

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora Adriatic Fast 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
- 1.5 numer telefonu kontaktowego pasażera oraz adres e-mail.

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 rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta 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 (zaokrętownia) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem promu w punkcie „check-in” w odpowiednim terminie. Przed podróżą radzimy, aby zapoznać się z dojazdem do odpowiedniego terminala promowego. Należy pamiętać, aby wyjechać na prom zawsze wcześniej i mieć na uwadze utrudnienia mogące spotkać nas na drodze dojazdowej do portu: korki, roboty drogowe, itp. Należy pamiętać o zabraniu 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
- 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 30 min przed rejssem, najpóźniej 15 min przed odpłynięciem promu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości: dowód osobisty lub paszport oraz bilet.
- 3.5 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.
- 3.6 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, klęski żywiołowe).
- 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, mogą ulec zmianie w każdej chwili.
- 4.6 Petpolonia do każdego biletu dolicza opłatę manipulacyjną w wysokości 10 Euro. Opłata w przypadku anulacji biletu nie podlega zwrotowi.

5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących bez pojazdu/ roweru –tylko pieszo
- 5.2 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejssem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line w pliku PDF.
- 5.3 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.
- 5.4 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

6 ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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 23 miesiąca życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca, podróżują na kolanach rodzica leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji.
- 7.2 Dzieci od 2 do 12 lat (nie skończone) korzystają ze zniżki oraz z własnego miejsca siedzącego na promie. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki i ukończyła 18 lat.

8 BAGAŻ

- 8.1 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 8.2 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 8.3 Bagaż podręczny może mieć maksymalną masę 20kg i nie może przekraczać 80x50x25 cm.
- 8.4 Wózki inwalidzkie są dozwolone tylko gdy miejsce na promie na to pozwala
- 8.5 Wózki spacerowe należy złożyć i schować w wyznaczonym do tego miejscu na promie.

9 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 odcinka 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 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
Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 18:00

14.1 Bilety w taryfie specjalnej LowFare oraz LowFare Plus- nie podlegają anulacji, ani zwrotom po ich wykupieniu.

- 14.1.1 **LOWFARE:** bilet w tej taryfie nie podlega anulacji, zwrotom ani zmianom
- 14.1.2 **LOWFARE PLUS:** bilet w tej taryfie nie podlega anulacji, zwrotom. Zmiana możliwa do 24 godzin roboczych przed wypłynięciem promu. Obowiązuje dopłata do różnicy w cenie jeśli wystąpi po zmianie terminu lub godziny rejsu. W przypadku niższej ceny biletu po zmianie Petpolonia nie dokonuje zwrotów. Petpolonia pobiera za każdą zmianę opłatę manipulacyjną w wysokości 20 Euro.
- 14.1.3 **FLEX PLUS:** bilet można anulować lub zmienić do 24 godzin roboczych przed wypłynięciem promu. Obowiązuje dopłata do różnicy w cenie jeśli wystąpi po zmianie terminu lub godziny rejsu. W przypadku niższej ceny biletu po zmianie Petpolonia nie dokonuje zwrotów. Nie pobiera się opłaty manipulacyjnej. W taryfie klient dodatkowo otrzymuje lekki drink, piwo lub wodę.

14.2 Brak możliwości zmiany lub odstąpienia biletu osobie trzeciej.

- 14.3 Nie wykorzystany bilet przepada jako NO SHOW.
- 14.4 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.
- 14.5 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.
- 14.6 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 leków i preparatów.
- 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 Armator nie zezwala na podróż ze zwierzętami. Zezwolenie posiadają tylko pies przewodnik (który podróżuje bezpłatnie) Należy pamiętać o spełnieniu wymogów weterynaryjnych danego kraju.

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