

INFORMACJE PRZED PODRÓŻĄ

1. Rezerwacja podróży

Ze względu na ograniczoną liczbę miejsc na promach zaleca się dokonanie rezerwacji możliwie jak najwcześniej po podjęciu decyzji o podróży. Wcześniejsza rezerwacja zwiększa szansę dostępności miejsc.

Rezerwacji dla wszystkich rodzajów usług przewozowych należy dokonać **24 godziny przed planowaną datą podróży**. W przypadku ofert specjalnych wcześniejsza rezerwacja może być warunkiem skorzystania z danej oferty.

Podczas dokonywania rezerwacji należy podać dane wszystkich pasażerów:

- imię i nazwisko,
- datę urodzenia (również dzieci i niemowląt),
- płeć,
- obywatelstwo.
- numer rejestracyjny pojazdu, jego wymiary oraz rodzaj napędu – w przypadku podróży z pojazdem.

Dane pasażera podane w rezerwacji musi być zgodne z dokumentem tożsamości.

2. Co to jest bilet pasażerski?

Bilet pasażerski jest imiennym dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy przewozu oraz dokonanie opłaty za usługę. Bilet nie może być przekazany innej osobie bez zgody przewoźnika.

Na podstawie biletu, po okazaniu ważnego dokumentu tożsamości, pasażer otrzymuje kartę pokładową, która uprawnia do wejścia na statek oraz korzystania z usług określonych w bilecie.

Pasażer ma obowiązek posiadać bilet oraz kartę pokładową przez cały czas podróży, aż do opuszczenia statku.

3. Kiedy należy zgłosić się do odprawy?

Odprawa pasażerów i pojazdów rozpoczyna się **120 minut przed planowanym odejściem statku**.

Pasażerowie powinni zgłosić się na terminal i pozostawać w gotowości do odprawy od momentu jej rozpoczęcia.

Odprawa kończy się:

- **15 minut przed odplynięciem** – dla pasażerów pieszych,
- **30 minut przed odplynięciem** – dla pasażerów podróżujących z pojazdem.

Pasażerowie podróżujący pojazdem elektrycznym muszą stawić się do odprawy najpóźniej 120 minut przed planowanym odejściem promu.

4. Jakie dokumenty należy posiadać podczas odprawy?

Podczas odprawy pasażerskiej należy posiadać ważny dokument tożsamości:

- paszport lub dowód osobisty.

oraz ważny bilet.

Dopuszczalny jest również **mDowód w aplikacji mObywatel** (dotyczy także dzieci).

Kierowca pojazdu powinien dodatkowo posiadać:

- prawo jazdy,
- dowód rejestracyjny pojazdu,
- polisę ubezpieczeniową,
- oznaczenie kraju rejestracji pojazdu.

Międzynarodowa karta ubezpieczenia (Green Card) nie jest wymagana od obywateli państw Unii Europejskiej.

5. Czy samochody z instalacją gazową mogą podróżować promem?

Tak, pojazdy wyposażone w instalację gazową są dopuszczone do przewozu.

Zabronione jest natomiast przewożenie:

- benzyny lub innych paliw w kanistrach,
- butli z gazem propan-butan,
- innych materiałów niebezpiecznych.

6. Czy można przewozić broń lub inne przedmioty niebezpieczne?

Na promach obowiązują szczególne zasady dotyczące przewozu przedmiotów i substancji mogących stanowić zagrożenie.

Pasażerowie piesi **nie mogą przewozić** m.in.:

- broni palnej lub sportowej,
- amunicji,
- noży, mieczy i broni białej,
- substancji łatwopalnych,
- wybuchowych lub chemicznych.

Wyjątek może dotyczyć pasażerów podróżujących **samochodem osobowym lub kamperem**, jeżeli przedmioty te są:

- zgłoszone podczas rezerwacji,
- przewożone zgodnie z obowiązującymi przepisami,
- przechowywane w zamkniętym i niewidocznym miejscu w pojeździe.

W przypadku przewozu amunicji dopuszcza się maksymalnie 1000 nabojów na pojazd (UN 0012 lub UN 0014, klasa 1.4S) w oryginalnym opakowaniu producenta.

Kapitan statku może odmówić przewozu takich przedmiotów ze względów bezpieczeństwa.

7. Nie otrzymałem potwierdzenia rezerwacji internetowej – co zrobić?

Jeżeli podczas rezerwacji została podana karta płatnicza i płatność została prawidłowo autoryzowana, oznacza to, że rezerwacja została potwierdzona.

Jeżeli wiadomość z biletem nie dotarła, prosimy w pierwszej kolejności:

- sprawdzić folder SPAM / Inne w skrzynce pocztowej,
- upewnić się, że adres e-mail podany podczas rezerwacji był poprawny.

Jeżeli pomimo tego potwierdzenie nie zostało odnalezione, prosimy o kontakt z Infolinią Pasażerską, która pomoże w weryfikacji rezerwacji.

Jeżeli rezerwacja nie została zakończona płatnością, oznacza to, że nie została zapisana w systemie i konieczne jest ponowne wykonanie rezerwacji – samodzielnie online lub telefonicznie.

8. Czy mogę zmienić datę podróży?

Tak – zmiana daty podróży jest możliwa do 24 godzin przed planowanym rejsem.

W celu dokonania zmiany prosimy o kontakt z Infolinią Pasażerską lub Terminalem Promowym, w celu sprawdzenia dostępności miejsc oraz ewentualnego przeliczenia dopłaty.

9. Zwrot biletu

Rezygnacja z podróży musi zostać zgłoszona najpóźniej 24 godziny przed planowanym rejsem.

W takim przypadku przewoźnik potrąca 25% opłaty netto jako opłatę manipulacyjną.

Zwrot środków następuje na kartę lub konto, z którego dokonano płatności.

Zwrot biletu nie jest możliwy w przypadku zgłoszenia rezygnacji w dniu rejsu lub po planowanej dacie rejsu, zgodnie z obowiązującymi Ogólnymi Warunkami Przewozu.

Chęć zwrotu biletu należy zgłosić na adres mailowy: zwroty@polsca.com

10. Podróż ze zwierzęciem domowym.

Przewóz zwierząt domowych jest możliwy wyłącznie w przypadku wykupienia specjalnej kabiny przeznaczonej do przewozu zwierząt.

Liczba takich kabin jest ograniczona oraz dostępna tylko w sprzedaży telefonicznej.

W celu potwierdzenia możliwości przewozu zwierzęcia prosimy o kontakt z naszą infolinią.

Podróżujący jest zobowiązany do posiadania wszystkich wymaganych dokumentów weterynaryjnych kraju docelowego.

W TRAKCIE PODRÓŻY:

1. Czy podczas podróży promem można przebywać na pokładzie samochodowym?

Ze względów bezpieczeństwa podczas rejsu pasażerom nie wolno przebywać w samochodzie ani na pokładzie samochodowym.

Po zaparkowaniu pojazdu na pokładzie należy go odpowiednio zabezpieczyć:

- pozostawić samochód na biegu,
- zaciągnąć hamulec ręczny,
- ustawić koła na wprost,
- zamknąć pojazd i zabezpieczyć go przed dostępem osób trzecich.

W czasie rejsu dostęp do pokładu samochodowego jest ograniczony zgodnie z przepisami bezpieczeństwa obowiązującymi na statku.

2. Czy istnieje ograniczenie bagażu?

Każdy pasażer może zabrać na pokład **bagaż o łącznej wadze do 60 kg**.

Maksymalne wymiary pojedynczego bagażu nie powinny przekraczać: **2 x 70 cm x 50 cm x 40 cm**.

Bagaż powinien mieć wagę i rozmiar umożliwiające pasażerowi samodzielne przeniesienie go na pokład.

Bagaż przekraczający dopuszczalny limit wagowy lub gabarytowy może zostać zakwalifikowany jako ładunek i przewieziony na podstawie odrębnej umowy przewozu towaru zgodnie z obowiązującą taryfą.

3. Czy na promie jest restauracja lub inne miejsce, gdzie można zjeść?

Tak - na pokładach naszych promów znajdują się **restauracje oraz punkty gastronomiczne**, w których pasażerowie mogą skorzystać z szerokiej oferty posiłków i napojów.

Oferujemy:

- dania z karty menu w restauracji,
- szybkie posiłki i przekąski w cafeterii,
- bogaty wybór napojów oraz deserów.

Dbamy o to, aby każdy pasażer mógł znaleźć coś dla siebie – od szybkiej przekąski po pełny, smaczny posiłek podczas podróży.

4. Jeśli nie wykupiłem miejsca w kabinie – gdzie mogę spędzić podróż?

Pasażerowie, którzy nie wykupili kabiny, mogą spędzić podróż w **komfortowych pomieszczeniach ogólnodostępnych** na statku.

Do dyspozycji pasażerów są m.in.:

- sale z wygodnymi fotelami lotniczymi,
- restauracje i bary,
- cafeterie,
- sklepy pokładowe,
- inne przestrzenie rekreacyjne dostępne na danym promie.

Zakres dostępnych udogodnień może różnić się w zależności od statku.

5. Czy podczas podróży można korzystać z internetu?

Na wybranych promach istnieje możliwość wykupienia dostępu do internetu na pokładzie. Dostępność tej usługi może się różnić w zależności od statku oraz warunków technicznych. Informacje o aktualnej dostępności internetu można uzyskać na pokładzie lub w recepcji promu.

6. Jaką walutą można płacić na promie?

Ceny za towary i usługi na pokładach promów wyrażone są w **PLN**.

Płatności można dokonywać również w **EUR**.

Reszta wydawana jest w **PLN**.

W większości punktów na statku dostępna jest również możliwość płatności kartą.

7. Czy można liczyć na pomoc przy wnoszeniu bagażu na prom?

Tak. Pomoc przy wnoszeniu i znoszeniu bagażu dostępna jest przede wszystkim dla osób starszych oraz osób z niepełnosprawnościami.

Jeśli potrzebujesz takiej pomocy, prosimy zgłosić to:

- podczas odprawy biletowej lub

- w recepcji promu.

Załoga postara się udzielić wsparcia w miarę możliwości organizacyjnych.

8. Czy podczas podróży promem można korzystać z telefonu komórkowego?

Podczas rejsu statek znajduje się na wodach międzynarodowych, dlatego obowiązują inne zasady korzystania z usług telekomunikacyjnych niż na lądzie.

Należy pamiętać, że:

- roaming unijny nie obowiązuje na statku,
- koszty połączeń telefonicznych oraz transmisji danych mogą być znacznie wyższe

Opłaty za korzystanie z sieci satelitarnej są ustalane przez operatora telekomunikacyjnego pasażera i pozostają całkowicie niezależne od przewoźnika.

Aby uniknąć bardzo wysokich kosztów zalecamy wyłączenie roamingu danych oraz włączenie trybu samolotowego w urządzeniu mobilnym przed wejściem na statek.

PO PODRÓŻY PROMEM:

1. Zagubienie rzeczy podczas podróży

Jeżeli podczas podróży promem zgubisz jakiś przedmiot, prosimy o jak najszybsze zgłoszenie tego faktu w recepcji na pokładzie statku w trakcie rejsu.

Jeśli zagubienie zostanie zauważone po zakończeniu podróży, prosimy o kontakt z odpowiednim biurem obsługi pasażerów w zależności od linii.

2. Potrzebuję faktury za usługi promowe

Aby otrzymać fakturę za zakup biletu konieczne jest podanie danych do faktury (w tym numeru NIP) **przed** dokonaniem płatności za bilet.

W przypadku chęci wprowadzenia zmian w danych na wystawionej fakturze prosimy o kontakt pod adresem e-mail: faktureyprom@polsca.com

3. Gdzie złożyć reklamację dotyczącą usług promowych?

Jeżeli podczas podróży wystąpiły problemy związane z obsługą lub usługami na pokładzie, prosimy o **zgłoszenie tego faktu w pierwszej kolejności w recepcji promu**. Pozwala to często na szybkie rozwiązanie sprawy jeszcze w trakcie rejsu.

Reklamację można złożyć:

- na formularzu dostępnym w recepcji na statku, lub
- w formie wiadomości e-mail.

Reklamację należy zgłosić **nie później niż do końca drugiego miesiąca od dnia, w którym podróż została wykonana lub powinna być wykonana.**

Zgłoszenia można kierować na adres e-mail:
reklamacje@polsca.com

4. Podziel się opinią o podróży

Mamy nadzieję, że podróż promem była dla Ciebie przyjemnym doświadczeniem. Będzie nam bardzo miło, jeśli podzielisz się swoją opinią po rejsie.

Zachęcamy do pozostawienia komentarza lub opinii na naszych profilach w mediach społecznościowych.

Twoje uwagi pomagają nam stale poprawiać jakość usług oraz rozwijać ofertę dla pasażerów.

Każda opinia jest dla nas cenna – dziękujemy za poświęcony czas i zapraszamy ponownie na pokład!