

Ogólne warunki rezerwacji COLOR 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 imię i nazwisko wszystkich podróżnych oraz daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek).
- 1.2 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.3 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, rodzaj fotela, informacja o pakiecie zwykłym lub ekonomicznym)

2. KONTAKT Z PASAŻERAMI

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania kontaktu z Pasażerem 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 zapisanie danych kontaktowych pasażera i poinformowanie go o ewentualnych zmianach. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent I Armator nie odpowiada 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 lub inne osobiste wydatki lub koszty.

3. ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem promu
 - 3.1.1 Trasa Niemcy – Norwegia lub odwrotnie min. 2 godz. przed rejsem
 - 3.1.2 Trasa Dania – Norwegia lub odwrotnie min. 90 min. przed rejsem
- 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 paszport oraz voucher, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa do zaokrętowania.
- 3.4 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).
- 4.2 Cena biletu zawiera tylko koszt przepłynięcia wraz z opłatami portowymi lub paliwowymi.
- 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, chyba, że Armator określi inaczej. Armator zastrzega sobie także możliwość modyfikacji i limitowania zniżek
- 4.5 Wszelkie zniżki i warunki przyznawania ich określa aktualny cennik oraz punkt 7.
- 4.6 Ceny grupowe na zapytanie w biurze PETPOLONII.

5. RODZAJE BILETÓW I CENY

- 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. Pojazdy typu minibus blaszak, plandeka podlegają taryfom cargo.
- 5.3 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.
- 5.4 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.
- 5.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania, jest tylko dokumentem potwierdzającym rezerwację i rozliczeniem.
- 5.6 W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu, a późniejszej odmowie wjazdu przez służby graniczne, bilet można zwrócić, w biurze w którym został on wykupiony, jednakże podlega on kosztom anulacji (potrąceniom). Nie dotyczy to biletów zakupionych w ofertach specjalnych SUPER- SPAR - PAKIET, które są bezzwrotne.
- 5.7 Armator sprzedaje bilety wg 3 rodzajów świadczeń
 - 5.7.1 Trasa Niemcy – Norwegia, na tą trasę zawsze należy wykupić całą kabinę – kabina płatna według cennika.
 - 5.7.2 Trasa Dania – Norwegia: Hirtshals – Kristiansand , Hirshals – Larvik i v.v. Połączenia realizowane są promami expressowymi. Armator nie oferuje kabin, za dodatkową opłatą można wykupić miejsca na fotelach lotniczych w określonym standardzie.

5.8 OFERTY SPECJALNE – nie podlegają anulacjom, zwrotom ani zmianom !!!

- 5.8.1 Bilety zakupione w ofertach specjalnych **SUPER-SPAR-PAKET** i **SPEZIAL-SPAR-PAKET** są taryfami ekonomicznymi i nie podlegają anulacjom, zwrotom ani żadnym zmianom. Muszą być opłacone w momencie dokonywania rezerwacji. Pакiet ekonomiczny obejmuje transport pasażerów i pojazdu w 2 strony. Dodatkowy serwis do rezerwacji czyli np. kabiny, fotele, dodatkowe osoby, czy zwierzęta płatne są wg standardowego cennika.
- 5.8.2 Pakiety ekonomiczne są sprzedawane w taryfach typu „tanie pływanię” czyli o ich cenie decyduje czas zakupu, termin wypłynięcia i zamawiany serwis. Ilość ofert jest limitowana. Aktualna cena jest tylko w momencie rezerwacji biletu. Wszystkie wcześniejsze oferty mogą być nie aktualne z powodu płynności cen i systemu sprzedaży „tanie pływanię”.

5.9 Ceny biletów i ich rodzaje

- 5.9.1 Bilety zakupione po cenach „tanie pływanię” mają zastosowanie do biletów w 2 strony. Nie podlegają zwrotom i żadnym zmianom. Muszą być opłacone w momencie dokonywania rezerwacji.
- 5.9.2 Bilety zakupione w cenach normalnych podlegają zwrotom i warunkom anulacji wg punktu 13. Ceny mają zastosowanie do taryf w 1 stronę.

Ogólne warunki rezerwacji COLOR LINE

6 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH 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. ZNIŻKI DLA DZIECI, MŁODZIEŻY, SENIORÓW

- 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 Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia (oferta ważna przez cały rok kalendarzowy).
- 7.2 Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia. Dzieci mogą podróżować w kabinie z przynajmniej jedną osobą dorosłą. (oferta ważna przez cały rok kalendarzowy).
- 7.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.4 Seniorzy i młodzież ucząca, osoby niepełnosprawne – mają prawo do 50% rabatu na rejs pod warunkiem że posiadają ważną legitymację uprawniającą do zniżek. Zniżka ta nie jest ważna na trasie Niemcy – Norwegia w piątki i soboty oraz w piątki Norwegia - Niemcy przez cały rok oraz w Wysokim Sezonie.
- 7.5 Dzieci i młodzież do lat 16 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 7.6 Zniżki dla ww. osób nie podlegają kumulacji np. nie są przydzielane w pakiecie auto plus pasażerowie.

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 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu. Maksymalna waga bagażu na pasażera wynosi do 50 kg.

9. CAMPING NA POKŁADZIE

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE

10. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

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

11. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

Linie promowe COLOR LINE nie oferują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet dwustronny musi zostać zadatowany.

12. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 12.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 12.2 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.

13. ANULACJE I ZMIANY DLA BILETÓW ZAKUPIONYCH W TARYFACH NORMALNYCH (NIE SPECJAL- I SUPER-SPARPAKET)

- 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 – 17:00
- 13.2 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.
- 13.3 anulacja na 30 dni – 15 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu
- 13.4 anulacja na 14 dni – 6 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
- 13.5 anulacja na 5 dni – 24 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 13.6 anulacja poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową – 100% potrącenia
- 13.7 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji poniżej 30 dni przed rejsem powoduje naliczenie kosztu 35 Euro. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 13.8 **Nie ma możliwości anulacji biletu lub jakichkolwiek zmian w taryfach SPECJAL-SPARPAKET - I SUPER-SPARPAKET**
- 13.9 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.
- 13.9 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.

Ogólne warunki rezerwacji COLOR LINE

14. ZDROWIE I LECZENIE

- 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 ona też ponosi 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 za dodatkową opłatą określoną w cenniku Armatora
- 17.2 W trakcie trwania rejsu zwierzęta muszą przebywać w specjalnie wyznaczonych kojach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 17.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 17.4 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 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- 18.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.