

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora LD LINES**

### **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,
- 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 - W.BRYTANIA lub odwrotnie, podróż na pokładzie, możliwa za dodatkową opłatą i na życzenie klienta kabina lub fotel.

### **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 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 rezerwację hotelu
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Zaokrętotowanie rozpoczyna się wg czasów określonych poniżej przed planowanym odpłynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się w tym czasie do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora.
  - 3.1.1 FRANCJA - W.BRYTANIA lub odwrotnie 90 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 zaokrętotowania.
- 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 przybyć 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 wraz z opłatami portowymi, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.4 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
- 4.5 **Wszystkie bilety sprzedawane są w ofertach specjalnych - nie podlegają żadnym anulacjom ani zwrotom, jedynie za opłatą można dokonać zmiany w bilecie. Bilet należy opłacić w całości w momencie złożenia rezerwacji.**
- 4.6 **Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływanie” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.**
- 4.7 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za pojazd (ważna długość, wysokość, szerokość) + opłata paliwowa/manipulacyjna. Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Standardowa szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie ceny na zapytanie. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Ld Lines zezwala na transport towarów niebezpiecznych. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru.

### **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 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 10 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. Armator wymaga okazania na terminalu promowym listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer dokumentu tożsamości.
- 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. Wszystkie samochody typu minibus / van plandeka, blaszak,
- 6.4 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 biura 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.

- 6.5 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.
- 6.6 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem lub w punkcie „check-in” - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 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 chęci zarezerwowania dla dziecka do 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza dopłatę jak w przypadku osób dorosłych.
- 7.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 8 BAGAŻ**
- 8.1 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.
- 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 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 9 CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.
- 10 DOPŁATY DO KABIN I FOTEI LOTNICZYCH**
- 10.1 W cennikach podawane są ceny za całą kabinę 2-lub 4-osobową.
- 10.2 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.
- 10.3 Na trasie z Wielkiej Brytanii do Irlandii lub odwrotnie bilety sprzedawane są na pokładzie. Można dodatkowo wykupić kabinę lecz nie jest to konieczne wymagane.
- 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 LD LINES 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**
- 13.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 13.2 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](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 14 ANULACJE I ZMIANY**
- 14.1 **BILETY ZAKUPIONE NIE PODLEGAJĄ ŻADNYM ANULACJOM ANI ZWROTOM.**
- 14.2 Wszelkie 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](mailto:info@promy.pl) lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)  
Zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00.
- 14.3 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.
- 14.4 Każdorazowa zmiana w bilecie CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Anulacja biletu cargo to koszt 43 euro
- 14.5 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.6 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.
- 14.7 Jeśli bilet zakupiony jest w 2 strony i nie wykorzysta się pierwszej trasy przepada automatycznie bilet powrotny.
- 15 USŁUGI MEDYCZNE**
- 15.1 Armator 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
- 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.
- 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.
- 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. 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.
- 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 Zwierzę przebywa podczas podróży w samochodzie pozostawionym na czas trwania rejsu na pokładzie samochodowym. Pokład samochodowy jest zamknięty dla pasażerów, pies / kot powinien mieć zatem zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu. Jeśli pasażer podróżuje pieszo musi we własnym zakresie zapewnić zwierzęciu podróż w klatce lub koszu specjalnie do tego celu przeznaczonym. Za zachowanie i dokarmianie zwierząt odpowiada właściciel.
- 18.2 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.).
- 19 SKARGI I ZAŻALENIA:**
- 19.1 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).
- 19.2 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.
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.