

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora **STENA LINE****1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydyjalnym 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 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 Agentów 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 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Wszyscy podróżni zobowiązani są do odprawy pasażerskiej na terminalu promowym na ok. 2 godz. przed wypłynięciem promu. Osoby podróżujące bez samochodu powinny zgłosić się po karty pokładowe (punkt check-in na terminalu) najpóźniej 30 minut przed wypłynięciem.
Pasażerowie zmotoryzowani powinni zgłosić się do bramy samochodowej (boarding) na zewnątrz terminalu najpóźniej 1 godzinę przed wypłynięciem. Osoby, które opłaciły rezerwację, proszone są o kierowanie się bezpośrednio do bramy samochodowej po karty pokładowe.
- 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 braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia.
- 3.4 W przypadku podróży samochodem wymagane jest obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz posiadanie zielonej karty (green card)
- 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 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).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.4 Ceny dla grup i na FRACHT na zapytanie w Petpolonia.
- 4.5 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.6 **Armator oferuje bilety w taryfie „tanie pływanie” tzn.: ceny na prom są płynne i mogą ulec zmianie w każdej chwili.**
- 4.7 Długość i wysokość pojazdów mierzona jest wraz z bagażem i wszystkimi elementami wystającymi (dotyczy również rowerów przewożonych na dachu samochodu). Podczas odprawy biletowej należy zgłosić posiadanie instalacji gazowej lub butli gazowej w pojeździe.
- 4.8 Stena Line prowadzi sprzedaż biletów w 3 taryfach:
 - 4.8.1 **Taryfa Economy:** Najtańsza taryfa na przeprawę promową. **Zmiana rezerwacji:** zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacja ceny, różnice należy dopłacić. Dodatkowo za każdą zmianę pobierana jest opłata manipulacyjna 210 zł. **Anulowanie:** koszt wynosi 100% wartości biletu.
 - 4.8.2 **Taryfa Flexi:** **Zmiana rezerwacji:** zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacja ceny. Różnice należy dopłacić. **Anulowanie:** do 14 dni przed wypłynięciem bez żadnych opłat, do dnia poprzedzającego podróż pobierana jest opłata w wysokości 25% wartości rezerwacji, w dniu wypłynięcia 100%.
 - 4.8.3 Taryfa Premium: **Zmiana rezerwacji:** możliwa nawet w dniu wypłynięcia (zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacja ceny, różnice należy dopłacić). **Anulowanie:** możliwe nawet w dniu wyjazdu / pełna refundacja kosztów (do dwóch godzin przed wypłynięciem).

5 RODZAJE BILETÓW

- 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 w jednej grupie liczącej powyżej 15 osób z 1 pojazdem lub piesi. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy.
- 5.3 BILETY CARGO (FRACHT) (na trasie z ANGLII DO IRLANDI I v.v.) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Przewóz pojazdów o wadze całkowitej powyżej 3,5 tony oraz pojazdów, których łączna długość przekracza 12 m (w tym pojazdów z przyczepą), odbywa się również wg stawek frachtowych.
- 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 **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.

- 5.6 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów **VOUCHERY** - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub w punkcie "check in" przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 5.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 5.8 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

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 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 3 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży dziecka do 3 na rejsy nocne należy wykupić miejsce leżące również dla niego.
- 7.2 Dzieci w wieku od 4 do 14 lat mają prawo do zniżki zgodnie z cennikiem Armatora.
- 7.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

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 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: 1, 2, 4 osobową lub miejsce w kabinie 4 os bez okna. Na rejsy nocne Armator wymaga wykupienia min. miejsca kabinowego z podziałem na płec lub całej kabiny dla określonej liczby osób. Na rejsy dzienne nie ma wymogu wykupienia kabiny można podróżować na pokładzie.

Na wszystkich trasach za wyjątkiem trasy z Gdyni do Karlskrony na promach sprzedawane są jedynie całe kabiny. W przypadku rejsu 2 osób dorosłych i dziecka do 3 lat lub do 14 lat należy wykupić kabinę 4 osobową, każda osoba musi mieć swoje miejsce leżące.

11 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 11.1 Linie promowe STENA 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 złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 12.2 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 sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

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 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 ANULACJE I ZMIANY

- 15.1 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.

Z tytułu anulowania lub zmiany rezerwacji pobierane są następujące opłaty:

Taryfa Economy

Anulacja:

- 100% z wartości biletu

Zmiana rezerwacji: zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacje ceny. Dodatkowo za każdą zmianę pobierana jest opłata manipulacyjna 210 zł plus dopłaty do różnicy w cenie.

Taryfa Flexi:

Anulacja:

- do 14 dni przed podróżą: 0 zł,

- do dnia poprzedzającego podróż: 25% wartości biletu,

- w dniu rozpoczęcia podróży: 100% wartości biletu.

Zmiana rezerwacji: zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacje ceny. Różnice należy dopłacić.

Taryfa Premium

Anulacja: do dnia rozpoczęcia podróży: 0 zł (rezerwacja musi być anulowana co najmniej 2 godziny przed wypłynięciem)
Zmiana rezerwacji: możliwa nawet w dniu wypłynięcia (zmiana daty, godziny lub kierunku rejsu powoduje nowa kalkulacje ceny). Różnice należy dopłacić.

Pasażerowie piesi, przewóz motocykla i roweru

Anulacja:

- do 14 dni przed podróżą: 0 zł,
- do dnia poprzedzającego podróż: 25% wartości biletu,
- w dniu rozpoczęcia podróży: 100% wartości biletu

Zmiana rezerwacji według kosztów w zależności od wykupionej taryfy. Zmiana rezerwacji powoduje nowa kalkulacje ceny. Różnice należy dopłacić.

Przejazdy grupowe, rejsy rozrywkowe i pakiety turystyczne

Anulacja:

- do 30 dni przed podróżą: 0 zł,
- do 14 dni przed podróżą: 15% wartości biletu,
- do dnia poprzedzającego podróż: 50% wartości biletu,
- w dniu rozpoczęcia podróży: 100% wartości biletu

Zmiana rezerwacji powoduje nowa kalkulacje ceny. Różnice należy dopłacić.

Pakiety z hotelem

Anulacja:

- do 31 dni przed podróżą: 10% z wartości pobytu
- od 30 do 15 dni przed podróżą: 50% wartości pobytu,
- od 14 dni do dnia rozpoczęcia podróży: 100% wartości pobytu, nie ma zwrotów.

Zmiana rezerwacji powoduje nowa kalkulacje ceny. Różnice należy dopłacić.

W przypadku zakupu biletu **CARGO** i chęci zmiany w bilecie pobierana jest opłata za zmianę 18 euro. Koszt anulacji biletu Cargo: 43 euro

15.2 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

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

15.4 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.

15.5 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 w przypadku zakupu biletu on-line ze strony, zwrot na kartę kredytową lub na konto z jakiego dokonano wpłaty. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta lub Klienta bezpośredniego w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.

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. 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.

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

17 ZWIERZĘTA DOMOWE

17.1 Na linii Gdynia - Karlskrona przewóz zwierząt domowych jest możliwy tylko na wszystkich promach. Pasażerowie, którzy zechcą wziąć na pokład zwierze domowe, muszą wykupić jedna ze specjalnych kabin do przewozu pasażerów ze zwierzętami (maksymalnie 3 zwierzęta w kabinie). UWAGA! Ilość takich kabin jest ograniczona! Właściciel zwierzęcia przed zrobieniem rezerwacji i wejściem na pokład jest zobowiązany do dokonania wszelkich wymaganych szczepień oraz badań związanych z przepisami Unii Europejskiej dotyczącymi zdrowia transportowanych zwierząt. Przez cały okres rejsu za konsekwencje zachowania zwierzęcia odpowiedzialny jest właściciel. Podczas pobytu na pokładach, gdzie znajdują się inni pasażerowie (w tym pokład samochodowy), psy bezwzględnie muszą mieć założony kaganiec! Przez pokłady pasażerskie (w tym pokład samochodowy) psy muszą być prowadzone na smyczy! W celu uzyskania dokładnych informacji prosimy o kontakt z naszym Call Centre 58 660 92 00. Dodatkowych informacji mogą Państwu również udzielić: Konsulat Szwecji +48 58 300 95 00; Urząd Celny w Gdyni +48 58 621 64 14; Urząd Celny w Szwecji +46 771 520 520 (www.sjv.se). W przypadku nieuzyskania pozwolenia na przekroczenie granicy w Karlskronie należy wykupić podróż powrotną promem (w tym również dla przewożonych zwierząt).

17.2 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.).

18 SKARGI I ZAŻALENIA:

18.1 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).

18.2 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

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