

Ogólne warunki rezerwacji biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora SMYRIL LINE

1. PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym Islandii i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 numery paszportów lub dowodów tożsamości wszystkich podróżnych
- 1.3 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.4 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.5 trasy oraz terminy rejsów
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. kuszeta, 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 rejsem.
- 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 lub inne linie.
 - 2.2.2. rezerwacje hotelu, itp.
 - 2.2.3. inne osobiste wydatki lub koszty

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

- 3.1 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 3-2 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. Odprawa kończy się na 45 min dla pieszych, na 90 min dla zmotoryzowanych.
- 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 tożsamości (paszport) oraz dokumenty podróży: vouchery lub bilety Armatora (wysłane e-mailem lub pocztą do biur podróży / Klientów jeśli rejs jest w odległym terminie powyżej 31 dni), a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.
- 3.5 Pasażerowie zobowiązani są wymienić na terminalu promowym vouchery / bilety wydane przez Petpolonię na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń.
- 3.6 W przypadku podróży samochodem wymagane jest obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz posiadanie zielonej karty (green card).
- 3.7 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne 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, z przyczyn naturalnych, itp.).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Do ceny katalogowej doliczana jest opłata rezerwacyjna za osobę 20 euro w 1 stronę (w przypadku anulacji nie podlega zwrotowi)
- 4.4 Do ceny katalogowej należy doliczyć opłaty paliwowe i regionalne określone przez Armatora.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.6 Ceny dla grup – na zapytanie.
- 4.7 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. Klient zostanie zaokrępowany na prom w zależności od dostępności miejsc. Jeśli na promie nie będzie dostępnego miejsca na faktyczny samochód Armator może odmówić zaokrępowania na prom. Wówczas Klient traci prawo do odzyskania kosztów za niewykorzystany bilet.
- 4.8 W przypadku chęci zakupu biletu z pakietem hotelowym obowiązują odrębne warunki rezerwacji w zależności od wybranego pakietu.

5. RODZAJE BILETÓW

- 5.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób pieszych lub 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 w jednej grupie liczącej powyżej 20 pasażerów z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy.
- 5.3 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line. W przypadku jeśli termin rejsu jest odległy Armator przesyła pocztą oryginalne bilety, które z kolei wysyłane są listem poleconym Pocztą Polską do biur podróży / Klientów na podany w zamówieniu adres.
- 5.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy określonych jako Fracht przez Armatora, Przewoźnik 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.
- 5.5 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 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.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, przyczyny naturalne, 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, podatki regionalne, 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 Dzieci poniżej 3 lat podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Od dziecka nie pobiera się rezerwacyjnej. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 3 lat własnego miejsca do leżenia Armator nalicza opłatę jak w przypadku osoby dorosłej.

7.2 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 3 lat lub matka jadąca z synem lub ojciec jadący z córką mają obowiązek wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, nie można wykupić podróży w kuszetach lub dzieląc kabinę z obcymi osobami.

7.3 Dzieci w wieku od 3 do 11 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem. Od dzieci pobierana jest opłata rezerwacyjna i turystyczna zgodną z cennikiem.

7.4 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

7.5 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. Armator zezwala na posiadanie bagaży do 50 kg na osobę.

8.2 Każdy bagaż, który wnoszony jest na pokład powinien być czytelnie opisany.

8.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Armator ponosi odpowiedzialność tylko za rzeczy wartościowe pozostawione w sejfie.

8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, żywności, itp.

9. DOPLĄTY W KABINACH

9.1 Armator na rejs nakłada obowiązek wykupienia dla każdej osoby kuszety wieloosobowej (dostępne jedynie w średnim i wysokim sezon) lub miejsc w kabinach czy całej kabiny dla określonej ilości osób, dopłaty zgodne z cennikiem.

9.2 W przypadku podróży 1 osoby Armator zezwala jedynie na podróż w kabinie 2 os z oknem z wc.

9.3 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 3 lat lub matka jadąca z synem lub ojciec jadący z córką mają obowiązek wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, nie można wykupić podróży w kuszetach lub dzieląc kabinę z obcymi osobami.

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 dowodu tożsamości / paszportu.

11. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

11.1 Linie promowe Smyril Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.

11.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

12. WARUNKI PŁATNOŚCI

12.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

12.2 Istnieje możliwość zaliczkowania rezerwacji jeśli bilet kosztuje więcej niż 1500 euro. Wówczas aby zarezerwować bilet należy wpłacić ok. 40% z wartości biletu tytułem zaliczki. Na 40 dni przed rejsem następuje przeliczenie całości biletu według aktualnego kursu waluty i po odjęciu kwoty zaliczki należy dopłacić całość przelewem lub karta płatniczą w określonym terminie.

12.3 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 www.pekao.com.pl tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

13. ANULACJE I ZMIANY - PRZEPRAWY PROMOWEJ

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 lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00.

13.1 WARUNKI ANULACJI BILETU PROMOWEGO (indywidualny, grupowy)

13.2 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia 40 EURO tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.3 Anulacja na 30 – 15 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, oraz 40 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.4 Anulacja na 14 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 75% potrącenia z wartości biletu oraz 40 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.5 Anulacja poniżej 7 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia

13.6 Każdorazowa zmiana do 31 dni przed wypłynięciem w rezerwacji powoduje naliczenie opłaty 40 Euro od osoby, zmiana poniżej 31 dni przed wypłynięciem jest traktowana jako anulacja rezerwacji.

13.7 WARUNKI ANULACJI PAKIETÓW TURYSTYCZNYCH Z POBYTEM:

13.8 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia pobierane jest 90 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.9 Anulacja na 30 – 20 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu oraz 90 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.10 Anulacja na 19 dni – 14 dni przed wypłynięciem – 75% potrącenia z wartości biletu oraz 90 euro tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą osobę

13.11 Anulacja poniżej 14 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia

13.12 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 7 dni przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

13.13 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

13.14 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

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

14. USŁUGI MEDYCZNE

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 zaokrętowane na prom, Armator ma prawo odmówić kobiecie odbycia rejsu dla bezpieczeństwa jej samej i dziecka.

15. UBEZPIECZENIE

15.1 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.

15.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów.

15.3 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.

15.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.

15.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Armatora, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać a danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego. W przypadku wystąpienia różnic w tych danych Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania

15.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

16. 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.

17. ZWIERZĘTA DOMOWE

Armator nie oferuje transportu zwierząt.

18. SKARGI I ZAŻALENIA:

18.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agentu, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadku zakupu biletu on-line reklamacje przyjmowane są pisemnie listem poleconym. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).

18.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agentu, u którego wykupiono bilety).

18.3 Reklamacje rozpatrywane będą najszybciej jak to możliwe po otrzymaniu stosownych wyjaśnień ze strony Armatora. Z reguły odbywa się to do 30 dni roboczych.

18.4 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.