

Warunki REZEWACJI EUROTUNNEL

1. PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami EUROTUNNELU w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko kierowcy lub w przypadku grupy, nazwę grupy,
- 1.2 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.3 terminy i godzinę przeprawy - pasażer jest zobowiązany do wstawienia się na określony czas na terminalu (dokładne godziny podane są na bilecie)
- 1.4 rodzaj taryfy (np. w jedną, w 2 strony)

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 odjazdach pociągów, anulacje przejazdów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z podróżą.

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 EUROTUNNEL nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:

- 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na miejscu.
- 2.2.2 rezerwacje hotelu
- 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

3. EUROTUNNEL oraz PETPOLONIA nie dokonują zwrotów w przypadku nie wpuszczenia pasażerów przez Służby Graniczne danego kraju. Jest to traktowane jako anulacja poniżej 24 godzin.

4. ODPRAWA (TZW. CHECK-IN) I ROZKŁAD JAZDY

- 4.1 Do odprawy biletowej należy się zgłosić co najmniej na 40 minut przed odjazdem pociągu.
- 4.2 Wyjazdy pociągu w dzień są co 30 min a w nocy co 2 godz., czas przejazdu 35 min.
- 4.3 Kierowca zobowiązany jest do samodzielnego wjazdu na platformy kolejowe – elektroniczny check –in. Po zatrzymaniu samochodu w pociągu w miejscu określonym przez pracownika musi opuścić szyby przednie samochodu oraz zaciągnąć hamulec ręczny. Kierowca pojazdu ponosi odpowiedzialność za ewentualne wyrządzenie szkód i krzywd przewoźnikowi lub innym pasażerom.
- 4.4 Uprasza się podróżujących o dostosowywanie się do ograniczeni prędkości na terminalach.
- 4.5 **UWAGA samochody z instalacją gazową LPG nie są przewożone Eurotunnelem.**
- 4.6 W przypadku zatrzymania Pasażerów 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.

5. BILETY I CENY

- 5.1 Bilety są ważne wg terminów i godzin zarezerwowanych i w tych terminach muszą być wykorzystane.
- 5.2 Sprzedaż biletów odbywa się wg kursu sprzedaży EUR w banku PEKAO na dany dzień.
- 5.3 Ceny biletów publikowane przez PETPOLONIE obowiązują tylko przy zakupie w Polsce za pośrednictwem firmy PETPOLONIA oraz jej subagentów.
- 5.4 Ceny biletów zależą od: sezonu w jakim ma nastąpić wyjazd, długości planowanego pobytu, terminu wykupienia biletu oraz godziny przejazdu. Armator oferuje bilety w taryfach „płynnych” tzn. ich cena może się zmienić w każdej chwili.
- 5.5 Ceny dla grup – na zapytanie.

6. RODZAJE BILETÓW

6.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych. Osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.

6.2 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 van, minibus „blaszak” podlegają taryfom CARGO. PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów w taryfach CARGO

6.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.2, EUROTUNNEL 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.

6.4 PETPOLONIA wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY (wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji lub pasażerów), z numerem rezerwacyjnym, który należy wprowadzić do elektronicznego systemu check-in na terminalu. Na tej podstawie pasażerowie będą przepuszczani do platform kolejowych i kierowani przez pracowników Eurotunnelu do określonych pociągów.

6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

7. KLASYFIKACJA POJAZDÓW

7.1 Samochód osobowy do 1.85 wys., + maks. 5 osób

7.1 Samochód osobowy van pow. 1.85 wys + maks. 9 osób

7.2 Motocykl + maks. 2 osoby

7.3 Minibus + maks. 17 osób (wraz z kierowcą). **Samochody typu VW Transporter, VW LT, Mercedes Sprinter traktowane są jako minibus pow. 1,85 m wys. nawet jeśli jego wymiary świadczą inaczej.**

7.4 Autokar – kady minibus lub autokar, który jest zarejestrowany i dostosowany od 18 do 96 miejsc

8 ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH

8.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu przejazdów (daty lub godziny), a take anulacji przejazdu np.: ze względu na siły wyższe np.: strajki, awarie itp.

8.2 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.

8.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.

8.4 W przypadku zmiany przejazdu, zmiany środka transportu lub anulacji przejazdu 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 stawienia się do pracy, itp.

8.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

9. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

9.1 Nie ma możliwości sprzedaży biletów OPEN czyli z nieokreśloną datą powrotu.

10. WARUNKI PŁATNOŚCI

10.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

10.2 Płatności za zakupiony bilet dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.pekao.com.pl). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

11. 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-czwartek 10:00 – 18:00, piątek 10:00 – 16:00

11.1 bilet nie podlega zwrotowi oraz anulacji.

11.2 przy zmianie biletu należy dokonać dopłaty do różnicy pomiędzy cenami w biletach.

11.3 każda zmiana w bilecie pociąga za sobą opłatę w wys. 35 EURO

11.4 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu, lecz Agent nanosi zmianę na bilet, parafując ją.

11.5 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem. Niewykorzystany bilet przepada w całości.

11.6 Nie ma możliwości skorzystania z przejazdu powrotnego jeżeli nie skorzystano z pierwszego odcinka trasy.

11.7 Bilety zakupione w taryfie dwustronnej, po wykorzystaniu pierwszego przejazdu, nie podlegają żadnym zmianom na odcinku powrotnym.

11.8 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłyniecie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwacje we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.

12. UBEZPIECZENIE

12.1 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.

12.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.

12.3 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.

12.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.

12.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Dyżurnego Ruchu.

12.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia taboru przy załadunku i wyładunku pojazdów na platformę.

13. 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.

14. ZWIERZĘTA DOMOWE

14.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cen podanych na zapytanie w biurze PETPOLONII

14.2 Każde zwierze przewożone Eurotunnelem musi posiadać swój paszport zgodnie z regulacjami Unii Europejskiej z dnia 03.07.2004, więcej informacji na temat transportu zwierząt do Wielkiej Brytanii uzyskać można na stronie internetowej www.defra.gov.uk lub pod nr brytyjskim 0870 2411710

14.3 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.).

15. SKARGI I ZAŻALENIA:

15.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” przejazdu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub EUROTUNNELU (wskazany kraj).

15.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaka były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).