

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora **STENA LINE**

1. PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydialnymi 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 rejsem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów jest poinformowanie Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i Armator nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
 - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na inny rejs czy inne linie, itp.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu, 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 rejsem, najpóźniej 30 min przed odplynięciem promu.
 - 3.3.2 Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami w porcie do punktu odpraw „check-in” zgodnie z klasyfikacją danego pojazdu (osobowy, kamper, autobus, cargo). Przy odprawie należy okazać ważny dokument tożsamości lub paszport każdego pasażera oraz bilet na prom, na którego podstawie otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejsem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu lub podania numeru biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny dostępny rejs z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą .
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego.
- 4.2 Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. sztorm, awarie, strajki, 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. Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływani” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie, chyba że oferta stanowi inaczej. Opcja posiłków jest dodatkowo płatna w zależności od wybranej opcji w „POSILKI”
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej.
- 4.6 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA

5. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

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

6. RODZAJE BILETÓW

- 6.1. BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, dla podróżujących samochodem osobowym, kempingowym lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne. Armator dopuszcza w tej taryfie transport małych busów, których masa całkowita nie przekracza 3,5 tony lub 12 m dł ale tylko na trasie z Gdyni do Karlskrony. Zezwala się na rezerwację max do 9 osób w 1 pojeździe w 1 bilecie. Pojazdy należy zgłosić podczas rezerwacji. W stosownych przypadkach, należy również zgłosić dodatkowe bagażniki dachowe, rowery itp. Pojazdy te może obejmować opłata dodatkowa. Aby uniknąć wątpliwości, vany zdefiniowane są jako pojazdy przeznaczone do użytku komercyjnego z zabudowaną (lub częściowo zabudowaną) tylną częścią i/lub miejscem na przewóz towarów. Vany należy zgłosić w momencie rezerwacji. Vany na bazie samochodu osobowego zdefiniowane są jako vany powstałe na bazie samochodu osobowego z częściowo zabudowaną tylną częścią i mogą zostać ujęte w rezerwacji jako samochody osobowe zgodnie z ich wymiarami. Minibusy są zdefiniowane jako pojazdy z liczbą siedzeń pasażerskich od 9 do 16 i siedzeniem kierowcy. W przypadku przewożenia towarów w celach komercyjnych obowiązują stawki Cargo!
- 6.2. BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 15 pasażerów z 1 pojazdem lub bez. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Armator wymaga listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, na min 7 dni przed rejsem. W przypadku wykupienia kabin dla grupy na liście pasażerskiej należy dokonać podziału miejsc kabinowych i przypisać osoby do rodzaju danej kabiny.
- 6.3. Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.4. Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydane w biurze podróży u Agenta lub numer rezerwacji z biletu.
- 6.5. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.6. 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 3 taryfach, w zależności od wybranej trasy. Każda z nich posiada odrębne warunki rezerwacji i anulacji:

- 7.1. ECONOMY- warunki: najniższa cena biletu, płatność w momencie dokonywania rezerwacji, opłata manipulacyjna za zmianę rezerwacji, opłata za anulowanie: 100% wartości rezerwacji (w tym usług dodatkowych). Opłaty portowe i opłata ekologiczna nie podlegają rabatom. Rezerwacja musi zostać opłacona jak najszybciej ceny płynne, zmieniają się w zależności od popytu.
- 7.2. FLEXI - warunki: płatność w momencie dokonywania rezerwacji, brak opłat manipulacyjnych za zmianę rezerwacji, obowiązuje jedynie dopłata do wartości nowego biletu. Opłata za anulowanie rezerwacji zgodnie z warunkami anulacji. Cena zawiera opłaty portowe oraz opłatę ekologiczną. Opłaty portowe i opłata ekologiczna nie podlegają rabatom. Rezerwacja musi zostać opłacona jak najszybciej ceny płynne, zmieniają się w zależności od popytu.
- 7.3. PREMIUM - warunki: płatność w momencie dokonywania rezerwacji, brak opłat manipulacyjnych za zmianę rezerwacji, obowiązuje jedynie dopłata do wartości nowego biletu. Opłata za anulowanie rezerwacji zgodnie z warunkami anulacji, priorytetowy zjazd z pokładu, śniadanie, cena zawiera opłaty portowe oraz opłatę ekologiczną. Opłaty portowe i opłata ekologiczna nie podlegają rabatom. Zmiana rezerwacji: możliwa nawet w dniu wypłynięcia (zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacje ceny, różnice należy dopłacić). Oferta dostępna tylko na wybrane trasy. Opłata za obsługę (dokonanie lub zmiana rezerwacji) jest bezzwrotna. Warunkiem priorytetowego zjazdu z promu jest dokonanie odprawy samochodowej na minimum 1 godzinę przed planowanym wypłynięciem promu. Prosimy wziąć pod uwagę czas oczekiwania na odprawę.

8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1. Dzieci poniżej 3 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży dziecka do 3 lat na rejsy nocne należy wykupić miejsce leżące również dla niego.
- 8.2. Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora.
- 8.3. Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż dzieci od 16 do 17 lat w przypadkach wyjątkowych, należy wówczas przedstawić zaświadczenie od rodziców lub opiekuna potwierdzone notarialnie.
- 8.4. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

9. BAGAŻ

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

10. KABINY/ DODATKOWE ŚWIADCZENIA

- 10.1 Wszystkie podane ceny są za całą kabinę.
- 10.2 Amator wymaga wykupienia kabiny na wszystkie rejsy nocne.
- 10.3 Armator dysponuje różnego typu kabinami w zależności od wybranego rejsu. Z reguły są to kabiny 2 lub 4 osobowe z pełnym węzłem sanitarnym z łózkami pojedynczymi lub piętrowymi do wyboru z oknem lub bez okna.
- 10.4 Odprawa priorytetowa jest usługą przeznaczoną dla pasażerów pieszych. Na początku do odprawy zostanie poproszona grupa pasażerów z wykupioną usługą odprawy priorytetowej. Aby skorzystać z usługi, należy ją wykupić dla wszystkich pasażerów podróżujących wspólnie w ramach jednej rezerwacji. Opłatę pobiera się również za dzieci i niemowlęta. Usługę można wykupić podczas dokonywania rezerwacji przez Internet w polu „UWAGI” lub w opcji „USŁUGI” należy wpisać informację lub w kasie terminalu promowego przed rozpoczęciem odprawy. Uwaga: Warunkiem skorzystania z usługi jest stawienie się do odprawy nie później niż na 60 minut przed odpięnięciem. Obowiązują zwykłe zasady anulowania i zwrotów właściwe danej taryfie, w której zakupiono bilet (Economy lub Flexi). Usługa jest limitowana.
- 10.5 Usługa późnego wymeldowania z kabiny oznacza, że w kabinie można pozostać do momentu ogłoszenia dopłynięcia do portu. Bez tej usługi należy opuścić kabinę 1,5 godziny przed dopłynięciem. Usługę można wykupić podczas rezerwacji przez Internet w polu „UWAGI” należy wpisać informację lub w opcji „USŁUGI” zatwierdzić, albo w kasach terminala promowego przed odprawą. Usługę możesz także nabyć w recepcji na pokładzie w trakcie podróży. Liczba kabin objętych usługą jest ograniczona.

11. ZWIERZĘTA DOMOWE

- Na linii Gdynia - Karlskrona przewóz zwierząt domowych jest możliwy za opłatą. Pasażerowie, którzy zechcą wziąć na pokład zwierze domowe, muszą wykupić jedną ze specjalnych kabin do przewozu pasażerów ze zwierzętami (maksymalnie 3 zwierzęta w kabinie). UWAGA! Ilość takich kabin jest ograniczona! Właściciel zwierzęcia przed zrobieniem rezerwacji i wejściem na pokład jest zobowiązany do dokonania wszelkich wymaganych szczepień oraz badań związanych z przepisami Unii Europejskiej dotyczącymi zdrowia transportowanych zwierząt. Przez cały okres rejsu za konsekwencje zachowania zwierzęcia odpowiedzialny jest właściciel. Podczas pobytu na pokładach, gdzie znajdują się inni pasażerowie (w tym pokład samochodowy), psy bezwzględnie muszą mieć założony kaganiec! Przez pokłady pasażerskie (w tym pokład samochodowy) psy muszą być prowadzone na smyczy! W przypadku nieuzyskania pozwolenia na przekroczenie granicy w Karlskronie należy wykupić podróż powrotną promem (w tym również dla przewożonych zwierząt).
- 11.1 Na linii Sasinittz– Trelleborg zezwala na przewóz zwierząt domowych bezpłatnie. Zwierze przebywa w samochodzie lub przyczepie kempingowej. Pasażerowie piesi nie mogą podróżować z psem/kotem tylko zmotoryzowani. Każde zwierze musi być na smyczy i w kagańcu. W każdym wypadku należy zapewnić, by zabierane w podróż zwierzęta były pod stałym nadzorem właściciela.
- 11.3 Na linii Rostock – Telleborg zezwala się na przewóz zwierząt domowych bezpłatnie, ale obowiązkowe jest wykupienie specjalistycznej kabiny.
- 11.4 Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi.
- 11.5 Do odprawy ze zwierzęciem należy zgłosić się do punktu odpraw gdzie w pierwszej kolejności sprawdzane są dokumenty zwierzęcia.
- 11.6 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.7 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).

12. CAMPING NA POKŁADZIE

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

13. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 12.1 Walutą obowiązującą na promach jest PLN, SEK, 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.

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

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

15. ZAGUBIENIE BILETU

- 15.1 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.

16. WARUNKI PŁATNOŚCI

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

17. ANULACJE I ZMIANY

- Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl
- Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 9:30 – 18:00.
- 17.1 Z tytułu anulowania lub zmiany rezerwacji pobierane są następujące opłaty:

17.1.1 Taryfa Economy

Opłaty za zmianę rezerwacji

Zmiana daty, godziny wypłynięcia lub kierunku podróży powoduje nową kalkulację ceny.

Opłata za każdorazową zmianę wynosi 210 zł (przejazd z pojazdem, z wyjątkiem roweru) lub 40 zł (piesi oraz piesi z rowerem).

Jeżeli w rezerwacji dokonano zmian, różnicy w cenach nie zwraca się, nawet jeżeli dokonano zmiany na składowe o niższej cenie (dotyczy: terminu i rodzaju rejsu, rodzaju i wysokości pojazdów, przyczep, pasażerów, kabin).

Jeżeli zmieniono rezerwację na rejs o wyższej cenie, należy uiścić dopłatę wynikającą z różnicy cen rejsów. Dodatkowo mogą zostać naliczone inne opłaty związane ze zmianą: opłata za zmianę godziny, daty, kierunku rejsu lub linii promowej w rezerwacji w taryfie Economy oraz opłata za obsługę przez konsultanta (jeżeli zmian dokonano mailowo).

Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy ze zmienianych rejsów.

Opłaty za anulowanie rezerwacji

Koszty anulowania rezerwacji wynoszą 100% jej wartości (włącznie z usługami dodatkowymi jak kabiny i posiłki).

Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy z anulowanych rejsów.

Niestawienie się we właściwym czasie do odprawy biletowej lub niezyskanie pozwolenia na wypłynięcie skutkuje anulowaniem rezerwacji bez zwrotu kosztów.

17.1.2 Taryfa Flexi:**Opłaty za zmianę rezerwacji**

Zmiana daty, godziny wypłynięcia lub kierunku podróży powoduje nową kalkulację ceny. Jeżeli zmieniono rezerwację na rejs o niższej cenie, zwraca się różnicę w cenach rejsów. Jeżeli zmieniono rezerwację na rejs o wyższej cenie, należy uiścić dopłatę wynikającą z różnicy cen rejsów. Dodatkowo może zostać naliczona opłata za obsługę przez konsultanta (jeżeli zmian dokonano mailowo). Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy ze zmienianych rejsów.

Opłaty za anulowanie rezerwacji

Do 24h przed wypłynięciem 12,00 PLN opłaty manipulacyjnej. Poniżej 24 godzin do 2 godzin przed wypłynięciem koszty wynoszą 50% wartości całego biletu, włącznie z usługami dodatkowymi jak posiłki i kabiny.

Koszty anulowania rezerwacji wynoszą 100% jej wartości (włącznie z usługami dodatkowymi jak posiłki i kabiny) poniżej 2 godzin przed wypłynięciem.

Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy z anulowanych rejsów. Niestawienie się we właściwym czasie do odprawy biletowej lub niezyskanie pozwolenia na wypłynięcie skutkuje anulowaniem rezerwacji bez zwrotu kosztów.

17.1.3 Taryfa Premium**Opłaty za zmianę rezerwacji**

Zmiana daty, godziny wypłynięcia lub kierunku podróży powoduje nową kalkulację ceny. Jeżeli zmieniono rezerwację na rejs o niższej cenie, zwraca się różnicę w cenach rejsów. Jeżeli zmieniono rezerwację na rejs o wyższej cenie, należy uiścić dopłatę wynikającą z różnicy cen rejsów. Dodatkowo może zostać naliczona opłata za obsługę przez konsultanta (jeżeli zmian dokonano mailowo). Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy ze zmienianych rejsów.

Opłaty za anulowanie rezerwacji

Do 2 godzin przed wypłynięciem 12,00 PLN opłaty manipulacyjnej.

Koszty anulowania rezerwacji wynoszą 100% jej wartości (włącznie z usługami dodatkowymi jak posiłki i kabiny) poniżej 2 godzin przed wypłynięciem.

Jeżeli w rezerwacji jest więcej niż 1 rejs (na przykład jest to podróż w dwie strony) opłaty pobiera się niezależnie za każdy z anulowanych rejsów.

Niestawienie się we właściwym czasie do odprawy biletowej lub niezyskanie pozwolenia na wypłynięcie skutkuje anulowaniem rezerwacji bez zwrotu kosztów.

17.1.4 Przejazdy grupowe

Anulacja:

- do dnia wpłaty zaliczki bez potrąceń.
- od dnia wpłaty zaliczki do 30 dni przed podróżą 10% wartości biletu;
- 29 - 15 dni przed podróżą: potrącenie 15% wartości biletu;
- 14 - 4 dni przed podróżą: potrącenie 50% wartości biletu;
- 3 dni lub mniej przed podróżą: potrącenie 100% wartości biletu.

Zmiana rezerwacji powoduje nową kalkulację ceny w zależności od terminu zgłoszenia zmiany. Różnice należy dopłacić.

17.1.5 Pakiety z hotelem

- do dnia wpłaty zaliczki bez potrąceń.
- od dnia wpłaty zaliczki do 30 dni przed podróżą 15% wartości biletu;
- 29 - 15 dni przed podróżą: potrącenie 50% wartości biletu;
- 14 - 7 dni przed podróżą: potrącenie 70% wartości biletu;
- od 6 lub mniej dni przed podróżą: potrącenie 100% wartości biletu.

Zmiana rezerwacji powoduje nową kalkulację ceny w zależności od terminu zgłoszenia zmiany. Różnice należy dopłacić.

17.1.6 Rejsy rozrywkowe i pakiety turystyczne

Anulacja:

- do 30 dni przed wypłynięciem - bez potrąceń;
- od 29 do 15 dni przed wypłynięciem – potrącenie 15% wartości biletu;
- od 14 dni do 1 dnia poprzedzającego podróż - potrącenie 50% wartości biletu;
- w dniu rozpoczęcia podróży - potrącenie 100% wartości biletu.

Zmiana rezerwacji powoduje nową kalkulację ceny w zależności od terminu zgłoszenia zmiany. Różnice należy dopłacić.

17.1.7 Pakiety z hotelem obejmujące zakwaterowanie na łodzi (noclegi w hotelu, domku letniskowym lub w innej formie zakwaterowania na terenie Skandynawii):

- do 30 dni przed podróżą bez potrąceń;
- 29 - 15 dni przed podróżą: potrącenie 25% wartości biletu;
- 14 - 7 dni przed podróżą: potrącenie 50% wartości biletu;
- od 6 lub mniej dni przed podróżą: potrącenie 100% wartości biletu.

Zmiana rezerwacji powoduje nową kalkulację ceny w zależności od terminu zgłoszenia zmiany. Różnice należy dopłacić.

17.1.8 Rejs sylwestrowy:

Anulowanie rezerwacji – potrącenia:

- od 1 października do 30 listopada: potrącenie 25% wartości biletu;
- od 1 grudnia: potrącenie 100% wartości biletu.

Kwota obciążenia z powodu anulacji rezerwacji (wyrażona procentowo) odnosi się do całkowitej ceny wyjazdu grupowego (wycieczki) przypadającej na jednego uczestnika wyjazdu grupowego, pomnożonej przez liczbę rezygnujących uczestników (w tym całej grupy).

17.2. Odwołanie imprezy

- 17.2.1 Stena Line może odwołać imprezę (co równoznaczne jest z rozwiązaniem Umowy) i dokonać pełnego zwrotu klientowi wpłat dokonanych z tytułu imprezy turystycznej, bez dodatkowego odszkodowania lub zadośćuczynienia, jeżeli:

- (1) Stena Line nie może zrealizować Umowy z powodu nieuniknionych i nadzwyczajnych okoliczności, z zastrzeżeniem obowiązku powiadomienia klienta o rozwiązaniu Umowy niezwłocznie przed rozpoczęciem imprezy, lub
 - (2) liczba osób, które zgłosiły się do udziału w imprezie, jest mniejsza niż minimalna liczba osób wymagana dla zorganizowania danej imprezy, a Stena Line powiadomiła klienta o rozwiązaniu Umowy nie później niż na
 - (a) 20 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej ponad 6 dni,
 - (b) 7 dni przed rozpoczęciem imprezy trwającej 2-6 dni,
 - (c) 48 godzin przed rozpoczęciem imprezy trwającej krócej niż 2 dni.
- 17.2.2. O ile co innego nie wynika wyraźnie z treści Umowy, oferty lub opisu danej imprezy, minimalna liczba uczestników wymagana dla zorganizowania danej imprezy obejmującej usługę przewozu autokarem wynosi 30 osób.
- 17.2.3. Stena Line może także odwołać imprezę z innych przyczyn nie dotyczących klienta. W każdym przypadku odwołania imprezy, Stena Line może zaoferować klientowi udział w imprezie zastępczej na warunkach uzgodnionych z klientem. W związku z odwołaniem imprezy Stena Line dokonuje pełnego zwrotu pobranych opłat i wpłat z tytułu imprezy turystycznej w terminie 14 dni od daty odwołania imprezy.
- 17.3 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów. Chyba że oferta określi inaczej.
- 17.4 Jeżeli Klient ma zakupiony bilet w 2 strony w dwóch różnych taryfach np. Economy i Flexi, bilet podlega warunkom zmiany i anulacji zgodnie z zakupioną taryfą.
- 17.5 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 14 dni od akceptacji przez Armatora.
- 17.6 Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego.

18 USŁUGI MEDYCZNE

- 18.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku.
- 18.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 18.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 18.4 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia leków. 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.

19 UBEZPIECZENIE

- 19.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 19.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII na określonych warunkach danego ubezpieczyciela.
- 19.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub jego zachowanie może powodować zagrożenie dla innych pasażerów.
- 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się na jednostce pływającej znajduje się na korytarzu każdego promu, w kabinach, recepcji oraz innych wyznaczonych miejscach. Na każdym promie w określonych miejscach na ekranach wyświetlana jest procedura postępowania w stanie zagrożenia i alarmu. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
- 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowanie od Przewoźnika, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 19.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład. Przy wjeździe i zjeździe z promu prosi się o zachowanie ostrożności i podporządkowanie obsłudze danego pokładu i postępowanie z jego wytycznymi.
- 19.7 Wszyscy uczestnicy imprez organizowanych przez Stena Line objęci są obowiązkowym, podstawowym ubezpieczeniem od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia na podstawie Umowy Generalnej Nr 51794 zawartej przez Stena Line z AXA Ubezpieczenia Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Chłodnej 51. Sumy ubezpieczeń w ramach podstawowego wariantu ubezpieczeń wynoszą odpowiednio: koszty leczenia wraz z assistance – 20.000 EUR; następstwa nieszczęśliwych wypadków – 2.000 EUR, bagaż podróży – 200 EUR. Szczegółowy opis zakresu i warunków ubezpieczenia podstawowego zawierają Ogólne Warunki Ubezpieczenia Podróży KONTYNTENTY zatwierdzone uchwałą Zarządu AXA nr 1/17/05/2017 z dnia 17.05.2017 r., stanowiące załącznik do niniejszych Warunków Imprez SLP, a także dostępne na stronach internetowych pod adresami: www.stenaline.pl, www.axa.pl oraz w biurach autoryzowanych agentów Stena Line i w kasach na terminalu promowym Stena Line w Gdyni. Zakres ochrony ubezpieczeniowej uczestnika imprezy nie obejmuje ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z imprezy lub jej przerwania oraz ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej uczestnika. W celu uniknięcia lub zminimalizowania kosztów anulowania rezerwacji imprezy zalecamy wykupienie dobrowolnego ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej w dowolnie wybranym przez Państwa towarzystwie ubezpieczeniowym. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji przez AXA w zakresie ubezpieczenia podróży AXA znajdują się na stronie www.axa.pl/reklamacje oraz w § 49 OWU Podróży KONTYNTENTY.

20 SKARGI I ZAŻALENIA:

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

21 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

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