

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora P&O FERRIES

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.
 - 2.1.2 rezerwacje hotelu, dojazdu, autostrady, itp.
 - 2.1.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętownia) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu w punkcie „check-in” w odpowiednim terminie. Przed podróżą radzimy aby zapoznać się z dojazdem do odpowiedniego terminala promowego. Należy pamiętać, aby wyjechać na prom zawsze wcześniej i mieć na uwadze utrudnienia mogące spotkać nas na drodze dojazdowej do portu: korki, roboty drogowe, itp. Należy pamiętać o zabraniu ważnego dokumentu tożsamości lub paszportu oraz biletu, który uprawnia do odprawy.
- 3.2 Po przyjeździe do terminala kieruj się znakami do przewoźnika promowego, na który masz zakupiony bilet. Na drogach dojazdowych kieruj się piktogramami pokazującymi jak dojechać do odpowiedniej dla siebie odprawy (piesi, samochody osobowe, autokary, cargo).
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania terminu odprawy przez pasażerów.
 - 3.3.1 Pasażerowie piesi odprawiani są zazwyczaj z budynku terminala lub innego miejsca wskazanego przez obsługę. Przed wejściem na prom należy zgłosić się do oprawy pasażersko-biletowej, gdzie na podstawie okazanego biletu i ważnego dokumentu tożsamości otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 1 godz. przed rejsiem, najpóźniej 30 min przed odplynięciem promu. Odprawa pasażerów pieszych odbywa się tylko na rejsy dzienne Calais-Dover: 06:45 - 21:45, Dover-Calais 08:25 - 19:15.
 - 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 na trasach Rotterdam/Zeebrugge - Hull należy zgłosić się na 4 godz. przed rejsiem, najpóźniej 90 min przed odplynięciem promu. Na przeprawę z Calais do Dover należy zgłosić się do odprawy na 90 min przed rejsiem najpóźniej na 30 min.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia. Dla grup wymagana jest lista pasażerów wypełniona zgodnie z wytycznymi Armatora – dostępne w PETPOLONIA.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowego 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 kolejnym dostępnym 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 przypadku, 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.

4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięcia i przepłynięcia 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 SAVER!!!**
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie, chyba że w ofercie określono inaczej. Posiłki są dodatkowo płatne w zależności od wybranej opcji. Posiłki można dodać do swojej rezerwacji w momencie rezerwacji wybierając z formularza „Posiłki” ilość bonów wybranego menu.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że w ofercie określono inaczej .
- 4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, zgodnie z warunkami danej oferty. Oferty specjalne posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany, zazwyczaj obowiązują warunki oferty SAVER.
- 4.7 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA
- 4.8 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA. Do cen CARGO doliczany jest VAT 23%

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

- 6.8. 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. Van prywatny do 3,5 T DMC przewożący bagaże tylko do użytku prywatnego właściciela (nie może to być towar komercyjny lub służący pracy zarobkowej) posiadający max. do 9 miejsc siedzących oraz niewielką przestrzeń ładunkową. Minibus to pojazd zarejestrowany od 9-16 miejsc siedzących wraz z kierowcą, przedszkolny bez przestrzeni ładunkowej.
- 6.1. 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 rodzaju kabiny. Na trasach Rotterdam – Hull lista wymagana na miesiąc przed wypłynięciem promu. Nie dostarczenie listy w podanym czasie może skutkować anulacją grupy.
- 6.2. 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 jadące z towarem komercyjnym lub pracownicy z narzędziami służącymi do pracy zarobkowej.

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

- 6.3. Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane, chyba że warunki oferty określają inaczej.
- 6.4. Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.5. 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.
- 6.6. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.7. W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytuje takich biletów.

7. TARYFY

Armator na określonych trasach sprzedaje bilety w różnych taryfach. Każda taryfa posiada odrębne warunki anulacji i zmiany. Więcej informacji o taryfach w pkt. 17.

8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1. Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie.
- 8.2. 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.
- 8.3. 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 kontrolę każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

10. KABINY

- 10.1. Wszystkie podane ceny są za całą kabinę. Nie sprzedaje się pojedynczych miejsc w kabinach, każdy pasażer musi mieć swoje miejsce leżące, nawet dzieci.
- 10.2. Amator nie wymaga na wszystkie trasy wykupienia kabiny. Obowiązek nakładany jest jedynie na wybrane trasy podczas rejsów nocnych.
- 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. Kabiny typu CLUB to kabiny wyższego standardu o większej powierzchni umieszczone na górnym pokładzie.
- 10.4. Dla podwyższenia standardu podróży na wybranych trasach istnieje możliwość dokupienia tzn. CLUB LOUNGE – specjalnie wydzielone miejsce na promie. Pasażerowie mogą spokojnie usiąść, zrelaksować się i skorzystać z lekkiego posiłku, napojów lub lampki szampana w dostępnym barze.
- 10.5. Priorytetowy zjazd z promu w porcie docelowym dostępne za dodatkową opłatą na wybranych trasach. Oferta nie dotyczy podróżujących ze zwierzętami.
- 10.6. CLUB PLUS – to połączenie oferty Club Lounge i priorytetowego zjazdu z promu w atrakcyjnej ofercie cenowej.

11. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1. Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika Armatora w samochodzie lub w specjalnie przygotowanych klatkach w wydzielonym miejscu na promie. Pasażerowie piesi nie mogą podróżować z psem/kotem tylko zmotoryzowani. 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 nadzorem właściciela.
- 11.2. Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi.
- 11.3. Do odprawy ze zwierzęciem należy zgłosić się do punktu odpraw gdzie w pierwszej kolejności sprawdzane są dokumenty zwierzęcia.
- 11.4. Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Klient ma możliwość zejścia do zwierzęcia do wyznaczonego miejsca tylko za zgodą załogi promu w wyznaczonym czasie ustalonym na recepcji promu.

11.5 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 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 złotych. 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 piśmie na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:00 – 17:00.

17.1 Koszty za zmianę uzależnione są od trasy rejsu oraz zakupionej taryfy.

CALAIS - DOVER

	SAVER	STANDARD FLEXI	FULLY FLEXI	PREMIER
Oplaty pobierane za każdą zmianę w wykupionym bilecie	45* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu	Dopłata do różnicy w cenie	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia na promie)	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia na promie)
Dodatkowe świadczenia zawarte w cenie	BRAK	30 minut darmowego Wi-Fi	30 minut darmowego Wi-Fi	- CLUB LOUNGE - 30 minut darmowego Wi-Fi
Koszty jakie należy opłacić jeśli nie przybędzie się na swój rejs	Minimum 72 Euro opłaty	Nic, jeśli spóźnienie jest do 4 godz. od zarezerwowanego. Min. 72 Euro jeśli spóźnienie jest większe niż 4 godz.	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)

*UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 21 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

HULL – ROTTERDAM

	SAVER	STANDARD FLEXI	PREMIER	PREMIER PLUS
Oplaty pobierane za każdą zmianę w wykupionym bilecie	50* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu	Dopłata do różnicy w cenie	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)
Dodatkowe świadczenia zawarte w cenie	KABINA	- Kabina Standard - śniadanie w Kitchen - 30 minut darmowego Wi-Fi	- kabina wyższego standardu - śniadanie i kolacja w Kitchen - 30 minut darmowego Wi-Fi	- kabina wyższego standardu - śniadanie i kolacja w Brasserie - 30 minut darmowego Wi-Fi
Koszty jakie należy opłacić jeśli nie przybędzie się na swój rejs	50* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu na kolejny rejs	dopłata do różnicy w cenie biletu na kolejny rejs	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)	Bez opłat jeśli zmianie nie ulegają dane w bilecie (pojazd, ilość osób, świadczenia)

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

17.2 KOSZTY ANULACJI w zależności od trasy i zakupionej taryfy

CALAIS – DOVER

KOSZTY ANULACJI W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA w danej taryfie	SAVER	STANDARD FLEXI*	FULLY FLEXI*	PREMIER*
powyżej 24 godz. przed rejssem pobiera się koszt	100%	0%	0%	0%
poniżej 24 godz. / no show pobiera się koszt	100%	0%	0%	0%

*UWAGA DO KAŻDEJ ANULACJI TARYFY STANDARD FLEXI, FULLY FLEXI, PREMIER PETPOLONIA POBIERA 25 EURO OPŁATY MANIPULACYJNEJ

HULL – ROTTERDAM

KOSZTY ANULACJI W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA w danej taryfie	SAVER	STANDARD FLEXI*	PREMIER*	PREMIER PLUS*
poniżej 15 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	100%	0%	0%
28-15 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	50%	0%	0%
56-29 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	25%	0%	0%
powyżej 56 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	15%	0%	0%

*UWAGA DO KAŻDEJ ANULACJI TARYFY STANDARD FLEXI, PREMIER, PREMIER PLUS PETPOLONIA POBIERA 25 EURO OPŁATY MANIPULACYJNEJ

17.3 KOSZTY ANULACJI BILETU GRUPOWEGO:

TRASA CALAIS – DOVER,

17.3.1 Od momentu wykupienia biletu do 30 dni przed rejssem zwrot całości za bilet.

17.3.2 Od 29 - 8 dni przed rejssem - 50 % potrącenia.

17.3.3 Poniżej 7 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

17.4 W okresie specjalna cena oraz wysoki sezon nie ma możliwości anulacji grupy poniżej 90 dni przed wypłynięciem!!!

PETPOLONIA do każdej anulacji biletu GRUPOWEGO pobiera dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 45 EURO niezależnie od dnia zgłoszenia anulacji i kosztów Armatora.

TRASA ROTTERDAM – HULL,

17.3.4 Od momentu rezerwacji zaliczka bezzwrotna min 15 EUR za osobę w grupie (zaliczka wymagana w momencie dokonania rezerwacji celem zablokowania miejsca na promie) na min. 90 dni przed rejssem.

17.3.5 Od momentu potwierdzenia grupy zaliczką do 30 dni przed rejssem – zaliczka nie podlega zwrotowi

17.3.6 Od 29 do 15 dni do wypłynięcia 50 % potrącenia z wartości biletu.

17.3.7 Od 14 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

PETPOLONIA do każdej anulacji biletu GRUPOWEGO pobiera dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 45 EURO niezależnie od dnia zgłoszenia anulacji i kosztów Armatora.

17.4 Koszty zmiany w rezerwacji grupowej ustalane są w zależności od rodzaju zmiany, trasy oraz terminu dokonania zmiany - na zapytanie w PETPOLONIA.. **PETPOLONIA do każdej zmiany biletu GRUPOWEGO pobiera dodatkową opłatę manipulacyjną w wysokości 45 EURO niezależnie od dnia zgłoszenia zmiany i kosztów Armatora.**

Armator nie zezwala na wprowadzanie zmian w grupach w terminach poniżej daty określonej, gdzie anulacja grupy określana jest jako 100% potrącenia w zależności od trasy, zazwyczaj jest to od 7 do 14 dni przed wypłynięciem!

17.5 Koszt anulacji biletu CARGO to koszt 45 euro – minimum 6 h przed rejssem. Koszty za NO SHOW – na zapytanie

17.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 20 euro przed przejazdem.

17.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w każdej taryfie jeśli voucher/bilet został wymieniony już na kartę pokładową. Zmiany należy zgłaszać przed wypłynięciem na rejs podstawowy min 24 godz. robocze przed rejssem. W każdym innym przypadku Armator lub PETPOLONIA ma prawo odmówić przyjęcia i wykonania zmiany.

17.8 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 biletów grupowych.

17.9 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. Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego z adnotacją pracownika terminala promowego.

18 USŁUGI MEDYCZNE

18.5 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.

18.6 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

18.7 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

18.8 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.

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

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