

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora TT-LINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiatnym 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 (długość, wysokość, szerokość)
- 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 rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta i Klienta jest zapisanie i podanie 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, dojazdy, autostrady, itp.
 - 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 odplynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Odprawa kończy się dla zmotoryzowanych na 1 godz. przed rejssem, dla pieszych na 30 min przed rejssem.
- 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 bilet. 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 zaokrętotowania.
- 3.5 Pasażerowie mają obowiązek wymienić w biurze Portowym Armatora w punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 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, itp).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z wykupionymi świadczeniami, opłatami portowymi, paliwowymi, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie
Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.4 Bilety z samochodami zawierają pakiet dla maksymalnie 4 osób, za każdą dodatkową doliczana jest dopłata. Bilety dla motocykli zawierają pakiet dla maksymalnie 2 osób.
- 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 Ceny grupowe na zapytanie w biurze PETPOLONII.
- 4.7 Cena pojazdu CARGO liczona jest na podstawie dokładnych gabarytów pojazdu. Podpięcie do prądu należy zgłosić przy rezerwacji biletu
Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Maksymalna szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie ceny na zapytanie. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru. Opłata paliwowa ulega zmianie w zależności od notowań cen paliw na rynkach światowych.

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. Pojazdy do 3,5 tony masy całkowitej oraz minibusy zarejestrowane na maksymalnie 9 osób.
- 5.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Lista pasażerów do okazania na terminalu promowym.
- 5.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” o masie powyżej 3,5 tony zaliczane są do cargo.
- 5.4 **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.
- 5.5 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.
- 5.6 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejssem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu biletu 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.

- 5.9 Armator TT LINE oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)

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 stawiania 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 3 lat podróżują bezpłatnie. Dzieci do 4 do 12 lat korzystają ze zniżki zgodnie z cennikiem Armatora.
- 7.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.3 Dzieci i młodzież 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. Nie zezwala się na przewożenie karnistrów z paliwem w samochodzie, ani niezabezpieczonych butli gazowych.

9 CAMPING NA POKŁADZIE - Armator oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE tylko w wybrane terminy i godziny.

10 DOPLATY W KABINACH – Wszystkie ceny są za całą kabinę. Armator nie wymaga wykupienia kabin na rejsy nocne za wyjątkiem trasy do/z Travemunde.

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 TT 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 -

- 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 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. 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.

Warunki anulacji biletu STANDARD:

- 14.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu,
- 14.2 anulacja na 30 – 15 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu nie mniej niż 35 euro
- 14.3 anulacja na 14 - 4 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 14.4 anulacja na 3 - 24 dni przed wypłynięciem – 80% potrącenia z wartości biletu
- 14.5 anulacja poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia
- Oferty specjalne TT LINE są w limitowanej ilości na każdy rejs. Bilety nie podlegają anulacji ani zmianom!!!**
- 14.6 WARUNKI ANULACJ PRZEPRAW GRUPOWYCH:
* do 28 dni przed wyjazdem bez kosztów
* od 27 dni do 15 dni przed odjazdem - 10% potrącenia
* od 14 dni do 4 dni przed odjazdem - 50% potrącenia
* od 3 dni do 24 godz. - 80% potrącenia
* poniżej 24 godz. lub nie stawienie się do odprawy NO SHOW – 100% potrącenia
- 14.7 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnic w cenie na zmieniony termin lub godzinę (zmiany taryfy i inne).
- 14.8 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 Euro. Koszt za anulację biletu to 43 euro.
- 14.9 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 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.
- 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.
- 14.12 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 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 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 Armatora, 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 przewożone są za opłatą wg cennika. Pasażer przewożący zwierzęta domowe (również w klatkach, koszach) zobowiązany jest wykupić, do swojej dyspozycji, wyznaczoną kabinę na promie, jednocześnie odpowiada za jej stan sanitarny. W przypadku braku takiej kabiny nie jest możliwy przewóz zwierząt domowych. Uwaga! Ilość takich kabin jest ograniczona. W miejscach ogólnodostępnych, pasażer podróżujący z psem, ma obowiązek, trzymania psa na smyczy i w kagańcu. Przewoźnik może odmówić przewozu zwierząt, jeżeli ich pobyt na statku, według oceny Przewoźnika, uznany zostanie za zagrażający bezpieczeństwu pasażerów lub załogi.
- 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 są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, 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.