

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora BALEARIA – EUROLINES MARITIMES S.A.

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydalnym 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 miejsc)
- 1.3 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość)
- 1.4 trasę oraz terminy rejsów
- 1.5 Numer dowodu osobistego lub paszportu
- 1.6 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 Agenta 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 Zaokrętownie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy w odpowiednim biurze portowym Armatora przed planowanym odpłynięciem promu:
 - 3.2.1 Zmotoryzowani na co najmniej 2 godziny
 - 3.2.2 Piesi na co najmniej 45 minut
- 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 potrzebne do odbycia podróży: paszport oraz bilet / voucher, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia.
- 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

- 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, awaria promu, inne).
- 4.2 Cena biletu składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (**uwaga opłaty portowe mogą się zmieniać i ich wysokość może się nie zgadzać z wysokością opłaty portowej podanej w cenniku**), nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 W przypadku niezgodności wykupionych wcześniej świadczeń z faktycznymi, czyli np. przyjazd innym większym samochodem niż opłacony. Dopłaty pobiera Armator w porcie. Jeśli dopłata nie zostanie pobrana Armator będzie domagał się dopłaty od biura Petpolonia, a zgodnie z niniejszymi warunkami dopłata będzie egzekwowana od Klienta bezpośrednio lub przez Biuro Podróży w którym wykupiono bilet.
- 4.4 **Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.**
- 4.5 **PETPOLONIA prowadzi sprzedaż biletów wyłącznie w ofercie specjalnej MINI. Taryfa jest dostępna na wszystkie rejsy we wszystkich sezonach aż do wyczerpania miejsc na promie (oferty limitowane)**
- 4.6 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs
- 4.7 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.
- 4.8 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.**
- 4.9 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za pojazd do 7 m dł. + opłata za każdy dodatkowy metr długości. Dodatkowo płatna opłata paliwowa i portowa według stawek Armatora. Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Maksymalna wysokość pojazdu to 4 m wys. maksymalna szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie dopłaty procentowe. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Balearia zezwała na transport towarów niebezpiecznych, łatwopalnych, chemicznych, wybuchowych, itp. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru oraz dopełnić wszystkich dokumentów wymaganych przez Armatora.
- 4.10 Ceny dla grup na zapytanie.

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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.3, 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.
- 6.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub w punkcie „check-in” przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 6.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

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 ARMATORA BALEARIA

- 8.1 Dzieci w wieku od 0-23 m-sc. podróżują bezpłatnie bez władnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
- 8.2 Dzieci w wieku od 2 do 13 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia
- 8.3 W przypadku biletu grupowego każda 21 osoba (20+1) podróżuje bezpłatnie otrzymując te same świadczenia co większość grupy.
- 8.4 W przypadku wykupienia biletu CARGO 1 kierowca otrzymuje bezpłatnie miejsce w kabinie i posiłek na promie.

9 OFERTY SPECJALNE W TARYFACH MINI – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!

- 9.1 **OFERTA COMPLETA – oferta ważna dla osób i samochodu.**
- 9.2 **OFERTA SIRENE / BUTACA / CAMAROTE jest dostępna przy wykupieniu od razu rejsu w 2 strony i wyborze określonych świadczeń na promie.**

10 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 10.1 Dzieci w wieku od 0-23 m-sc. podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji.
- 10.2 Dzieci w wieku od 2 do 13 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 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przesłać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów potwierdzoną notarialnie.
- 10.5 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.

11 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Każde zwierzę ma wyznaczoną dla siebie klatkę. Nie można zabierać zwierząt do ogólnodostępnych miejsc jak: kabiny, pokłady zamknięte, restauracja, kawiarnia, itp., Każde zejście na pokład samochodowy musi być uzgodniony z załogą promu (ustalenia na recepcji).
- 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

Linie BALEARIA nie oferują tej usługi na swoich trasach.

14 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 13.1 Linie promowe BALEARIA nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.

15 DOPLATY W KABINACH

- 15.1 Armator podaje ceny za całą kabinę.
- 15.2 System doboru miejsc, kabiny dobierane są wg ilości rezerwowanych miejsc:
SIRENE – pokład,
BUTACA NEPTUNO – fotel lotniczy,
CAMAROTE – kabina.

16 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 16.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 16.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 16.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu, dokumentu tożsamości

17 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 17.1 Bilety należy wykupić w całości w momencie dokonywania rezerwacji.

- 17.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
- 17.3 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 sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

18 ANULACJE I ZMIANY

- 18.1 **Armator oferuje bilety w taryfie specjalnej MINI, w której nie można dokonywać zmian. Biletu nie można też anulować – oferta jest bezzwrotna.** W przypadku chęci zmiany w bilecie należy wykupić nowy bilet a zakupiony wcześniej przepada bez możliwości zwrotów kosztu.
- 18.2 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz biuro rezerwujące nanosi się poprawkę na bilet, parafując ją.
- 18.3 W przypadku zmiany biletu CARGO naliczana jest opłata 18 euro. Koszty anulacji biletu cargo to koszt 48 euro
- 18.4 W przypadku biletów GRUPOWYCH cena na przeprawę kalkulowana jest indywidualnie na zapytanie. Armator wycenia przeprawę na konkretne zapytanie i do momentu potwierdzenia przez Klienta chęci zarezerwowania biletu miejsca są w ciągłej sprzedaży. Jeśli Klient jest zainteresowany przeprawą, aby zarezerwować miejsce dla grupy musi wpłacić 25% z wartości całego biletu tytułem blokady miejsca dla grupy (kwota ta jest bezzwrotna) do 3 dni od otrzymania propozycji cenowej. Na kolejne 30 dni przed rejsem następuje rozliczenie grupy i wpłata pozostałej kwoty za bilet. Do 30 dni przed rejsem należy dostarczyć pełną listę uczestników. Jeśli grupa się zwiększa należy dopłaci do ilości osób jeśli grupa się zmniejsza obowiązują warunki anulacji od każdej osoby – grupa nie może być mniejsza po redukcji niż 20 osób!!!
- 18.5 Koszty anulacji przepraw GRUPOWYCH:
Po dokonaniu wpłaty bezzwrotnej 25% naliczane są koszty za anulację biletu:
Do 10 dni przed rejsem 10% potrącenia z wartości biletu (naliczane od 75% wartości biletu)
Od 9 – 2 dni przed rejsem 20% potrącenia z wartości biletu (naliczane od 75% wartości biletu)
Anulacja poniżej 2 dni przed rejsem lub NO SHOW czyli 100%
- 18.6 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.
- 18.7 Jeżeli klient na bazie promowej stawi 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.
- 18.8 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 odszkodowania 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.
- 21.4 Skargi i zażalenia przyjmowane są tylko tych Klientów, którzy zakupili bilety za pośrednictwem serwisu www.promy.pl – PETPOLONIA.