

Ogólne warunki rezerwacji TRANSEUROPA FERRIES

PASAŻEROWIE

- 1 Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:
 - 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych
 - 1.2 Markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu
 - 1.3 Trasy, terminy rejsów oraz godzinę przeprawy
- 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 Zaokrętotwanie 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: dokument tożsamości, paszport oraz voucher. W przypadku przeprawy 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 zaokrętotwania.
 - 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 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
 - 4.5 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
 - 4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
 - 4.7 **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 **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.
 - 5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.2, Przewoźnik/Armatore 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 VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejssem (wysłane 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.
 - 5.6 Samochody typu van, minibus, które nie są pasażerskie i przeszklone tzn.: „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo.
- 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 utraczone 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 Armator nie oferuje specjalnych zniżek dla dzieci, ponieważ w ofercie posiada pakiety osoby z samochodem.
 - 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 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 KABINY - Linie promowe nie oferują miejsc w kabinach.

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 Linie promowe TRANSEUROPA FERRIES 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

- 13.1 Bilet należy wykupić w całości w momencie dokonania rezerwacji.
- 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 lub 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 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu, wyjątkiem są **bilety zakupione w taryfach specjalnych (np. JOCKER) – nie podlegają żadnym anulacjom ani zwrotom**, możliwa jest jedynie zmiana terminu lub godziny za opłatą 35 euro
- 14.2 anulacja w przedziale od 30 do 7 dni przed rejssem – 35 EURO
- 14.3 anulacja w przedziale poniżej 7 dni lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia (nie dokonuje się zwrotów).
- 14.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji poniżej 31 dni przed rejssem powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.
- 14.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 Euro.
- 14.6 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz nanosi się ją na bilet.
- 14.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.8 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został wykorzystany w 1 stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.
- 14.9 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.
- 14.10 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.

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 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 – Armator na tej linii nie oferuje transportu zwierząt ze względu na brak punktów weterynaryjnych.

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.