

Informacje ogólne dla pasażerów POLSCA S.A.

Szczegółowe zasady świadczenia usług przewozowych określają Ogólne Warunki Przewozu, które stanowią integralną część umowy zawieranej pomiędzy pasażerem a POLSCA Spółka Akcyjna. Przed dokonaniem rezerwacji lub zakupem biletu pasażer powinien zapoznać się z ich treścią. Warunki są dostępne w punktach sprzedaży, na terminalach promowych, na statkach oraz na stronie internetowej przewoźnika.

Usługa przewozowa:

1. Przez „usługę przewozową” rozumie się przewóz pasażera i jego bagażu drogą morską na podstawie zawartej umowy przewozu.

Sprzedaż usług przewozowych jest prowadzona poprzez stronę internetową Armatora, Terminale Promowe oraz upoważnionych do tego Agentów.

2. Zalecane jest dokonywanie rezerwacji dla wszystkich rodzajów usług przewozowych nie później niż 24 godz. przed planowaną datą podróży.

3. Usługi przewozowe sprzedaje się tylko na określoną datę podróży.

4. Pasażer uiszczając opłatę za usługę przewozową, potwierdza dokonany wybór jednocześnie akceptuje Warunki Przewozu

5. Osoba dokonująca rezerwacji zobowiązana jest do podania Przewoźnikowi imion i nazwisk, wieku (w tym dzieci i niemowląt), płci i obywatelstwa pasażerów w momencie dokonywania rezerwacji. Dane pasażera widniejące na dokumentach podróży muszą zawsze być identyczne z danymi wpisanymi w paszporcie lub dowodzie osobistym pasażera . Przewoźnik odmówi przewozu osobie nie zarejestrowanej w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji. W przypadku biletu ostateczne dane osób podróżujących muszą być podane nie później niż 24 godziny przed rozpoczęciem rejsu.

6. Wykorzystanie usługi przewozowej może nastąpić w okresie 6 miesięcy od pierwotnie zadeklarowanej daty podróży, chyba, że warunki ofert specjalnych stanowią inaczej. Data rejsu może być zmieniona w wyżej wymienionym okresie pod warunkiem zarejestrowania zmiany w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji nie później niż 24 godziny przed zadeklarowaną datą podróży. Nie zgłoszenie zmiany w wyżej wymienionym terminie spowoduje brak możliwości realizacji usługi bez prawa do zwrotu opłaty za przewóz. Pierwsza zmiana w bilecie jest bezpłatna, każda kolejna jest płatna.

7. Pasażer może zrezygnować z całości lub części usługi przewozowej z zachowaniem prawa do częściowego zwrotu opłaty, pod warunkiem zarejestrowania rezygnacji w komputerowym systemie sprzedaży i rezerwacji nie później niż 24 godz. przed rozpoczęciem rejsu. Dokonując zwrotu, potrąceniu podlega 25 % opłaty za usługę przewozową. Późniejsza rezygnacja albo nieprzybycie w oznaczonym czasie do odprawy nie stanowi podstawy do zwrotu uiszczonych opłat.

8. Zmiany w bilecie muszą być zgłoszone minimum 24 godz. przed rozpoczęciem rejsu.

9. Zwrot należności za niewykorzystaną usługę następuje tak jak uiszczona była opłata (na kartę, przelewem na konto). Zwrot gotówkowy możliwy jest na Terminalach Promowych.

10. W przypadku rezerwacji całej kabiny, pasażer zobowiązany jest zapłacić za wszystkie łóżka, nawet, gdy w kabinie przebywa mniej osób niż jest miejsc.

11. Dzieci, które nie ukończyły 12 lat, mogą podróżować wyłącznie pod opieką osoby dorosłej. W przypadku samodzielnej podróży małoletniego, który ukończył 12 lat, wymagane jest wcześniejsze doręczenie odpowiedniej zgody przedstawiciela ustawowego.

12. Osoby z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej powinny zgłaszać potrzebę pomocy odpowiednio wcześniej, najlepiej nie później niż 48 godzin przed podróżą, aby przewoźnik mógł zapewnić niezbędne wsparcie

Pasażerowie z samochodami:

1. Kierowca pojazdu powinien posiadać, niezależnie od prawa jazdy i oryginału dowodu rejestracyjnego, również polisę obowiązkowego ubezpieczenia Odpowiedzialności Cywilnej, międzynarodową kartę pomocy drogowej (tzw. Green Card) oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu. Z obowiązku posiadania Green Card, zgodnie z przepisami unijnymi, zwolnieni są obywatele państw należących do Unii Europejskiej.

2. Jeżeli waga całkowita przekracza 3,5 tony lub całkowita długość przekracza 15m (łącznie z przyczepą) samochód jest traktowany jako ciężarowy.

3. W czasie podróży promem pasażerom nie wolno przebywać w samochodzie ani na pokładzie samochodowym. Samochód winien być pozostawiony na biegu, mieć zaciągnięty hamulec ręczny, wyprostowane koła oraz być właściwie zamknięty przed dostępem osób trzecich. Zabronione jest przewożenie benzyny w kanistrach i innych pojemnikach, butli z gazami technicznymi np. spawalniczymi w samochodach nie spełniających warunku bezpiecznego ich przewozu oraz innych niebezpiecznych materiałów. Palenie tytoniu na pokładzie samochodowym jest zabronione.

4. Kolejność załadunku i wyładunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczenia na pokładzie samochodowym zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego. Kierowca zobowiązany jest do oczekiwania na sygnał oficera ładunkowego zezwalający na włączenie silnika i ruch pojazdu.

5. Lista oczekujących traci swoją ważność w dniu odpłynięcia promu.

Odprawa:

1. Na Terminalu Promowym, na podstawie ważnego dokumentu tożsamości (paszport lub dowód osobisty; dopuszczalny jest również mDowód w aplikacji mObywatel) oraz ważnego biletu, pasażer otrzyma kartę pokładową, którą należy zachować przez cały czas podróży.

2. Odprawa pasażerów i pojazdów rozpoczyna się 120 minut przed planowanym odejściem promu. Pasażerowie powinni stawić się na terminalu odpowiednio wcześniej i pozostawać w gotowości do odprawy od momentu jej rozpoczęcia.

Odprawa kończy się:

- 15 minut przed odejściem promu – dla pasażerów pieszych,
- 30 minut przed odejściem promu – dla pasażerów podróżujących z pojazdem.

Pasażerowie podróżujący pojazdami z napędem elektrycznym są zobowiązani stawić się do odprawy najpóźniej 120 minut przed planowanym odejściem promu.

Niestawienie się do odprawy w wymaganym czasie może skutkować odmową przewozu pasażera lub pojazdu, mimo dokonanej rezerwacji lub wykupionej usługi przewozowej.

Odpowiedzialność:

1. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przewozu w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od przewoźnika, w szczególności siły wyższej, niekorzystnych warunków atmosferycznych, decyzji władz portowych lub innych zdarzeń pozostających poza kontrolą przewoźnika.
2. Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód spowodowanych swoim działaniem lub zaniechaniem podczas podróży promem.
3. W przypadku wydania przez władze graniczne decyzji uniemożliwiającej zejście pasażera na ląd (np. z powodów wizowych lub administracyjnych), pasażer zobowiązany jest pokryć koszty swojej podróży powrotnej.
4. Kapitan statku lub upoważniony członek załogi może odmówić przyjęcia pasażera na pokład lub wyokrętować pasażera w trakcie podróży, jeżeli jego stan lub zachowanie może zagrażać bezpieczeństwu statku, innych pasażerów lub zakłócać porządek na pokładzie.
5. Pasażer zobowiązany jest przestrzegać przepisów porządkowych obowiązujących na statku oraz terminalu promowym, a także wykonywać polecenia kapitana statku i członków załogi. W przypadku naruszenia porządku lub stwarzania zagrożenia dla bezpieczeństwa statku lub innych pasażerów, pasażer może zostać umieszczony w odrębnym pomieszczeniu

oraz obciążony opłatą porządkową zgodnie z obowiązującym wykazem opłat na statku.

6. Przewoźnik nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu pozostawionego przez pasażera bez nadzoru.
7. Wszelkie uwagi lub reklamacje dotyczące obsługi na promie należy zgłaszać w pierwszej kolejności w recepcji statku. Zgłoszenia można kierować na adres mailowy: reklamacje@polsca.com lub na adres pocztowy Armatora.