

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

### **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 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. 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 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 rejsem, najpóźniej 15 min przed odpłynięciem 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 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 należy zgłosić się na 90 godz. przed rejsem, najpóźniej 30 min przed odpłynięciem promu.
- 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.
- 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 lub podania numeru 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 cennikowej do faktycznego 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 kolejny dostępny rejs z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą. Armator ma prawo pobrać również opłatę karną za utrudnienie w zaokrętowniu.
- 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**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć 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.
- 4.4 Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. W przypadku chęci rezerwacji należy wybrać dodatkowe opcje w zamówieniu.
- 4.5 Ceny grupowe na zapytanie w PETPOLONIA
- 4.6 Ceny dla pojazdów Cargo na zapytanie w PETPOLONIA

### **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: zle 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 stawiania 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

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, 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. Armator dopuszcza w tej taryfie transport małych busów, których masa całkowita nie przekracza 3,5 tony. W tej taryfie mogą podróżować pojazdy, które zarejestrowane są na max 9 osób.
- 6.2 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.
- 6.3 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, przyczepy kempingowe lub pojazdy z przyczepami, których całkowita długość przekracza 12 m dł.  
**PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWĘ WJAZDU NA PROM**
- 6.4 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane, wyjątek stanowią bilety wykupione w specjalnych taryfach, których warunki określają inaczej.
- 6.5 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.6 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.
- 6.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.8 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 kredytytuje takich biletów.
- 6.9 Bilet „Szwedzki” TRASA: Puttgarden-Rodby +Helsingor – Helsingborg oraz Rostock – Gedser + Helsingor – Helsingborg. Bilet pomiędzy Helsingor – Helsingborg lub odwrotnie jest OTWARTY ważny na cały dzień w tej samej dobie co zakupiona przeprawa na trasach pomiędzy Rostock – Gedser lub Puttgarden-Rodby i odwrotnie. Na zamówieniu określa się godzinę rejsu na przeprawy Rostock – Gedser lub Puttgarden-Rodby i odwrotnie.

## 7. TARYFY

Armator sprzedaje bilet w 3 taryfach, każda z nich posiada odrębne warunki rezerwacji i anulacji:

- 7.1 ECONOMY – Bilet dostępny jest na wybrane rejsy przy zakupie na min 14 dni przed wypłynięciem. Liczba ofert na każdy rejs jest limitowana. Armator nie dopuszcza dokonywania zmian. Bilet sprzedaje się na konkretną godzinę i w tym czasie musi być wykorzystany. Jeśli Klient zgłosi się do odprawy wcześniej musi poczekać na swój przejazd, jeśli Klient się spóźni musi wykupić nowy bilet w taryfie dostępnej na terminalu.
- 7.2 ECONOMY EXTRA – bilet w tej taryfie podlega zmianom. Taryfa jest dostępna na każdy rejs przy zakupie nawet do 2 godzin przed rejsem. W przypadku zmiany terminu lub godziny i braku dostępnej taryfy należy dopłacić do wartości nowego biletu w wyższej taryfie i opłacić dodatkowo opłatę za zmianę w bilecie. Bilet ważny w ramach zarezerwowanego rejsu. Bilet będzie miał ważność przy wszystkich pozostałych rejsach realizowanych w ciągu całego dnia kalendarzowego w przypadku wolnych miejsc na promie. Bilet w tej taryfie podlega warunkom zmiany, więcej informacji w punkcie Anulacje i zmiany.
- 7.3 FLEX – bilet w tej taryfie podlega anulacji oraz zmianom zgodnie z warunkami taryfy. Przewóz każdym z rejsów realizowanych w ciągu całego dnia kalendarzowego zarezerwowanego rejsu jak i 1 dzień kalendarzowy przed i po dniu zarezerwowanego rejsu. Klient ma zagwarantowany pierwszy rejs po przybyciu do portu (pod warunkiem zachowania odpowiedniego czasu odprawy). Upoważnia do wjazdu/zjazdu z pokładu pasem dla VIPów. Darmowa woda lub standardowa kawa/herbata na osobę lub kupon rabatowy o wartości 2,70 euro na 2 osobę do wykorzystania w bufecie Scandlines All-Inclusive na linii Rostock-Gedser lub w bufecie Scandlines Berlin Coffee House na linii PuttgardenRodby. Bilet można zmienić nawet w dniu wypłynięcia za dodatkową opłatą. Bilet podlega anulacji, więcej informacji w punkcie Anulacje i zmiany.

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie. Dzieci do 11 lat korzystają ze zniżki w przypadku zakupu biletu pieszego.
- 8.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż dzieci od 14 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. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 9.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN
- 9.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

## 10. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 10.1 momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 10.2 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.
- 10.3 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 wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki w podanym na potwierdzeniu terminie.

## 11. ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupienia 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 09:30 – 18:00.

## 11.1 Warunki dotyczące zmiany i anulowania rezerwacji w ramach podróży indywidualnych na trasach skandynawskich

	Taryfa Economy (Tylko dostępne online)	Taryfa Economy EXTRA	Taryfa FLEX
<b>Zmiana rezerwacji</b>	Zmiana rezerwacji nie jest możliwa.	Zmiana rezerwacji jest możliwa do dnia zarezerwowanego rejsu włącznie do 1 godziny przed zarezerwowanym rejsem w godzinach pracy biura. W razie różnicy w cenie w stosunku do droższego rejsu należy ją dopłacić. Za każdą zmianę w rezerwacji naliczana jest opłata manipulacyjna w wysokości 35 euro za każdy bilet na prom.	Zmiana rezerwacji jest możliwa do dnia zarezerwowanego rejsu włącznie do 1 godziny przed zarezerwowanym rejsem w godzinach pracy biura. W razie różnicy w cenie w stosunku do droższego rejsu należy ją dopłacić. Za każdą zmianę w rezerwacji naliczana jest opłata manipulacyjna w wysokości 35 euro za każdy bilet na prom.
<b>Anulowanie rezerwacji</b>	Brak możliwości anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy	Brak możliwości anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy.	Anulowanie rezerwacji i usługa zwrotu pieniędzy za bilet są zawarte w cenie. Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety FLEX można anulować i uzyskać zwrot pieniędzy do 3 miesięcy od daty pierwotnie zarezerwowanego rejsu. W przypadku anulowania niewykorzystanych biletów zwracana jest całkowita cena biletu. W przypadku anulowania częściowo wykorzystanych biletów Scandlines zwraca pozostałą wartość ceny biletu. Opłaty takie jak opłata manipulacyjna, usługa zwrotu pieniędzy itd. nie będą zwracane. W przypadku spóźnionego anulowania nie można uzyskać zwrotu pieniędzy za bilet. Za każdą anulację pobiera się 35 Euro tytułem opłaty manipulacyjnej.
<b>Usługa zwrotu pieniędzy za bilet</b>	Aby uzyskać możliwość zwrotu pieniędzy za bilet przy całkowitym anulowaniu należy podczas rezerwacji wraz z biletem zakupić usługę zwrotu pieniędzy za bilet. W „uwagach do ceny” należy podać informację o dokupieniu tej usługi zwrotu. Mogą Państwo anulować rezerwację i otrzymać pełny zwrot kosztów. Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety można anulować i otrzymać zwrot pieniędzy za ich zakup. Opłaty takie jak opłata manipulacyjna 35 Euro, usługa zwrotu pieniędzy itd. nie będą zwracane!!!		Usługa zwrotu pieniędzy za bilet jest zawarta w cenie.
<b>Motocykle</b>	Dla motocykli obowiązują wyłącznie warunki anulowania dla taryfy Economy EXTRA		
<b>Piesi i podróżujący z rowerem</b>	Klienci posiadający rower lub piesi mogą anulować swoją rezerwację całkowicie lub częściowo i otrzymać pełny zwrot pieniędzy za bilet na prom do 3 miesięcy od daty pierwotnie zarezerwowanego rejsu. W przypadku spóźnionego anulowania zwrot pieniędzy za bilet nie jest możliwy. Klient ponosi opłatę manipulacyjną za anulowanie w wysokości 35 euro za jeden bilet na prom.		

## 11.1 KOSZTY ANULACJI BILETU GRUPOWEGO:

TRASA: Puttgarden-Rodby, Helsingor – Helsingborg – bilet Szwedzki

11.1.1 Od momentu wykupienia biletu do 4 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu biletu z potrąceniem 35 Euro opłaty manipulacyjnej.

11.1.2 Od 3 do 2 dni do wypłynięcia 50% potrącenia z wartości biletu plus 35 Euro opłaty manipulacyjnej.

11.1.3 Poniżej 2 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia

TRASA: Rostock – Gedser, Helsingor – Helsingborg – bilet Szwedzki

11.1.4 Od momentu wykupienia biletu do 8 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu biletu z potrąceniem 35 Euro opłaty manipulacyjnej

11.1.5 Od 7 do 3 dni do wypłynięcia - 50 % potrącenia z wartości biletu plus 35 Euro opłaty manipulacyjnej.

11.1.6 Od 2 dni do 24 godz. do wypłynięcia - 70% potrącenia z wartości biletu plus 35 Euro opłaty manipulacyjnej

11.1.7 Poniżej 24 godz. do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

## 11.2 KOSZTY ANULACJI BILETU CARGO:

11.2.1 Od momentu wykupienia biletu do 24 godz. przed rejsem – 45 Euro potrącenia.

11.2.2 Poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.

11.3 W przypadku **zmiany w potwierdzonej rezerwacji grupowej** nalicza się koszt 35 Euro plus dopłata do różnicy w cenie po dokonaniu zmiany. Jeśli zmianie ulega liczba osób więcej niż 20% uczestników w grupie zmiana kalkulowana jest na zapytanie w PETPOLONIA z zgodą Armatora. Armator ma prawo wówczas naliczyć koszty za anulację zgodnie z terminem zgłoszenia zmiany.

11.4 Każdorazowa **zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO** powoduje naliczenie kosztu 20 euro.

11.5 Nie ma możliwości zmian w biletach grupowych i cargo w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem.

11.6 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony Economy, Economy Extra i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów jeśli nie poinformowano Armatora o zmianie. Bilet traktowany jest wówczas jako NO SHOW.

11.7 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.

11.8 Jakiiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego z adnotacją odpowiedniego terminala promowego.

**12 USŁUGI MEDYCZNE**

- 12.1 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.
- 12.2 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 12.3 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 12.4 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.
- 12.5 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.

**13 UBEZPIECZENIE**

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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.

**14 SKARGI I ZAŻALENIA:**

- 14.1 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).
- 14.2 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.
- 14.3 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 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

**Ogólne warunki przewozu**

Scandlines Deutschland GmbH

1. Zakres stosowania
2. Zawarcie umowy o przewóz / ochrona danych
3. Opłata za przewóz
4. Bilet na prom; utrata; przenośność
5. Bilety na prom ze stałymi datami podróży; zmiana rezerwacji
6. Bilety na prom bez stałych dat podróży i talony
7. Posiłki
8. Stawienie się przed odprawą
9. Dokumenty przewozu / przestrzeganie przepisów wjazdowych
10. Kontrola podróżującego i jego bagażu
11. Przewóz pojazdów
12. Przewóz dzieci i młodzieży podróżujących samodzielnie
13. Przewóz zwierząt domowych / psów przewodników osób niewidomych / psów towarzyszących
14. Przewóz bagażu i ładunku specjalnego
15. Zachowanie na pokładzie; dowództwo
16. Odpowiedzialność
17. Roszczenia z tytułu opóźnienia lub anulowania przewozów
18. Anulowanie rezerwacji przez podróżnego / zwrot ceny biletu
19. Brak przewozu przez Scandlines
20. Przedawnienie
21. Stosowane prawo; jurysdykcja; pozostałe

**1. Zakres stosowania**

- 1.1 Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu znajdują zastosowanie dla zawartej między Scandlines Deutschland GmbH (dalej „Scandlines”) a pasażerem umowy zgodnie z biletem Scandlines o przewóz **osób** wraz z ich **bagażem** (patrz punkt 14), **pojazdami** (punkt 11) i **zwierzętami domowymi** (punkt 13). Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu znajdują również zastosowanie dla umów o przewóz między pasażerem a Scandlines dotyczących **biletów kombinowanych na prom**, w których usługi Scandlines łączone są z usługami innych towarzystw żeglugowych w jeden jednolity pakiet usług.
- 1.2 Niniejsze Ogólne Warunki Przewozu dotyczą także **podróżujących grupowo**. W przypadku osób podróżujących grupowo każdy członek grupy ma prawa i obowiązki wynikające z umowy o przewóz oraz niniejszych Ogólnych warunków przewozu.
- 1.3 W ramach **przewozu kolejowo-morskiego** pasażerów obowiązują niniejsze Ogólne Warunki Przewozu, z tym wyjątkiem, że Scandlines nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód, których dozna pasażer na skutek wypadku związanego z ruchem kolejowym (patrz również punkt 16.3 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu).
- 1.4 Gdyby postanowienia w niniejszych Warunkach Przewozu były sprzeczne z warunkami taryfowymi lub przepisami ustawowymi Scandlines, wówczas pierwszeństwo mają warunki taryfowe lub przepisy ustawowe. W razie nieskuteczności jednego z postanowień niniejszych Ogólnych warunków przewozu, nie narusza to skuteczności pozostałych postanowień.
2. **Zawarcie umowy o przewóz / ochrona danych**
- 2.1 Umowa o przewóz zostaje zawarta na podstawie Ogólnych Warunków Przewozu na podstawie taryfy Scandlines obowiązującej dla zarezerwowanego rejsu. Scandlines uznają wniosek o rezerwację za wezwanie do złożenia pasażerowi oferty zawarcia umowy o przewóz. Zawarcie umowy o przewóz **podróżujących grupowo** oraz jej zmiany, wymagają formy pisemnej.
- 2.2 Podróżujący wyraża zgodę, że w ramach rezerwacji przekazane firmie Scandlines **dane osobowe** będą zapisywane, przetwarzane i wykorzystane do potwierdzenia, przeprowadzenia i zakończenia umowy o przewóz, do opieki nad klientem, realizacji zarezerwowanych usług dodatkowych i/lub w celu spełnienia wymogów prawnych związanych z przewozem - w szczególności na mocy niemieckiej ustawy federalnej o ochronie danych osobowych (BDSG) - a także wyłącznie do tych celów przekazywane organom, biurom podróży, w którym dokonano rezerwacji lub innym usługodawcom, o których mowa powyżej.
- 2.3 Dodatkowo obowiązują uzgodnione **warunki taryfowe Scandlines**, które, jeśli zawierają szczególne regulacje, mają pierwszeństwo przed niniejszymi Ogólnymi Warunkami Przewozu.
- 2.4 Wyklucza się roszczenia pasażera o przewóz podczas **kolejnej przeprawy**, chyba że uzyskał on wyraźną zgodę lub jeśli posiada bilet na prom, który zgodnie z warunkami taryfowymi wyraźnie upoważnia go do przewozu podczas kolejnej przeprawy. Roszczenia z tytułu opóźnienia lub anulowania zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 1177/2010 pozostają nienaruszone (por. punkt 17 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu).

2.5 Prawo do przewozu konkretnym statkiem/typem statku nie przysługuje. Scandlines mogą świadczyć przewóz i wszystkie związane z nim usługi samodzielnie przy użyciu własnych lub wycarterowanych statków lub zlecić je innym towarzystwom żeglugowym, których usługi są zgodne z usługami Scandlines. Scandlines nie świadczą **żadnej ochrony** przewożonego bagażu, ładunku specjalnego lub pojazdów podczas przeprawy lub pobytu w porcie. W celu pokrycia ryzyka, Scandlines zalecają pasażerowi zawarcie ubezpieczenia.

### 3. Opłata za przewóz

3.1 Opłata za dany przewóz wynika z **taryfy** obowiązującej w dniu rezerwacji oraz ceny obowiązującej w danej taryfie w dniu rezerwacji dla wybranej daty przewozu.

3.2 Zobowiązanie do uiszczenia opłaty za przewóz powstaje w chwili zawarcia umowy o przewóz. Jest ona **natychmiast wymagana**.

3.3 Podane na stronach [www.scandlines.de](http://www.scandlines.de), [www.scandlines.com](http://www.scandlines.com), [www.scandlines.pl](http://www.scandlines.pl) lub [www.scandlines.nl](http://www.scandlines.nl) ceny obowiązują wyłącznie za bilety na prom kupione w Niemczech. Ceny biletów kupowanych w krajach, które nie przystąpiły do strefy EURO, na przykład w Danii lub Szwecji, mogą się od nich różnić ze względu na warunki specyficzne dla danego rynku i waluty oraz są uwarunkowane cennikami lokalnych usługodawców. Zapłata za bilety na prom w innej walucie niż waluta krajowa jest możliwa dla określonych walut i jest przeliczana na podstawie kursu wymiany obowiązującego w Scandlines w dniu dokonania rezerwacji.

### 4. Bilet na prom; utrata; przenośność

4.1 Na podstawie umowy o przewóz Scandlines wystawiają pasażerowi przed wejściem na prom dokument przewozu (może to być bilet lub potwierdzenie rezerwacji) (dalej: **bilet na prom**). Pasażer - oraz przewodnik grupy w przypadku podróżujących grupowo - przed rozpoczęciem podróży otrzymuje bilet na prom poprzez zakup w kasie lub przedłożenie potwierdzenia rezerwacji podczas odprawy. W przypadku spersonalizowanych biletów elektronicznych pasażerowi przysługuje prawo do przewozu tylko w przypadku odpowiedniego wylegitymowania i posiadania ważnego elektronicznego biletu na prom, wystawionego na nazwisko pasażera. Dla pozostałych biletów na prom prawo do przewozu przysługuje tylko po przedłożeniu ważnego biletu niewykazującego znaczących uszkodzeń.

4.2. **Okres ważności:** Okres ważności biletów na prom jest podany na samym bilecie lub jest określony w warunkach taryfowych obowiązujących w momencie rezerwacji. Uzupełnienie w punkcie 6.1.

4.3. **Utrata:** w przypadku niespersonalizowanych biletów na prom: **utracone** lub zagubione **bilety** nie będą wymieniane. W przypadku spersonalizowanych biletów na prom: utracone lub zagubione bilety będą wymieniane, jeśli pasażer może udowodnić firmie Scandlines, że bilet na prom został pierwotnie prawidłowo wystawiony i opłacony oraz że utracony bilet na prom nie został wykorzystany do przewozu lub uzyskania zwrotu, ani nie został wymieniony, bez zaniechania po stronie Scandlines. Warunkiem wymiany utraconego/zagubionego biletu na prom jest zobowiązanie się pasażera do zapłacenia ceny utraconego/zagubionego biletu, jeżeli i o ile utracony/zagubiony bilet został wykorzystany do przewozu lub zwrócony przez inną osobę. Scandlines nie wymagają zwrotów za straty spowodowane z winy Scandlines.

4.4 **Przenośność:** w przypadku niespersonalizowanych biletów na prom: bilet **można przenieść** na osobę trzecią przed rozpoczęciem podróży (§§ 793, 807 BGB - niemiecki kodeks cywilny). W przypadku biletów promowych na przewóz **pojazdów** przeniesienie możliwe jest tylko na pojazdy przyporządkowane do tej samej kategorii cenowej Scandlines. Przy taryfach specjalnych (np. taryfach dla dzieci lub studentów) przeniesienie może nastąpić tylko na warunkach taryfy specjalnej i tylko na osoby spełniające warunki taryfy specjalnej. Spersonalizowane bilety nie mogą być przenoszone.

### 5. Bilety na prom ze stałymi datami podróży; zmiana rezerwacji

5.1. Jeśli po zawarciu umowy o przewóz Scandlines wystawia pasażerowi potwierdzenie rezerwacji z określonymi datami podróży, daty te są wiążące. Pasażerowi nie przysługuje prawo do innych przewozów. Roszczenia z tytułu anulowania lub opóźnienia zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 1177/2010 pozostają nienaruszone (por. punkt 17).

5.2. W przeciwieństwie do punktu 5.1 **zmiana rezerwacji** przez pasażera jest możliwa tylko wtedy i pod warunkiem, że zostało to wyraźnie określone w zarezerwowanej taryfie zgodnie z warunkami taryfowymi. Dotyczy to także zmiany rezerwacji usług dodatkowych (jak np. posiłki).

### 6. Bilety na prom bez stałych dat podróży i talony

6.1 Bilety bez stałych dat podróży mają okres ważności zgodnie z punktem 4.2, jeśli nie uzgodniono inaczej w przepisach dotyczących zarezerwowanej taryfy.

6.2 W przypadku biletów otwartych rejs powrotny musi się odbyć w ciągu **3 miesięcy** po rejsie docelowym, o ile nie uzgodniono inaczej w zarezerwowanej taryfie zgodnie z warunkami taryfowymi.

6.3 **Talony** mają ważność przez trzy lata, jeśli na talonie wyraźnie nie podano inaczej. Okres ten rozpoczyna się z końcem roku kalendarzowego, w którym talon został nabyty. Po upływie tego okresu talon traci ważność. Talony w ramach konkursów z nagrodami są objęte określonymi terminami ważności zgodnie z regulaminem danego konkursu z nagrodami. Jeśli nie ustalono inaczej, także i te talony tracą ważność po 3 latach, wraz z początkiem od roku, w którym talon został wydany.

### 7. Posiłki

7.1. Posiłki na pokładzie, które pasażer zarezerwował online lub za pośrednictwem działu obsługi klienta Scandlines zostaną ujęte w rezerwacji promu Scandlines. Po podaniu numeru rezerwacji podczas odprawy w porcie za te dodatkowe rezerwy wystawiony zostanie **voucher na jedzenie**. Voucher służy jako środek płatniczy za zamówione wcześniej jedzenie na pokładzie i należy go zrealizować u pracownika danej restauracji.

7.2. Potwierdzenie rezerwacji lub sam bilet na prom nie są uznawane na pokładzie jako środek płatniczy. Zapomniane lub zgubione vouchery na jedzenie nie będą wymieniane i nie jest możliwe również otrzymanie zarezerwowanego stolika lub zamówionego posiłku na pokładzie bez ważnego vouchera.

7.3. Aby skorzystać z zarezerwowanego stolika pasażer powinien zrealizować voucher w restauracji najpóźniej **15 minut po rozpoczęciu rejsu**. Po upływie tego czasu pasażer traci możliwość rezerwacji stolika. Voucher na jedzenie zachowuje całkowitą ważność przez cały czas trwania przewozu.

7.4. W razie niewykorzystania zarezerwowanych posiłków pasażer zostaje zobowiązany do uiszczenia należnej ceny, z odliczeniem zaoszczędzonych nakładów Scandlines, jeśli takie występują. Pasażer zostanie poproszony o poinformowanie Scandlines przed rozpoczęciem podróży, jeśli nie będzie korzystał z zarezerwowanych usług.

### 8. Stawienie się przed odprawą

8.1 Należy zaplanować sobie wystarczającą ilość czasu na odprawę biletową. Czasy odpraw biletowych są wiążące.

8.2 Pasażerowi **bez pojazdu** nie przysługuje prawo do przewozu określonym rejsom promowym i jest on zobowiązany do uiszczenia opłaty za przewóz, jeżeli najpóźniej **15 minut przed planowym odpięnięciem promu** w portach Puttgarden, Rødby lub Gedser oraz 30 minut przed planowym odpięnięciem promu w Rostocku nie wejździe na jego pokład lub, gdy prom przybędzie później, bądź za opóźnienie odpowiadają Scandlines – nie stawi się na tyle wcześnie, że w normalnych warunkach można byłoby liczyć się z jego punktualnym wejściem na pokład, a w związku z późniejszym dopuszczeniem pasażera zagrożony byłoby bezzakłóceńowy ruch statku promowego.

8.3 **Uwaga:** Pasażerów podróżujących z **psami przewodnikami osób niewidomych lub psami towarzyszącymi** (por. punkt 13.3) obowiązuje konieczność stawienia się **co najmniej 60 minut przed planowanym odpięnięciem promu**. Poza tym obowiązuje punkt 9.

8.4 Pasażerowi **bez pojazdu** nie przysługuje prawo do przewozu określonym rejsom promowym i jest on zobowiązany do uiszczenia opłaty za przewóz, gdy pojazd w podanym przez Scandlines czasie przed planowym odpięnięciem promu nie stawi się do załadunku w porcie załadunku (dalej „**czasy stawienia się**”). Czasy stawienia się mogą być zróżnicowane w zależności od trasy rejsu; odpowiednie czasy stawienia się dla danej trasy są wpisane do **obowiązującego rozkładu rejsów**. Warunkiem stawienia się pojazdów jest zakończona odprawa biletowa (check-in) oraz odprawa graniczna i celna, a także brak innych, leżących w gestii pasażera, przeszkód uniemożliwiających natychmiastowy załadunek.

### 9. Dokumenty przewozu / przestrzeganie przepisów wjazdowych

9.1. Pasażer **sam odpowiada** za spełnienie obowiązujących go, towarzyszące mu osoby małoletnie oraz jego bagaż/pojazdy/zwierzęta przepisów wjazdowych kraju portu docelowego, zwłaszcza posiadanie wymaganych dokumentów tożsamości i/lub wiz oraz nienaruszanie przepisów dotyczących stosunków gospodarczych z zagranicą, celnych, podatkowych, wwozowych, paszportowych i zdrowotnych, włącznie z przepisami regulującymi wwożenie zwierząt domowych i świeżych artykułów spożywczych. Scandlines mają prawo, lecz nie obowiązek, sprawdzić przed rozpoczęciem podróży, czy pasażer spełnia określone przepisy wjazdowe.

9.2. Scandlines mają prawo do wykluczenia pasażera z przewozu, jeśli nie przedłożył kompletu wymaganych dokumentów i/lub nie spełnia zasadniczych przepisów wjazdowych.

9.3 W przypadku, gdy z powodu braku wymaganych dokumentów / niespełnienia przepisów wjazdowych pasażer nie może wjechać na terytorium danego państwa i dlatego płyń dalej lub wraca liniami Scandlines (pasażerowi nie przysługuje prawo do roszczenia dalszego przewozu / powrotu wobec Scandlines), liniami Scandlines przysługuje prawo do opłaty za przewóz na tej dodatkowej trasie za przewóz pasażera. Jeśli w związku z odmową wjazdu na terytorium danego państwa Scandlines, na podstawie przepisów prawnych, będą zobowiązane do poniesienia kosztów związanych z dalszym przewozem / powrotem pasażera lub do samodzielnego dokonania dalszego przewozu / powrotnego pasażera, Scandlines przysługują prawo do zwrotu przez pasażera związanych z tym kosztów. Scandlines przysługują również prawo do zwrotu kosztów w razie wezwania Scandlines do zapłacenia kar lub poniesienia innych kosztów związanych z nieprzedłożeniem wymaganych dokumentów tożsamości lub z naruszeniem pozostałych przepisów wjazdowych kraju docelowego.

### 10. Kontrola podróżującego i jego bagażu

Prawo do przewozu zachodzi tylko wtedy, gdy pasażer wyrazi swoją gotowość i współpracę podczas przeprowadzanych przez Scandlines kontroli biletów na prom i dokumentu tożsamości ze zdjęciem. Ponadto pasażer wydaje zgodę na przeprowadzenie kontroli pojazdu i bagażu na terenie portu i na statku jak również na rewizję osobistą w przypadku konkretnego wskazania prawa odmowy przejazdu lub w przypadku bezpośredniego zagrożenia bezpieczeństwa oraz zachowania karnego.

Pasażer wyraża zgodę, jeżeli firma Scandlines zobowiązana jest przez narodowe i międzynarodowe przepisy bezpieczeństwa, w szczególności w celu przestrzegania kodu ISPF (Międzynarodowy Kodeks Ochrony Statku i Obiektu Portowego) w przypadku zawyżonego stopnia zagrożenia, do przeprowadzenia dalszych kontroli i działań na terenie portu lub na statku. W celu przeprowadzenia kontroli firma Scandlines może posłużyć się odpowiednimi pełnomocnikami. Jeśli pasażer nie jest gotowy do przeprowadzenia tego typu kontroli, wyklucza się wszelkie roszczenia z tytułu przewozu i roszczenia odszkodowawcze.

### 11. Przewóz pojazdów

Pasażer ma prawo do przewozu tylko tego pojazdu, na który zawarł ważną umowę o przewóz, o ile rodzaj pojazdu był wyszczególniony w taryfie firmy Scandlines obowiązującej w chwili zawarcia umowy o przewóz oraz o ile są one urzędowo dopuszczone do uczestniczenia w **międzynarodowym ruchu drogowym**.

### 12. Przewóz dzieci i młodzieży podróżujących samodzielnie

12.1. Przewóz **podróżujących samodzielnie dzieci** poniżej 14 roku życia jest wykluczony. **Młodzież** w wieku od 14 do 17 lat może **podróżować samodzielnie**, jeżeli na żądanie Scandlines przekazana zostanie pisemna zgoda osoby uprawnionej do sprawowania władzy rodzicielskiej na przewóz oraz na żądanie udowodnione zostanie

- posiadanie wszystkich innych dokumentów, które ewentualnie są wymagane do wjazdu do kraju portu docelowego. Scandlines **nie zajmują się opieką** dzieci / młodzieży podróżującej samodzielnie.
- 12.2.** Kierownictwo statku lub inny pełnomocnik Scandlines są uprawnieni, lecz nie są zobowiązani, do sprawdzenia przed rozpoczęciem podróży wieku, posiadania pisemnej zgody osoby uprawnionej do sprawowania władzy rodzicielskiej oraz wszystkich innych dokumentów, które są ewentualnie wymagane do wjazdu do kraju portu docelowego.
- 12.3.** Wyraźnie wskazuje się na postanowienia zawarte w punktach 9 i 19, które w pełni obowiązują także dzieci i młodzież podróżującą samodzielnie
- 13. Przewóz zwierząt domowych / psów przewodników osób niewidomych / psów towarzyszących**
- 13.1** Przewóz zwierząt, niezaliczających się do zwierząt domowych, jak i zwierząt bez osoby towarzyszącej (dalej „**właściciel zwierzęcia**”) jest wykluczony. Wykluczony jest również przewóz zwierząt domowych niespełniających przepisów wjazdowych kraju docelowego. Kierownictwo statku lub inny pełnomocnik Scandlines mają prawo, lecz nie obowiązek, sprawdzić przed rozpoczęciem podróży, czy spełnione są przepisy wjazdowe. Odpowiednio stosowane są przepisy dotyczące niedosłzłego do skutku wjazdu zgodnie z punktem 9.2 oraz odmowy przewozu zgodnie z punktem 19.
- 13.2** Żywe zwierzęta domowe przewożone są tylko w pojazdach lub w specjalnych urządzeniach, posiadanych przez pasażera (np. przyczepach). W drodze wyjątku, do odwołania przez kierownictwo statku lub innego pełnomocnika Scandlines, małe zwierzęta mogą być przewożone w odpowiednich **przenośnych pojemnikach**, uniemożliwiających ich wydostanie się i/lub **na smyczy**. W każdym wypadku należy zapewnić, by zabierane w podróż zwierzęta były pod stałym nadzorem właściciela i nie stanowiły zagrożenia dla innych pasażerów ani ich bagażu / pojazdów a także dla członków załogi ani statku. Należy przestrzegać poleceń wydawanych przez kierownictwo statku i jego pełnomocników.
- 13.3** **Psy przewodnicy osób niewidomych lub psy towarzyszące** (psy pracujące, psy wykorzystywane w rehabilitacji psychoterapeutycznej), które towarzyszą pasażerom z upośledzeniem, są przewożone promem nieodpłatnie i bez pojemników transportowych. Warunkiem ich nieodpłatnego przewozu promem jest przedłożenie dokumentacji medycznej. Pasażerowie chcący podróżować z psem towarzyszącym muszą wcześniej powiadomić telefonicznie Scandlines - obowiązują postanowienia rozporządzenia (WE) 1177/2010. **Wymagana jest odprawa biletowa co najmniej 60 minut przed planowanym odpięciem promu.**
- 13.4** Ponadto dla psów na promach (oprócz psów przewodników i psów towarzyszących podobnego typu), o ile nie są one przewożone w pojeździe, przenośnym pojemniku lub, jeżeli takowe są, w udostępnianych przez Scandlines klatkach, zachodzi **obowiązek noszenia kagańców**, jeśli nakazują tego obowiązujące przepisy ustawowe. W przypadku, gdy w kraju zaokrętowania lub portu docelowego obowiązują bardziej rygorystyczne przepisy dotyczące obowiązku zakładania kagańca dla psów, przy wyjeździe względnie wjeździe właściciel psa musi je odpowiednio przestrzegać.
- 13.5** **Pobyt w restauracji** zwierząt domowych – za wyjątkiem psów przewodników osób niewidomych i psów towarzyszących – bez pozwolenia kierownictwa statku lub innego pełnomocnika Scandlines jest zabroniony.
- 13.6** Jeżeli właściciel zwierzęcia wielokrotnie naruszy na pokładzie promu powyższe warunki przewozu zwierząt, a zwłaszcza dotyczące obowiązku trzymania psów na smyczy i zakładania im kagańca, kierownictwo statku lub inny pełnomocnik Scandlines mają prawo, lecz nie obowiązek, wziąć zwierzę na przechowanie i zwrócić je właścicielowi dopiero przy opuszczeniu promu i/lub nakazać właścicielowi zwierzęcia opuszczenie wraz ze zwierzęciem pokładu w następnym (również pozaplanowym) porcie. Za przechowanie zwierzęcia i usunięcie z pokładu (w również pozaplanowym) porcie Scandlines naliczają właścicielowi zwierzęcia **koszty w wysokości 50,00 euro**. Scandlines zastrzegają sobie dochodzenie zapłaty znacznie wyższych nakładów lub odszkodowania za znacznie wyższą szkodę. Właściciel zwierzęcia może wykazać, że Scandlines nie powstały w ogóle żadne koszty lub powstałe nakłady względnie szkody były znacznie niższe.
- 13.7** Właściciel zwierzęcia odpowiada zgodnie z przepisami ustawowymi za zanieczyszczenia i szkody spowodowane przez zwierzę na promie i jego urządzeniach oraz za szkody wyrządzone innym pasażerem. Mniejsze zanieczyszczenia spowodowane przez zwierzę na promie właściciel zwierzęcia może natychmiast sam usunąć; w przypadku, gdy właściciel zwierzęcia nie usunie zanieczyszczeń natychmiast i/lub dokona tego niewłaściwie, Scandlines naliczą właścicielowi zwierzęcia **koszty sprzątnięcia** w wysokości co najmniej **30,00 euro**. Właściciel zwierzęcia może wykazać, że Scandlines nie powstały w ogóle żadne koszty lub powstałe nakłady względnie szkody były znacznie niższe.
- 14. Przewóz bagażu i ładunku specjalnego**
- 14.1** Bagaż podręczny i typowy bagaż podróży, który ma pasażer wewnątrz pojazdu lub na pojeździe, w swojej kabine lub inaczej w swoim posiadaniu, sprawuje nad nim pieczę i nadzór (dalej „**bagaż podróży**”), przewożony jest bez odrębnej opłaty. Scandlines zalecają oznakowanie bagażu podręcznego **danymi kontaktowymi** pasażera. Przewóz bagażu i/lub ładunku specjalnego bez osoby towarzyszącej (dalej „**posiadacz**”) jest wykluczony.
- 14.2** Wykluczony jest przewóz bagażu podróży i/lub ładunku specjalnego, w tym broni palnej i amunicji, który według prawa niemieckiego lub prawa kraju zaokrętowania bądź portu docelowego **narusza ustawy** lub przepisy.
- 14.3** Nie przewozi się większego bagażu, towarów przestrzennych oraz wszelkiego rodzaju ładunków (dalej „**ładunki specjalne**”) chyba, że Scandlines wyraziły pisemną zgodę na ich przewóz.
- 14.4** **Zwłoki** przewożone są tylko w pojazdach i wyłącznie wtedy, gdy spełnione są zarówno przepisy ustawowe dotyczące przewozu zwłok kraju zaokrętowania i portu docelowego, jak i regulacje Międzynarodowej umowy o przewozie zwłok z dnia 10 lutego 1937 r.
- 14.5** Prawo do przewozu **broni palnej i/lub amunicji** zachodzi wyłącznie w stosunku do przedmiotów zgłoszonych odpowiednio przed rozpoczęciem podróży oraz tylko wtedy, gdy kierownictwo statku lub upoważniony do tego przez nie personel przy rozpoczęciu podróży **wyraźnie wyrazi zgodę** na przewóz broni palnej i/lub amunicji. Zgoda może zostać uzależniona od tego, czy posiadacz odda broń palną i/lub amunicję kierownictwu statku na przechowanie. Powstałe w związku z tym koszty pokrywają Scandlines. Jeżeli broń palna i/lub amunicja znajduje się na pokładzie, a nie zostanie spełniony obowiązek zgłoszenia albo bez zgody kierownictwa statku lub upoważnionego do tego przez nie personelu, to kierownictwo statku może ją przejąć na przechowanie i/lub w każdej chwili oraz w dowolnym miejscu wyokrętować, zniszczyć lub unieszkodliwić w inny sposób. Dalsze prawa kierownictwa statku wynikające z (por. punkt 10 i 19 niniejszych Ogólnych warunków przewozu) i przepisów prawa pozostają nienaruszone. Za przechowanie niezgłoszonej broni palnej i/lub amunicji Scandlines naliczają posiadaczowi **koszty w wysokości 50,00 euro**, o ile nie powstaną znacznie wyższe nakłady lub szkody. Posiadacz może wykazać, że Scandlines nie powstały w ogóle żadne koszty lub powstałe nakłady wzgl. szkody były znacznie niższe.
- 14.6** Posiadacz odpowiada wobec Scandlines i innych pasażerów za szkody powstałe Scandlines i/lub innym pasażerom spowodowane przez rzeczy wprowadzone przez posiadacza na pokład, w tym bagaż i ładunki specjalne, na podstawie przepisów ustawowych.
- 14.7** Linie Scandlines, kierownictwo statku lub inni pełnomocnicy Scandlines mają prawo dokonać wrywkowego przeszukania bagażu i ładunku specjalnego.
- 14.8** Bagaż podróży i/lub ładunek specjalny pozostawiony przez pasażera na pokładzie i znaleziony przez Scandlines, Scandlines przejmują na przechowanie za stosowną opłatą oraz za zwrotem swoich nakładów i przekazują go w macierzystym porcie danego statku. Scandlines mają prawo przeszukać bagaż podróży i/lub ładunek specjalny i/lub złożyć go u podmiotów trzecich. Znalazienie i wzięcie na przechowanie Scandlines głoszą pod adresem wskazanym na oznakowaniu umieszczonym na bagażu podróży lub na ładunku specjalnym. Scandlines lub podmioty trzecie, u których ładunek specjalny został złożony, odpowiadają tylko za rażące niedbalstwo i zamierzone działanie ich ustawowych przedstawicieli, pracowników lub osób, którym powierzono wykonanie określonych prac. Pasażer (posiadacz) może domagać się wydania pozostawionego bagażu / ładunku specjalnego na piśmie, udowadniając swoje uprawnienia tylko w terminie zawiątych trzech miesięcy po swoim przybyciu do portu docelowego. Po upływie tego terminu Scandlines mogą postępować z bagażem podróży lub ładunkiem specjalnym zgodnie ze swoim uznaniem.
- 15. Zachowanie na pokładzie; dowództwo**
- 15.1** Podczas przewozu pasażer powinien zachowywać się w taki sposób, jaki nakazuje bezpieczeństwo i porządek ruchu promów, biorąc pod uwagę bezpieczeństwo własne i pozostałych pasażerów. **Statkiem dowodzi najwyższy stopniem kapitan**, który posiada kompetencje w podejmowaniu decyzji dotyczących bezpieczeństwa na statku i reagowania w nagłych przypadkach. Pasażer ma obowiązek przestrzegać poleceń wydawanych przez kierownictwo statku i jego pełnomocników. W razie naruszenia obowiązku zachowania Scandlines mają prawo do podjęcia działań, mających na celu zapobieżenie takiemu zachowaniu, włącznie z aresztowaniem pasażera z polecenia kapitana lub jego pełnomocników aż do dopłynięcia do kolejnego (także pozaplanowego) portu. Dotyczy to także sytuacji związanych z bezpieczeństwem lub ochroną samego pasażera lub innych pasażerów, z uwzględnieniem zapewnienia zgodnego z regulaminem przewozu statkiem. Scandlines może odmówić dalszego przewozu i złożyć doniesienie o przestępstwie w związku z zachowaniem pasażera na pokładzie.
- 15.2.** Na pokładzie obowiązują zakaz spożywania wniesionych napojów alkoholowych.
- 16. Odpowiedzialność**
- 16.1 Informacje ogólne**
- 16.1.1** Odpowiedzialność Scandlines w żadnym przypadku nie przekracza wysokości udowodnionej szkody. W przypadku współwiny poszkodowanego stosuje się przepis właściwego prawa w zakresie wykluczenia lub zmniejszenia obowiązku wypłaty odszkodowania w sytuacji przyczynienia się poszkodowanego do powstania szkody.
- 16.1.2** Scandlines ponoszą odpowiedzialność za szkody pośrednie lub szkody następce tylko wtedy, gdy zostały one spowodowane przez rażące niedbalstwo lub umyślnie działanie. Wykluczone są roszczenia za bezużytecznie spędzony czas urlopu. Postanowienia **rozporządzenia (WE) 392/2009** pozostają nienaruszone.
- 16.1.3** Jeśli nie wskazano wyraźnie inaczej, żadne postanowienie niniejszych warunków przewozu nie oznacza rezygnacji Scandlines lub ich przewoźników dokonujących przewozu lub działających na jej rzecz pracowników i pełnomocników, z wyłączeń lub ograniczeń naszej odpowiedzialności przewidzianych w **rozporządzeniu (WE) 392/2009** lub odpowiednich przepisach prawa.
- 16.1.4** Scandlines nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które wynikają z wykonania przez nas krajowych przepisów wzgl. z nieprzestrzegania przez pasażera obowiązków z nich wynikających.
- 16.1.5** Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Scandlines obowiązują odpowiednio w stosunku do naszych pracowników lub pełnomocników a także naszych ustawowych przedstawicieli, pracowników i osób, którym powierzono wykonanie określonych prac.
- 16.2 Odpowiedzialność z tytułu szkód na osobach i/lub szkód materialnych; udział własny**
- 16.2.1** W razie strat wynikających ze śmierci pasażera lub szkody na jego osobie oraz w razie utraty lub uszkodzenia bagażu, w tym pojazdu pasażera w ramach rejsu po morzu, Scandlines odpowiadają zgodnie z postanowieniami **rozporządzenia (WE) 392/2009** z uwzględnieniem obowiązujących je ograniczeń odpowiedzialności, z następującymi zastrzeżeniami: w przypadku uszkodzenia pojazdu Scandlines odpowiadają **wyłącznie przy potrąceniu udziału własnego** pasażera w wysokości 330 jednostek rozrachunkowych<sup>1</sup>, a w przypadku utraty lub uszkodzenia innego bagażu pasażera przy potrąceniu udziału własnego w wysokości 149 jednostek rozrachunkowych. Kwoty te zostaną potrącone od sumy odszkodowania. Ograniczenia odpowiedzialności nie obowiązują, jeśli zostanie udowodnione, że szkoda była

- wynikiem działania lub zaniechania Scandlines, mającego na celu umyślne spowodowanie szkody lub powstała przez lekkomyślne działanie ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody. Działający na rzecz Scandlines lub przewoźnika dokonującego przewozu pracownik lub pełnomocnik nie jest uprawniony do korzystania z prawa do ograniczenia odpowiedzialności jeśli zostanie udowodnione, że szkoda była wynikiem jego działania lub zaniechania, mającego na celu umyślne spowodowanie szkody lub powstała przez lekkomyślne działanie ze świadomością prawdopodobieństwa powstania szkody.
1. „Jednostka rozrachunkowa” oznacza specjalne prawo ciągnięcia Międzynarodowego Funduszu Walutowego i stanowi sztuczną jednostkę walutową. Wartość Euro w stosunku do specjalnego prawa ciągnięcia jest ustalana zgodnie z metodą wyceny, którą stosuje Międzynarodowy Fundusz Walutowy w dniu zakończenia przewozu/przybycia do portu docelowego do celów przeprowadzania swoich operacji i transakcji, por. art. 9 załącznika I do rozporządzenia (WE) 392/2009.
- 16.2.2 W przypadku przewozów podróżujących po morzu, które nie podlegają pod zakres obowiązującego rozporządzenia (WE) 392/2009, które nie dotyczą narażenia życia, obrażeń ciała ani uszczerbków na zdrowiu, które nie dotyczą istotnych obowiązków związanych z umową o przewóz oraz które nie wynikają z umyślnego działania lub rażącego zaniedbania Scandlines, ich ustawowych przedstawicieli, pracowników lub osób którym powierzono wykonanie określonych prac, odpowiedzialność Scandlines jest ograniczona do rekompensaty typowych dla umowy, przewidywanych szkód.
- 16.3 W ramach **przewozu kolejowo-morskiego** odnośnie odpowiedzialności wobec pasażera z tytułu szkód na osobach i/lub szkód materialnych, których dozna pasażer na skutek wypadku związanego z ruchem kolejowym podczas pobytu w wagonie kolejowym, podczas wsiadania lub wysiadania z wagonu kolejowego (art. 33 §2 CIV), zastosowanie znajdują wyłącznie przepisy konwencji COTIF/CIV (konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami/ międzynarodowej konwencji o przewozie bagażu i osób kolejają).
17. **Roszczenia z tytułu opóźnienia lub anulowania przewozów**
- 17.1 Scandlines ma prawo **anulować rejsy** w przypadku niesprzyjających warunków żeglugowych i atmosferycznych, jak na przykład za wysoki lub zbyt niski stan wody, sztorm, oblodzenie lub zagrożenie zamarznięciem portu (zaokrętowania lub docelowego) i tras rejsu, w przypadku zaistniałej z innych powodów niemożności zawinięcia do portu (zaokrętowania lub docelowego) i korzystania z tras morskich, działania sily wyższej, niebezpieczeństwa epidemii, zagrożenia zamachem terrorystycznym lub w przypadku awarii statków z przyczyn niezależnych od Scandlines.
- 17.2 Podane przez Scandlines w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplłynięć są danymi wynikającymi z praktycznego doświadczenia, które ze względu na nieprzewidywalność ruchu morskiego nie mogą być gwarantowane i nie stanowią części umowy o przewóz. Scandlines dokonają wszelkich starań, aby uniknąć opóźnień i anulowania rejsów, jednak godziny wypłynięć i przyplłynięć mogą ulegać zmianom np. w wyniku niesprzyjających warunków żeglugowych i atmosferycznych. W razie zmian, które nie nastąpiły z winy Scandlines, pasażer nie jest uprawniony do zażądania odszkodowania.
- 17.3 **Roszczenia pasażera** z tytułu opóźnienia / anulowania przysługują zgodnie z rozporządzeniem (UE) 1177/2010. W przypadku anulowania lub opóźnienia rejsu powodującego konieczność jednego noclegu lub więcej lub pobytu dłuższego nieplanowanego przez pasażera w myśl rozporządzenia (UE) 1177/2010, całkowite koszty zakwaterowania na lądzie - z wyłączeniem kosztów przewozu z terminala portowego do miejsca noclegowego - wynoszą do **80,00 euro** dla pasażera za jedną noc przez maksymalnie **trzy noce** (art. 17 ust. 2 rozporządzenia (UE) 1177/2010).
- 17.4 W przypadku roszczeń zgodnie z art. 19 rozporządzenia (UE) 1177/2010 Scandlines nie wypłaca odszkodowania w kwocie **mniejszej niż 6,00 euro** (art. 19 ust. 6, pkt. 2 rozporządzenia (UE) 1177/2010).
18. **Anulowanie rezerwacji przez podróżnego / zwrot ceny biletu**
- 18.1 W razie anulowania rezerwacji się pasażera do przewozu Scandlines są upoważnione do zażądania opłaty za przewóz - z odliczeniem zaoszczędzonych kosztów lub/i takich kosztów, które Scandlines zyskało poprzez inne wykorzystanie swoich pracowników. Odstępstwa od tych przepisów mogą wynikać z poszczególnych taryf zgodnie z warunkami dotyczącymi produktów i taryf. Mają one pierwszeństwo przed postanowieniem w punkcie 18.1, o ile zawierają stosowne szczególne regulacje.
- 18.2 Jeśli **biuro podróży** pośredniczyło w zawieraniu umowy o przewóz między Scandlines a pasażerem, w razie wypowiedzenia pasażer dochodzi **roszczenia o zwrot** wobec biura podróży, które roszczenie to realizuje w porozumieniu ze Scandlines. Jeśli procedura ta utrudniać będzie podróżnemu dochodzenie roszczenia, wówczas będzie on mógł je dochodzić bezpośrednio i **w formie pisemnej** wobec Scandlines.
- 18.3 Zwroty za bilety na prom, które zostały zakupione za „punkty” zgodnie z programem członkowskim Scandlines, dokonywane są przy uwzględnieniu warunków członkostwa danego programu.
- 18.4 Zwroty za bilety na prom, które zostały zapłacone kartą kredytową, dokonywane są w formie przelewu na rachunek karty kredytowej, która została użyta podczas płatności, i w tej samej walucie. Kwota zapisana na rachunku karty kredytowej może się różnić od kwoty zwrotu w wyniku przeliczeń i opłat nałożonych przez przedsiębiorstwo obsługujące kartę kredytową. Różnice te nie uzasadniają prawa do zwrotu wobec Scandlines.
- 18.5 We wszystkich pozostałych przypadkach zwrot pieniędzy odbywa się na konto bankowe. Wypłacenie w kasie lub w dziale obsługi klienta jest wykluczone.
- 18.6 Scandlines może odmówić zwrotu, jeśli wniosek o zwrot wpłynął później niż sześć miesięcy od daty wygaśnięcia okresu ważności.
- 18.7 Scandlines zastrzega sobie prawo do odmówienia pasażerowi zwrotu za bilet na prom, który pasażer przedłożył władzom danego kraju jako dokument potwierdzający zamiar opuszczenia kraju, chyba że pasażer udowodni, że jest uprawniony do pozostania w tym kraju lub opuści go za pośrednictwem innego przewoźnika.
19. **Brak przewozu przez Scandlines**
- 19.1 Scandlines może odmówić przewozu lub dalszego przewozu pasażera, jeśli pasażer:
- 19.1.1 nie spełnia wymaganych w kraju docelowym **postanowień** i przepisów dotyczących **wjazdu** na teren danego kraju (w tym postanowień dotyczących wwożenia zabranych w podróż **zwierząt**) patrz punkt 12 i 15 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.2 nie może podróżować w związku z ogólnym stanem zdrowia, chorobą zakaźną, ułomnością lub z innych powodów i/lub zagraża **zdrowiu lub bezpieczeństwu innych podróżujących** w stopniu większym niż nieznaczny;
- 19.1.3 jest zdany na **osobę towarzyszącą**, jednak podróżuje bez takiej osoby, patrz punkt 14 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.4 w momencie rozpoczęcia podróży nie zapłacił jeszcze bądź nie zapłacił w całości **opłaty za przewóz** danym rejsem i nie dokona natychmiastowej zapłaty należnej jeszcze kwoty; prawa z tytułu § 323 BGB (niemiecki kodeks cywilny) pozostają nienaruszone, odnośnie płatności patrz punkt 3.2 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.5 **podał fałszywe lub niepełne dane** dotyczące cech rodzaju i typu posiadanego **pojazdu**, przez co pojazd został przyporządkowany nieprawidłowo do niższej taryfy według cennika Scandlines, patrz punkt 13 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.6 **podał fałszywe lub niepełne dane** dotyczące wymiarów, masy i ilości **ładunku specjalnego** i między innymi na tym opierała się zgoda Scandlines na przewiezienie go na uzgodnionych warunkach, patrz punkt 16 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.7 przez uporczywe **nieprzestrzeganie przepisów** dotyczących przewozu zwierząt, bagażu podróżnego i/lub ładunku specjalnego i/lub wielokrotne niestosowanie się do zarządzeń kierownictwa statku lub innych pełnomocników Scandlines w niemalym stopniu zagraził bezpieczeństwu innych pasażerów, patrz punkt 11 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu;
- 19.1.8 odmówił przeprowadzenia określonych ustawowo lub urzędowo środków bezpieczeństwa / rewizji / **kontroli** zarówno na terenie danego portu jak i na pokładzie statku.
- 19.1.9 Scandlines może ponadto odmówić przewozu z innych powodów - związanych z **osobą pasażera bądź jego zachowaniem** (np. znaczna nietrzeźwość, awanturowanie się), albo posiadaniem przez niego bagażem - a zwłaszcza gdy dalszy przewóz zagraziłby bezzakłóceniu pracy promu (patrz punkt 10 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu) lub gdy
- 19.1.10 w chwili zawarcia umowy o przewóz podał fałszywe dane dotyczące **wieku dziecka lub osoby małoletniej podróżującej samodzielnie**, a decyzja Scandlines o przewozie pasażera na uzgodnionych warunkach także opierała się na tych danych (patrz punkt 12 niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu), lub gdy pasażer
- 19.1.11, przed dokonaniem rezerwacji przewozu został wcześniej poinformowany według słusznego uznania Scandlines na piśmie, że od tej chwili Scandlines nie będzie przewozić pasażera, ponieważ naruszył on podczas **wcześniejszego przewozu** jeden z powyższych punktów, w szczególności punkt 19.1.9, i z tego względu przewóz jest **niewykonalny**.
- 19.2 W razie odmówienia przez Scandlines (**dalszego**) przewozu pasażera z wyżej wymienionych powodów, kierownictwo statku lub inni pełnomocnicy Scandlines mogą usunąć pasażera z pokładu na jego koszt w **najbliższym** (również zaplanowanym) **porcie** (obowiązuje odpowiednio punkt 18.1).
- 19.3. Ewentualne inne roszczenia odszkodowawcze Scandlines z tytułu szkód lub poniesionych nakładów wynikające - w szczególności, lecz nie ograniczając się do punktów 9 (przepisy wjazdowe), 13 (zwierzęta domowe) i 14 (bagaż podręczny) niniejszych Ogólnych Warunków Przewozu - pozostają nienaruszone.
20. **Przedawnienie**
- 20.1 Wszystkie roszczenia pasażera wobec Scandlines, zwłaszcza roszczenia odszkodowawcze z tytułu śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera lub utraty bądź uszkodzenia bagażu podręcznego w myśl rozporządzenia (WE) nr 392/2009 ulegają przedawnieniu zgodnie z przepisami artykułu 16 tego rozporządzenia.
- 20.2 Wszystkie pozostałe roszczenia pasażera z tytułu poniesionych szkód, z wyjątkiem roszczeń odszkodowawczych z tytułu narażenia życia, obrażeń ciała lub uszczerbków na zdrowiu, wynikających z zamierzonego działania lub rażącego zaniedbania obowiązków przez Scandlines, ulegają przedawnieniu po upływie **jednego roku**, wraz z końcem roku, w którym powstało roszczenie a pasażer dowiedział się lub powinien się dowiedzieć o okolicznościach potwierdzających roszczenie oraz o osobie dłużnika bez rażącego zaniedbania.
21. **Stosowane prawo; jurysdykcja; Pozostałe informacje**
- 21.1 Stosunek umowny pomiędzy podróżnym a Scandlines o przewóz podlega wyłącznie **prawu niemieckiemu**.
- 21.2 Dla wszystkich pozwów składanych przez/przeciwko handlowcom w myśl kodeksu handlowego lub osobom prawnym podlegającym prawu publicznemu lub prywatnemu lub osobom, **nie** posiadającym miejsca zamieszkania lub zwykłego pobytu w kraju ani w innym państwie członkowskim Unii Europejskiej lub których miejsce zamieszkania lub zwykłego pobytu nie było znane w momencie wniesienia pozwu, ustala się sądy powszechne pierwszej instancji właściwe dla siedziby Scandlines w Hamburgu.
- 21.3 Nagłówki w niniejszych Ogólnych warunkach przewozu mają na celu jedynie zachowanie przejrzystości i nie mają znaczenia dla ich wykładni.

**Powiadomienie pasażera o jego prawach na morzu zgodnie z rozporządzeniem (WE) 392/2009**

**Uwaga:** Scandlines są zobowiązane zgodnie z art. 7 rozporządzenia (WE) nr 392/2009 do udostępnienia podróżującemu niniejszej informacji przed lub w momencie odplynięcia promu. Niniejsze rozporządzenie reguluje odpowiedzialność przewoźnika za podróży, ich bagaż i pojazdy.

Znajduje ono zastosowanie dla każdego przewozu międzynarodowego (tzn. każdego przewozu, który zgodnie z umową o przewozie rozpoczyna się i kończy w dwóch różnych miastach lub na terenie jednego państwa, jeśli zgodnie z umową o przewozie lub przewidzianą trasą podróży nastąpi zatrzymanie w porcie pośrednim leżącym na terenie innego państwa) oraz dla każdego przewozu drogą morską w obrębie tego samego państwa członkowskiego, jeśli

- statek płynie pod flagą państwa członkowskiego lub jest zarejestrowany w państwie członkowskim,
- umowa o przewóz została zawarta w państwie członkowskim lub
- zgodnie z umową o przewozie miejsce rozpoczęcia lub miejsce docelowe leży na terenie państwa członkowskiego.

**Roszczenia o odszkodowanie z tytułu śmierci lub szkody na osobie**

W razie strat wynikających ze śmierci pasażera lub szkody na jego osobie spowodowanych wypadkiem morskim2 granica odpowiedzialności przewoźnika wobec jednego pasażera nie przekracza 250 000 jednostek rachunkowych3, chyba że przewoźnik udowodni, że wypadek ten nastąpił w skutek działań wojennych, działań nieprzyjacielskich, wojny domowej, powstania lub nadzwyczajnej, nieuniknionej i nieuchronnej klęski żywiołowej lub był wynikiem umyślnego działania ze strony osób trzecich. Jeżeli straty przekraczają powyższą granicę, przewoźnik ponosi również odpowiedzialność w zakresie, w jakim ją przekroczył, chyba że udowodni, że do wypadku, który spowodował straty, nie doszło z jego winy.

2 W rozumieniu niniejszego rozporządzenia wypadek morski oznacza zatonięcie statku, wyrzucenie do wody, zderzenie się lub wejście na mieliznę statku, wybuch lub pożar na statku lub uszkodzenie statku.

3W rozumieniu niniejszego rozporządzenia jednostka rachunkowa oznacza specjalne prawo ciągnięcia Międzynarodowego Funduszu Walutowego i stanowi sztuczną jednostkę walutową.

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność za straty wynikające ze śmierci pasażera lub szkody na jego osobie, niespowodowane wypadkiem żeglugowym, jeżeli do wypadku, który spowodował straty, doszło z jego winy. Ciężar udowodnienia winy lub niedbalstwa spoczywa na powoźniku.

Odpowiedzialność przewoźnika w przypadku śmierci lub szkody na osobie ograniczona jest do 400 000 jednostek rachunkowych wobec jednego pasażera w każdym odrębnym przypadku.

**Wypłata zaliczki**

W przypadku gdy śmierć lub szkoda na osobie pasażera nastąpiły wskutek wydarzenia na statku, przewoźnik wypłaca zaliczkę w terminie 15 dni od ustalenia tożsamości osoby uprawnionej do odszkodowania wystarczającą na pokrycie niecierpiących zwłoki potrzeb finansowych proporcjonalnie do odniesionej szkody. W przypadku śmierci zaliczka wynosi co najmniej 21 000 euro. Wypłata zaliczki nie stanowi uznania odpowiedzialności. W przypadku, gdy odbiorca wypłaconej zaliczki nie był uprawniony do odszkodowania lub jeżeli szkoda powstała w wyniku działań wojennych lub klęski żywiołowej względnie została spowodowana przez osoby trzecie lub przez kontaminację radioaktywną, broń chemiczną, biologiczną, biochemiczną lub elektromagnetyczną względnie przez atak hackera, otrzymaną zaliczkę należy zwrócić. Jeżeli śmierć pasażera lub szkoda na jego osobie spowodowane zostały z własnej winy lub częściowo z własnej winy, wypłaconą zaliczkę należy zwrócić całkowicie lub częściowo na rzecz przewoźnika.

**Opóźnienia w przewozie bagażu / utraty lub uszkodzenia bagażu lub pojazdów, bagażu podręczny**

Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą wskutek utraty lub uszkodzenia bagażu podręcznego tylko w przypadku winy; wina przewoźnika opiera się w przypadku wypadku na morzu tylko na przypuszczeniu; przypuszczenie to może być obalone przez przewoźnika. Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu podręcznego ograniczona jest w każdym przypadku do 2250 jednostek rachunkowych na jednego pasażera za jeden przewóz.

Przewoźnik ponosi odpowiedzialność z tytułu utraty lub uszkodzenia innego bagażu niż bagaż podręczny, chyba że udowodni, że szkody te nie powstały z jego winy. Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu innego niż podręczny ograniczona jest w każdym przypadku do 3375 jednostek rachunkowych na jednego pasażera za jeden przewóz.

Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu utraty lub uszkodzenia pojazdów łącznie z całym bagażem przewożonym w nich lub na nich, ograniczona jest w każdym przypadku do 12 700 jednostek rachunkowych na jeden pojazd za jeden przewóz.

Przewoźnik nie odpowiada za utratę lub uszkodzenie pieniędzy, papierów wartościowych, złota, srebra, biżuterii, ozdób, dzieł sztuki lub innych kosztowności, z wyjątkiem sytuacji, gdy te kosztowności zostały przekazane przewoźnikowi do depozytu w celu przechowania.

Przewoźnik i pasażer mogą uzgodnić, że odpowiedzialność przewoźnika będzie podlegać potrąceniu nieprzekraczającemu 330 jednostek rachunkowych w razie uszkodzenia pojazdu i nieprzekraczającemu 149 jednostek rachunkowych na pasażera w razie utraty lub uszkodzenia innego bagażu, które to kwoty będą potrącane od należności za utratę lub uszkodzenie.

**Reklamacja w przypadku bagażu podręcznego**

Pasażer powinien zawiadomić w formie pisemnej przewoźnika w przypadku uszkodzenia, opóźnienia, utraty lub zniszczenia bagażu podręcznego. W razie widocznego uszkodzenia bagażu podręcznego szkodę należy zgłosić przed opuszczeniem statku przez pasażera lub w trakcie tej czynności, w przypadku innego bagażu przed jego odbiorem lub w trakcie. W razie uszkodzenia bagażu, które nie jest widoczne, lub utraty bagażu należy zgłosić szkodę w ciągu piętnastu dni od dnia opuszczenia statku lub odbioru bagażu albo od dnia, w którym taki odbiór bagażu powinien być nastąpić. Zawiadomienie w formie pisemnej nie jest konieczne, gdy stan bagażu w czasie jego przyjmowania był przedmiotem wspólnych oględzin lub inspekcji.

W przypadku niedotrzymania tych terminów przypuszcza się, że pasażer otrzymał swój bagaż w stanie nieuszkodzonym.

**Współwina**

Jeżeli przewoźnik udowodni, że śmierć pasażera lub szkoda na jego osobie względnie utrata lub uszkodzenie jego bagażu powstała wskutek działania lub zaniechania pasażera, wezwany sąd może stosownie do prawa przewoźnika zwolnić go całkowicie lub częściowo z jego odpowiedzialności.

**Dochodzenie roszczeń wobec ubezpieczyciela**

Możliwe jest dochodzenie roszczeń o odszkodowanie przez ubezpieczyciela lub inną osobę udzielającą zabezpieczenia finansowego do sumy nieprzekraczającej 250 000 jednostek rachunkowych wobec jednego pasażera w każdym odrębnym przypadku.

**Okres przedawnienia**

Każde powództwo o odszkodowanie z tytułu śmierci pasażera lub szkody na jego osobie albo utraty lub uszkodzenia bagażu ulega przedawnieniu z upływem dwóch lat. Rozpoczęcie okresu przedawnienia może się różnić w zależności od roszczenia.