

Ogólne warunki rezerwacji FINNLINES

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
- 1.3 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 rodzaj rezerwowanych świadczeń (kabina)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania 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 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Zaokrętotowanie rozpoczyna się na 4 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy w odpowiednim biurze portowym Armatora przed planowanym odpłynięciem promu tj. na 3 godz. przed wypłynięciem
- 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: voucher, paszport, dowód osobisty, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętotowania.

4 CENY I ZNIŻKI, ZMIANYW CENACH

- 4.1 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**).
- 4.2 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.
- 4.4 Ceny dla grup oraz dla ciężarówek – na zapytanie w biurze PETPOLONII.
- 4.5 W przypadku zmiany wypłynięcia, może ulec zmianie cena, w takim przypadku pasażer musi dokonać dopłaty.

5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 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.
- 5.2 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

6 ROZKŁADY REJSÓW, ZMIANY W WYPLYNIECIACH

- 6.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny) i / lub cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw.
- 6.2 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport zastępczy innymi liniami.
- 6.3 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 utraczone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.
- 6.4 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina wypłynięcia i przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, załadunek lub rozładunek promu).
- 6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 6 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Dzieci w wieku od 6 do 17 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.
- 7.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 7.3 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.

8 BAGAŻ

- 8.1 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.
- 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 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 8.4 Podczas odprawy na terminalu obsługa może zażądać kontroli bagażu, jeśli osoba podróżująca odmówi kontroli może nie zostać odprawiona i wpuszczona na prom. W takim przypadku Armator nie zwraca kosztów za bilet – przepada.
- 8.5 Bagaż pasażera może ważyć maks. 20 kg, za nadbagaż Armator może zażądać dodatkowej opłaty.

9 SPECYFIKA PROMÓW FINNLINES

- 9.1 Linie FINNLINES obsługują połączenie na trasie z Niemiec do Finlandii promami pasażersko-frachtowymi, w związku z powyższym serwis na promie może częściowo odbiegać od promów pasażerskich.
- 9.2 Ze względu na przeznaczenie promu do celów transportu ładunków, Armator zawsze w pierwszej kolejności będzie zajmował się ładunkami i czas wypłynięcia lub przepłynięcia może z tego powodu zostać zmieniony. Na powstałe opóźnienia w wypłynięciach Klientowi nie przysługuje prawo do reklamacji.

- 10 CAMPING NA POKŁADZIE**
Linie FINNLINES nie oferują tej usługi na swoich trasach.
- 11 KABINY**
11.1 Linie promowe FINNLINES oferują tylko miejsca w kabinach, dodatkowo można dokupić posiłki.
11.2 Wszystkie kabiny są z klimatyzacją, toaletą i prysznicem.
- 12 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
12.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro.
12.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu za wyjątkiem kart Visa Elektron.
12.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dowodu tożsamości.
- 13 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
13.1 Linie promowe FINNLINES nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 14 WARUNKI PŁATNOŚCI**
14.1 Bilety należy wykupić w całości w momencie dokonywania rezerwacji.
14.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
14.3 Płatności dokonuje się w zlotówkach 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.
- 15 ANULACJE I ZMIANY DOTYCZĄ TYLKO TARYF STANDARDOWYCH**
15.1 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 – 18:00
15.2 Od momentu rezerwacji do 30 dni przed rejsem koszty anulacji wynoszą 10% z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro.
15.3 Anulacja od 29 do 15 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro
15.4 Anulacja od 14 do 2 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro
15.5 Anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
15.6 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom.
15.7 Każdorazowa zmiana do 31 dni przed rejssem w potwierdzonej rezerwacji kosztuje 35 Euro (za rezerwację) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd.
W okresie od 30 do 3 dni przed rejssem koszt zmiany wynosi 30 Euro od każdej osoby w rezerwacji plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd.
Jeśli bilet po zmianie jest tańszy Armator nie dokonuje zwrotów.
15.8 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
15.9 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.
15.10 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz biuro rezerwujące nanosi się poprawkę na bilet, parafując ją.
- 16 USŁUGI MEDYCZNE**
16.1 Usługi medyczne personelu 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.
16.2 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.
16.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 17 UBEZPIECZENIE**
17.1 Bilety nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient musi wykupić sobie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
17.2 Bilety nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
17.3 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.
17.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
17.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowanie od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.
16.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.
- 18 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.
- 19 ZWIERZĘTA DOMOWE**
18.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem.
18.2 W trakcie trwania rejsu muszą przebywać w kabinie pasażera, na promach jest ograniczona ilość kabin dla pasażerów z psami. Nie można przebywać z zwierzęciem w miejscach ogólnodostępnych tj.: restauracja, kawiarnia, bar, itp.
18.3 Właściciel oświadcza za higienę i karmienie swego ulubieńca oraz za wszystkie ewentualne szkody z jego winy i robi to na własny koszt. Właściciel odpowiada także za porządek po swoim zwierzęciu.
- 20 SKARGI I ZAŻALENIA:**
20.1 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).
20.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.
20.4 Skargi i zażalenia przyjmowane są tylko tych Klientów, którzy zakupili bilety za pośrednictwem serwisu www.promy.pl – PETPOLONIA.