

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora CORSICA FERRIES – SARDINIA FERRIES

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

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którymi będzie możliwość utrzymania stałego 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 poinformowanie 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 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 3 - 2 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 podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. 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.
- 3.5 Pasażer ma obowiązek wymienić w biurze Portowym Armatora w punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.6 W przypadku podróży samochodem wymagane jest obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz posiadanie zielonej karty (green card)
- 3.7 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 PROMY, 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 składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (uwaga opłaty portowe i paliwowe mogą się zmieniać), nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.
- 4.4 **Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.**
- 4.5 Armator oferuje bilety w ofertach specjalnych w limitowanej ilości na każdy rejs oraz w taryfach standardowych FLEX, które podlegają odrębnym warunkom anulacji.
- 4.6 Ceny dla grup oraz dla ciężarówek – na zapytanie w biurze PETPOLONII.
- 4.7 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 PETPOLONIA, 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. Armator nie gwarantuje również miejsca na promie na wyższy lub dłuższy samochód niż zarezerwowany, w przypadku braku miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy bilet na kolejny rejs z własnych środków.

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 lub transport zastępczy innymi liniami.
- 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 powyżej 3,5 tony masy całkowitej typu minibus, „blaszak”, „plandeka”, ciągnik z naczepą podlegają taryfie cargo.
- 6.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, 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 kredytyje takich biletów. Bilety Cargo zakupić można za pośrednictwem Petpolonii.
- 6.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w punkcie „check-in” przed rejsem - wysłane faxem lub e-mailem do biur agencji, 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.
- 6.8 Armator CORSICA FERRIES – SARDINIA FERRIES 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 CORSICA FERRIES – SARDINIA FERRIES**
- 8.1 Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego, dodatkowe świadczenia płatne według cennika
- 8.2 Dzieci w wieku od 4 do 11 lat na pokładzie dodatkowe świadczenia płatne według cennika
- 8.3 Młodzież do 25 roku życia za okazaniem legitymacji uczniowskiej tylko na trasie z Toulon lub z Nicea na Korsykę
- 8.4 Rodzice podróżujący z dzieckiem do 12 lat tylko na trasie z Toulon lub z Nicea na Korsykę
- 8.5 Studenci do 27 lat za okazaniem ważnej legitymacji studenckiej tylko na trasie z Toulon lub z Nicea na Korsykę
- 8.6 Seniorzy pow. 60 lat tylko na trasie z Toulon lub z Nicea na Korsykę
- 8.7 Osoby niepełnosprawne tylko na trasie z Toulon lub z Nicea na Korsykę
- 8.8 Zniżki dla dzieci, młodzieży, seniorów, nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.
- 9 **OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!**
- 9.1 **VIVA CORSICA** – ważna na trasach na Korsykę, ważna dla osób i samochodu w taryfie Kat. A do 4 m długości i 1,90 m wys. oraz w Kat. B do 5 m długości i 1,90 m wys. Oferta dostępna na bilety zakupione powyżej 30 dni przed wypłynięciem. Bilet w tej ofercie podlega anulacji do 7 dni po wykupieniu biletu jeśli termin nie jest krótszy niż 30 dni przed wypłynięciem promu. Bilet wykupiony poniżej 30 dni przed wypłynięciem nie podlega anulacji ani zwrotowi, za opłatą można dokonywać jedynie w nich zmiany.
- 9.2 **JACKPOT, JACKPOT AUTO** – ważne są dla osób i samochodu w taryfie Kat. A do 4 m długości i 1,90 m wys. oraz w Kat. B do 5 m długości i 1,90 m wys. Oferta dostępna przy biletach jedno i dwustronnych w limitowanej ilości na każdy rejs na każdej trasie. Bilet w tej taryfie nie podlega zwrotowi, jednakże można dokonywać w nich zmian za dodatkową opłatą – dotyczy biletów zakupionych do 03.01.2012r. **Wszystkie bilety zakupione od 04.01.2012r nie podlegają anulacji, nie można dokonywać w nich również żadnych zmian!!!**
- 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.
- 10.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki na wszystkie świadczenia. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 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 za opłatą zgodną z cennikiem. Zwierzę podróżuje wraz z pasażerami na otwartych pokładach promu. Może przebywać w kabinach ale nie na łózkach, należy wykupić dla siebie całą kabinę. Nie można zabierać zwierząt do ogólnodostępnych miejsc jak: restauracja, kawiarnia. Każde zwierzę musi mieć kaganiec i przebywać cały czas na smyczy. Właściciel jest odpowiedzialny za swojego ulubieńca. Armator nie zezwala na pozostawienie zwierząt w samochodzie. W przypadku, gdy właściciel zdecyduje się na pozostawienie go w pojeździe, robi to na własną odpowiedzialność.
- 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 pozostawić swój bagaż w samochodzie, jednak powinni zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego. Armator dopuszcza dla każdego pasażera bagaż podręczny do zabrania na pokład promu o wymiarach ok.: 200cm wys., 100 cm dł, 50 cm głęb. Za bagaż większy Armator ma prawo doliczyć dodatkowe opłaty.
- 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 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 Linie CORSICA SARDINIA FERRIES nie oferują tej usługi na swoich trasach.
- 14 **DOPLATY W KABINACH**
- 14.1 Armator podaje ceny za całą kabinę, nie ma możliwości wykupienia pojedynczych miejsc w kabinach. Armator oferuje na promie również fotele lotnicze czyli numerowane miejsca siedzące. Na niektóre rejsy Armator wymaga wykupienia min fotela lotniczego.
- 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 CORSICA SARDINIE 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

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 lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl

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

Oferty specjalne JACKPOT, JACKPOT AUTO, inne określone przez Armatora na niektóre rejsy są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji ani zwrotom. Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach za dopłatą do obowiązującej taryfy i opłaty za zmianę w bilecie – ważne dla biletów wykupionych do 03.01.2012.

Bilety w ofertach specjalnych wykupione po 04.01.2012 nie podlegają ani anulacji ani żadnym zmianom!!!

Warunki anulacji taryfy FLEX :

18.1 Od momentu rezerwacji do 31 dni przed rejsem koszty anulacji wynoszą 10% z wartości biletu, nie mniej niż 45 Euro.

18.2 Anulacja na 30 dni do 48 godzin przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 45 Euro

18.3 Anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia

18.4 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom.

18.5 Każda zmiana w potwierdzonej rezerwacji w taryfie FLEX kosztuje 45 Euro za bilet jednostronny, (w przypadku zmiany w bilecie dwustronnym zmiana kosztuje 90 euro) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie biletu. Jeśli cena po zmianie jest niższa niż pierwotny bilet Armator nie dokonuje zwrotów różnicy. Jeśli koszt biletu po zmianie jest wyższy Armator żąda dopłaty do różnicy w cenie.

18.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO to kosztu 18 Euro. Anulacja biletu to koszt 43 EURO.

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.

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.

Warunki anulacji biletu grupowego :

18.10 do dnia opcji / zaliczki bez kosztów

18.11 od dnia zaliczkowania do 30 dni przed wypłynięciem - 10% potrącenia z wartości biletu

18.12 od 29 dni do 48 godz. Przed rejsem - 40% potrącenia z wartości biletu

18.13 od 48 do 12 godz. przed wypłynięciem - 60% potrącenia z wartości biletu

18.14 anulacja poniżej 24 godz. lub nie skorzystanie z rejsu - 100% potrącenia

18.15 Każdorazowa zmiana w bilecie po jego wystawieniu pociąga za sobą koszty - 45 EUR.

19 USŁUGI MEDYCZNE

19.1 Na pokładzie statku nie ma lekarza pokładowego. Klient, który ma jakiegokolwiek schorzenia podejmuje podróż na własną odpowiedzialność. Kobiety ciężarne w zaawansowanej ciąży mogą nie zostać zaakreślowane na prom, Armator ma prawo odmówić kobiecie odbycia rejsu dla bezpieczeństwa jej samej i dziecka.

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 leków.

20 UBEZPIECZENIE

20.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient musi wykupić sobie 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. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic w tych danych Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.

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 są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilet). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.

21.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.