

Ogólne warunki rezerwacji SCANDLINES

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 terminy rejsów, trasy oraz godziny
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład lub kabina)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania 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 nie określone sytuacje losowe związane z samym rejssem.
- 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 Zaokrętotowanie rozpoczyna się na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Odprawa kończy się dla zmotoryzowanych na 1 godz. przed rejssem, dla pieszych na 30 min przed rejssem.
- 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, paszport oraz voucher. W przypadku przemytu 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.
- 3.5 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 niewykorzystany 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).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane, wyjątek stanowi taryfa FLEX TICKET, którą można wykorzystać od momentu zakupu do 6 miesięcy.
- 4.3 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Bilety z samochodami zawierają pakiet dla maksymalnie 9 osobami, wyjątkiem jest trasa Sassnitz – Ronne, gdzie w cenie pakietu jest pojazd i max 5 osób. Bilety dla motocykli zawierają pakiet dla maksymalnie 2 osób.
- 4.6 **PETPOLONIA pobiera dodatkową opłatę rezerwacyjną do wartości biletu w wysokości 15 euro za bilet. Kwota ta nie podlega zwrotom w przypadku np. anulacji biletu lub rejsu. Petpolonia zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości opłaty rezerwacyjnej bez wcześniejszego poinformowania.**
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.

5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodem osobowym, kempingowym (do 10 m dł.) lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne. Pojazdy do 3,5 tony oraz minibusy zarejestrowane na maksymalnie 9 osób.
- 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 typu minibus „blaszak”, „plandeka” powyżej 3,5 tony, przyczepy kempingowe lub pojazdy z przyczepami, których całkowita długość przekracza 10 m dł. zaliczane są do cargo.
- 5.3 **Dotyczy zakupu biletu w taryfach cargo / fracht.**
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 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.
- 5.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, 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 kredytuje takich biletów.
- 5.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY z numerem rezerwacyjnym na przejazd, wysyłane e-mailem lub faxem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online.
- 5.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

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.: zle 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 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki. Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie. Dzieci do 11 lat korzystają ze zniżki w przypadku zakupu biletu pieszego.
- 7.2 Dzieci i młodzież do lat 17 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż dzieci od 14 do 17 lat w przypadkach wyjątkowych, należy wówczas przedstawić zaświadczenie od rodziców lub opiekuna potwierdzone notarialnie.

8 BAGAŻ

- 8.1 Pasażerowie mogą pozostawić 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, amunicji lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

9 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

10 DOPLATY W KABINACH – Wszystkie ceny są za całą kabinę. Armator nie wymaga wykupienia kabiny na rejsy.

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 dokumentu tożsamości.

12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 12.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”.

13 WARUNKI PŁATNOŚCI -

- 13.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 13.2 płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.promy.pl www.pekao.com.pl tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

14 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 – 18:00.

- 14.1 **KOSZTY ANULACJI NA TRASACH: Puttgarden - Rødby, Helsingør - Helsingborg, Rostock – Gedser, Sassnitz - Trelleborg**
 - 14.1.1 Do 5 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje zwrot kosztu biletu z potrąceniem 35 euro tytułem opłaty manipulacyjnej.
 - 14.1.2 Od 4 dni do 24 godzin przed wypłynięciem - 50 % potrącenia z wartości biletu oraz 10 euro opłaty manipulacyjnej (koszt anulacji biletu nie mniej niż 35 euro).
 - 14.1.3 Od 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.
- 14.2 **KOSZTY ANULACJI NA TRASACH: Neneshamn – Ventspilis, Rostock - Ventspilis**
 - 14.2.1 Do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje zwrot kosztu biletu z potrąceniem 35 euro tytułem opłaty manipulacyjnej.
 - 14.2.2 Anulacja od 30 do 14 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia oraz 10 euro opłaty manipulacyjnej (koszt anulacji biletu nie mniej niż 35 euro).
 - 14.2.3 Anulacja od 13 do 7 dni przed wypłynięciem – 30% potrącenia z wartości biletu oraz 10 euro opłaty manipulacyjnej (koszt anulacji biletu nie mniej niż 35 euro).
 - 14.2.4 Anulacja od 6 dni do 24 godzin – 60 % potrącenia z wartości biletu oraz 10 euro opłaty manipulacyjnej (koszt anulacji biletu nie mniej niż 35 euro).
 - 14.2.5 Anulacja poniżej 24 godzin przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową – 100% potrącenia
- 14.3 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnic w cenie na zmieniony termin lub godzinę (zmiany taryfy i inne).
- 14.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 euro .
- 14.5 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz nanosi się ją na bilet.
- 14.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.7 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należność 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.
- 14.8 **Jakiegokolwiek zwrotu dokonuje się tylko za oddaniem biletu na prom i/lub biletu kabinowego.**

15 USŁUGI MEDYCZNE

- 15.1 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.
- 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.
- 15.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

16 UBEZPIECZENIE

- 16.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie 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 PETPOLONII.

- 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 opłatą wg cennika. Przewożone są tylko w pojazdach lub w specjalnych urządzeniach, posiadanych przez pasażera (na przykład przyczepach). W drodze wyjątku, do odwołania przez kierownictwo statku lub innego pełnomocnika Scandlines, małe zwierzęta mogą być przewożone w odpowiednich przenośnych pojemnikach, uniemożliwiających ich wydostanie się i/lub na smyczy. W każdym wypadku należy zapewnić, by zabierane w podróż zwierzęta były pod stałym nadzorem właściciela. Ponadto dla psów na promach, o ile nie są one przewożone w pojeździe, przenośnym pojemniku lub, jeżeli takowe są, w udostępnianych przez Scandlines klatkach, zachodzi obowiązek noszenia kagańców zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawowymi. Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi. Nie można przebywać z psem w miejscach ogólnodostępnych: kawiarnia, restauracja itp. Jeżeli właściciel zwierzęcia wielokrotnie naruszy na pokładzie promu powyższe warunki przewozu zwierząt, a zwłaszcza dotyczące obowiązku trzymania psów na smyczy i zakładania im kagańców, kierownictwo statku lub inny pełnomocnik Scandlines mają prawo, lecz nie obowiązek, wziąć zwierzę na przechowanie i zwrócić je właścicielowi dopiero przy opuszczaniu przez niego promu i/lub nakazać właścicielowi zwierzęcia opuszczenie wraz ze zwierzęciem pokładu w następnym (również pozaplanowym) porcie. Za przechowanie zwierzęcia i usunięcie z pokładu w (również pozaplanowym) porcie Scandlines naliczają właścicielowi zwierzęcia koszty w wysokości 50,00 EURO. Scandlines zastrzegają sobie dochodzenie zapłaty znacznie wyższych (przynajmniej 10 procent) nakładów lub odszkodowania za znacznie wyższą szkodę.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 18.3 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.).
- 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, listem poleconym).
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.