilość osób na niższą lub zmiana kabiny na niższego standardu lub zmiana gabarytów pojazdu – gdzie cena biletu będzie niższa, Armator do kosztów zmiany pobiera dodatkowo jeszcze opłatę za anulację zgodnie z warunkami anulacji.

16.1.3 Zmiana zgłoszona 7 - 5 dni przed wypłynięciem pobiera się 110 EURO\*\* za zmianę plus dopłaty do różnicy w cenie biletu po zmianie. Jeśli zmianie ulega ilość osób na niższą lub zmiana kabiny na niższego standardu lub zmiana gabarytów pojazdu – gdzie cena biletu będzie niższa, Armator do kosztów zmiany pobiera dodatkowo jeszcze opłatę za anulację zgodnie z warunkami anulacji.

16.1.4 Zmiana zgłoszona poniżej 5 dni przed wypłynięciem pobiera się 160 EURO\*\* za zmianę plus dopłaty do różnicy w cenie biletu po zmianie. Jeśli zmianie ulega ilość osób na niższą lub zmiana kabiny na niższego standardu lub zmiana gabarytów pojazdu – gdzie cena biletu będzie niższa, Armator do kosztów zmiany pobiera dodatkowo jeszcze opłatę za anulację zgodnie z warunkami anulacji.

16.1.5 Zmiana danych Pasażerów wiąże się z opłatą administracyjną w wysokości 30 EURO.

**\*\* PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W BILECIE POBIERA DODATKOWĄ OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 45 EURO NIEZALEŻNIE OD DNIA ZGŁOSZENIA ZMIANY.**

## **16.2 WARUNKI ZMIANY PAKIETÓW TURYSTYCZNYCH Z POBYTEM LUB Z HOTELEM:**

W przypadku zmiany rezerwacji zawierających pakiet pobytowy do cen za zmianę biletu promowego (16.1) doliczana jest dodatkowa opłata za zmianę w wysokości 25 Euro za noc za pokój oraz dodatkowe koszty związane z ceną nowego biletu po zmianie. **KOSZTY ZMIANY USTALANE SĄ NA INDYWIDUALNE ZAPYTANIE – KAŻDE MIEJSCE NOCELGOWE USTALA INNE WARUNKI ZMIANY!**

## **16.3 WARUNKI ANULACJI BILETU PROMOWEGO (indywidualny)**

16.3.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia pobiera się 10% \*\* wartości biletu jednak nie mniej niż 40 EURO za każdą osobę zgłoszoną w bilecie

16.3.2 Anulacja na 30 – 15 dni przed wypłynięciem pobiera się 50% \*\* z wartości biletu, jednak nie mniej niż 40 euro za każdą osobę zgłoszoną w bilecie.

16.3.3 Anulacja na 14 dni – 8 dni przed wypłynięciem pobiera się 75% \*\* z wartości biletu

16.3.4 Anulacja poniżej 8 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia z wartości biletu na rzecz Armatora

**\*\* PETPOLONIA DO KOSZTÓW ANULACJI SMYRIL LINE POBIERA DODATKOWĄ OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 45 EURO ZA BILET NIEZALEŻNIE OD DNIA ZGŁOSZENIA ANULACJI.**

## **16.4 WARUNKI ANULACJI PAKIETÓW TURYSTYCZNYCH Z POBYTEM:**

16.4.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia pobierane jest 10% \*\* wartości wpłaconej za pakiet turystyczny, jednak nie mniej niż 90 EURO za każdą osobę, oraz 20 EURO za dobę za pokój.

16.4.2 Anulacja na 30 – 15 dni przed wypłynięciem – 50% \*\* potrącenia z wartości biletu oraz 50 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

16.4.3 Anulacja na 14 dni – 8 dni przed wypłynięciem – 75% \*\* potrącenia z wartości biletu oraz 50 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

16.4.4 Anulacja poniżej 8 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia

**\*\* PETPOLONIA DO KOSZTÓW ANULACJI SMYRIL LINE PAKIETY TURYSTYCZNE POBIERA DODATKOWĄ OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 45 EURO ZA BILET NIEZALEŻNIE OD DNIA ZGŁOSZENIA ANULACJI**

16.4.5 Uwaga Armator zastrzega sobie jednak prawo do zmiany kosztów anulacji w zależności od wykupionego pakietu i rodzaju zakwaterowania, jeśli obiekt wynajmujący pokoje naniesie wyższe opłaty za zmiany czy anulację.

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

**16.6** Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, może wykorzystać bilet na powrót zgodnie z zakupionym biletem.

**16.7** Jeżeli Klient chciałby dokonać zmiany terminu na kolejny rok, Armator nie zezwala na tego typu zmiany. Zakupiony bilet w roku 2022 należy wykorzystać do 31.12.2022 r.

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

**16.9** W przypadku zakupienia pakietu turystycznego Armator/Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z powodu braku wymaganego minimum uczestników. Może nastąpić to jednak nie później niż na 14 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wymagana ilość uczestników podawana jest przy dokonywaniu rezerwacji pakietu. Z powodów niezależnych od Armatora/Organizatora (decyzje władz państwowych, działania niezależnych stron trzecich, działanie siły wyższej, itp.) impreza może być odwołana w każdym czasie. W takiej sytuacji Klient otrzymuje pełny zwrot wpłaconej kwoty i nie przysługuje mu prawo do odszkodowania.

Organizator zastrzega sobie prawo również do zmian miejsca zbiórki uczestników imprezy ale w czasie określonym w pakiecie poinformuje o ewentualnych zmianach. Zbiórka uczestników następuje w dniu wyjazdu w miejscu określonym przez Armatora/Organizatora (docelowy dworzec wyjazdu, lotnisko, terminal promowy itp.).

**16.10** Armator w przypadku anulacji pakietu turystycznego lub zorganizowanej imprezy ze względu na małą liczbę uczestników proponuje realizację imprezy w innym terminie, Klient ma prawo do skorzystania z innej oferty Armatora jednak wszelkie różnice w cenie pokrywa Klient na własny koszt.

## 17 USŁUGI MEDYCZNE

- 17.1 Na pokładzie promu nie ma lekarza pokładowego.
- 17.2 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.
- 17.3 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. Kobieta w ciąży powyżej 6 miesięcy odbywa rejs na własną odpowiedzialność. Nie ma prawa ubiegać się o jakiegokolwiek zadośćuczynienia, odszkodowania za ewentualne poniesione straty, szkody powstałe na skutek odbytego rejsu.

## 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 Wysokość odszkodowania ustalana jest indywidualnie zgodnie z warunkami Armatora i ubezpieczyciela dostępna w siedzibie Smyril- Line na zapytanie.
- 18.7 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](mailto:info@petpolonia.pl)