

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

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji indywidualnej i grupowej 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, wysokość)
- 1.4 trasę oraz terminy rejsów
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń na promie (kabina)

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 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 rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów 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 czy inne linie, itp.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdu, autostrady, itp.
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zakrętowania) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu
 - 3.1.1 Dla pieszych min. 90 minut przed odplynięciem
 - 3.1.2 Dla zmotoryzowanych min. 3 godz. przed odplynięciem
 - 3.1.3 Jeśli prom wypływa w godzinach od 00:00 do 6:00 pasażerowie muszą odprawić się do godz. 22:30.
- 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: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zakrętowania.
- 3.4 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.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz posiadanie zielonej karty (green card)
- 3.6 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 przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie).
- 4.2 Cena biletu składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (uwaga opłaty portowe mogą się zmieniać i ich wysokość może się zgadzać z wysokością opłaty portowej podanej w cenniku).
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe
- 4.4 Armator sprzedaje bilety w różnych cenach w zależności od terminu wypłynięcia i powrotu. Armator podaje zawsze najniższą ofertę cenową jaka jest dostępna na dany rejs, cena może się jednak zmienić do momentu przesłania biletu od PETPOLONIA.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi inaczej. Armator zastrzega sobie także możliwość modyfikacji i limitowania zniżek na każdy rejs.
- 4.6 Ceny grupowe na zapytanie w biurze PETPOLONII.

5 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH 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 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 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy na handel 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 VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejssem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agentów 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.

- 6.7 Armator FINNLINES 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 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 8.1 Dzieci poniżej 5 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.
- 8.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 8.3 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.
- 9 ZNIŻKI FINNLINE**
- 9.1 Dzieci do 5 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
- 9.2 Dzieci w wieku od 6 do 17 lat mają prawo do zniżki na wszystkie świadczenia. Dzieci mogą podróżować w kabinie z przynajmniej jedną osobą dorosłą.
- 9.3 Przy wykupieniu biletu od razu w 2 strony Armator przydziela rabat.
- 10 OFERTY SPECJALNE FINNLINES**
- 10.1 **SUPER CENA** jest to oferta ważna na wybrane rejsy w limitowanej ilości, gwarantuje niską cenę za osobę w kabinie. Bilet musi być opłacony w momencie dokonywania rezerwacji.
- 11. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Aby podróżować z psem/kotem należy wykupić kabinę przeznaczoną do tego celu. W kabinie mogą przebywać max 2 zwierzęta.
- 11.2 Zwierzęta w trakcie trwania rejsu muszą przebywać w kabinie pasażera, na promach jest ograniczona ilość kabin dla pasażerów ze zwierzętami są to kabiny specjalistyczne przeznaczone do celu przewozu zwierząt. Nie można przebywać ze zwierzęciem w miejscach ogólnodostępnych tj.: restauracja, kawiarnia, bar, itp.
- 11.3 Właściciel osobiście odpowiada 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.
- 11.4 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.).
- 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.
- 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.
- 12.4 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.
- 12.5 Bagaż pasażera może ważyć maks. 20 kg, za nadbagaż Armator może zażądać dodatkowe opłaty.
- 13. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- Linie promowe FINNLINES nie oferują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet dwustronny musi zostać zadatowany.
- 14. DOPŁATY W KABINACH**
- 14.1 Linie promowe FINNLINES oferują miejsca w kabinach 2, 4 - osobowych z oknem z WC lub w kabinie 3 osobowej bez okna z WC dla określonej liczby osób. Na promie jest limitowana liczba foteli lotniczych do wykupienia.
- 14.2 Wszystkie kabiny są z klimatyzacją, toaletą i prysznicem.
- 14.3 W przypadku przepawy osoby dorosłej i dziecka do 17 lat należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji.
- 15. SPECYFIKA PROMÓW FINNLINES**
- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 16. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 16.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 16.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 16.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dowodu tożsamości lub paszportu.
- 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.
- Wszystkie oferty specjalne FINNLINES są ofertami limitowanymi, można je anulować i zmieniać za opłatą, chyba że Armator określi ofertę specjalną w inny sposób.**

- 18.1 **Warunki anulacji biletu pasażerskiego:**
- 18.1.1 Od momentu rezerwacji do 30 dni przed rejsem koszty anulacji wynoszą 10% z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro.
 - 18.1.2 Anulacja od 29 do 15 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro
 - 18.1.3 Anulacja od 14 do 2 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro
 - 18.1.4 Anulacja poniżej 2 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
- 18.4 Każdorazowa zmiana do 31 dni przed rejsem w potwierdzonej rezerwacji kosztuje 35 Euro (za rezerwację) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd.
W okresie od 30 dni do 48 godzin przed rejsem koszt zmiany wynosi 45 Euro (za rezerwację) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd. Jeśli bilet po zmianie jest tańszy Armator nie dokonuje zwrotów.
- 18.2 **Warunki anulacji biletu grupowego:**
- 18.2.1 Od momentu rezerwacji do 46 dni przed rejsem zwrot całości kosztów.
 - 18.2.2 Anulacja od 45 do 15 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
 - 18.2.3 Anulacja od 14 do 7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
 - 18.2.4 Anulacja poniżej 7 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
- 18.3 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom.
- 18.4 Każdorazowa zmiana w rezerwacji grupowej od 45 do 15 dni przed rejsem w potwierdzonej rezerwacji kosztuje 35 Euro (za rezerwację) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd.
W okresie od 14 do 7 dni przed rejsem koszt zmiany wynosi 45 Euro (za rezerwację) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd. Jeśli bilet po zmianie jest tańszy Armator nie dokonuje zwrotów.
- 18.5 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin (roboczych) przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 18.06 Jeżeli Klient ma wykupiony od razu bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 18.07 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.
- 18.8 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 oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.
- 18.9 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.
19. **ZDROWIE I LECZENIE**
- 19.1 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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 a 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 bilety). 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.