

Ogólne warunki rezerwacji AZZURRA LINE

1 PASAŻEROWIE

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

- 1.1 imiona i nazwiska wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. lub fotel lotniczy lub kabina)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania kontaktu z Klientem, aktualnego przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie o tym Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów, odpowiedzialność spada na pasażera. 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 Zaokrętowanie rozpoczyna się na 2, w sezonie na 3 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się w tym czasie do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora w punkcie check-in. Pasażerowie sami określają sobie czas na przejazd określonych odcinków do portów.
- 3.2 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży – voucher, paszport itp., a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa do zaokrętowania.
- 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 I CENNIKI

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplnięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa). Zaleca się sprawdzenie swojego rejsu na 12 godzin przed wypłynięciem w biurze Armatora.
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia w zarezerwowanym standardzie oraz opłaty portowe. Opłaty portowe są płatne przed wypłynięciem. Armator zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości opłat portowych lub paliwowych nawet po zakupieniu biletu, wówczas wszelkie dopłaty z tego tytułu należy dopłacić w porcie. Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 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.
- 4.6 Oferty specjalne są limitowane, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.

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. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo. PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów cargo.
- 5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, Przewoźnik/Armatore 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 VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejssem - wysłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 5.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

6 ZMIANY W WYPLYNĘCIACH 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 stawiania 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 od 0 do 4 lat podróżują bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, muszą być zgłoszone w rezerwacji, pobierana jest za nie jedynie opłata portowa. W przypadku rezerwacji dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza zniżkę 50 % od ceny za osobę dorosłą. 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. Dzieci od 12 lat traktowane są jak osoby dorosłe.
- 7.3 Dzieci i młodzież 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. Jeśli na dachu pojazdu znajduje się bagaż
- 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 Na recepcjach promów można skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
 - 8.4 Armator zezwala na przewóz bagażu do 40 kg na osobę dorosłą i 25 kg bagażu na dziecko. Bagaże o większej masie będą traktowane jako nadbagaż i Armator zastrzega sobie prawo do pobierania dodatkowych opłat w porcie.
 - 8.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

9 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

10 KABINY I FOTELE LOTNICZE

- 10.1 Armator nie zezwala na podróż na pokładzie, każda osoba musi minimum wykupić fotel lotniczy lub miejsce w kabinie.
- 10.2 W cennikach podawane są ceny za miejsce w kabinie lub całą kabinę
- 10.3 Pasażerowie mogą kupić całą kabinę 4 osobową dla 3 osób, lecz nie wpływa to na redukcję ceny.

11 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

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

12 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 12.1 Bilet należy wykupić w całości w momencie dokonania rezerwacji.
- 12.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
- 12.3 Płatności dokonuje się w złotych wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.promy.pl www.pekao.com.pl tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

13 ANULACJE I ZMIANY

- 13.1 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
- 13.2 Przy anulacji biletu w podanych terminach obowiązują następujące potrącenia (wyjątek stanowią bilety w ofertach specjalnych, które nie podlegają anulacji ani zwrotom):
 - 14.2.1 Do 15 dni przed rejssem anulacja jest bezkosztowa.
 - 14.2.2 Od 14 do 7 dni przed rejssem 30% potrącenia, nie mniej niż 35 euro.
 - 14.2.3 Od 6 dni do 48 godz. przed rejssem 50% potrącenia, nie mniej niż 35 euro.
 - 14.2.4 poniżej 48 godz. lub No-Show – 100% potrącenia.
- 13.3 Każdorazowa zmiana w bilecie pociąga za sobą opłatę w wysokości 35 EUR plus jakiegokolwiek dopłaty do różnicy w cenie.
- 13.4 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
- 13.5 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.
- 13.6 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 USŁUGI MEDYCZNE

- 14.1 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.
- 14.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i bezpośrednio ponosić odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia leków.
- 14.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

15 UBEZPIECZENIE

- 15.1 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.
- 15.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów.
- 15.3 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.
- 15.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 15.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.
- 15.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

16 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.

17 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 17.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cen z cennika, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojach, małe psy, koty można przewozić w klatkach ale nie można ich wypuszczać na pokładach zamkniętych. Zwierzęta muszą posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 17.2 Za ważność dokumentów dla zwierząt odpowiada sam Pasażer i w przypadku zatrzymania jego samego lub zwierzęcia wszelkie koszty pokrywa on sam (np. hotel, schronisko dla zwierząt, badania itp.).

18 SKARGI I ZAŻALENIA

- 18.1 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).
- 18.2 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.
- 18.3 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).