

## Ogólne warunki rezerwacji SUPERFAST FERRIES

### 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), narodowość pasażerów
- 1.3 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 Trasy, terminy rejsów oraz godzinę przeprawy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lotniczy 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 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 Zaokrętotowanie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem 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 – voucher, paszport, itp., a w przypadku ich braku 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 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 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.4 Wszystkie zniżki nie podlegają kumulacji, za wyjątkiem WCZESNA REZERWACJA. Przyznawana jest zawsze największa zniżka.
- 4.5 Zniżki nie dotyczą opłaty paliwowej oraz taryf za przewóz zwierząt domowych.
- 4.6 Ceny dla grup na zapytanie. Do cen grupowych obowiązują osobne warunki.
- 4.7 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają ANULACJI można dokonywać w nich jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę. Bilety należy wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.**
  - 4.7.1 **10% - WCZESNA REZERWACJA**  
Rezerwacja musi być złożona wg terminu podanego przez Armatora. Wystawiony bilet nie podlega anulacji, może być tylko zmieniany za opłatą. Bilet może być wystawiony z datą nieokreśloną OPEN. Mogą być zastosowane dodatkowe zniżki np.: Oszczędna, Rodzinna, Fotel lotniczy-Ekonomiczna, Dzieci, Młodzież, Seniorzy. Ilość zniżek i ofert jest limitowana i nie musi być koniecznie zastosowana.
  - 4.7.2 **5% - SUPERSAVER / OSZCZĘDNY**  
Oferta specjalna ważna na rejsy w dwie strony. Bilet musi być wystawiony na min. 45 dni przed rejssem. Nie może być sprzedany z nieokreśloną datą powrotu OPEN. W bilecie można dokonywać jedynie jednej zmiany ale wówczas należy dopłacić do taryf normalnych w dwie strony. Bilet podlega normalnym warunkom anulacji. Minimalny pobyt, odstęp pomiędzy odcinkami podróży na tam i powrót to 7 dni, maksymalny pobyt (ważność biletu 60 dni).
  - 4.7.3 **5% - SUPERSAVER / OSZCZĘDNY**  
Oferta specjalna ważna na rejsy w dwie strony. Bilet musi być wystawiony na min. 45 dni przed rejssem. Nie może być sprzedany z nieokreśloną datą powrotu OPEN. W bilecie można dokonywać jedynie jednej zmiany ale wówczas należy dopłacić do taryf normalnych w dwie strony. Bilet podlega normalnym warunkom anulacji. Minimalny pobyt, odstęp pomiędzy odcinkami podróży na tam i powrót to 7 dni, maksymalny pobyt (ważność biletu 60 dni).
  - 4.7.4 **20% - BILET EKONOMICZNY-FOTELE LOTNICZE**  
Bilet dla minimum 4 pasażerów podróżujących na fotelach lotniczych z pojazdem pasażerskim do 6 m długości i 2 m wysokości. Zniżka nie dotyczy pojazdu. Zniżka nie stosuje się z ofertą KAMPING NA POKŁADZIE. Wszystkie osoby muszą podróżować na jednym bilecie i w jednym terminie.
  - 4.7.5 **20% - BILET EKONOMICZNY-FOTELE LOTNICZE**  
Bilet dla minimum 4 pasażerów podróżujących na fotelach lotniczych z pojazdem pasażerskim do 6 m długości i 2 m wysokości. Zniżka nie dotyczy pojazdu. Zniżka nie stosuje się z ofertą KAMPING NA POKŁADZIE. Wszystkie osoby muszą podróżować na jednym bilecie i w jednym terminie.
  - 4.7.6 **20% - MŁODZIEŻ**  
Zniżka dla wszystkich osób od 12 do 25 lat.
  - 4.7.7 **10% - SENIORZY**  
Zniżka dla wszystkich osób powyżej 60 roku życia
  - 4.7.8 **50% - POJAZDY HYBRYDY I ELEKTRYCZNE**  
Dla wszystkich pojazdów napędzanych elektrycznie i hybrydowo.

### 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 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.
  - 5.3 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.
  - 5.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online.
  - 5.5 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 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 do lat 4 które nie zajmują miejsca na fotelu lub w kabinie płacą opłatę 5,50 Euro w jedną stronę, jednakże przy rezerwacji miejsca w kabinie lub na fotelu otrzymują zniżkę 50% od cen oficjalnych dla osób dorosłych. Dzieci w wieku od 4 do 12 lat otrzymują 50% zniżki na fotelach i na pokładzie. Za miejsce w kabinach płacą pełną opłatę za miejsce jak w przypadku osoby dorosłej.
  - 7.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
  - 7.3 Młodzież i dzieci 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. Każdy pasażer może zabrać jedynie bagaż do 50 kg, za nadbagaż Armator będzie pobierał dopłaty.
  - 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 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
  - 8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 9 CAMPING NA POKŁADZIE**
- 9.1 **Oferta ważna cały rok za wyjątkiem okresu 01.07.2009 – 31.08.2009** Oferta sprzedawana jest na wszystkich trasach, dotyczy tylko pasażerów podróżujących samochodami campingowymi lub z przyczepami campingowymi, którzy nocują we własnych pojazdach. Pasażerowie płacą wówczas cenę pokładu i opłatę za pojazd wg danej kategorii, nie mniejszej niż kategoria 2.
  - 9.2 Pasażerowie podróżujący samochodami typu Camper zobligowani są do zgłoszenia się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na co najmniej 2,5 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. Spóźnienie może spowodować zaokrętownie samochodu na innym pokładzie. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych.
- 10 DOPLĄTY W KABINACH**
- W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się 50% dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie. Jeżeli podróżuje osoba dorosła z dzieckiem do 12 lat i chce wykupić miejsce w kabinie, to wówczas musi wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji.
- 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 paszportu.
- 12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 12.1 Bilety zakupione w tej taryfie można wykorzystać do sześciu miesięcy, licząc od daty wystawienia biletu, jednakże wymagają one samodzielnego potwierdzenia daty powrotu w odpowiednim biurze portowym na co najmniej 7 dni przed planowaną datą rejsu powrotnego.
  - 12.2 Cena biletu typu otwartego na drogę powrotną liczona jest w taryfie z niskiego sezonu i świadczenia typu pokład. Wszelkie różnice wynikające ze zmiany sezonu lub świadczenia należy dopłacić przy datowaniu powrotu w odpowiednim biurze portowym Armatora.
  - 12.3 Armator i jego Agenci nie gwarantują dostępności miejsc na żądane terminy, będą one potwierdzane wg istniejących możliwości. W przypadku niewykorzystania odcinka powrotnego nie ma możliwości odzyskania równowartości za bilet.
- 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](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaż). 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. Nie dotyczą ofert specjalnych.

Warunki anulacji taryfy STANDARD:

- 14.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu. Wyjątkiem są bilety zakupione w taryfach specjalnych, które nie podlegają anulacjom i zwrotom.
  - 14.2 anulacja na 30 – 14 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 euro
  - 14.3 anulacja na 14 dni do 48 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu.
  - 14.4 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
  - 14.5 **Wszystkie bilety sprzedawane w ofertach specjalnych - nie podlegają żadnym zwrotom można dokonywać w nich jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę. Bilety należy wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.**
  - 14.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.
  - 14.7 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz Agent nanosi zmianę na bilet parafując ją.
  - 14.8 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
  - 14.9 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.
  - 14.10 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
  - 14.11 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 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 leków.
  - 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 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 są akceptowane do przewozu jednak na rejs należy wykupić specjalną kabinę do jego przewozu. Na promie jest ograniczona liczba takich kabin dlatego rezerwacji należy dokonywać z wyprzedzeniem. Armator dysponuje w ostateczności kilkoma klatkami na pokładzie otwartym w których można pozostawić pupila. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, inne miejsca publiczne lub w pojazdach (chyba że zarezerwowany jest camping na pokładzie), a dostęp do pokładu samochodowego jest zabroniony podczas podróży. Podczas spaceru na otwartym pokładzie zwierzęta są zobowiązane nosić kaganiec i być na smyczy, właściciel musi mu towarzyszyć, nie wolno spuszczać zwierząt ze smyczy.
  - 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).
  - 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.