

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora AZZURRA LINES**1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji indywidualnej i grupowej należy podać następujące dane :

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość)
- 1.4 trasę oraz terminy rejsów
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń na promie (np. pokład, fotel lotniczy lub kabina)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania telefonów (stacjonarny, komórkowy) i utrzymania kontaktu z Klientem 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 Pasażerowie Agent ma obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. W przypadku odmowy przez Klienta 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 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 2 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. (w sezonie letnim na 3 godziny przed wypłynięciem)
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży – bilety / vouchery, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.
- 3.5 Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora bilety / vouchery wydane przez Petpolonię na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń.
- 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 nie wykorzystany 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). Zaleca się sprawdzenie swojego rejsu na 12 godzin przed wypłynięciem w biurze Armatora.
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia w zarezerwowanym standardzie oraz opłaty portowe. Opłaty portowe są płatne przed wypłynięciem. Armator zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości opłat portowych lub paliwowych nawet po zakupieniu biletu, wówczas wszelkie dopłaty z tego tytułu należy dopłacić w porcie. Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie, Kalkulowane są indywidualnie dla każdej grupy przez Armatora.
- 4.6 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji. Możliwe są jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę w bilecie.**

5 ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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 np.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie itp.
- 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, itp.
- 5.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym 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.
- 5.6 Cena biletu uzależniona jest głównie od terminu przeprawy - sezonowość

6 RODZAJE BILETÓW

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 pasażerów pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy.
- 6.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewożenia na nim towarów lub innych rzeczy np. mienie przesyłkowe, przedmioty na wystawę, itp. 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.
- 6.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub w 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.
- 6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agentą nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.7 Armator AZZURRA LINE oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)

7 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.

8 ZNIŻKI AZZURRA LINE

- 8.1 Dzieci do 4 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców. W przypadku jeśli w bilecie jest 2 dzieci do lat 4, jedno podróżuje bezpłatnie drugie płaci 50% ceny za bilet w wybranym rodzaju świadczeń.
- 8.2 Dzieciom od 4 do 12 lat przysługuje zniżka 50% na wszystkie świadczenia.
- 8.3 Pasażerowie wykupujący od razu bilet w 2 strony otrzymują 20% zniżki na rejs powrotny.

9 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 9.1 Armator AZZURRA LINE nie oferuje i nie rezerwuje biletów z otwartą datą powrotu. Bilet dwustronny musi zostać zadatowany.

10 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 10.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Jeśli na tym samym bilecie jest 2 dzieci do 4 lat jedno z nich podróżuje bezpłatnie za drugie Armator nalicza 50% wartości z biletu w danym świadczeniu.
- 10.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do 50% zniżki na każde świadczenia.
- 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 10.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

11 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cen z cennika, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach, małe psy, koty można przewozić w klatkach ale nie można ich wypuszczać na pokładach zamkniętych. Zwierzęta muszą posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.2 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.).
- 11.3 Zwierzęta domowe przewożone są wg cen z cennika, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach, małe psy, koty można przewozić w klatkach ale nie można ich wypuszczać na pokładach zamkniętych. Zwierzęta muszą posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.

12 BAGAŻ

- 12.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 12.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 12.3 Na recepcjach promów można skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 12.4 Armator zezwala na przewóz bagażu do 40 kg na osobę dorosłą i 25 kg bagażu na dziecko. Bagaże o większej masie będą traktowane jako nadbagaż i Armator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat w porcie.
- 12.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

13 CAMPING NA POKŁADZIE

- 13.1 Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

14 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 14.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 14.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 14.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

15 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 15.2 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.pekao.com.pl). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

16 ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupienia biletu online zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00

Warunki anulacji taryfy STANDARD:

- 16.1 Do 15 dni przed rejsem anulacja jest bezkosztowa.
- 16.2 Od 14 do 7 dni przed rejsem 30% potrącenia, nie mniej niż 35 euro.
- 16.3 Od 6 dni do 48 godz. przed rejsem 50% potrącenia, nie mniej niż 35 euro.
- 16.4 poniżej 48 godz. lub No-Show – 100% potrącenia.
- 16.5 **Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji indywidualnej i grupowej powoduje naliczenie kosztu 35 Euro oraz dopłatę do różnicy w cenie na nowy przejazd.**
- 16.6 Jeżeli Klient dokonuje zmiany terminu i podstawa biletu jest niższa niż pierwotnie Armator nie dokonuje zwrotów ale pobiera opłatę za zmianę w rezerwacji jak powyżej.
- 16.7 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz Agent nanosi zmianę na bilet parafując ją.
- 16.8 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 16.9 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.
- 16.10 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
- 16.11 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.
- 16.12 Jeżeli klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl, Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od 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.

16.13 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

17 USŁUGI MEDYCZNE

- 17.1 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.
- 17.2 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.
- 17.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

18 UBEZPIECZENIE

- 18.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 18.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 18.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
- 18.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 18.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.
- 18.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

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 będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.