

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora ANEK LINES oraz HELLENIC SEAWAYS**

### **1 PASAŻEROWIE**

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

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

### **2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:**

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

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

- 3.1 Zaokrętotowanie 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 – bilety / vouchery, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętotowania.
- 3.5 Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora lub w punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez Petpolonię na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń.
- 3.6 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.

### **4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia (pasażerów, pojazdu) wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.6 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za pojazd + opłata manipulacyjna. Dodatkowo płatne w portach są opłata paliwowa i portowa według stawek Armatora. Maksymalny nacisk na jedną oś to 12 ton, podpięcie do prądu jest bezpłatne jednak należy przy rezerwacji biletu zgłosić taką chęć i upomnieć się na terminalu przy załadunku i po zaokrętotowaniu do portu. Pojazd mające 7,10 m dł. Liczone są jako 8 m dł. Maksymalna wysokość pojazdu to 4 m wys. maksymalna szerokość to 2,60 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie ceny na zapytanie. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Anek Lines nie zezwala na transport towarów niebezpiecznych. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru.
- 4.7 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji. Możliwe są jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę w bilecie.**

### **5 ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH**

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

### **6 RODZAJE BILETÓW**

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 6.1 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 pasażerów pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy.
- 6.2 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przemieszczalne itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.
- 6.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.2, 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.
- 6.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane

- faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online.
- 6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
  - 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
  - 6.7 Armator ANEK LINE oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)
- 7 ZAGUBIENIE BILETU** - W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków.
- 8 ZNIŻKI ANEK LINES**
- 8.1 Dzieci do 4 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
  - 8.2 Dzieciom od 4 do 12 lat przysługuje zniżka 50% na wszystkie świadczenia.
  - 8.3 10% zniżki dla rodzin (3, 4 osoby) podróżujących w kabinie 3 lub 4 os z lub bez okna. Zniżka dotyczy wyłącznie osób , nie dotyczy samochodu.
  - 8.4 20% zniżki dla rodzin (3, 4 osoby) podróżujących na pokładzie lub na fotelu lotniczym. Zniżka dotyczy wyłącznie osób , nie dotyczy samochodu.
  - 8.5 Młodzież do 26 lat otrzymują 20% zniżki na wszystkie świadczenia na promie podróżujące bez lub z samochodem
  - 8.6 Osoby powyżej 55 lat otrzymują 10% zniżki na wszystkie świadczenia na promie. Zniżka nie dotyczy osób powyżej 55 lat z samochodem.
  - 8.7 Pasażerowie wykupujący od razu bilet w 2 strony otrzymują 30% zniżki na rejs powrotny (zniżka uwzględniona w cenniku Anek Lines na rejs powrotny zgodnie z zamówionymi świadczeniami)
  - 8.8 W przypadku biletu grupowego każda 22 osoba (21+1), 1 kierowca oraz 1 pilot podróżuje bezpłatnie otrzymując te same świadczenia co większość grupy.
  - 8.9 W przypadku wykupienia biletu CARGO 1 kierowca otrzymuje bezpłatnie miejsce w kabinie i 50% zniżki na posiłki i napoje na promie.
- 9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!**
- 9.1 OFERTA SUPER CENA oferta dostępna na każdą trasę Anek Line. Obowiązuje w limitowanej ilości na każdy rejs. Oferta dostępna jest w systemie Armatora. Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom możliwe są jedynie w niej zmiany za dopłatą do obowiązującej ceny i opłatą za zmianę rezerwacji. Oferta ta nie kumuluje się z innymi zniżkami.
  - 9.2 OFERTA EARLY BOOKING 30% oferta dostępna na każdą trasę Anek Line z Wenecji lub z Ancony do Grecji lub odwrotnie, w limitowanej ilości na każdy rejs. Oferta dostępna jest dla osób z samochodami osobowymi do 5 m dł. i do 1,90 m wys. Warunkiem oferty jest wykupienie biletu do 28.02.2011, skorzystanie z biletu w roku 2011. **Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom** możliwe są jedynie w niej zmiany za dopłatą do obowiązującej ceny i opłatą za zmianę rezerwacji. Oferta ta kumuluje się z innymi zniżkami.
- 10 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 10.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży dziecka do 4 lat w grupie otrzymuje ono również bezpłatny przejazd ale tylko na pokładzie
  - 10.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora
  - 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
  - 10.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 11 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są 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.
  - 11.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
  - 11.3 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.).
- 12 BAGAŻ**
- 12.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
  - 12.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
  - 12.3 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
  - 12.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 13 CAMPING NA POKŁADZIE**
- 13.1 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. Na pokładzie otrzymują od Armatora możliwość podpięcia do elektryczności i dostępu do sanitariatów.
  - 13.2 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 odpięnięciem promu. Spóźnienie może spowodować zaokrętowanie samochodu na innym pokładzie. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych.
- 14 DOPLATY W KABINACH**
- 14.1 W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się 50% dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie
  - 14.2 W przypadku grupy Armator sprzedaje całe kabiny 2,3,4 osobowe, nie sprzedaje pojedynczych łóżek w kabinach.
- 15 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 15.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
  - 15.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
  - 15.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

**16 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**

- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 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.

**17 WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 17.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 17.2 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.

**18 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 Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00

**Wszystkie oferty specjalne ANEK LINES są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, nie można ich zwrócić!!! Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach za dopłatą do aktualnej ceny i opłaty za zmianę w bilecie.**

Warunki anulacji taryfy STANDARD oraz biletów GRUPOWYCH:

- 18.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.
- 18.2 anulacja na 30 – 7 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 euro
- 18.3 anulacja na 6 dni do 48 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 18.4 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
- 18.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji indywidualnej i grupowej powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.**
- 18.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji **CARGO** powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Koszt anulacji biletu cargo to 18 euro.
- 18.7 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz Agent nanosi zmianę na bilet parafując ją.
- 18.8 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 18.9 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 18.10 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
- 18.11 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.
- 18.12 Jeżeli klient na bazie promowej stawia się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl, Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od Petpolonii, a Petpolonia od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń.
- 18.13 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

**19 USŁUGI MEDYCZNE**

- 19.1 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.
- 19.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 19.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

**20 UBEZPIECZENIE**

- 20.1 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.
- 20.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 20.3 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.
- 20.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 20.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowanie od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.
- 20.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

**21 SKARGI I ZAŻALENIA:**

- 21.1 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).
- 21.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- 21.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.