

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora FJORD LINE**

### **1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiąlnym 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 (np. pokład, fotel lotniczy lub 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 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. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrępowania) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem promu
  - 3.1.1 Trasa Bergen/Stavanger – Hirtshals lub odwrotnie na 2 godz. przed rejssem (odprawa kończy się na 45 min przed rejssem)
  - 3.1.2 Trasa Kristiansand – Hirtshals lub odwrotnie na 60 min. przed rejssem (odprawa kończy się na 30 min przed rejssem)
- 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 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.
- 3.4 Pasażerowie 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 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, itp).
- 4.2 Cena biletu zawiera tylko koszt przepłynięcia wraz z opłatami portowymi i paliwowymi.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe
- 4.4 **Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływanie” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.**
- 4.5 Armator sprzedaje bilety w 2 taryfach: FLEX TICKET oraz ECONOMY TICKET. PETPOLONIA podaje zawsze najniższą ofertę cenową jaka jest dostępna na dany rejs, cena może się jednak zmienić ze względu na zmienność/płynność cen.
- 4.6 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi inaczej. Armator zastrzega sobie także możliwość modyfikacji i limitowania zniżek na każdy rejs.
- 4.7 Ceny grupowe na zapytanie w biurze PETPOLONII.
- 4.8 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.
- 4.9 Cena pojazdu CARGO liczona jest na podstawie dokładnych gabarytów pojazdu. Podpięcie do prądu należy zgłosić przy rezerwacji biletu. Maksymalna szerokość to 2,60 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie ceny na zapytanie. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru.
- 4.10 PETPOLONIA do biletów dolicza opłatę rezerwacyjną w wysokości 20 EURO. Opłata nie podlega zwrotowi w przypadku anulacji biletu.

### **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 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Taryfie cargo podlegają samochody typu van, minibus „blaszak”, „plandeka” jadące z towarem lub na pusto. Transport nie może zawierać materiałów niebezpiecznych, chemicznych, wybuchowych, łatwopalnych, itp.
- 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 kredytuje takich biletów.
- 6.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, 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.
- 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 FJORD LINE**
- 8.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji.
- 8.2 Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki na miejscach pokładowych, kabiny, fotele dodatkowo płatne jak za osobę dorosłą.
- 8.3 Zniżki dla ww. osób nie podlegają kumulacji np. nie są przydzielane w pakiecie auto plus pasażerowie.
- 8.4 W przypadku wykupienia biletu CARGO 1 kierowca otrzymuje bezpłatnie miejsce w kabinie.
- 9. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 9.1 Zwierzęta domowe przewożone są za dodatkową opłatą określoną w cenniku Armatora
- 9.2 W trakcie trwania rejsu zwierzęta muszą przebywać w specjalnie wyznaczonych kojach, klatkach lub przebywają w samochodzie podczas trwania całego rejsu.
- 9.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Zwierze musi posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 9.4 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.).
- 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. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza dopłatę do kabiny tak jak dla osoby dorosłej. Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki wg cennika na miejsca pokładowe
- 10.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 10.3 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej (osoba dorosła która może brać pod opiekę nieletniego musi mieć ukończone 30 lat!).
- 11 BAGAŻ**
- 11.1 Pasażerowie mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 11.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 11.3 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 12.1 Linie promowe Fjord Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”
- 13 CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.
- 14 DOPLATY W KABINACH**
- 14.1 Trasa Bergen/Stavanger – Hirtshals i odwrotnie zawsze należy wykupić całą kabinę – kabina płatna według cennika lub fotel lotniczy. W przypadku podróży 2 osób dorosłych i dziecka Armator wymaga wykupienia kabiny dla wszystkich osób. Na rejs dzienny na trasie Stavanger – Hirtshals, który kończy się przed godz. 24:00 Armator zezwala na podróż na pokładzie.
- 14.2 Trasa Dania – Norwegia: Hirtshals – Kristiansand i v.v. Połączenia realizowane są promami expressowymi. Armator nie oferuje kabin należy jednak wykupić dla każdej osoby fotel lotniczy danego standardu:
- 14.2.1 STANDARD fotele lotnicze podobne jak w samolocie czy autobusie - wygodne miejsca do siedzenia wliczone w cenę biletu (ograniczona ilość) ułożone na dużej sali w 3 rzędach możliwość korzystania z kawiarni za dodatkową opłatą
- 14.2.2 COMFORT CLASS wygodne miejsca siedzące umieszczone na górnym pokładzie na dużej sali przy stolikach 4, 6 lub 8 osobowych. Możliwość korzystania z kawiarni za dodatkową opłatą.
- 14.2.3 BUFFET ALL INCLUSIVE miejsca siedzące zlokalizowane na górnym pokładzie na dużej sali przy stolikach 4, 6 lub 8 osobowych przy bogatym bufecie wliczonym w cenę biletu. Lunch z ciepłymi i zimnymi daniami, woda mineralna, piwo, wino, soki, kawa, herbata i wiele innych.
- 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 dowodu tożsamości lub paszportu.
- 16 WARUNKI PŁATNOŚCI**
- 16.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 16.2 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.

**17 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.

Warunki anulacji taryfy **FLEX** oraz **grup**:

- 17.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 14 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu za wyjątkiem opłaty rezerwacyjnej 20 EURO
- 17.2 anulacja na 14 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu oraz 20 EURO opłaty rezerwacyjnej
- 17.3 anulacja na 14 dni – 24 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu oraz 20 EURO opłaty rezerwacyjnej
- 17.4 anulacja poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową – 100% potrącenia
- 17.5 **Taryfa ECONOMY TICKET - Nie ma możliwości anulacji ani zwrotu biletu możliwe są jednak zmiany za opłatą.**
- 17.6 Każdorazowa zmiana powoduje naliczenie kosztu w odpowiednich wysokościach:
  - 17.6.1 Za zmianę terminu, godziny rejsu pobiera się opłatę w wysokości 100 EURO plus dopłata do wartości nowego biletu. Jeśli cena po zmianie jest niższa Armator Fjord Line nie dokonuje zwrotu różnicy.
  - 17.6.2 Pozostałe zmiany np. zmiana danych osób (za wyjątkiem 1 osoby w bilecie której nie można zmienić), dokupienie pasażerów, zmiana samochodu (marka pojazdu, numer rejestracyjny), zmiana świadceń (z fotela lotniczego na kabinę lub odwrotnie) to koszt 35 euro za zmianę plus dopłata do różnicy w cenie nowego biletu. Jeśli cena zmienia się na niższą Armator Fjord Line nie dokonuje zwrotu różnicy.
- 17.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 17.8 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji **CARGO** powoduje naliczenie kosztu 18 Euro.
- 17.9 W przypadku biletów cargo anulacja musi być zgłoszona pisemnie w miejscu zakupu biletu. Zwrot całości wpłaconej kwoty Armator dokonuje za bilety anulowane na 12 godzin przed rejsem. W przypadku anulacji biletu poniżej 12 godzin lub nie zgłoszenie się na rejs bilet przepada w wartości pojazdu do 7 m długości.
- 17.10 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.
- 17.11 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 USŁUGI MEDYCZNE**

- 18.1 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 zaakreutowane na prom, Armator ma prawo odmówić kobiecie odbycia rejsu dla bezpieczeństwa jej samej i dziecka.
- 18.2 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 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.
- 19.5 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.
- 19.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

**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 są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.