

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

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 przy przydzielaniu zniżek)
- 1.3 numerów paszportów wszystkich podróżnych na trasach do Tunezji
- 1.4 markę i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.5 terminy rejsów, trasy
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel 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 rejsem.
- 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 czy inne linie, itp.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdu, autostrady, itp.
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem promu. Zaokrętowanie rozpoczyna się na 3-2 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. W sezonie letnim prosi się pasażerów o wcześniejsze przybycie do portu na min 3 godz. przed rejsem. Odprawa kończy się na ok. 90 min przed wypłynięciem dla zmotoryzowanych; na 60 min przed odpłynięciem dla pieszych. Na trasach do Tunezji i Maroko prosi się pasażerów o przybycie do odprawy na min 3 godz. dla zmotoryzowanych, na 2 godz. dla pieszych.
- 3.2 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania wyżej podanego terminu przez pasażerów.
- 3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: paszport, dowód osobisty, VOUCHER. W przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa do zaokrętowania. Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora lub w punkcie check-in bilety / vouchery wydane przez Petpolonię na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń.
- 3.4 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 dane kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.

4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY, TARYFY

- 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, strajki, inne).
- 4.2 Linie promowe GRIMALDI FERRIES oferuje bilety w taryfach „tanie pływanię” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.
- 4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.4 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki dostępne są w systemie Armatora.
- 4.6 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają żadnym 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 przy zakupie biletów w porcie.

5 ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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, stan zagrożenia woją, 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 I OFERTY SPECJALNE

- 6.1 Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanię” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie. Petpolonia sprzedaje bilety w najniższych ofertach specjalnych, które nie podlegają anulacji!!!
- 6.2 Armator oferuje bilety w 2 taryfach: FULL FARE oraz SUPER BONUS. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę biletu.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Wszelkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.

- 6.6 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.
- 6.7 Wszystkie 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.
- 6.8 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.9 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 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 8.1 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.
- 8.2 Dzieci w wieku od 1 do 11 lat mają prawo do zniżki na wszystkie rodzaje świadczeń. W przypadku podróży z dzieckiem do 11 lat należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, Armator nie zezwala na wykupienie pojedynczych miejsc w kabinach.
- 8.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 8.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 9. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 9.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika. Zwierzę podróżuje na otwartych pokładach promu w specjalnie wyznaczonych do tego celu miejscach. Armator na niektórych trasach wymaga wykupienia dla pasażerów z psem / kotem kabinę specjalnie wyznaczoną do tego celu.
- 9.2 Nie można zabierać zwierzę do ogólnodostępnych miejsc jak: kabiny, pokłady zamknięte, restauracja, kawiarnia, itp.. Każde zwierzę ma wyznaczoną dla siebie klatkę, a podczas spaceru z właścicielem musi mieć kaganiec i przebywać cały czas na smyczy. Właściciel jest odpowiedzialny za swojego ulubieńca.
- 9.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 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. BAGAŻ**
- 10.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 10.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 10.3 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 10.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu. Armator zezwala na zabranie na pokład 1 bagażu podręcznego do 30 kg na osobę o małych gabarytach.
- 11 CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia typu CAMPING NA POKŁADZIE.
- 12 DOPLĄTY W KABINACH**
- 12.1 Wszystkie ceny zawierają miejsce w kabinie lub na fotelu lotniczym, nie ma możliwości sprzedaży biletu na pokładzie chyba że Armator określi inaczej .
- 12.2 Armator sprzedaje kabiny wg ilości podróżujących pasażerów, np. przy rezerwacji miejsc dla 2 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 2 osób lub 2 fotele lub np. przy rezerwacji miejsc dla 3 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 3 osób lub 3 fotele. (Na promach dostępne są kabiny 3 lub 4 os z przeznaczeniem dla określonej ilości osób)
- 12.3 W ofercie są w sprzedaży pojedyncze miejsca w kabinach z podziałem na płęć dla kobiet lub mężczyzn.
- 13 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 13.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.
- 14 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 14.1 Linie promowe Grimaldi Ferries nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 14.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”
- 15 WARUNKI PŁATNOŚCI**
- 15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 15.2 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.
- 15.3 W przypadku rezerwacji grupowej należy wpłacić 30% zaliczki w wyznaczonym terminie, rozliczenie całości zostanie określone na potwierdzeniu rezerwacji.
- 16 ANULACJE I ZMIANY TYCZĄ SIĘ JEDYNNIE TARYFY STANDARDOWEJ**
- 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.
- Bilety w ofertach specjalnych, a także bilety w zwykłych ofertach FULL FARE, gdzie podróż odbywa się na fotelach lotniczych lub pokładach - nie podlegają anulacji ani zwrotom. W biletach tych można dokonywać jedynie zmian wg możliwości danej taryfy za opłatą 45 Euro, tylko przed rozpoczęciem podróży plus dopłata do różnicy w cenie na zmieniony termin.**
- Warunki anulacji są ważne tylko na bilety zakupione w zwykłych taryfach FULL FARE z kabinami : przysługują następujące koszty:
- 16.1 10% kosztów + opłaty portowe do 30 dni przed rejsem
- 16.2 30% kosztów + opłaty portowe od 29 do 7 dni przed rejsem
- 16.3 50% kosztów + opłaty portowe od 6 do 2 dni przed rejsem
- 16.4 100% kosztów + opłaty portowe dzień przed rejsem lub nie pojawienie się do odprawy NO SHOW

- 16.5 Zmiany we wszystkich biletach muszą być zgłoszone i zmienione na 2 dni przed planowanym wypłynięciem. Każdorazowa zmiana w rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 45 Euro i dopłatę do różnicy w cenie biletu na zmieniony termin.
- 16.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji **CARGO** powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Anulacja biletu Cargo to koszt 43 euro
- Warunki anulacji biletu grupowego:** dot. biletów, opłat portowych, a także dodatkowego serwisu tj. np. wyżywienia
- 16.7 do dnia opcji / zaliczki bez kosztów
- 16.8 od dnia zaliczkowania do 31 dni przed wypłynięciem - 25% potrącenia z wartości biletu
- 16.9 od 30 dni do 15 dni przed rejsem - 50% potrącenia z wartości biletu
- 16.10 anulacja poniżej 15 dni lub nie skorzystanie z rejsu NO SHOW - 100% potrącenia
- 16.11 W przypadku grupy możliwa jest tylko 1 zmiana w bilecie. Zmiana pociąga za sobą opłatę za zmianę w wysokości 10% wartości biletu.
- 16.12 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.
- 16.13 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla Klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwając 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.
- 16.14 Jeżeli klient na bazie promowej stawia się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl, lub będzie przewozić jakikolwiek towar, 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.
- 16.15 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 USŁUGI MEDYCZNE

- 17.1 Armator na promach nie ma lekarza, pomoc w nagłych przypadkach pierwszej pomocy udziela personel.
- 17.2 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.
- 17.3 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesięcy powinny posiadać ze sobą zaświadczenie lekarza prowadzącego o możliwości odbycia rejsu, wystawionego nie później niż 7 dni od terminu rejsu.. Armator ma prawo odmówić wejścia na pokład jeśli stan kobiety budzi wątpliwości co do bezpieczeństwa kobiety i jej dziecka.

18 UBEZPIECZENIE

- 18.1 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.
- 18.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 18.3 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.
- 18.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 18.5 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.
- 18.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

19 WIZY

- 19.1 Każdy z pasażerów podróżujący do Tunezji, Maroka powinien skontaktować się z Konsulatem do ustalenia konieczności posiadania wizy.
- 19.2 Wykupienie biletu nie jest gwarancją otrzymania wizy tunezyjskiej. W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu, a nie otrzymania wizy, bilet podlega warunkom z punktu 17.

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.