

Ogólne warunki rezerwacji NORFOLKLINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami NORFOLKLINE w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych
- 1.2 Markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu
- 1.3 terminy i godzinę przeprawy - pasażer jest zobowiązany do wstawienia się na określony czas na terminalu
- 1.4 rodzaj taryfy (np. w jedną lub w 2 strony)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania kontaktu z Klientem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne, ze względu na możliwe ewentualne zmiany w odjazdach pociągów, anulacje przejazdów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z podróżą.
- 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 NORFOLKLINE nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
 - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na miejscu.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

3. NORFOLKLINE oraz PETPOLONIA nie dokonują zwrotów w przypadku nie wpuszczenia pasażerów przez Służby Graniczne danego kraju. Jest to traktowane jako anulacja poniżej 24 godzin.

4. ODPRAWA (TZW. CHECK-IN) I ROZKŁADY JAZDY

- 4.1 Zaokrętowanie rozpoczyna się na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 4.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 4.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 4.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz voucher. 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 zaokrętowania.
- 4.5 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.

5. BILETY I CENY

- 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 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.
- 5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.2, 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 kredytyje takich biletów.
- 5.4 Bilety są ważne wg terminów i godzin zarezerwowanych i w tych terminach muszą być wykorzystane.
- 5.5 **Armator oferuje bilety w taryfach „płynnych” to znaczy, ich cena może ulec zmianie w każdej chwili.**
- 5.6 Sprzedaż biletów odbywa się wg kursu sprzedaży EUR w banku PEKAO na dany dzień.
- 5.7 Ceny biletów publikowane przez PETPOLONIĘ obowiązują tylko przy zakupie w Polsce za pośrednictwem firmy PETPOLONIA oraz jej subagentów.
- 5.8 Ceny biletów zależą od: sezonu w jakim ma nastąpić wyjazd, długości planowanego pobytu, terminu wykupienia biletu oraz godziny przejazdu.
- 5.9 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. Armator zezwala na odprawę na podstawie samego numer biletu bez okazania jego papierowej wersji.
- 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, 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 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 utracenie 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. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 8.1 Po otrzymaniu potwierdzenia rezerwacji należy dokonać pełnej wpłaty za bilet.
- 8.2 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 www.pekao.com.pl tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

9. ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje dotyczą jedynie taryf STANDARD. 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,

- 9.1 do 8 tygodni przed rejsem – anulacja bez kosztów
- 9.2 od 8 do 4 tygodni przed rejsem – 25% potrącenia
- 9.3 od 4 do 2 tygodni przed rejsem – 50% potrącenia
anulacja poniżej 14 dni lub NO-Show – 100% potrącenia
Wszelkie zmiany w bilecie pociągają za sobą koszty w wysokości:
 - 35 EUR za zmianę - trasa DUNKIERKA – DOVER
 - 45 EUR za trasę ZEEBRUGGE - ROSYTH
- 9.4 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu, lecz Agent nanosi zmianę na bilet, parafując ją.
- 9.5 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 9.6 W przypadku wykupienia biletu CARGO i chęci zmiany pobierana jest opłata za zmianę w bilecie 18 euro. Zmiany należy dokonać na min. 24 godz. przed rejssem.
- 9.7 **OFERTA – SUPER CENA** – jest to oferta **bezwrotna, bez możliwości anulacji możliwa jest zmiana w bilecie, pociąga ona jednak za sobą opłatę za zmianę rezerwacji w wysokości 35 euro + dopłata do aktualnej ceny za bilet. Jeśli cena jest niższa nie dokonuje się zwrotów różnicy za bilet.**
- 9.8 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.
- 9.9 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.

10. UBEZPIECZENIE

- 10.1 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.
- 10.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 10.3 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.
- 10.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 10.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Dyżurnego Ruchu.
- 10.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia taboru przy załadunku i wyładunku pojazdów na platformę.

- 11. **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.

12. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 12.1 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.
- 12.2 Każde zwierze przewożone promem w 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 lub pod nr brytyjskim 0870 2411710
- 12.3 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.).

13. USŁUGI MEDYCZNE

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

14. SKARGI I ZAŻALENIA:

- 13.1 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 EUROTUNNELU (wskazany kraj).
- 13.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).