

## Ogólne warunki rezerwacji GRIMALDI FERRIES

### 1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych oraz daty urodzenia (ważne w przydzielaniu miejsc)
- 1.2 numerów paszportów na wszystkie trasy
- 1.3 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 Trasy, terminy rejsów
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)

### 2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania 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 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na ww. czasie.
- 3.2 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów. Zakończenie załadunku jest na 30 minut przed wypłynięciem
- 3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: paszport, VOUCHER, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.
- 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).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych.
- 4.4 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki opisane są na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl) w rozkładach rejsów i na potwierdzeniach rezerwacji
- 4.6 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.8 Oferty specjalne i zniżki mogą podlegać kumulacji tylko w zgodności z warunkami Armatora. Zniżki nie dotyczą opłat portowych, paliwowych i innych podatków lokalnych. Zniżki nie są dostępne w portach.

### 5 RODZAJE BILETÓW I OFERTY SPECJALNE

- 5.1 **Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.**
- 5.2 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.
- 5.3 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 minibus „blaszak” zaliczają się do taryfy cargo.
- 5.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, 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.
- 5.5 Wszelkie oferty specjalne SUPER BONUS, GRIMALDI LOW COST są limitowane i dostępne na wszystkie wypłynięcia za wcześniejszym wysłaniem zapytania u Armatora. Rezerwacja jednej z ww. ofert specjalnych musi być dokonywana o jednym czasie w obydwóch kierunkach. Oferty nie łączą się z innymi promocjami i zniżkami. Bilety nie podlegają zwrotowi, jednakże można w nich dokonywać zmian tylko przed rozpoczęciem podróży na pierwszym odcinku.
- 5.6 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online
- 5.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

### 6 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 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 w innym terminie.
- 6.3 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub zmiany środka transportu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony itp.
- 6.4 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 1 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 1 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia. Dzieci w wieku od 1 do 11 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia.
- 7.2 Wszelkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.3 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

## 8 BAGAŻ

- 8.1 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.
- 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 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.

## 9 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator nie oferuje świadczenia typu CAMPING NA POKŁADZIE.

## 10 DOPLĄTY W KABINACH

- 10.1 Wszystkie ceny zawierają miejsce w kabinie lub na fotelu lotniczym, nie ma możliwości sprzedaży biletu na pokładzie.
- 10.2 Armator sprzedaje kabiny wg ilości podróżujących pasażerów, np. przy rezerwacji miejsc dla 2 os. sprzedawana jest kabina 2 osobowa lub 2 fotele lub np. przy rezerwacji miejsc dla 3 os. sprzedawana jest kabina 3 osobowa lub 3 fotele.
- 10.3 W ofercie są w sprzedaży pojedyncze miejsca w kabinach z podziałem na pięć dla kobiet lub mężczyzn

## 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 11.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

## 12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 12.1 Linie promowe Grimaldi Ferries 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 WARUNKI PŁATNOŚCI - W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całość wartości biletu.

- 13.1 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.promy.pl](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

## 14 ANULACJE I ZMIANY

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

Warunki anulacji są ważne tylko na bilety zakupione w zwykłych taryfach z kabinami i przysługują następujące koszty:

- 14.1 10% kosztów + opłaty portowe do 30 dni przed rejsem
- 14.2 30% kosztów + opłaty portowe od 29 do 7 dni przed rejsem
- 14.3 50% kosztów + opłaty portowe od 6 do 2 dni przed rejsem
- 14.4 100% kosztów + opłaty portowe dzień przed rejsem lub nie pojawienie się do odprawy
- 14.5 Bilety w ofertach specjalnych, a także bilety w zwykłych ofertach gdzie podróż odbywa się na fotelach lotniczych lub pokładach - **nie podlegają anulacji**. W biletach tych można dokonywać jedynie zmian wg możliwości danej taryfy za opłatą 35 Euro, tylko przed rozpoczęciem podróży.
- 14.6 Zmiany we wszystkich biletach muszą być zgłoszone i zmienione na 48 godzin przed planowanym wypłynięciem. Każdorazowa zmiana w rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro i dopłatę do różnicy w cenie biletu na zmieniony termin.
- 14.7 Bilety w dwie strony można zmieniać tylko przed rozpoczęciem podróży na rejs TAM. W momencie wykorzystania w jedną stronę zmiany możliwe są tylko na bazie promowej.
- 14.8 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz biuro rezerwujące nanosi się poprawkę na bilet, parafując ją.
- 14.9 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.
- 14.10 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.

## 15 USŁUGI MEDYCZNE

- 15.1 Usługi medyczne lekarza 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.
- 15.2 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 medykamentów.
- 15.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

## 16 UBEZPIECZENIE

- 16.1 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.
- 16.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 16.3 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.
- 16.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 16.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania 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.

## 17 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.

## 18 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 18.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą z cennika. Zwierzę podróżuje na otwartych pokładach promu w specjalnie wyznaczonych do tego celu miejscach. Nie można zabierać zwierzę do ogólnodostępnych miejsc jak: kabiny, pokłady zamknięte, restauracja, kawiarnia, itp.. Każde zwierzę ma wyznaczoną dla siebie klatkę, musi przebywać w kagańcu.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 18.3 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.).

## 19 WIZY

- 19.1 Każdy z pasażerów podróżujący do Tunezji powinien skontaktować się z Konsulatem w Warszawie w celu upewnienia się czy nadal Polscy turyści potrzebują wizy.
- 19.2 Wykupienie biletu nie jest gwarancją otrzymania wizy tunezyjskiej. W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu, a nie otrzymania wizy, bilet można zwrócić w biurze, w którym on został wykupiony jednakże podlega on kosztom normalnym wg punktu 14 - Anulacje i zmiany.

## 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.