

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl)

Armatora BRITTANY-FERRIES

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym 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, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość)
- 1.4 trasę, terminy rejsów oraz godziny przeprawy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (fotel, kabina):
 - 1.5.1 FRANCJA – IRLANDIA lub odwrotnie, obowiązkowe miejsce na fotelu lotniczym lub kabina
 - 1.5.2 W.BRYTANIA – IRLANDIA lub odwrotnie, podróż na pokładzie, możliwa za dodatkową opłatą i na życzenie klienta kabina. Wyjątkiem są rejsy nocne, na które Armator wymaga rezerwacji świadczeń na fotelu lub w kabinie.

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 ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Zakrępowanie rozpoczyna się wg czasów określonych poniżej przed planowanym odpłynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się w tym czasie do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora.
 - 3.1.1 FRANCJA – IRLANDIA lub odwrotnie 2-3 godziny przed wypłynięciem promu
 - 3.1.2 W.BRYTANIA – IRLANDIA lub odwrotnie, 60-90 minut przed planowanym wypłynięciem 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: dokument tożsamości, paszport oraz voucher. 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 zaokrępowania.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora bilety / vouchery wydane przez Petpolonię na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń.
- 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 przybyć 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 opłatami portowymi, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 PETPOLONIA sprzedaje bilety w ofertach specjalnych, które nie podlegają anulacji ani zwrotom, nie można dokonywać w nich zmiany.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
- 4.6 **Dotyczy zakupu biletu w taryfach cargo / fracht.** 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 biura 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.
- 4.7 **Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływanie” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.**

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 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.
- 6.3 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.
- 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 BRITTANY FERRIES**
- 8.1 Dzieci do 4 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
- 8.2 Dzieciom od 4 do 15 lat przysługuje zniżka zgodnie z cennikiem Armatora
- 8.8 W przypadku wykupienia biletu CARGO 1 kierowca otrzymuje bezpłatnie miejsce w kabinie i posiłki w sekcji dla kierowców.
- 9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ ANI ZMIENIAĆ!**
- 9.1 OFERTA SUPER CENA oferta dostępna na każdą trasę, na każdy rejs w limitowanej ilości. Oferta dostępna jest w systemie Armatora. Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom nie ma możliwości dokonywać w niej zmiany. Oferta ta nie kumuluje się z innymi zniżkami. W celu zmiany rezerwacji należy wykupić nowy bilet z własnych środków bez możliwości zwrotów za niewykorzystany bilet.
- 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 chęci zarezerwowania dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza dopłatę jak w przypadku osób dorosłych.
- 10.2 Dzieci w wieku od 4 do 15 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 Zwierzę przebywa podczas podróży w samochodzie pozostawionym na czas trwania rejsu na pokładzie samochodowym. W uzasadnionych przypadkach można zabrać do pupila w towarzystwie osoby z obsługi promu podczas rejsu (zejścia uzgadniane są na recepcji promu). Pies / kot powinien mieć zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 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** - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.
- 14 DOPŁATY W KABINACH**
- 14.1 Każdy z pasażerów musi podróżować na trasie z Francji do Irlandii lub odwrotnie na fotelu lotniczym lub w kabinie.
- 14.2 W cennikach podawane są ceny za całą kabinę 2- lub 4-osobową.
- 14.3 Na trasie z Wielkiej Brytanii do Irlandii lub odwrotnie bilety sprzedawane są na pokładzie. Można dodatkowo wykupić kabinę lecz nie jest to koniecznie wymagane. Wyjątkiem są rejsy nocne, na które Armator wymaga wyboru świadczenia w kabinie lub na fotelu lotniczym.
- 14.4 Pasażerowie mogą kupić całą kabinę 4 osobową dla 3 osób, lecz nie wpływa to na redukcję ceny. W przypadku podróży 3 osób chcących zakupić kabinę 2 osobową wówczas trzecia osoba musi wykupić fotel lotniczy lub całą kabinę dla siebie.
- 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 Linie promowe BRITTANY FERRIES nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 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**
- 18.1 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
- 18.2 Warunki anulacji taryfy STANDARD
- 18.2.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia 35 euro potrącenia z wartości biletu
- 18.2.2 anulacja na 30 dni – 20 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro
- 18.2.3 anulacja na 19 dni – 10 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro
- 18.2.4 anulacja na 9 dni – 48 godzin przed wypłynięciem – 75% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro
- 18.2.5 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową – 100% potrącenia
- 18.3 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada

- 18.4 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.
- 18.5 Każdorazowa zmiana w biletach CARGO w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Anulacja biletu Cargo to koszt 43 euro.
- 18.6 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.
- 18.7 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.