

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

### **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
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, przyczepy: gabaryty pojazdów (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład lub kabina w przypadku rejsu do/z Koge)
- 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 Agentów jest poinformowanie o tym 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 lub inne linie.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed 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 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 dokumentu tożsamości otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 60 min przed rejsiem, 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 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 rejsiem, najpóźniej 30 min przed odplynięciem promu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości: dowód osobisty lub 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.
- 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 np. (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez 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 rejs z własnych środków.
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

### **4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę rejsu w najtańszej dostępnej taryfie.
- 4.5 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.6 Ceny grupowe oraz cargo na zapytanie w biurze PETPOLONIA.

### **5 RODZAJE BILETÓW**

- 5.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodem osobowym, kempingowym (do 12 m dt.) lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne. Pojazdy osobowe do 3,5 t DMC.
- 5.2 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.
- 5.3 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejsiem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line w pliku PDF.

- 5.4 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania, chyba że na potwierdzeniu generowany jest numer biletu, który uprawnia do odprawy pasażerskiej w porcie w punkcie odpraw.
- 5.5 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

## 6 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 6.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe np.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie itp.
- 6.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw, itp.
- 6.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 6.4 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.
- 6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## 7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci do 11 lat podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 11 lat własnego miejsca w kabinie pasażerskiej Armator nie przyznaje żadnych zniżek na te świadczenia.
- 7.2 Wszystkie dzieci poniżej 16 lat muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki i ukończyła 18 lat.

## 8 BAGAŻ

- 8.1 Pasażerowie 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.
- 8.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 8.3 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 8.4 Bagaż podręczny może mieć maksymalną masę 8 kg i nie może przekraczać 50x40x25 cm. W przypadku pasażerów pieszych inny bagaż zostanie przeniesiony na wózki bagażowe, które zostaną zabrane na pokład promu. Po przyjeździe, wózki bagażowe są zabierane do hali przylpnięć, gdzie sam pasażer zabiera swój bagaż. W przypadku bagażu przewożonego na wózkach bagażowych przedsiębiorstwo żeglugowe jest zwolnione na czas, zanim bagaż zostanie zabrany na pokład i po wyładowaniu bagażu - jednak nie na czas, gdy bagaż znajduje się na promie spółki na wózkach bagażowych. Firma zaleca, aby cały bagaż przeniesiony do przechowywalni był wyraźnie oznaczony nazwą, adresem i numerem telefonu właściciela oraz numerem biletu.

## 9 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

- 10 **DOPLĄTY W KABINACH** – Na trasach z Ystad oraz Sassnitz do Ronne kabiny na promach nie są dostępne – jedyna możliwość to rejs na pokładzie. Na trasie do/z Koge jest możliwość zakupu całej kabiny 4-osobowej do dyspozycji pasażera lub pojedynczych miejsc w kabinie 4-osobowej z podziałem na pięć. Zakup kabiny jest dobrowolny i nieobowiązkowy.

## 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest korona duńska (DKK), korona szwedzka (SEK) oraz EURO.
- 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 11.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość.

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

- 12.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym przed wykorzystaniem 1 odcinaka rejsu – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

## 13 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 13.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 13.2 płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

## 14 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 przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)  
Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 18:00

14.1 **Bilety w taryfie specjalnej Lowprice oraz Flex - nie podlegają anulacji, ani zwrotom po ich wykupieniu.** Bilet można jedynie zmienić na inny termin minimum 24 godz. roboczych przed wypłynięciem, przed wykorzystaniem pierwszego kierunku rejsu w ramach tej samej trasy i kierunku. Nie można odstąpić biletu osobie trzeciej. W zależności od taryfy obowiązują różne koszty zmiany:

- 14.1.1 **LOWPRICE:** koszt zmiany to 150 DKK plus dopłata do różnicy w cenie jeśli wystąpi po zmianie terminu lub godziny rejsu.
- 14.1.2 **FLEX:** nie pobiera się opłaty za zmianę – obowiązuje tylko dopłata do różnicy w cenie jeśli wystąpi po zmianie terminu lub godziny rejsu.
- 14.1.3 **STANDARD:** nie pobiera się opłaty za zmianę – obowiązuje tylko dopłata do różnicy w cenie jeśli wystąpi po zmianie terminu lub godziny rejsu.

### 14.2 KOSZTY ANULACJI TARYFY STANDARD

- 14.2.1 Od dnia wykupienia biletu do 24 godzin roboczych przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje zwrot kosztu biletu z potrąceniem 20% wartości, ale nie mniej niż 150 DKK tytułem opłaty manipulacyjnej.
- 14.2.2 Anulacja poniżej 24 godzin przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

14.3 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.

14.4 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla Klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient

przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.

- 14.5 Jeżeli klient na bazie promowej stawia się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl, lub będzie przewozić jakikolwiek towar, 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 Petpolonii, 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.
- 14.6 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

## 15 USŁUGI MEDYCZNE

- 15.1 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.
- 15.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 15.3 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
- 15.4 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

## 16 UBEZPIECZENIE

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 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.
- 16.4 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.
- 16.5 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.
- 16.6 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.

- 17 **ZAGUBIENIE BILETU** - 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.

## 18 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 18.1 Zwierzęta domowe przewożone są bezpłatnie, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu pod opieką właściciela i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Pies musi być na smyczy i mieć kaganiec lub specjalny koszt. Na niektórych promach wyznaczone jest specjalnie wydzielone miejsce, gdzie można poruszać się ze zwierzętami. Armator zezwala również na pozostawienie zwierząt w samochodzie właściciela robi to jednak na własną odpowiedzialność, gdyż podczas trwania całego rejsu nie będzie miał możliwości zejścia na pokład samochodowy, wówczas właściciel zobowiązany jest zabezpieczyć wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 18.3 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.).

## 19 SKARGI I ZAŻALENIA:

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

## 20 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 20.1 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