

**Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora IRISH-FERRIES****1 PASAŻEROWIE**

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

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 Markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu
- 1.4 trasę, terminy rejsów oraz godziny przeprawy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (fotel, kabina):
  - 1.5.1 FRANCJA – IRLANDIA lub odwrotnie, obowiązkowe miejsce na fotelu lotniczym lub kabina
  - 1.5.2 W.BRYTANIA – IRLANDIA lub odwrotnie, podróż na pokładzie, możliwa za dodatkową opłatą i na życzenie Klienta kabina.

**2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którymi 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 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 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 wg czasów określonych poniżej przed planowanym odplynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się w tym czasie do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora.
  - 3.1.1 FRANCJA – IRLANDIA lub odwrotnie 3-2 godziny przed wypłynięciem promu
  - 3.1.2 W.BRYTANIA – IRLANDIA lub odwrotnie, 90-60 minut przed planowanym wypłynięciem promu.
- 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 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 zawiera cenę przepłynięcia (pasażerów, pojazdu) wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup i na CARGO na zapytanie w Petpolonia.
- 4.6 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za długość pojazdu + opłata paliwowa/manipulacyjna. Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Maksymalna wysokość pojazdu to 4 m wys. maksymalna szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie ceny na zapytanie. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Irish Ferries zezwala na transport towarów niebezpiecznych. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji. Możliwe są jedynie zmiany za dopłatą do obowiązującej ceny i opłaty za zmianę w bilecie.

**5 ZMIANY W WYPLYNIĘCIACH 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. Pojazdy vany, minibusy do 3,5 tony masy całkowitej, których wymiary nie przekraczają 2,6 m wys. i 6 m dł.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 osób z 1 pojazdem lub piesi min 10osób. 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. Vany, minibusy dostawcze powyżej 2.6 m wys. pow. 6 m dł. oraz wszystkie pojazdy o masie całkowitej przekraczającej 3,5 tony.
- 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 VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub w 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 Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji przez PETPOLONIA cena może ulec zmianie.
- 6.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.8 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

## 7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży dziecka do 4 lat w grupie otrzymuje ono również bezpłatny przejazd ale tylko na pokładzie
- 7.2 Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora. Dla dzieci wymagane jest oddzielne miejsce leżące lub siedzące.
- 7.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

## 8 ZNIŻKI IRISH FERRIES

- 8.1 Dzieci od 0 do 3 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców.
- 8.2 Dzieciom od 4 do 15 lat przysługuje zniżka zgodnie z cennikiem Armatora
- 8.3 W przypadku wykupienia biletu CARGO 1 kierowca otrzymuje bezpłatnie miejsce w kabinie na trasie pomiędzy Francją a Irlandią.

## 9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!

- 9.1 Oferty specjalne są dostępne w systemie Armatora w limitowanej ilości na wybrane rejsy. Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom możliwe są jedynie w niej zmiany za dopłatą do obowiązującej ceny na zmieniony termin i opłatą za zmianę w rezerwacji. Oferta ta nie kumuluje się z innymi zniżkami.

## 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. Armator zezwala na posiadanie bagażu nie powodującego utrudnienia dla innych pasażerów ani dla samego właściciela.
- 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, alkoholu, innych.

## 11 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

## 12 DOPLĄTY DO KABIN I FOTELE LOTNICZYCH

- 12.1 Każdy z pasażerów musi podróżować na trasie z Francji do Irlandii lub odwrotnie na fotelu lotniczym lub w kabinie.
- 12.2 W cennikach podawane są ceny za całą kabinę 2-lub 4-osobową.
- 12.3 Pasażerowie mogą kupić całą kabinę 4 osobową dla 3 osób, lecz nie wpływa to na redukcję ceny. W przypadku podróży 3 osób chcących zakupić kabinę 2 osobową wówczas trzecia osoba musi wykupić fotel lotniczy lub całą kabinę dla siebie. Pasażer podróżujący sam może wykupić kabinę 2 os do swojej dyspozycji lub fotel lotniczy.
- 12.4 Na trasie z Wielkiej Brytanii do Irlandii lub odwrotnie bilety sprzedawane są na pokładzie. Można dodatkowo wykupić kabinę lecz nie jest to wymagane.

## 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 IRISH 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 dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 15.2 Płatności dokonuje się w złotych wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień zakupu 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.

## 16 ANULACJE I ZMIANY

- 16.1 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.
- 16.2 Warunki anulacji biletów STANDARD:
  - 16.2.1 od momentu rezerwacji do 42 dni przed rejsem 100% zwrotu z potrąceniem opłaty manipulacyjnej w wysokości 45 euro
  - 16.2.2 od 41-21 dni przed rejsem 50% potrącenia nie mniej niż 45 euro
  - 16.2.3 od 20 dni przed rejsem do odplynięcia promu lub „NO SHOW” 100% potrącenia z wartości biletu
- 16.3 Wszystkie oferty specjalne Armatora nie podlegają anulacji, chyba że oferta określa inaczej.
- 16.4 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 16.5 Każdorazowa zmiana w rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 45 Euro przy zmianie w 1 stronę, w przypadku zmiany w bilecie dwustronnym koszt naliczany jest za każdą stronę czyli 90 euro oraz dopłata do różnicy w cenie biletu na zmieniony termin. Jeśli bilet po zmianie jest tańszy Armator nie dokonuje zwrotów.
- 16.6 Każdorazowa zmiana w bilecie CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Koszt anulacji biletu Cargo to 43 euro.
- 16.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 16.8 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 w przypadku zakupu biletu on-line ze strony, zwrot na kartę kredytową lub na konto z jakiego dokonano wpłaty. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta lub Klienta bezpośredniego w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.

- 16.9 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora promów ekspresowych pomiędzy Anglią a Irlandią, najczęściej z powodów złych warunków atmosferycznych, Armator zezwala w miarę dostępności miejsc podróży promem zwykłym ale w takim przypadku nie dokonuje refundacji różnicy w cenie biletu.
- 16.10 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.
- 16.11 Jeżeli klient na bazie promowej stawia 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. Armator nie gwarantuje również miejsca na promie na wyższy lub dłuższy samochód, w przypadku braku miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy bilet na kolejny rejs z własnych środków.
- 17 USŁUGI MEDYCZNE**
- 17.1 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.
- 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 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 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.
- 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 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.
- 20 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 20.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cennika armatora. Na trasie Cherbourg - Rosslare lub odwrotnie zwierzę przebywa w specjalnej klatce na pokładzie samochodowym, należy wykupić dla niego odpowiednią wielkość klatki w zależności od wielkości zwierzęcia (klatka 42 cm wys. lub 72 cm wys.). Na trasach między Anglią a Irlandia zwierzę przebywa zamknięte w samochodzie podczas trwania całego rejsu, lub w klatce na pokładzie samochodowym. Podczas podróży pokład samochodowy jest zamknięty dla podróżnych. Osoba podróżująca ze zwierzęciem jest odpowiedzialna za dokarmianie i pojenie swojego ulubieńca, każdorazowe zejście do niego jest możliwe po wcześniejszym uzgodnieniu z załogą promu (ustalenia w recepcji promu) Pies / kot powinien mieć zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 20.2 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.).
- 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.