

## Ogólne warunki rezerwacji ANEK LINES

### 1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydalnym 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 markę i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lotniczy lub kabina)

### 2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania kontaktu z Klientem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym rejsem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie o tym Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i Armator nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
  - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na inny rejs lub inne linie.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Zaokrętownie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży – vouchery, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia.
- 3.5 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.

### 4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie. Do cen grupowych obowiązują osobne warunki.
- 4.6 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji. Możliwe są jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę w bilecie.**

### 5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 5.2 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.
- 5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytuje takich biletów.
- 5.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online.
- 5.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

### 6 ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH

- 6.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe np.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie itp.
- 6.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw, itp.
- 6.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 6.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony, hotele, parkingi, rekompensaty za utracone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.
- 6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

### 7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od ceny podstawowej. Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia
- 7.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.3 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

## 8 BAGAŻ

- 8.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 8.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 8.3 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
- 8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

## 9 CAMPING NA POKŁADZIE

- 9.1 Oferta sprzedawana jest tylko na trasie Ankona – Igoumenitsa lub Patras i odwrotnie, dotyczy tylko pasażerów podróżujących samochodami campingowymi lub z przyczepami campingowymi, którzy nocują we własnych pojazdach. Pasażerowie płacą wówczas cenę pokładu i opłatę za pojazd wg danej kategorii, nie mniejszej niż kategoria 2.
- 9.2 Pasażerowie podróżujący samochodami typu Camper zobligowani są do zgłoszenia się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na co najmniej 2,5 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Spóźnienie może spowodować zaokręgowanie samochodu na innym pokładzie. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych.

## 10 DOPŁATY W KABINACH - W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się 50% dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie.

## 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

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

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

- 12.1 Bilety zakupione w tej taryfie można wykorzystać do sześciu miesięcy, licząc od daty wystawienia biletu, jednakże wymagają one samodzielnego potwierdzenia daty powrotu w odpowiednim biurze portowym na co najmniej 7 dni przed planowaną datą rejsu powrotnego.
- 12.2 Cena biletu typu otwartego na drogę powrotną liczona jest w taryfie z niskiego sezonu i świadczenia typu pokład. Wszelkie różnice wynikające ze zmiany sezonu lub świadczenia należy dopłacić przy datowaniu powrotu w odpowiednim biurze portowym Armatora.
- 12.3 Armator i jego Agenci nie gwarantują dostępności miejsc na żądane terminy, będą one potwierdzane wg istniejących możliwości. W przypadku niewykorzystania odcinka powrotnego nie ma możliwości odzyskania równowartości za bilet.

## 13 WARUNKI PŁATNOŚCI

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

## 14 ANULACJE I ZMIANY

**Wszelkie oferty specjalne (wczesna rezerwacja / early booking) są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji. Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę w bilecie.**

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00

Warunki anulacji taryfy STANDARD:

- 14.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.
- 14.2 anulacja na 30 – 7 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 euro
- 14.3 anulacja na 6 dni do 48 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 14.4 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
- 14.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.
- 14.6 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz Agent nanosi zmianę na bilet parafując ją.
- 14.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.8 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 14.9 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
- 14.10 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej early booking.

## 15 USŁUGI MEDYCZNE

- 15.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku.
- 15.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia lekarstw.
- 15.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

## 16 UBEZPIECZENIE

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

- 17 ZAGUBIENIE BILETU** - W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków.
- 18 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 18.1 Zwierzęta domowe przewożone są bezpłatnie, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych klatkach, kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, kabiny, pokłady zamknięte, itp.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 18.3 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).
- 19 SKARGI I ZAŻALENIA:**
- 19.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agentu u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 19.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agentu, u którego wykupiono bilety).
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.