

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA ([www.promy.pl](http://www.promy.pl)) Armatora DFDS SEAWAYS NORFOLKLINE**

### **1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiarnym 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 (długość, wysokość, szerokość)
- 1.4 trasę, terminy rejsów oraz godziny przeprawy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń w przypadku rezerwacji trasy do Szkocji (fotel, 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 czy inne linie, itp.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdy, autostrady, itp.
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

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

- 3.1 Zakrętowanie 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 – WLK. BRYTANIA lub odwrotnie 2 godziny - 45 min. przed wypłynięciem promu.
  - 3.1.2 BELGIA – SZKOCJA lub odwrotnie, 3-2 godzin 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 zakrętowania.
- 3.4 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. 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, awaria, itp.).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia pojazdu wraz max 4 osobami wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. Za każdą dodatkową osobę powyżej 4 osób Armator pobiera dodatkową opłatę. Do ceny biletu należy doliczyć opłatę paliwową która zmienia się w zależności od notowań ropy naftowej na rynkach światowych.
- 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 FRACHT 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. Cena W cenie wliczonych jest max 3 kierowców.
- 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. BILETY I TARYFY**

- 5.1 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.
- 5.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących jednym pojazdem max 65 osoby. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Lista uczestników z wykazem imion, nazwisk, dat urodzenia, numer dowodu tożsamości/paszportu do okazania na terminalu promowym.
- 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 „blaszak” „plandeka” , samochody z lawetą na której umieszczony jest pojazd, itp.
- 5.4 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.
- 5.5 Bilety są ważne wg terminów i godzin zarezerwowanych i w tych terminach muszą być wykorzystane. Jeśli Klient nie dotrzyma terminu i godziny na jaki miał wykupiony bilet Armator zażąda dopłaty do różnicy w cenie lub każe zakupić nowy bilet na terminalu po stawkach jakie obowiązują.
- 5.6 **Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji przez Petpolonię cena może ulec zmianie.**
- 5.7 Armator sprzedaje bilety w 2 taryfach: STANDARD FERRE oraz OFFER FERRE. **Petpolonia prowadzi sprzedaż taryfy najtańszej OFFER FERRE – bilety nie podlegają anulacji, nie można ich zwrócić.**
- 5.8 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub w punkcie „check-in” przed rejssem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 5.9 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

5.10 W przypadku sił wyższych takich jak, np.: strajk, sztorm, zagrożenie zamachem terrorystycznym, itp. Armator nie zapewnia pasażerom noclegów, wyżywienia, itp. Dodatkowo nie pokrywa kosztów paliwa na ewentualne dojazdy, autostrady i inne koszty.

5.11 **Dotyczy zakupu biletu w taryfach cargo / fracht.**

Jeżeli klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę [www.promy.pl](http://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](http://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 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

6.1 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.

6.2 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.

6.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.

6.4 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.

6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## 7. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN) - Nie ma możliwości sprzedaży biletów OPEN czyli z nieokreślona datą powrotu

## 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 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

## 9 DOPŁATY DO KABIN I FOTELI LOTNICZYCH

9.1 Na trasie z Francji do Wlk. Brytanii lub odwrotnie Armator nie wymaga wykupienia foteli ani kabin rejs odbywa się na pokładzie. Za dodatkową opłatą możliwe jest wykupienie rejsu w pierwszej klasie. Do dyspozycji mają Państwo miejsca do siedzenia, bezpłatną prasę do czytania, priorytetowy załadunek oraz rozładunek (tylko dla pojazdów do 2,4 m wys.).

9.2 Na trasie z Belgii do Szkocji Armator wymaga wykupienia kabiny dla kierowcy CARGO.

## 10 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

10.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro.

10.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.

10.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

## 11. WARUNKI PŁATNOŚCI

11.1 Po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji należy dokonać pełnej wpłaty za bilet.

11.2 Płatności za zakupiony bilet dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. (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.

## 12. 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](mailto:info@promy.pl) lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00.

W przypadku anulacji biletów w STANDARD FERIE obowiązują następujące koszty anulacji:

12.1 do 8 tygodni przed rejssem – anulacja bez kosztów

12.2 od 8 do 4 tygodni przed rejssem – 25% potrącenia

12.3 od 4 tygodni do 14 dni przed rejssem – 50% potrącenia  
anulacja poniżej 14 dni lub NO-Show – 100% potrącenia

12.4 Wszelkie zmiany w bilecie pociągają za sobą koszty w wysokości 35 EUR za zmianę - trasa DUNKIERKA – DOVER + dopłata do różnicy w cenie na zmieniony termin

12.5 **OFERTA – OFFER FERIE** – jest to oferta **bezwrotna, bez możliwości anulacji** możliwa jest zmiana w bilecie, pociąga ona jednak za sobą opłatę za zmianę rezerwacji (koszt jak powyżej) + dopłata do aktualnej ceny za bilet. Jeśli cena jest niższa nie dokonuje się zwrotów różnicy za bilet.

12.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem.

12.7 W przypadku wykupienia biletu CARGO i chęci zmiany pobierana jest opłata za zmianę w bilecie 18 euro. Koszt anulacji biletu Cargo to 43 euro.

12.8 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwą termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.

12.9 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.

12.10 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

## 13. UBEZPIECZENIE

13.1 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.
- 13.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 13.3 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.
- 13.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 13.5 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.
- 13.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia taboru przy załadunku i wyładunku pojazdów na platformę.
- 14. 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.
- 15. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 15.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cennika Armatora tylko na trasie z Dunkierki do Dover i v.v.. Zwierzę przebywa podczas podróży w samochodzie pozostawionym na czas trwania rejsu na pokładzie samochodowym. Pokład samochodowy jest zamknięty dla pasażerów, pies powinien mieć zatem zapewnione przez właściciela wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu.
- 15.2 Każde zwierze przewożone promem musi posiadać swój paszport zgodnie z regulacjami Unii Europejskiej z dnia 03.07.2004, więcej informacji na temat transportu zwierząt do Wielkiej Brytanii uzyskać można na stronie internetowej [www.defra.gov.uk](http://www.defra.gov.uk) lub pod nr brytyjskim 0870 2411710
- 15.3 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.).
- 16. USŁUGI MEDYCZNE**
- 16.1 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.
- 16.2 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.
- 16.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 17. SKARGI I ZAŻALENIA:**
- 17.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” przejazdu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub DFDS SEAWAYS/NORFOLKLINE (wskazany kraj).
- 17.2 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.