

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora UNITY LINE**

### **1 PASAŻEROWIE**

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 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.4 trasy, terminy rejsów oraz godziny przepraw.
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład lub kabina)

### **2 KONTAKT Z PASAŻERAMI**

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania nr telefonu Klienta, który umożliwi kontakt 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 sytuacje losowe związane z rejsem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie o zaistniałej sytuacji 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 VOUCHERY/BILETY**

- 3.1 Sprzedaż voucherów prowadzą upoważnione do tego biura podróży oraz kasy biletowe na terminalu w Świnoujściu oraz generalny agent w Ystad (w Szwecji) Unity Line AB. Prosimy o wcześniejsze dokonywanie rezerwacji miejsc kabinowych i pól samochodowych.
- 3.2 Wystawiając bilet Armator zgadza się przewieźć Pasażera i jego bagaż zgodnie ze Standardowymi Warunkami Odnośnie Przewozu Pasażerów i ich Ładunków.
- 3.3 Voucher/bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstępowany osobom trzecim.
- 3.4 Voucher z określoną datą przejazdu jest ważny tylko w dniu, na który został wystawiony, chyba, że Pasażer dokona zmiany terminu wyjazdu nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.
- 3.5 Wszelkie zmiany (daty wyjazdu/powrotu, dodanie/odjęcie osób itp.) powinny być zgłoszone przez Pasażera nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.
- 3.6 W przypadku wszystkich ofert samochod os + max. 5 osób, nazwiska osób powinny być zgłoszone w dniu dokonywania rezerwacji lub nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu. W dniu wyjazdu wszystkie dodatkowe, nie zgłoszone z wyprzedzeniem osoby, będą musiały wykupić bilet pasażerski wg stawki cennikowej.
- 3.7 Voucher stanowi jedyne akceptowane przez Przewoźnika potwierdzenie dokonania opłaty za rezerwację. W przypadku, gdy Pasażer z jakiegokolwiek przyczyny nie posiada ważnego voucheru, a podtrzymuje zainteresowanie dokonaniem rezerwacji/wykupieniem biletu, zobowiązany jest do ponownego opłacenia rezerwacji bez możliwości otrzymania zwrotu wcześniej uiszczonej opłaty.

### **4 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (tzw. CHECK-IN)**

- 4.1 Vouchery muszą być wymienione na bilety i karty pokładowe odpowiednio na terminalu w Świnoujściu i Ystad w następujących godzinach:
  - Rejsy dzienne:
    - Terminal Świnoujście – od godz. 7:00 do 11:30
    - Terminal Ystad – od godz. 08:00 do 12:00
  - Rejsy wieczorne:
    - Terminal Świnoujście – od godz. 16:00 do 21:30
    - Terminal Ystad – od godz. 18:30 do 20:30
- 4.2 W czasie zaokręgowania Pasażerowie proszeni są o przedstawienie ważnego biletu, zawierającego właściwą cenę.
- 4.3 Pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia swojego voucheru/biletu. Wszelkie nieprawidłowości powinny być zgłoszone w miejscu zakupu voucheru nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.
- 4.4 Armator ma prawo pobrać dopłatę do biletu, wynikającą z nieprawidłowo zastosowanej stawki lub zmiany przez Pasażera warunków przewozu.
- 4.5 Odprawa Pasażerów oraz pojazdów rozpoczyna się na 90 min. przed planowanym odejściem promu.
- 4.6 Odprawa kończy się:
  - dla Pasażerów pieszych 15 min. przed planowanym odejściem promu;
  - dla Pasażerów zmotoryzowanych 30 min. przed planowanym odejściem promu.
- 4.7 Sprzedaż biletów na bazach promowych, odprawa biletowa i zaokręgowanie Pasażerów kończy się na 15 min. przed rozkładowym odejściem promu.
- 4.8 Przewoźnik nie gwarantuje przewozu pojazdów oraz zarezerwowanych miejsc w kabinach w przypadku zgłoszenia się do odprawy po czasie określonym w pkt.4.6.

### **5 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI**

- 5.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu lokalnego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).
- 5.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia i koszt opłat portowych, nie zawiera cen posiłków, napojów na promie oraz opłat paliwowych i miejsc kabinowych (dodatkowo płatne).
- 5.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 5.4 Ceny dla grup (pow. 11 osoby podróżujących jednym pojazdem lub bez pojazdu) – na zapytanie.

## 6 RODZAJE BILETÓW

- 6.1 W Polsce dostępne są bilety elektroniczne do wymiany przez Pasażera w biurze portowym w Świnoujściu lub Ystad przed rejsem (wysłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych lub pasażerów),
- 6.2 **Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania. Klient podając sam numer rezerwacji bez okazania papierowej wersji nie zostanie wpuszczony na prom i będzie musiał wykupić bilet z własnych środków. Tylko papierowa wersja vouchera uprawnia do odprawy pasażerskiej.**

## 7 ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH

- 7.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny) i/lub cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw.
- 7.2 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 7.3 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub zmiany środka transportu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony itp.
- 7.4 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## 8 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci poniżej 7 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Cena dla pozostałych osób wg cennika.
- 8.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej pełnopłatnej osoby, nie korzystającej z żadnych zniżek.
- 8.3 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 7 lat zobowiązana jest do wykupienia całej kabiny.
- 8.4 Dzieci i młodzież do lat 16 nie mogą podróżować bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przesłać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów. W pisemnej zgodzie na samodzielną podróż powinny być umieszczone przynajmniej następujące dane: dane osobowe oraz informacje teleadresowe rodziców/opiekunów wysyłających dziecko, jak również rodziców/opiekunów uprawnionych do odbioru dziecka.
- 8.5 Ze względów bezpieczeństwa dzieci, które nie ukończyły lat 16 podróżujące promem samodzielnie, muszą mieć wykupioną kabinę do własnej dyspozycji. Pracownicy promu nie ponoszą odpowiedzialności za pozostawione dzieci bez opieki osoby dorosłej

## 9 PASAŻEROWIE Z SAMOCHODAMI

- 9.1 Właściciel samochodu powinien posiadać niezależnie od prawa jazdy i dowodu rejestracyjnego, również polisę ubezpieczeniową oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu.
- 9.2 W czasie podróży promem Pasażerom nie wolno przebywać w samochodzie, ani na pokładzie samochodowym. Samochód pozostawiony na pokładzie powinien być zamknięty. Nie jest dozwolone przewożenie benzyny w kanistrach i innych pojemnikach oraz napełnionych butli z gazem (propan-butan). Palenie tytoniu na pokładzie samochodowym jest zabronione.
- 9.3 Kolejność załadunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczania na pokładzie samochodowym zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego.
- 9.4 Taryfy uwzględniające przewóz samochodu mają zastosowanie tylko i wyłącznie do pojazdów, których waga całkowita nie przekracza 3,5 tony oraz, których łączna długość nie przekracza 12 m (w tym pojazdów z przyczepą).
- 9.5 **W przypadku stwierdzenia przez służby terminalu lub dowództwo promu, że samochód, którym podróżuje Pasażer, nie spełnia powyższych warunków, Pasażer będzie zobowiązany do wykupienia nowego biletu w kasie cargo. W tym przypadku Pasażer nie otrzyma zwrotu za wcześniej wykupiony bilet w kasie pasażerskiej. Reklamacje w tym zakresie nie będą rozpatrywane.**
- 9.10 PETPOLONIA prowadzi sprzedaż biletów dla samochodów CARGO/FRACHT powyżej 3,5 tony. Cena kalkulowana jest na podstawie gabarytów pojazdu, 1 kierowca podróżuje bezpłatnie i otrzymuje msc. w kabinie i 2 posiłki na promie w sekcji dla kierowców. Cena na zapytanie w Petpolonia.

## 10 BAGAŻ

- 10.1 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.
- 10.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 10.3 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 10.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów,

## 11 KABINY

- 11.1 Kabiny nie są obowiązkowe na rejsy nocne. Koszt kabin podano w cenniku za miejsce w kabinie. Jeżeli Pasażerowie nie wykupują całej kabiny, a jedynie miejsca w kabinach 2-,3- lub 4-osobowych, kryterium przydziału kabiny jest płeć Pasażera.
- 11.2 W przypadku rezerwacji całej kabiny, Pasażer musi zapłacić za wszystkie łóżka, nawet, jeśli w kabinie przebywa mniej osób niż jest miejsc.
- 11.3 Sprzedaż kabin na promie odbywa się 30 min. po odpłynięciu promu.
- 11.4 Uprasza się Pasażerów o opuszczenie kabin na pół godziny przed przybyciem promu do portu. Klucz do kabiny powinien być zwrócony do recepcji.

## 12 BILETY Z NIEOKREŚLONĄ DATĄ POWROTU (tzw. OPEN)

- 12.1 Zezwala się na sprzedaż voucherów „OPEN”.
- 12.2 Voucher „OPEN” może być sprzedawany tylko na podróż powrotną – świadczenia pokład.
- 12.3 Voucher „OPEN” ważny jest tylko 180 dni od daty wystawienia za wyjątkiem ofert specjalnych posiadających określony termin ważności.
- 12.4 Armator nie pobiera dopłat ani nie dokonuje zwrotów za vouchery „OPEN” sprzedawane przed zmianą cennika.
- 12.5 Przy datowaniu biletu obowiązuje dopłata ewentualnej różnicy wynikającej ze zmiany sezonu lub świadczenia.
- 12.6 Nie zezwala się na sprzedaż miejsc kabinowych przy voucherach „OPEN”. – Możliwość zakupu w miarę wolnych miejsc w trakcie datowania biletu.
- 12.7 **DATOWANIA BILETU „OPEN” NALEŻY DOKONAĆ SAMODZIELNIE NA TERMINALACH PROMOWYCH LUB W BIURZE UNITY LINE, BĄDŹ W BIURZE GDZIE BILET ZOSTAŁ ZAKUPIONY.**
- 12.8 Pasażer zobowiązany jest do zadatowania biletu na rejs powrotny, co najmniej 24 godz. robocze przed rejsem.

## 13 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 13.1 Bilety należy wykupić w całości w momencie dokonywania rezerwacji.
- 13.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.
- 13.3 Płatności dokonuje się w złotych wg średniego kursu w banku NBP S.A. (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.unityline.pl). Bank NBP S.A. jest głównym bankiem rozrachunkowym UNITY LINE.

## 14 ANULACJE I ZMIANY

- 14.1 Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja poprzez system rezerwacyjny na stronie www.agent.promy.pl. W przypadku zakupu biletu on-line na stronie **www.promy.pl** zmiany i anulacje przyjmowane są na maila : **info@promy.pl** Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 18:00
- 14.2 Zmiany w voucherze (przed wymianą na bilet) mogą być dokonywane najpóźniej na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem rejsu tylko u Agentów, który wystawił voucher. Każda zmiana powoduje konieczność wystawienia nowego voucheru.
- 14.3 Zmiana oferty lub rezygnacja z części biletu po wystawieniu voucheru (oprócz ofert specjalnych) jest traktowana jako zwrot w całości tego voucheru i wykupienie nowego.
- 14.4 Zwrot w całości zakupionego voucheru (oprócz ofert specjalnych) może nastąpić nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem podróży i tylko w miejscu jego wystawienia. Tytułem opłat manipulacyjnych PETPOLONIA pobiera 15% wartości voucheru. Na promie nie dokonuje się zwrotów finansowych.

### 14.5 Oferty specjalne ("pieszy się cieszy", "pakiet rodzinny", "oferta dla zmotoryzowanych", "dla 2" i inne) nie podlegają anulacji ani zwrotom.

- 14.6 W przypadku anulowania voucheru powrotnego mają zastosowanie następujące opłaty manipulacyjne:
  - anulowanie w terminie ważności oferty – 15% wartości voucheru powrotnego
  - anulowanie po terminie ważności oferty – 100% wartości voucheru powrotnego.
- 14.7 Nie dokonuje się zwrotów za vouchery/bilety zagubione lub zniszczone, jak też nie wystawia się duplikatów. Pasażer, który utracił/zgubił voucher/bilet zobowiązany jest do wykupienia nowego voucheru/biletu na przejazd z własnych środków.
- 14.8 Zwrotu całkowitej opłaty za niewykorzystany voucher/bilet, bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, dokonuje się w następujących przypadkach:
  - odwołania rejsu
  - innej przyczyny wynikającej z winy Armatora
- 14.9 Nie dopuszcza się rozpisywania biletu (np. bilet wystawiony dla dwóch osób w obie strony, pasażerowie w drodze powrotnej chcą wracać w różnych terminach)
- 14.10 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.
- 14.11 W wyjątkowych sytuacjach w dniu rejsu istnieje możliwość wymiany voucheru wystawionego na rejs promem Polonia, na rejs promem Skania i v.v.. Zamiana ta możliwa będzie tylko i wyłącznie w przypadku jednolitych ofert. W przypadku rezerwacji z kabiną przy zamianie z rejsu dziennego na nocny będzie obowiązywała dopłata do wartości kabiny w rejsie nocnym. W przypadku zamiany rejsu nocnego na dzienny, zwrot za różnicę wartości kabiny noc – dzień nie będzie przysługiwał. Zmiany tego typu należy dokonać na terminalu promowym Unity Line.
- 14.12 Armator zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania powyższej wymiany w przypadku braku wolnych miejsc na jednym z promów.
- 14.13 **W przypadku zmiany w biletach CARGO/FRACHT nalicza się opłatę za zmianę rezerwacji 200 SEK.**
- 14.14 **W przypadku anulacji biletu CARGO/FRACHT nalicza się opłatę manipulacyjną w wysokości 200 SEK.**

## 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 lekarstw.
- 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 musi wykupić sobie 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.
- 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 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 17.1 Armator dopuszcza możliwość przewozu zwierząt domowych za opłatą stanowiącą 50% ceny podstawowej za podróż osoby dorosłej. 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 na wybrany rejs nie jest możliwy przewóz zwierząt domowych. Ilość kabin przystosowanych do przewozu zwierząt jest ograniczona.
- 17.2 W miejscach ogólnodostępnych, pasażer podróżujący z psem, ma obowiązek trzymania psa na smyczy i w kagańcu.
- 17.3 Pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami weterynaryjnymi danego kraju oraz do załatwienia we własnym zakresie wszystkich dokumentów niezbędnych do wwiezienia zwierzęcia do kraju przeznaczenia.

## **18 INNE**

- 18.1 Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód, spowodowanych swoim zachowaniem podczas podróży promem.
- 18.2 Pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami dotyczącymi dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy RP.
- 18.3 W przypadku wydania przez władze graniczne decyzji, uniemożliwiającej zejście na ląd (względy wizowe lub inne), Pasażer jest zobowiązany opłacić przejazd powrotny.
- 18.4 Dowództwo promu może odmówić przyjęcia na prom Pasażera, (mimo, że posiada on ważny bilet), który swym zachowaniem może spowodować zakłócenie porządku.

## **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.
- 20.4 Reklamacje/skargi będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od dnia ich otrzymania w formie pisemnej.