

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl)

Armatora TALLINK – SILJA LINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiowym 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 i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lotniczy 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 rejssem.
- 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 czy inne linie, itp.
 - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdy, autostrady, itp.
 - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

3 ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Zakrętowanie 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. Odprawa kończy się dla pieszych na 30 min przed wypłynięciem, dla zmotoryzowanych na 1 godzinę przed wypłynięciem.
- 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 – bilety / vouchery, dokument tożsamości, paszport, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zakrętowania. Armator wymaga okazania biletu przy odprawie.
- 3.5 Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora lub w punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez Petpolonii 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, 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, awarie, strajki, stan zagrożenia, itp).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.6 Wszelkie oferty specjalne Tallink Silja Line 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 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 10 pasażerów pieszo lub 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 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.
- 5.4 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 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejssem lub w punkcie „check-in” (vouchery wysyłane są faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których zakupowany jest bilet lub do pasażerów w przypadku zakupu on-line).
- 5.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 5.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 5.8 Armator oferuje bilety w taryfach STANDARD w cenach płynnych cena zależy od terminu wykupienia biletu, od dostępności miejsc oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)

6 ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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 5 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Cena dla pozostałych kategorii wiekowych według cennika.
- 7.2 Osoby od 6 do 17 lat podróżują ze zniżką 50% na trasie z Tallina do Helsinek. Zniżka tyczy się tylko osób nie miejsc kabinowych ani miejsc siedzących.
- 7.3 Wszystkie dzieci do 14 lat muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki. Według prawa Armatora osoba dorosła, to taka, która ukończyła 30 lat. Osoby poniżej 21 lat nie mogą podróżować same bez opieki dorosłego jeśli jednak jego podróż jest konieczna Armator wymaga okazania przy zakupie biletu i na terminalu formularza pozwolenia na podróż – formularz znajduje się na stronie www.tallinksilja.eu w zakładce „Dobrze wiedzieć”.

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. Osoba, która odmówi kontroli swojego bagażu na prośbę pracownika terminala, może nie zostać wpuszczona na prom i nie ma prawa ubiegać się o jakikolwiek zwrot za niewykorzystany bilet.
- 8.4 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.

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

10 DOPŁATY W KABINACH - Kabinę są obowiązkowe na rejsy nocne i na inne rejsy wskazane przez Armatora. Ceny kabin są za całą kabinę. Istnieje możliwość zakupu miejsca w kabinie.

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 lub innego dokumentu tożsamości.

12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 12.1 Linie promowe Tallink Silja Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

13 WARUNKI PŁATNOŚCI -

W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

- 13.1 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.pekao.com.pl, tabela sprzedaż lub na www.promy.pl). 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. 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.

Wszystkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, nie można ich zmieniać!!!

- 14.1 W przypadku anulacji BILETÓW STANDARD obowiązują warunki:
- 14.1.1 anulacja do 14 dni przed rejsem 10 % potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 35 EUR
- 14.1.2 anulacja na 13 – 2 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 35 EUR
- 14.1.3 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu
- 14.2 **Każdorazowa zmiana powoduje naliczenie kosztów 35 Euro plus jakiejkolwiek dopłaty do różnicy w cenie biletów – jeśli cena jest niższa Armator nie dokonuje zwrotów.**
- W przypadku biletu grupowego w momencie rezerwacji należy wpłacić zaliczkę w wysokości 10% wartości biletu. Do 28 dni przed rejsem należy dopłacić do całości biletu.
- 14.3 W przypadku anulacji BILETÓW GRUPOWYCH do 100 osób obowiązują warunki jak poniżej chyba że warunki oferty grupowej stanowią inaczej na indywidualne zapytanie:
- 14.3.1 do 28 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu kosztów biletu
- 14.3.2 anulacja na 27 – 14 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
- 14.3.3 anulacja na 13 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 14.3.4 anulacja poniżej 7 dni do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu
- 14.4 W przypadku wykupienia pakietu pobytowego z hotelem obowiązują warunki na indywidualne zapytanie w zależności od wykupionego pakietu.
- 14.5 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.6 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla Klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - Klient przesuwając termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.
- 14.7 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.
- 14.8 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów, chyba że warunki oferty stanowią inaczej.

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 do wykupienia osobnej polisy 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 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 nie są przewożone na większości trasach przewoźnika, nie ma on pozwolenia i punktów weterynaryjnych. Zwierzęta domowe psy / koty mogą być przewożone jedynie na trasach z Finlandii do Estonii. Muszą przebywać w klatkach lub koszach i pozostają zamknięte w samochodzie na pokładach samochodowych. Podczas trwania rejsów Klient nie ma dostępu do pokładu ale za pozwoleniem pracownika promu może do niego zajrzeć w jego obecności. Więcej informacji na temat przewozu zwierząt na stronie: www.evira.fi
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Zwierzęta przewożone są odpowiedzialnością Klienta.
- 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 Agentu, 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 są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agentu, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.