

Ogólne warunki rezerwacji w PETPOLONIA (www.promy.pl) EUROTUNNELU **PETPOLONIA DOKONUJE REZERWACJI TYLKO W TARYFIE CARGO**

POJĘCIA

- VOUCHER/Bilet – potwierdzenie dokonania rezerwacji i opłaty za przejazd
- ADR – Europejska Umowa w sprawie przewozu ładunków niebezpiecznych po drogach
- Dobra komercyjne – rzeczy służące do sprzedaży i przynoszące korzyści materialne
- Pojazdy komercyjne – pojazdy służące do zarobkowego przewozu osób i rzeczy. Pojazdy z całkowitą lub częściowo zabudowaną częścią bagażową, Cargo

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami EUROTUNNELU w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko kierowcy
- 1.2 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.3 terminy przeprawy - pasażer jest zobowiązany do wstawienia się na określony czas na terminalu

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem przed wyjazdem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany, anulacje lub inne nie określone sytuacje losowe związane z przejazdem.
- 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 EUROTUNNEL nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
 - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na miejscu.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

3 TRANSPORT:

- 3.1 Eurotunnel zgadza się do przewożenia pasażerów, ich towarów, bagażu i pojazdów do miejsca przeznaczenia terminalu na warunkach i zgodnie z tymi warunkami, pod warunkiem że:
 - 3.1.1 taki przewóz jest możliwy przy użyciu personelu i obiektów normalnie wymaganych do regularnego ruchu i uwzględniając bezpieczeństwo terminala.

4 BEZPIECZEŃSTWO / POLICJA / WARUNKI CELNE:

- 4.1 Pasażerowie muszą postępować zgodnie z regulacjami celnymi oraz ze wszystkimi innymi przepisami wszelkich właściwych organów w zakresie pasażerów, pojazdów, bagażu, handlu towarami i zwierzętami
- 4.2 Pasażerowie muszą poddać się i spełniać żądania kontroli, inspekcji i przeszukania pojazdów, osób i bagażu oraz udzielania wszelkich niezbędnych odpowiedzi na pytania pracowników Eurotunnelu.
- 4.3 Jeżeli pasażerowie nie dopełnią wyżej wymienionych warunków odpowiadają za to całkowicie i na własne ryzyko. Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażerów za konsekwencje ich braku zgody z tymi rozporządzeniami
- 4.4 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie opóźnienia i straty spowodowane przez pasażerów wynikające z wyżej wymienionych warunków.
- 4.5 Jeżeli Pasażer nie spełnia wyżej wymienionych warunków to może on otrzymać odmowę podróży. W takim przypadku opłaty za bilet nie zostaną zwrócone.

5 EUROTUNNEL oraz PETPOLONIA nie dokonują zwrotów w przypadku nie wpuszczenia pasażerów przez Służby Graniczne danego kraju. Jest to traktowane jako anulacja poniżej 24 godzin.

6 ODPRAWA (TZW. CHECK-IN) I ROZKŁAD JAZDY

- 6.1 Pasażer musi przybyć na terminal na 40 minut przed zarezerwowaną godziną odjazdu. Jeżeli Pasażer spóźni się na swój odjazd, bilet przepada. Należy wykupić nowy bilet. Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami na terminalu do punktu odpraw „check-in” zgodnie z klasyfikacją danego pojazdu (cargo).
- 6.2 Wyjazdy pociągu w dzień są co 30 min a w nocy co 2 godz., czas przejazdu 35 min
- 6.3 Kierowca zobowiązany jest do samodzielnego wjazdu na platformy kolejowe – elektroniczny check –in. Po zatrzymaniu samochodu w pociągu w miejscu określonym przez pracownika musi opuścić szyby przednie samochodu oraz zaciągnąć hamulec ręczny. Kierowca pojazdu ponosi odpowiedzialność za ewentualne wyrządzenie szkód i krzywd przewoźnikowi lub innym pasażerom.
- 6.4 Uprasza się podróżujących o dostosowywanie się do ograniczeń prędkości na terminalach.
- 6.5 **UWAGA samochody z instalacją gazową LPG nie są przewożone Eurotunnelem.**
- 6.6 wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 6.7 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 przejazdu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.
- 6.8 Jeżeli Klient na terminalu stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Eurotunnel zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana na miejscu, Eurotunnel będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet. 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. W takim przypadku Eurotunnel nie gwarantuje również miejsca na właściwej platformie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny dostępny przejazd z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą.

7. BILETY I CENY

- 7.1 **Ceny biletów zależą od: rodzaju pojazdu, jego długości, szerokości, liczby kierowców**
- 7.2 **PETPOLONIA PROWADZI SPRZEDAŻ TYLKO BILETÓW W TARYFIE CARGO, TYLKO DLA SAMOCHODÓW DOSTAWCZYCH**
- 7.3 PETPOLONIA wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER (wysyłany e-mailem do biur agencyjnych lub pasażerów w przypadku zakupu biletu on-line) z numerem rezerwacyjnym, który należy wprowadzić do elektronicznego systemu check-in na terminalu. Na tej podstawie pasażerowie będą przepuszczani do platform kolejowych i kierowani przez pracowników Eurotunnelu do określonych pociągów.
- 7.4 Bilet Cargo ważny jest dla pojazdów dostawczych, minibusów blaszanych. Bilet ważny jest w ciągu całego dnia na jaki został zakupiony. Bilet aktywny jest również na dzień przed i dzień po dacie na jaki został zakupiony. Klient przyjeżdżając na terminal wjeżdża na

odpowiednią platformę i odprawia się pierwszym dostępnym przejazdem.

8. RODZAJE BILETÓW

8.1 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 van, minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfom CARGO. Cena biletu kalkulowana jest w zależności od gabarytów pojazdu długość (max. 17 m), szerokość (max 2,50 m), wysokość (max. 4,20 m) w cenę wliczonych jest max 2 kierowców.

PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWĘ WJAZDU NA PROM

8.2 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

9. KLASYFIKACJA POJAZDÓW

9.1 Samochód dostawczy van, minibus, blaszak, plandeka, ciągnik z naczepą, i inne traktowane są jako taryfa cargo/fracht

10. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

10.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu przejazdów (daty lub godziny), a także anulacji przejazdu np.: ze względu na siły wyższe np.: strajki, awarie itp.

10.2 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.

10.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.

10.4 W przypadku zmiany przejazdu, zmiany środka transportu lub anulacji przejazdu 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.

10.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

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

11.1 Nie ma możliwości sprzedaży biletów OPEN czyli z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w 2 strony należy zadatować.

12. WARUNKI PŁATNOŚCI

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

12.2 Płatności za zakupiony bilet dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. (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

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.

13.1 przy zmianie biletu należy dokonać dopłaty do różnicy pomiędzy cenami w biletach.

13.2 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 20 Euro

13.3 Anulacja biletu powoduje naliczenie kosztu w wysokości 45 euro

13.4 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem. Niewykorzystany bilet przepada w całości.

13.5 Nie ma możliwości skorzystania z przejazdu powrotnego jeżeli nie skorzystano z pierwszego odcinka trasy.

13.6 Bilety zakupione w taryfie dwustronnej, po wykorzystaniu pierwszego przejazdu, nie podlegają żadnym zmianom na odcinku powrotnym.

13.7 W przypadku anulacji przejazdu przez Eurotunnel 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 w przypadku zakupu biletu on-line ze strony, zwrot na kartę kredytową lub na konto z jakiego dokonano wpłaty. Termin zwrotu określa Eurotunnel. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta lub Klienta bezpośredniego w terminie do 7 dni od akceptacji Eurotunnelu.

14. 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.

15. TRANSPORT ZWIERZĄT HODOWLANYCH

15.1 Zwierzęta hodowlane przewożone są wg cen Armatora. Informacja w biurze PETPOLONII.

16. TOWARY WYŁĄCZONE

16.1 Zgodnie z przepisami, pasażerowie nie będą przewozić towarów niebezpiecznych, takich jak broń palna lub pojazdy załadowane materiałami wybuchowymi, toksycznymi, radioaktywnymi lub Towary zakazane, łatwopalne lub jakiegokolwiek inne towary lub przedmioty, które ze względu na swój charakter lub sposób ich przewozu w Eurotunnelu mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa terminali i osób.

16.2 W przypadku utraty lub uszkodzenia wynikających z winy pasażerów, Pasażer zgadza się zabezpieczyć na rzecz Eurotunnelu wszelkie straty lub szkody poniesione przez Eurotunnel lub które mogą zostać wyrządzone osobie trzeciej. Eurotunnel nie jest zobowiązany do rekompensat dla takiego pasażera lub jakiegokolwiek innej osobie trzeciej za zniszczenie własności. Eurotunnel nie będzie ponosić odpowiedzialności za nie wykrycie, że Pasażer nie spełnił warunków w celu zapobiegania takiej stratnie lub szkodzi.

17. TOWARY NIEBEZPIECZNE

17.1 Eurotunnel będzie akceptował przewóz towarów niebezpiecznych, z zastrzeżeniem spełnienia następujących warunków:

17.1.1 Transport wszystkich towarów sklasyfikowanych jako niebezpieczne zgodnie z ADR należy zgłaszać do przewozu Eurotunnelu przed podaniem numeru UN, ADR odniesienia (klasy, liczby i litery) wszystkich. Niebezpieczne towary są przewożone, a urzędnik ADR musi podać nazwę substancji przewożonej (w tym wielkości i wagi), szczegóły dotyczące opakowania, tożsamość i podpis osoby dokonującej zgłoszenia;

17.1.2 Transport towarów niebezpiecznych jest zgodny ze wszystkimi zasadami i innymi obowiązującymi odnoszącymi się do transportu takich towarów.

17.2 Pasażerowie przewożący towary niebezpieczne na specjalne okazje – okoliczności – w przeciwieństwie do powyższych, muszą je zabezpieczyć i odpowiadają za wszelkie wyniki straty lub szkody poniesione przez Eurotunnel lub osobę trzecią.

18. ODMOWA PRZEWOZU

18.1 Eurotunnel nie będzie przyjmować do przewozu pojazdów, które nie są zgodne ze swoim statutem zastosowania lub kategorii pojazdów,

które w opinii Eurotunnelu stanowią lub mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa.

- 18.2 Eurotunnel zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu.
 - 18.2.1 Pasażerowie, którzy zachowują się niezgodnie z obowiązującym prawem i regulacjami w Wielkiej Brytanii i Francji lub Eurotunnelu, którzy wydają się być pod wpływem alkoholu lub narkotyków, lub u których zachowanie może, w opinii Eurotunnelu pociągać za sobą ryzyko dla bezpieczeństwa lub spowodować opóźnienia lub w inny sposób utrudniać prace na terminalach, lub którzy są uciążliwi swoim zachowaniem dla innych osób;
 - 18.2.2 pojazdów przewożących towary niewłaściwie lub niedostatecznie zabezpieczone lub pakowane, które w opinii Eurotunnelu mogą stwarzać ryzyko dla bezpieczeństwa, być przyczyną opóźnienia, lub w inny sposób utrudniać pracę terminala.
 - 18.3 Pasażerowie muszą przestrzegać bezpieczeństwa i higieny pracy dla wszystkich osób, oraz spełniać wszystkie prośby pracowników Eurotunnelu. W przypadku pasażerów nie stosujących się do poleceń, Eurotunnel ma prawo do wypowiedzenia lub odmowy podróży oraz, anulowania podróży powrotnej bez żadnych zwrotów.
 - 18.4 Palenie jest zabronione w na terminalach.
- 19. UBEZPIECZENIE**
- 19.1 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.
 - 19.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
 - 19.3 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.
 - 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się w przypadku sytuacji nadzwyczajnej znajduje się na terminalach oraz w pociągach w wyznaczonych miejscach. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
 - 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.

20. ODPOWIEDZIALNOŚĆ EUROTUNNELU

- 20.1 Eurotunnel przyjmuje odpowiedzialność za śmierć lub uszkodzenie ciała pasażerów, powstałe w wyniku wypadku, pod warunkiem, że występuje ona w czasie przewozu, lub podczas odprawy na terminalu, chyba że Eurotunnel udowodni, że taki wypadek był spowodowany przez zaniedbanie ze strony pasażera i/lub działań osób trzecich i/lub wydarzenia, które są poza kontrolą.
- 20.2 Eurotunnel przyjmuje odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie pojazdu osobowego, pojazdu użytkowego, bagażu, towarów handlowych powstałych w trakcie przewozu, lub podczas odprawy na terminalu, chyba, że nie istnieje domniemanie odpowiedzialności na Eurotunnel do tego stopnia, że straty lub uszkodzenie jest spowodowane przez zdarzenia lub okoliczności niezwiązane z Eurotunnel, lub z winy lub zaniedbania ze strony pasażera. W każdym razie, Eurotunnel odpowiedzialność ogranicza następująco:
- 20.3 Eurotunnel odpowiada za utratę lub uszkodzenie w odniesieniu do towarów handlowych, która nie może w żadnym przypadku przekraczać 8,33 SDR za kilogram wagi brutto utraconej lub uszkodzonej (łącznie z pakowaniem). Niezależnie od tego, że odpowiedzialność przekracza wartość amortyzacji w tej części handlowych towaru uszkodzonego.
- 20.4 Eurotunnel odpowiada za całkowitą lub częściową utratę lub uszkodzenie w odniesieniu do towarów handlowych i/lub pojazdów komercyjnych, która w żadnym wypadku nie przekraczają 70000 SDR na pojeździe. A pojazd komercyjny holujący przyczepę (przy załadunku lub rozładunku) jest uważany za jeden pojazd komercyjny.
- 20.5 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie straty wynikłe, tzn. takie jak utrata użytkowania, zysku lub inne pośrednie straty jakiegokolwiek rodzaju, lub w przypadku, gdy utrata lub uszkodzenie nie jest zgłoszone zgodnie z tymi warunkami.
- 20.6 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody wynikające z :
 - 20.6.1 Opóźnienia lub odwołania przejazdu z terminala (w tym pogorszenia łatwo psujących się towarów); Charakteru towarów, np. kruchość;
 - 20.6.2 okoliczności poza jego kontrolą, lub które nie są możliwe do naprawienia
 - 20.6.3 przewozu pieniędzy lub kosztowności, które przewożone są pod eskortą, których celem jest uniknięcie takiego ryzyka;

21. ZGŁASZANIE AWARI / WIERZYTELNOŚCI / SKARGI ZAŻALENIA

- 21.1 Wszelkie uszkodzenia lub utraty towarów, pojazdów lub należności za opóźnienie muszą być zgłoszone do Eurotunnelu od razu. W odniesieniu do szkód majątkowych, które nie są widoczne od razu, muszą być zgłoszone nie później niż 7 dni od daty określonego przewozu. W takim przypadku ciężar udowodnienia, za takie szkody powstałe podczas przewozu musi zostać udowodniony przez pasażera.
- 21.2 Wszelkie roszczenia w odniesieniu do wszelkich strat lub szkód muszą być skierowane na piśmie do Eurotunnelu, a następnie przesłane wraz z dokumentacją uzupełniającą.
- 21.3 Wszelkie roszczenia muszą być zgłoszone do Eurotunnelu w ciągu jednego roku od daty przewozu. Niespełnienie tego warunku przez Pasażera powoduje kasację i brak możliwości wnoszenia jakichkolwiek roszczeń.
- 21.4 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agentu, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” przejazdu. Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agentu, u którego wykupiono bilety).
W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub EUROTUNNELU. Warunki muszą być regulowane we wszystkich aspektach i podlegają prawu angielskiemu, jeżeli powód wnosi swoje działania w Anglii i prawu francuskiemu, jeżeli powód wnosi swoje działania we Francji. Jednakże, w przypadku śmierci lub szkody na osobie warunki te muszą być regulowane przez prawo kraju, w którym zdarzenie powodujące śmierć lub szkody wystąpiły.
- 21.5 Eurotunnel zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych warunków w dowolnym czasie

22. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.