

WARUNKI PRZEWOZU
Polskiej Żeglugi Bałtyckiej S.A. w Kołobrzegu
(stanowiące integralną część Umowy Przewozu Pasażerów)

PASAŻEROWIE ZOBOWIĄZANI SĄ ZAPOZNAĆ SIĘ Z WARUNKAMI PRZEWOZU PASAŻERÓW, ICH BAGAŻU I POJAZDÓW PROMAMI PRZED ZAWARCIEM UMOWY. WARUNKI TE STANOWIĄ INTEGRALNĄ CZĘŚĆ UMOWY PRZEWOZU ZAWIERANEJ POMIĘDZY PASAŻEREM I POLSKĄ ŻEGLUGĄ BAŁTYCKĄ S.A. W KOŁOBRZEGU ZWANĄ DALEJ PRZEWOŹNIKIEM.

-1 -

1.1. Przez umowę przewozu pasażera i bagażu Przewoźnik zobowiązuje się za opłatą przewieźć droga morską pasażera i jego bagaż. Stawki opłat określone są rozkładem rejsów lub odrębnym cennikiem. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do wprowadzenia dodatkowych opłat jak np. dodatek paliwowy, opłata dewaluacyjna. Opłata nie obejmuje innych niż przewóz świadczeń.

Przewoźnik może wykonać przewóz innym statkiem niż pierwotnie planowany lub podany w rozkładzie rejsów.

1.2. Wszelkie stosunki prawne pomiędzy Przewoźnikiem i Pasażerem podlegają niniejszym warunkom oraz przepisom prawa powszechnego w zakresie nie uregulowanym w niniejszych warunkach.

1.3. „Bagaż” oznacza jakikolwiek przedmiot, również pojazd, przewożony na mocy umowy przewozu na koszt pasażera z wyłączeniem:

- a) rzeczy i pojazdów przewożonych na podstawie czarteru, konosamentu lub innej umowy, przede wszystkim dotyczącej przewozu ładunku, i
- b) żywych zwierząt;

1.4. „Bagaż kabinowy” oznacza jakikolwiek przedmiot będący w faktycznym posiadaniu pasażera w czasie podróży, jak również każdy przedmiot, jaki przechowuje on w swojej kabine bądź też w inny sposób sprawuje nad nim pieczę podczas podróży, włączając w to jakikolwiek przedmiot przechowywany przez pasażera wewnątrz jego pojazdu lub też umieszczony na pojeździe.

1.5. Pojazd przewożony na podstawie umowy przewozu pasażera i jego bagażu winien być dopuszczony do ruchu i przekroczenia granicy zarówno w miejscu zaokrętowania, jak i wyokrętowania, tj. w szczególności zarejestrowany we właściwym urzędzie. Pojazdy nie spełniające powyższego warunku mogą być przewiezione przez Przewoźnika wyłącznie na podstawie umowy przewozu ładunku.

-2 -

2.1. Odpowiedzialność Przewoźnika wobec Pasażera i jego bagażu regulują postanowienia Konwencji Ateńskiej z 1974 roku w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu (dalej zwaną „Konwencją”).

2.2. Przewoźnik oraz jego Agenci są uprawnieni do korzystania z wszelkich zwolnień, praw i ograniczeń przyznanych Konwencją określającą warunki przewozu pasażerów oraz bagażu drogą morską, która to Konwencja ogranicza odpowiedzialność Przewoźnika tytułem śmierci, uszkodzenia ciała i rozstroju zdrowia (art. 7), utraty i/lub uszkodzenia bagażu z pojazdami włącznie (art.8) oraz zawiera specjalne postanowienia dotyczące kosztowności (art. 5).

-3-

3.1. Używany w niniejszych warunkach termin „sprzedaż przewozu” oznacza zawarcie umowy przewozu pasażera i jego bagażu morzem.

Sprzedaż przewozów jest prowadzona przez Morskie Biura Podróży PŻB - Polferries, Terminale Promowe oraz upoważnionych do tego Agentów.

3.2. Zalecane jest dokonywanie, nie później niż 24 godz. przed planowaną datą podróży, rezerwacji dla wszystkich rodzajów przewozów. W przypadku „ofert specjalnych” uprzednia rezerwacja jest warunkiem skorzystania z przewozu na warunkach „oferty specjalnej”. „Oferta specjalna” to przewóz na warunkach podanych w cenniku lub innym biuletynie. Przewoźnik zastrzega sobie prawo swobodnego ustalania warunków „ofert specjalnych”, ich wprowadzania i wycofywania ze sprzedaży oraz limitowania.

3.3. Przewozy sprzedaje się tylko na określoną datę podróży.

3.4. Pasażer uiszczając opłatę za przewóz potwierdza dokonany wybór.

3.5. Przewoźnik może powierzyć wykonanie umowy w całości lub częściowo innemu przewoźnikowi.

3.6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe z opóźnienia w przewozie pasażera i jego bagażu chyba, że zachodzi jego wina umyślna.

-4-

4.1. Osoba dokonująca rezerwacji/zawierająca umowę przewozu zobowiązana jest do podania Przewoźnikowi nazwisk pasażerów w chwili dokonywania rezerwacji/zawierania umowy przewozu. Nazwisko pasażera widniejące na bilecie musi zawsze być identyczne z nazwiskiem wpisanym w paszporcie pasażera lub innych dokumentach stwierdzających tożsamość. Przewoźnik odmówi przewozu osobie nie zarejestrowanej w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji.

W przypadku zmiany osób podróżujących ostateczne dane tych osób muszą być podane nie później niż 24 godziny przez rozpoczęciem rejsu.

4.2. Bilet pasażerski stanowi dowód zawarcia umowy przewozu i uiszczenia opłaty za przewóz. Bilet pasażerski ma postać zapisu cyfrowego (elektronicznego) w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji użytkowanym przez Przewoźnika.

Osoba sprzedająca przewóz informuje osobę wykupującą przewóz o numerze biletu i przekazuje wydruk biletu wygenerowany przez komputerowy system sprzedaży i rezerwacji. Osoba zawierająca umowę przewozu nie powinna udostępniać numeru biletu innym osobom niż Pasażer. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieuprawnionego udostępnienia przez nabywcę numeru biletu innym osobom niż Pasażer.

4.3. Pasażer zobowiązany jest znać i podać numer biletu przy odprawie pasażerskiej na terminalu promowym.

4.4. Bilet pasażerski ma charakter biletu imiennego (uprawnia do przewozu jedynie osobę(y) której(ych) dane osobowe figurują na bilecie).

4.5. Pasażer nie może bez zgody Przewoźnika przenieść na osobę trzecią imiennego biletu pasażerskiego.

4.6. Przewóz zwierząt domowych podlega dodatkowej opłacie.

Pasażer przewożący zwierzęta zobowiązany jest wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji i odpowiada za jej stan sanitarny. W przypadku braku takich kabin przewóz zwierząt nie jest możliwy. W miejscach ogólnodostępnych, pasażer podróżujący ze zwierzęciem, ma obowiązek, trzymania zwierzęcia na smyczy oraz w uzasadnionych przypadkach w kagańcu. Pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami weterynaryjnymi danego kraju oraz do posiadania wszystkich dokumentów niezbędnych do wwiezienia zwierzęcia do kraju przeznaczenia.

-5-

5.1. Wykorzystanie przewozu może nastąpić w okresie 6 miesięcy od pierwotnie zadeklarowanej daty podróży, chyba, że warunki „oferty specjalnej” stanowią inaczej. Data przewozu może być zmieniona w trakcie w/w okresu pod warunkiem zarejestrowania zmiany w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji nie później niż 24 godziny przed zarezerwowaną datą podróży. Po upływie 6 miesięcy bilet traci ważność bez prawa zwrotu opłaty za niewykorzystany przewóz.

5.2. Każda zmiana w rezerwacji pociąga za sobą korektę poprzednio dokonanej opłaty do zera i sprzedaż nowej usługi po nowym kursie z dnia dokonania korekty.

5.3. W przypadku rezerwacji całej kabiny, pasażer zobowiązany jest zapłacić za wszystkie łóżka, nawet, gdy w kabinie przebywa mniej osób niż jest miejsc.

5.4. Pasażer może zrezygnować z całości lub części przewozu z zachowaniem prawa do częściowego zwrotu opłaty, pod warunkiem zarejestrowania rezygnacji w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji nie później niż 24 godz. przed rozpoczęciem rejsu. Dokonując zwrotu opłaty Przewoźnik potrąca 25 % opłaty netto za przewóz. Późniejsze odstąpienie pasażera od umowy albo jego nieprzybycie na statek w oznaczonym czasie przed rozpoczęciem podróży nie stanowi podstawy roszczenia o zwrot uiszczonej opłaty za przewóz.

5.5. W przypadku sprzedaży przewozu dokumentowanego fakturą VAT zwrot opłaty następuje tylko w miejscu wystawienia faktury VAT, natomiast przy pozostałej sprzedaży (paragon) zwrot opłaty następuje w miejscu zakupu przewozu, w Morskim Biurze Podróży Polferries, na Terminalach Promowych lub w siedzibie Przewoźnika.

5.6. Nie dokonuje się zwrotów należności na promie.

-6-

6.1. Odpowiedzialność Przewoźnika rozciąga się wyłącznie na czas przewozu Pasażera oraz jego bagażu statkiem eksploatowanym przez Przewoźnika.

6.2. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zdarzenia oraz usługi świadczone na lądzie przed wejściem na statek, jak również po zejściu ze statku.

6.3. Przewoźnik nie odpowiada za szkody wynikłe z opóźnionego przyścia/wyjścia promów do portu, anulowane rejsy lub zawinięcia do portów innych niż planowane, w przypadku problemów technicznych lub siły wyższej np. złych warunków atmosferycznych oraz innych czynników niezależnych od Przewoźnika.

-7-

7.1. Informacja o rozpoczęciu odprawy armatorskiej oraz załadunku na prom podana jest przy cenniku każdej linii. Pasażer ma obowiązek stawienia się na prom na 90 minut przed planowym rozpoczęciem podróży (wyjściem statku) pod rygorem utraty uiszczonej opłaty za przewóz.

7.2. Pasażer podczas odprawy pasażerskiej na terminalu promowym zobowiązany jest podać ważny numer biletu oraz przedstawić ważne dokumenty tożsamości (dowód osobisty lub paszport) uprawniające do przekroczenia granicy, a w przypadku rejsu okrężnego do powrotu do danego kraju.

7.3. Pasażer obowiązany jest przestrzegać porządku obowiązującego na statku oraz wykonywać wszelkie zarządzenia, stałe i doraźne, wydawane przez kapitana lub upoważnionych członków załogi. Pasażer może być zatrzymany w osobnym pomieszczeniu, jeżeli narusza porządek lub zagraża bezpieczeństwu statku.

7.4. Przewoźnik ma prawo odmówić przyjęcia na prom pasażera, pomimo opłaconego przewozu, który swym zachowaniem może spowodować zakłócenie porządku.

7.5. Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód spowodowanych swoim zachowaniem podczas podróży promem.

7.6. Przewoźnik ma prawo odmówić przewozu osobie, która nie podała ważnego numeru biletu, nie figuruje na bilecie jako pasażer, nie posiadającej wymaganych dokumentów.

7.7. Przewoźnik może odmówić przewozu Pasażerowi, jeżeli jego wiek, stan zdrowia, stan psychiczny lub fizyczny budzą obawy co do możliwości bezpiecznego przewozu morzem.

Przewoźnik zaleca chorym Pasażerom, w szczególności cierpiącym na przewlekłe choroby, o przeprowadzenie stosownej konsultacji lekarskiej przed odbyciem podróży morskiej.

7.8. Na terminalu promowym, na podstawie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) i numeru biletu, pasażer otrzyma kartę pokładową, którą należy zachować w podróży i przy korzystaniu z świadczeń lub urządzeń, które wykupił podczas zawierania umowy (np. kabina). Pasażer nie posiadający karty pokładowej nie zostanie zaokrętowany, a Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z takiego zdarzenia.

7.9. Osoby poniżej 17 lat mogą podróżować jedynie w towarzystwie osoby dorosłej. Dzieci do 5 lat mogą korzystać ze wspólnego miejsca w kabinie wraz z opiekunem.

-8-

8.1. Opłaty za świadczenia dodatkowe, inne niż przewóz statkiem, oraz opłaty nałożone na Pasażera przez organy władzy lub też władze portowe ponosi Pasażer, a w przypadku ich pokrycia przez Przewoźnika, Przewoźnik ma prawo żądać ich zwrotu od Pasażera.

-9-

9.1. Pasażer, który został zatrzymany przez władze w porcie wyjścia lub w porcie przeznaczenia z przyczyn leżących po jego stronie, nie ma prawa żądać od Przewoźnika zwrotu uiszczonych opłat za przewóz oraz odpowiada wobec Przewoźnika tytułem wszelkich wydatków poniesionych przez Przewoźnika w związku z takim zatrzymaniem.

9.2. W przypadku wydania przez władze decyzji uniemożliwiającej zejście na ląd (względy wizowe lub inne) pasażer jest zobowiązany opłacić przejazd powrotny statkiem.

-10-

10.1. Kierowca pojazdu powinien posiadać, niezależnie od prawa jazdy i oryginału karty rejestracyjnej, również polisę ubezpieczeniową, międzynarodową kartę pomocy drogowej (tzw. Green Card) oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu. Z obowiązku posiadania Green Card, zgodnie z przepisami unijnymi, zwolnieni są obywatele państw należących do Unii Europejskiej.

10.2. W czasie podróży promem pasażerem nie wolno przebywać w samochodzie ani na pokładzie samochodowym. Samochód winien być pozostawiony na biegu, mieć zaciągnięty hamulec ręczny, wyprostowane koła oraz być właściwie zamknięty przed dostępem osób trzecich.

10.3. Zabronione jest przewożenie benzyny w kanistrach i innych pojemnikach, butli napełnionych gazem propan-butan oraz innych niebezpiecznych materiałów czy też szkodliwych dla osób oraz dla statku towarów.

10.4. Pasażer ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie następstwa nieprzestrzegania zakazu, o którym mowa w ustępie poprzednim.

10.5. Pojazdy wprowadzane są na pokład przez pasażera-kierowcę. Pasażer może skorzystać za odrębną opłatą z usługi pracownika obsługi terminalu promowego wyznaczonego do wprowadzania pojazdów na pokład. Zaleca się skorzystanie z tej usługi w przypadku braku odpowiednich umiejętności pasażera-kierowcy.

10.6. Rozpoczęcie i kolejność załadunku oraz rozładunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczenia na pokładzie samochodowym zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego. Kierujący pojazdem obowiązany jest przestrzegać znaków ostrzegawczych i informacyjnych umieszczonych na pokładzie samochodowym i w razie wątpliwości zwrócić się o informację do oficera ładunkowego. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone podczas załadunku i wyładunku przez kierujących innymi pojazdami.

10.7. Palenie tytoniu jest zabronione z wyjątkiem wyznaczonych miejsc na promie. W przypadku naruszenia przez pasażera zakazu palenia tytoniu w miejscu do tego nie przeznaczonym zobowiązany on jest do zapłaty kary pieniężnej (kara umowna) w kwocie stanowiącej równowartość w złotych polskich 100 Euro. W przypadku gdy szkoda przewyższy zastrzeżoną karę umowną przewoźnik dochodzić będzie dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych. Sędem właściwym do rozpoznawania roszczeń wynikających z naruszenia zakazu palenia tytoniu w miejscu do tego nie przeznaczonym jest sąd siedziby Przewoźnika.

-11-

11.1. Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za szkodę powstałą w wyniku śmierci Pasażera lub odniesionego przez niego uszkodzenia ciała i rozstroju zdrowia oraz utraty lub uszkodzenia bagażu jeżeli wypadek, który spowodował taką szkodę, nastąpił w czasie przewozu i był wynikiem winy lub niedbalstwa Przewoźnika, jego pracowników lub agentów działających w ramach ich zatrudnienia. Ciężar dowodu, że wypadek, który spowodował szkodę zdarzył się w czasie przewozu, z winy przewoźnika oraz szkody i jej wysokości spoczywa na poszkodowanym.

11.2. Odpowiedzialność Przewoźnika tytułem śmierci lub uszkodzenia ciała i rozstroju zdrowia Pasażera nie przekracza

46.666 jednostek obliczeniowych za podróż. W przypadku, gdy zgodnie z prawem sądu właściwego do rozpoznania sprawy odszkodowanie zostanie zasądzone w formie świadczeń okresowych, równoważnik wartości kapitałowych tych świadczeń nie może przekroczyć określonego limitu.

11.3. Odpowiedzialność Przewoźnika tytułem utraty lub uszkodzenia bagażu kabinowego nie przekracza 833 jednostek obliczeniowych na pasażera w jednej podróży.

11.4. Odpowiedzialność Przewoźnika tytułem utraty lub uszkodzenia pojazdów łącznie z bagażem przewożonym w pojeździe nie przekracza 3.333 jednostek obliczeniowych na pojazd w jednej podróży.

11.5. Odpowiedzialność Przewoźnika tytułem utraty lub uszkodzenia bagażu innego niż wymieniony w punktach 11.3 i 11.4 nie przekracza 1.200 jednostek obliczeniowych na Pasażera w jednej podróży.

-12-

12.1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności tytułem utraty lub uszkodzenia pieniędzy, papierów wartościowych, dzieł sztuki i innych kosztowności o ile nie zostały one złożone Przewoźnikowi w depozycie. W przypadku złożenia w depozycie, Przewoźnik ponosi odpowiedzialność do wysokości 1200 jednostek obliczeniowych o ile nie zostanie ustalona wyższa granica odpowiedzialności.

12.2. Przewoźnik pobiera opłatę w wysokości 1% zadeklarowanej wartości przedmiotów.

-13-

13.1. W razie uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażer obowiązany jest, o ile to możliwe, bezzwłocznie zawiadomić Przewoźnika o wypadku, który je spowodował. Pasażer obowiązany jest ponadto zgłosić swe roszczenie do Przewoźnika na piśmie najpóźniej w ciągu piętnastu dni od zejścia ze statku. Domniemywa się, że pasażer, który nie dopełnił obowiązków przewidzianych j.w., ukończył podróż zdrow i cały.

13.2. Powództwo o odszkodowanie tytułem śmierci lub urazów ciała lub rozstroju zdrowia Pasażera może być wniesione przeciwko Przewoźnikowi wyłącznie na warunkach określonych Konwencją Ateńską.

13.3. Wszelkie roszczenia o odszkodowanie tytułem śmierci lub urazów ciała lub rozstroju zdrowia Pasażera lub też utraty lub uszkodzenia bagażu ulegają przedawnieniu z upływem dwóch lat .

Termin przedawnienia jest liczony w następujący sposób:

- a) w razie uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia - od dnia opuszczenia statku przez pasażera;
- b) w razie śmierci, która nastąpiła w czasie przewozu - od dnia, w którym pasażer powinien opuścić statek, a w razie odniesienia w czasie przewozu obrażeń ciała powodujących śmierć pasażera po opuszczeniu statku - od dnia śmierci, z tym że okres ten nie może przekroczyć trzech lat od daty opuszczenia statku;
- c) w razie utraty lub uszkodzenia bagażu - od dnia opuszczenia statku lub od dnia, w którym powinno być ono nastąpić, w zależności od tego, który z nich jest późniejszy.

-14-

14.1. Pasażer ma prawo do przewiezienia, bez dodatkowych opłat, bagażu kabinowego do 50 kg. Bagaż przekraczający ciężar 50 kg traktowany będzie jako ładunek i przewożony na podstawie umowy przewozu ładunku po opłaceniu frachtu, naliczanego wg obowiązującej na danej linii taryfy ładunkowej. Pasażer jest odpowiedzialny za poinformowanie Przewoźnika o bagażu/rzeczach osobistych przekraczających powyższy limit. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub zakwalifikowania jako ładunek, za który należna jest opłata frachtowa, wszelkiego bagażu przewożonego niezgodnie z niniejszymi warunkami. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewypełnienia powyższych wymagań przez pasażera.

14.2. Przewoźnik, jego przedstawicielstwa oraz załoga nie odpowiadają za zagubiony bagaż. Przedmioty pozostawione przez Pasażera, którego nie można zidentyfikować, Przewoźnik przechowuje przez okres 6 miesięcy. Przewoźnik zastrzega, iż w przypadku nieodebrania znalezionej rzeczy w ciągu 6 miesięcy, rzeczy znalezione zostaną przekazane organizacji charytatywnej wybranej przez Przewoźnika albo zlikwidowane.

14.3. Przewoźnikowi służy na bagażu, dopóki nie wydał go pasażerowi, ustawowe prawo zastawu na zabezpieczenie roszczeń z umowy przewozu. Przewoźnik może zatrzymać bagaż do czasu zaspokojenia lub odpowiedniego zabezpieczenia swoich roszczeń.

-15-

15.1. Postanowienia zawarte w aktualnym cenniku Przewoźnika stanowią integralną część umowy przewozu. W przypadku sprzeczności obowiązują postanowienia niniejszych Warunków.

-16-

16.1. Zgodnie z Konwencją Ateńską powództwo powinno być wniesione, do wyboru powoda, do jednego z niżej wymienionych sądów, z zastrzeżeniem, iż sąd ten ma swoją siedzibę w Państwie- Stronie Konwencji Ateńskiej:

- a. Sądu Rejonowego w Kołobrzegu lub Sądu Okręgowego w Koszalinie
- b. Sądu miejsca wyjazdu lub miejsca przeznaczenia zgodnie z umową przewozu
- c. Sądu państwa zamieszkania lub stałego pobytu powoda, jeżeli pozwany ma w tym państwie przedsiębiorstwo i podlega jurysdykcji tego państwa

- d. Sądu państwa, w którym została zawarta umowa przewozu, jeżeli pozwany ma w tym państwie przedsiębiorstwo i podlega jurysdykcji tego państwa.

SDR – jednostka obliczeniowa Międzynarodowego Funduszu Walutowego
Kołobrzeg, 15 sierpień 2008

Warunki zakupu w PETPOLONIA www.promy.pl biletów na PŻB POLFERRIES

1. PASAŻEROWNIE

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

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

2. KONTAKT Z PASAŻERAMI

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego wraz z numerem kierunkowym, 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 rejsem.
- 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. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 3.1 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.
- 3.2 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.
- 3.3 W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.
- 3.4 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.
- 3.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

4. 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.

- 4.1 Zmiany w bilecie (przed wymianą na karty pokładowe) mogą być dokonywane najpóźniej na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem rejsu. Każda zmiana powoduje konieczność wystawienia nowego biletu. Zmian ta musi być zarejestrowana w systemie Armatora.
- 4.2 Koszt zmiany wynosi 50 SEK lub 50 DKK ok. 25,00 PLN. Opłata nie będzie naliczana w przypadku zmiany wartości biletu. Pierwsza zmiana w bilecie bez opłaty. Każda kolejna – PŁATNA. Zmiana daty rejsu, danych pasażerów, danych pojazdu jest już operacją podlegającą opłacie.
- 4.3 Zwrot biletu można dokonać na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem podróży tylko w miejscu wystawienia biletu. Pasażer może zrezygnować z całości lub części usługi przewozowej z zachowaniem prawa do częściowego zwrotu opłaty, pod warunkiem zarejestrowania rezygnacji w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji nie później niż 24 godz. przed rozpoczęciem rejsu. Dokonując zwrotu, potrąceniu podlega 25 % opłaty za usługę przewozową. Późniejsza rezygnacja, albo nieprzybycie w oznaczonym czasie do odprawy nie stanowi podstawy do zwrotu uiszczonych opłat. Oferty specjalne podlegają zwrotowi, ale tylko przed ich realizacją,

Dokonując zwrotu, potrąceniu podlega 25 % opłaty za usługę przewozową. Oferta specjalna częściowo wykorzystana nie podlega zwrotowi.

- 4.4 Zmiany lub zwroty biletu w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowaną podróżą powodują utratę opłaty 100% wartości biletu.
- 4.5 Zwrotu całkowitej opłaty za niewykorzystany bilet, bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, dokonuje się w następujących przypadkach:
 - 4.5.1 odwołania rejsu
 - 4.5.2 innej przyczyny wynikającej z winy Armatora
- 4.6 Pasażer traci prawo do zwrotu należności za bilet, jeżeli:
 - 4.6.1 skończył się termin ważności biletu
 - 4.6.2 minął termin planowanego rejsu
- 4.7 Pasażer traci prawo do zwrotu za bilet jeżeli nie odwołał rezerwacji co najmniej 24 godziny w dni robocze przed terminem wyjścia promu zarejestrowanym w systemie rezerwacyjnym.
- 4.8 Nie dokonuje się zwrotów, jeżeli pasażer nie został przyjęty do przewozu z własnej winy (brak właściwych dokumentów, z powodu niewłaściwego zachowania itd.)
- 4.9 Potrąca się 25% wartości niewykorzystanego biletu tytułem kosztów manipulacyjnych w następujących przypadkach:
 - 4.9.1 jeżeli pasażer zrezygnował z podróży, odwołał rezerwację co najmniej 24 godziny przed rejsem w dni robocze.
- 4.10 Zmiana w bilecie CARGO pociąga za sobą opłatę 200 SEK.

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

- 4.11 Nie dopuszcza się rozpisywania biletu (np. bilet wystawiony dla dwóch osób w obie strony, pasażerowie w drodze powrotnej chcą wracać w różnych terminach), nie ma możliwości w przekazywaniu biletu osobom trzecim.

5. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 5.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 5.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wartości biletu wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie www.promy.pl.
- 5.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy, bilet na prom może być zaliczkowany. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotówkach. Dopłata do całości biletu będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.

6 SKARGI I ZAŻALENIA:

- 6.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do 3 dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 6.2 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.
- 6.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

7. 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.