

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora DFDS SEAWAYS

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, dojazdu, autostrady, itp.
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) 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 90 min przed rejsiem, najpóźniej 60 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. Na przeprawę Dunkierka – Dover, Calais – Dover należy zgłosić się do odprawy na 90 min przed rejsiem najpóźniej na 30 min. Na rejsy Kopenhaga – Oslo, Amsterdam – Newcastle i inne rejsy Armatora należy zgłosić się do odprawy na 2 godz. najpóźniej 60 min przed rejsiem.
- 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 zaokrętowania. Dla grup wymagana jest lista pasażerów do wglądu na terminalu promowym zawierające dane: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer dokumentu tożsamości, numer autokaru i telefony do pilota i kierowcy grupy.
- 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 z kodem kreskowym lub widocznym numerem rezerwacji.
- 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 żąda 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.
- 3.9 W przypadku kiedy bilet zostanie zakupiony w taryfach specjalnych określających biletem do 2 lub do 5 dni, w którym Pasażer wykorzysta tylko podróż w odniesieniu do trasy na pierwszym odcinku w bilecie 2-stronnym, będzie zobowiązany zapłacić różnicę między ceną biletu jednostronnego, a 2-stronnego jaka była stosowana w momencie dokonywania rezerwacji. Po wykonaniu podróży, Armator zastrzega sobie prawo do uzyskania od Pasażera poprzez Agenta lub bezpośrednio, dopłaty do całości biletu jednostronnego, który powinien być zakupiony przez Klienta. Świadome zakupienie biletu w 2 strony ze względu na niską cenę i wykorzystanie go w 1 stronę będzie obligowane dopłatą.

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.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. Są one dodatkowo płatne w zależności od dostępności na promie. Opcje posiłków można dodać do swojej rezerwacji zaznaczając wybrane w opcjach „Posiłki” podczas dokonywania rezerwacji.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej.
- 4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi na każdy rejs zgodnie z warunkami danej oferty. Oferty specjalne posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany.
- 4.7 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA
- 4.8 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA

5. ZMIANY W 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 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 zarejestrowane jako osobowe dla max 9 osób wraz z kierowcą.
- 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 listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer dokumentu tożsamości. Ma prawo również przeprowadzić kontrolę dokumentów pasażerów i ich bagażu. W przypadku wykupienia kabin dla grupy na liście pasażerskiej należy dokonać podziału miejsc kabinowych i przypisać osoby do odpowiedniej kabiny.
- 6.3. BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” do i powyżej 3,5 tony, pojazdy określone jako dostawcze w dowodzie rejestracyjnym, przyczepy kempingowe lub pojazdy z przyczepami, których całkowita długość przekracza 12 m dł. Bilet cargo ważny jest 10 dni od daty jego wystawienia na pierwszy dostępny rejs po przyjeździe kierowcy do portu wypłynięcia. Po przekroczeniu tego czasu i braku wykrywania Armator podczas odprawy nie będzie miał do niego wglądu i prawa do umożliwienia odprawy kierowcy i jego pojazdu. W takiej sytuacji należy wydłużyć ważność biletu przesyłając do Petpolonia zmiany, zgodnie z warunkami zmiany.

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

- 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 uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydane w biurze podróży u Agenta. Armator zezwala odprawę na podstawie okazanego samego numeru rezerwacji.
- 6.7. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE 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

Na trasach przez Kanał la Manche sprzedaje bilet w 2 taryfach, każda z nich posiada odrębne warunki rezerwacji i anulacji. PETPOLONIA zawsze podaje najniższą cenę w taryfie Economy.

- 7.1. ECONOMY – bilet w tej taryfie nie podlega anulacji. Liczba ofert w tej taryfie na każdy rejs jest limitowana. Armator dopuszcza dokonywanie zmian za opłatą (za wyjątkiem 1 osoby na którą wystawiony jest bilet). Bilet sprzedaje się na konkretną godzinę i w tym czasie musi być wykorzystany. Jeśli Klient zgłosi się do odprawy na rejs wcześniej lub później niż 2 godz. a na promie będą wolne miejsca, Klient będzie musiał dopłacić do stawki cenowej dostępnej na terminalu. Dodatkowo może zostać obciążony kosztami zmiany. Jeśli spóźnienie jest większe niż 2 godz. należy zakupić nowy bilet.
- 7.2. PREMIUM – bilet w tej taryfie podlega warunkom anulacji oraz zmianom (za wyjątkiem 1 osoby na którą wystawiony jest bilet). Taryfa jest dostępna na każdy rejs. W przypadku zmiany terminu lub godziny należy dopłacić do różnicy w cenie biletów. Nie pobiera się opłaty za zmianę. W przypadku jeśli cena biletu na zmieniony rejs jest wyższa należy dopłacić różnicę. Jeśli cena biletu po zmianie jest niższa Armator nie dokonuje zwrotu. Bilet ważny jest na przejazd na konkretną godzinę, na którą został zakupiony. Bilet aktywny jest przez 72 godziny przed i po wybranym rejsie co daje Klientowi możliwość skorzystania z rejsu najbliższego bez dodatkowych dopłat. Jeśli Klient zgłosi się do odprawy później niż 72 godz. należy zakupić nowy bilet na prom według stawek obowiązujących na terminalu. Bilet w tej taryfie podlega warunkom anulacji, więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1. Każde dziecko do 15 lat włącznie musi posiadać osobne miejsce do spania w kabinie rodziców. Zezwala się na maksymalnie 2 dzieci na każdą osobę dorosłą, o ile nie stwierdzono inaczej.
- 8.2. Jeżeli pasażer podróżuje sam z dzieckiem w wieku poniżej 4 lat, powinien on zarezerwować pojedynczą kabinę za odpowiednią dopłatą. Jeżeli pasażer podróżuje sam z dzieckiem w wieku 4-15 lat włącznie, powinien on zarezerwować kabinę dwuosobową.
- 8.3. Przez wzgląd na pozostałych pasażerów i bezpieczeństwo dziecka, nie zezwala się na podróżowanie dzieci poniżej 16 lat samym w kabinie dzielonej z innym pasażerem.
- 8.4. 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.
- 8.5. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

9. BAGAŻ

- 9.1. Towary handlowe (tj. próbki, narzędzia, meble, asortyment i podobne) przewożone w samochodach, wózkach bagażowych itd. podlegają opłacie zgodnie z taryfą cargo.
- 9.2. W każdej podróży wykupionej według Taryfy Standardowej, osoba dorosła może przewieźć bezpłatnie do 50 kg rzeczy osobistych (niezarejestrowany bagaż), natomiast dziecko do 25 kg. Pasażer jest odpowiedzialny za poinformowanie DFDS Seaways o bagażu/rzeczach osobistych przekraczających powyższe limity. DFDS Seaways nie ponosi odpowiedzialności za niewypełnienie powyższych wymagań przez pasażera. Na żądanie DFDS Seaways i/lub służb celnych, pasażerowie są zobowiązani do poinformowania o rodzaju i ilości posiadanego bagażu i/lub towarów handlowych. DFDS Seaways zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub zgłoszenia jako towar handlowy, za który należna jest opłata cargo, wszelkiego bagażu przewożonego niezgodnie z powyższymi warunkami. Dotyczy to w szczególności wszelkiego rodzaju bagażu przekraczającego dozwoloną ilość na jeden samochód oraz do towarów handlowych, które nie należą do pasażera lub przeznaczone są do dalszej sprzedaży/przetwarzania.
- 9.3. Pasażerowie zobowiązani są do zgłoszenia bagażu oraz towarów handlowych zgodnie z prawem obowiązującym w porcie docelowym. W przypadku, kiedy pasażer nie spełni warunków importu, władze mają prawo zatrzymać bagaż i/lub towar handlowy do czasu jego zgłoszenia do oclenia. Należy pamiętać, że wwóz bagażu i towarów handlowych wbrew regulacjom importowym jest przestępstwem karnym. DFDS Seaways nie ponosi odpowiedzialności za opłacenie jakichkolwiek cel lub kar nałożonych na pasażera.

- 9.4 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.
- 9.5 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach.
- 9.6 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.7 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.8 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

10. KABINY, DODATKOWE OPCJE

- 10.1 Wszystkie podane ceny są za całą kabinę.
- 10.2 Armator nie wymaga wykupienia kabiny na rejsy. Obowiązek nakładany jest jedynie na trasy gdzie rejs odbywa się nocą.
- 10.3 Na trasie z Dunkierki i Calais do Dover istnieje możliwość wykupienia miejsca w klasie pierwszej za dodatkową opłatą „Sea View Lounge”. To specjalnie wydzielone miejsce na promie, gdzie można skorzystać z wygodnych siedzeń z widokiem na morze, poczęstować się gorącymi lub zimnymi napojami, darmowe Wi-Fi, bezpłatna prasa. Opcje należy dodać podczas dokonywania rezerwacji w polu „Usługi”.
- 10.4 Możliwość priorytetowego wejścia na prom dla samochodów, których wysokość nie przekracza 2,4 m, Odprawą 1 godzinę lub więcej przed wypłynięciem. Liczba miejsc jest ograniczona i dostępna tylko dla osób dorosłych oraz dzieci powyżej 8 lat. Opcje należy dodać podczas dokonywania rezerwacji w polu „Usługi”.
- 10.5 Armator dysponuje na promach 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. Dostępne kabiny Lux, które w większości składają się z 2 pomieszczeń: sypialnia z łóżkiem małżeńskim i pokój dzienny z rozkładaną sofą oraz łazienka z pełnym węzłem sanitarnym.

11. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika Armatora w samochodzie lub przyczepie kempingowej. Pasażerowie piesi nie mogą podróżować z psem/kotem tylko zmotoryzowani.
- 11.2 Na trasach dłuższych dla każdego zwierzęcia należy wykupić specjalną klatkę umieszczoną na promie na pokładzie samochodowym. Każda klatka jest klimatyzowana i o odpowiedniej wielkości dla każdego zwierzęcia. 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 Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi.
- 11.4 Do odprawy ze zwierzęciem należy zgłosić się do punktu odpraw, gdzie w pierwszej kolejności sprawdzane są dokumenty.
- 11.5 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.6 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).

12. CAMPING NA POKŁADZIE

Armatore nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

13. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 13.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO
- 13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dokumentu tożsamości.

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

- 14.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN

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 10:00 – 18:00.

17.1 KOSZTY ANULACJI TARYFY ECONOMY:

- 17.1.1 Nie ma możliwości anulacji biletu po zakupie bilet nie podlega zwrotowi, niewykorzystany na czas przepada.

17.2 KOSZTY ANULACJI TARYFY PREMIUM:

TRASA DUNKIERKA / CALAIS – DOVER

- 17.2.1 Od momentu wykupienia biletu do 48 godz. przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje zwrot całego kosztu biletu.
- 17.2.2 Poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

17.3 KOSZTY ANULACJI BILETU MINI REJSY ORAZ INDYWIDUALNE PRZEPRAWY PROMOWE:

TRASA **Amsterdam (Ijmuiden) – Newcastle, Kopenhaga – Oslo, Karlshamn – Klaipeda, Kiel – Klaipeda, Kapellskär - Paldiski**

- 17.3.1 Od momentu wykupienia biletu lub nie pojawienie się na odprawę biletową - NO SHOW – 100% potrącenia.

17.4 KOSZTY ANULACJI BILETU GRUPOWEGO

TRASA **Amsterdam (Ijmuiden) – Newcastle, Kopenhaga – Oslo**

- 17.4.1 Od momentu wykupienia biletu do 30 dni przed rejsem 100% zwrotu za bilet.
- 17.4.2 Od 29-17 dni przed wypłynięciem anulacja mniej niż 50% uczestników grupy – bez opłaty; w przypadku anulacji więcej niż 50% uczestników grupy: 65 % potrącenia, nie mniej niż 40 euro za osobę w grupie.
- 17.4.3 Od 16-5 dni przed wypłynięciem anulacja mniej niż 10% uczestników grupy – bez opłaty; w przypadku anulacji więcej niż 10% uczestników grupy: 75 % potrącenia, nie mniej niż 40 euro za osobę w grupie.
- 17.4.4 Od 4 dni lub NO SHOW – 100% potrącenia z wartości biletu.

TRASA **Karlshamn – Klaipeda, Kiel – Klaipeda, Kapellskär - Paldiski**

17.4.5 Od momentu wykupienia biletu do 31 dni przed rejsem 100% zwrotu za bilet.

17.4.6 Poniżej 30 dni lub NO SHOW – 100% potrącenia z wartości biletu.

TRASA **Calais / Dunkierka – Dover:**

17.4.7 Od momentu wykupienia biletu do 31 dni przed rejsem 100% zwrotu za bilet.

17.4.8 Od 30 do 8 dni przed rejsem - 25 % potrącenia z wartości biletu.

17.4.9 Od 7 do 1 dnia przed rejsem – 50% potrącenia z wartości biletu.

17.4.10 Poniżej 1 dnia lub NO SHOW – 100% potrącenia z wartości biletu.

17.4.11 Rezerwacje na terminy oznaczone mianem WYSOKIEGO SEZONU w bilecie jedno lub dwustronnym poniżej 90 dni przed wypłynięciem nie podlegają anulacji – 100% potrącenia za bilet!

17.4.12 Nie ma możliwości zmiany biletu poniżej 8 dni, jedyna dopuszczalna zmiana to liczba pasażerów, lub długość autokaru.

17.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji indywidualnej uzależniona jest od wykupionej taryfy:

Dunkierka/Calais- Dover

Opłaty pobierane przez Armatora - zgłoszenie zmiany na min. 24 godz. przed rejsem w dni robocze	ECONOMY	PREMIUM
Zmiana terminu lub godziny rejsu, zmiana gabarytów pojazdu lub liczby zgłaszanych pasażerów, każda zmiana mająca wpływ na zmianę ceny.	35* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu przy bilecie w 1 stronę 70* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu przy bilecie w 2 strony	Dopłata do różnicy w cenie biletu
Zmiana danych pasażerów lub nr rejestracyjnego pojazdu	35* Euro za rezerwację	Bez opłat

UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 20 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

Amsterdam (Ijmuiden) – Newcastle, Kopenhaga – Oslo, Karlshamn – Klaipeda, Kiel – Klaipeda, Kapellskär – Paldiski

Opłaty pobierane przez Armatora - zgłoszenie zmiany na min. 24 godz. przed rejsem w dni robocze	ECONOMY
Zmiana terminu lub godziny rejsu, zmiana gabarytów pojazdu lub liczby zgłaszanych pasażerów, zmiana rodzaju kabin, każda zmiana mająca wpływ na zmianę ceny.	45* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu przy bilecie w 1 stronę 90* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu przy bilecie w 2 strony
Zmiana danych pasażerów lub nr rejestracyjnego pojazdu	35* Euro za rezerwację

UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 20 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

17.6 W przypadku zmiany w rezerwacji grupowej na trasach Amsterdam (Ijmuiden) – Newcastle, Kopenhaga – Oslo, Karlshamn – Klaipeda, Kiel – Klaipeda, Kapellskär – Paldiski koszty ustalane są w zależności od terminu dokonania zmiany na zapytanie w PETPOLONIA. Minimalny koszt to 35 Euro w 1 stronę tytułem opłaty manipulacyjnej. W przypadku zmiany danych pasażerów w zatwierdzonej liście pasażerskiej poniżej 14 dni przed wypłynięciem opłata za zmianę obowiązuje za zmianę obowiązującą w rezerwacji, a nie za zmianę każdej osoby. Anulowanie liczby pasażerów - obowiązują warunki anulacji w zależności od terminu zgłoszenia. Na trasie z Dunkierki / Calais do Dover nie ma możliwości zmian w przejazdach grupowych poniżej 8 dni przed przejazdem jedynie dopuszczane zmiany to liczba pasażerów, długość autokaru.

17.7 Koszt anulacji biletu CARGO to koszt 45 euro. Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 20 euro.

17.8 Nie ma możliwości zmian w biletach pasażerskich w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem.

17.9 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów. To samo dotyczy się przejazdów grupowych.

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

17.11 Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego z adnotacją pracownika biura Armatora.

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 medykamentów.

18.5 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.

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 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.
- 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.

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 zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim