

Ogólne warunki rezerwacji POLSKA ŻEGLUGA BAŁTYCKA – POLFERRIES

1 PASAŻEROWNIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydyalnym 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 miejsc)
- 1.3 obywatelstwo
- 1.4 markę i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.5 terminy rejsów oraz tras
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lotniczy lub kabina)

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 wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne sytuacje losowe związane z samym rejsem.
- 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 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 na 2-3 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży (dokument tożsamości /dowód osobisty lub paszport/ i i numer biletu/ voucher przesłany e-mail lub faxem), a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.
- 3.5 Na terminalu promowym, na podstawie dokumentu tożsamości (dowód osobisty lub paszport) i numeru biletu, pasażer otrzyma kartę pokładową, którą należy zachować w podróży przy korzystaniu z świadczeń lub urządzeń, które wykupił podczas zawierania umowy (np. kabina). Pasażer nie posiadający karty pokładowej nie zostanie zaokrępowany, a Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z takiego zdarzenia.
- 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 PASAŻEROWIE Z SAMOCHODAMI

- 4.1 Kierowca pojazdu powinien posiadać, niezależnie od prawa jazdy i oryginału dowodu rejestracyjnego, również polisę obowiązkowego ubezpieczenia, międzynarodową kartę pomocy drogowej (tzw. Green Card) oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu. Z obowiązku posiadania Green Card, zgodnie z przepisami unijnymi, zwolnieni są obywatele państw należących do Unii Europejskiej.
- 4.2 W czasie podróży promem pasażerem nie wolno przebywać w samochodzie ani na pokładzie samochodowym. Samochód winien być pozostawiony na biegu, mieć zaciągnięty hamulec ręczny, wyprostowane koła oraz być właściwie zamknięty przed dostępem osób trzecich. Zabronione jest przewożenie benzyny w kanistrach i innych pojemnikach, butli napełnionych gazem propan-butan oraz innych niebezpiecznych materiałów. Palenie tytoniu na pokładzie samochodowym jest zabronione.
- 4.3 Kolejność załadunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczenia na pokładzie samochodowym zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego.

5 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI

- 5.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplnięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, problemy techniczne, inne).
- 5.2 Cena biletu zawiera cenę przeplnięcia, nie zawiera opłat paliwowych, cen posiłków i napojów na promie.
- 5.3 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 5.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 5.5 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.

6 ISTNIEJE TYLKO JEDEN RODZAJ BILETÓW – FAX-VOUCHERY wygenerowany z systemu Armatora

- 6.1 Voucher jest dokumentem, który podlega wymianie na Terminalu Promowym na bilet uprawniający pasażera do podróży promami PŻB S.A. – POLFERRIES.
- 6.2 Voucher wydany Klientowi jest dokumentem potwierdzającym dokonanie opłaty za przewóz
- 6.3 Voucher jest imienny. Dokonywanie jakichkolwiek skreśleń i poprawek na voucherze jest niedozwolone.
- 6.4 Voucher zawiera co najmniej następujące dane
 - linia promowa (relacja)
 - nazwa promu
 - nr rezerwacji
 - nr vouchera
 - nazwisko pasażerów (voucher imienny)
 - dane dot. pozycji z cennika głównego
 - cena (cena w walucie linii, cena w PLN, VAT 0%)
 - data wystawienia vouchera
 - uwagi (ewentualne uwagi, podstawa zastosowania ceny zniżkowej np. nr legitymacji studenckiej, nazwę oferty specjalnej)

- 6.5 Voucher może być wystawiony na przewóz dowolnej ilości osób (dorosłych, dzieci) natomiast przewóz każdego pojazdu mechanicznego musi być udokumentowany odrębnym voucherem (nie ma możliwości wystawienia vouchera na więcej niż jeden pojazd)
- 6.6 Voucher może być wydany (przekazany) pasażerowi tylko po dokonaniu przez niego należnej opłaty. Klientowi należy wręczyć przesyłany mailem lub faksem druk vouchera oraz dołączyć „Warunki przewozu”.
- 6.7 Voucher jest ważny tylko do dnia/godziny wyjazdu. W dniu wyjazdu musi nastąpić wymiana vouchera na bilet na terminalu promowym.
- 6.8 Armator dopuszcza przy odprawie podanie prawidłowego numeru biletu pod którym umieszczone są wszystkie dane odnośnie zakupionych przez klienta świadczeń.

7 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENY

- 7.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny) i / lub cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw.
- 7.2 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 7.3 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub zmiany środka transportu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony itp.
- 7.4 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

8 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci poniżej 7 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Pozostałe osoby koszty według cennika.
- 8.2 Wszystkie dzieci do 17 roku życia muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

9 BAGAŻ

- 9.1 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.
- 9.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 9.3 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 9.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 9.5 Pasażer ma prawo do przewiezienia, bez dodatkowych opłat, bagażu podręcznego do 50 kg. Bagaż przekraczający ciężar 50 kg traktowany będzie jako ładunek i przewożony na podstawie dokumentu przewozowego po opłaceniu frachtu, naliczanego wg obowiązującej na danej linii taryfy ładunkowej. Pasażer jest odpowiedzialny za poinformowanie Przewoźnika o bagażu/rzeczach osobistych przekraczających powyższy limit. Przewoźnik zastrzega sobie prawo do odrzucenia lub zakwalifikowania jako ładunek, za który należyna jest opłata frachtowa, wszelkiego bagażu przewożonego niezgodnie z niniejszymi warunkami. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewypełnienia powyższych wymagań przez pasażera.

10 DOPLĄTY W KABINACH

Kabiny nie są obowiązkowe na rejsy nocne. Koszty kabin są za miejsce w kabine. Dopłaty do kabiny wykorzystywanej przez mniejszą liczbę osób są równe cenie za miejsce w tej kabine.

11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest PLN, SEK, DKK, EURO w zależności od trasy.
- 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 11.3 W przypadku płatności kartą sprzedawca może wymagać okazania dokumentu tożsamości.

12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (tzw. OPEN)

Nie ma biletów OPEN, lecz możliwa jest zmiana daty powrotu na wcześniejszą, zmiana jest bezkosztowa. Bilet ważny jest przez 6 miesięcy od pierwotnie zadeklarowanej daty podróży, chyba, że warunki ofert specjalnych stanowią inaczej. Zmiany należy dokonać najpóźniej na 24 godz. robocze przed zadeklarowaną datą podróży. Zmiana musi być zarejestrowana w systemie komputerowym Armatora. Po upływie 6 miesięcy bilet traci ważność bez prawa zwrotu opłaty za niewykorzystany przewóz. Zmiany można dokonać u agenta, u którego został zakupiony bilet, w Morskich Biurach Podróży oraz na Terminalu Promowym.

13 ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub 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 – 17:00, sobotę 10:00 – 13:00 w systemie rezerwacyjnym na stronie www.agent.promy.pl

- 13.1 Zmiany w voucherze (przed wymianą na bilet) mogą być dokonywane najpóźniej na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem rejsu tylko u Agent, który wystawił Voucher. Każda zmiana powoduje konieczność wystawienia nowego vouchera. Zwrot vouchera można dokonać na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem podróży tylko u Agent, który wystawił Voucher. W takim przypadku Agent zobowiązany jest potrącić część należności za przewóz wynoszącą 25% opłaty. Zmiany lub zwroty vouchera w terminie krótszym niż 24 godziny przed planowaną podróżą powodują utratę opłaty 100% wartości vouchera. Zwrotu biletu (np. wykorzystanego w jedną stronę) można dokonać bezpośrednio w Morskich Biurach Podróży lub na Terminalach Promowych.
- 13.2 Zwrotu całkowitej opłaty za niewykorzystany Voucher / bilet, bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, dokonuje się w następujących przypadkach:
 - 13.2.1 odwołania rejsu
 - 13.2.2 innej przyczyny wynikającej z winy Armatora
- 13.3 Pasażer traci prawo do zwrotu należności za voucher / bilet, jeżeli:
 - 13.3.1 utracił lub zgubił bilet – duplikatów nie wydaje się
 - 13.3.2 skończył się termin ważności biletu
 - 13.3.3 minął termin planowanego rejsu
 - 13.3.4 Pasażer traci prawo do zwrotu za voucher / bilet jeżeli nie odwołał rezerwacji co najmniej 24 godziny w dni robocze przed terminem wyjścia promu zarejestrowanym w systemie rezerwacyjnym.
 - 13.3.5 Nie dokonuje się zwrotów za bilety wystawione na oferty specjalne obowiązujące na przejazd tam i z powrotem (np. „Relax na fali”, „teraz kupujesz taniej podróżujesz”, „Happy Days”, „Dla 2 lub 4” itp.) Nie dokonuje się zwrotów, jeżeli pasażer nie został przyjęty do przewozu z własnej winy (brak właściwych dokumentów, z powodu niewłaściwego zachowania itd.)
- 13.4 Zwroty z potrąceniem. Potrąca się 25% wartości niewykorzystanego vouchera / biletu tytułem kosztów manipulacyjnych w następujących przypadkach:- jeżeli pasażer zrezygnował z podróży, odwołał rezerwację co najmniej 24 godziny przed rejssem w dni robocze.
- 13.4 **Bilety zakupione w ofercie specjalnej (np. „Relax na fali”, „teraz kupujesz taniej podróżujesz”, „Happy Days”, „ Dla 2 lub 4”, itp.) nie podlegają anulacji ani zwrotom!!!**

- 13.5 Pasażer, który posiada voucher i chce dokonać jakichkolwiek zmian musi je dokonać za pośrednictwem biura, w którym wykupił voucher najpóźniej 24 godziny (dni robocze) przed wyjazdem. Zmiana ta musi być zarejestrowana w systemie Armatora.
- 13.6 Nie dopuszcza się rozpisywania biletu (np. bilet wystawiony dla dwóch osób w obie strony, pasażerowie w drodze powrotnej chcą wracać w różnych terminach), nie ma możliwości w przekazywaniu biletu osobom trzecim.

14 USŁUGI MEDYCZNE

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

15 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 15.1 Bilety należy wykupić w całości w terminie wskazanym na potwierdzeniu rezerwacji.
- 15.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
- 15.3 Płatności dokonuje się w złotych wg średniego kursu w banku NBP na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.polferries.pl).

16 UBEZPIECZENIE

- 16.1 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.
- 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.
- 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 Zwierzęta domowe przewożone są za odpowiednią opłatą ustaloną przez Armatora z pozycji cennikowej, Pasażer zobowiązany jest posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 18.2 Pasażer przewożący zwierzęta zobowiązany jest do wykupienia całej kabiny do swojej dyspozycji, jednocześnie odpowiada za jej stan sanitarny. W przypadku braku takiej kabiny nie jest możliwy przewóz zwierząt domowych. Ilość kabin na promie jest ograniczona.
- 18.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. W miejscach ogólnodostępnych, pasażer zobowiązany jest trzymać psa na smyczy i w kagańcu.
- 18.4 Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi. W takim przypadku uiszczona opłata podlega zwrotowi.

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 będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.