

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez PROMY24.COM - ważny od 18.06.2026

1.1. Portal Internetowy działający pod adresem PROMY24.COM prowadzony jest przez Przedsiębiorstwo Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Kołobrzeskiej 28, 80-394 Gdańsk (dalej zwaną również „Administratorem”), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000066693, kapitał zakładowy w wysokości 556.227,00 zł wpłacony w całości, NIP: 584-10-31-823, adres poczty elektronicznej: [bok@promy24.com](mailto:bok@promy24.com).

1.2 Nazwy „PROMY24” i „PROMY24.COM” oraz logo PROMY24 są zastrzeżone i nie mogą być używane w reklamie i publikacjach pokrewnych bez zgody Przedsiębiorstwa Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

1.3 Zawartość Serwisu (teksty, grafiki, loga, mechanizmy, oprogramowanie i rozwiązania, specyfikacje techniczne i opisy produktów, zawarte pliki) oraz wszystkie jego fragmenty stanowią własność Przedsiębiorstwa Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna oraz firm zależnych.

1.4 Cała zawartość Serwisu jest objęta ochroną, wynikającą z przepisów polskiego i międzynarodowego prawa autorskiego. Kopiowanie w celach komercyjnych lub nieprywatnych, powielanie, rozpowszechnianie jakkolwiek metodą poligraficzną, czy elektroniczną, jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach informacji, danych oraz innych treści pochodzących z witryny internetowej znajdującej się pod adresem PROMY24.COM bez zgody właściciela udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, jest zabronione.

1.5. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną PROMY24.COM należące do podmiotu wskazanego w pkt 1.1. Regulaminu, ustalają niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej „Regulaminem”, i zobowiązują się do jego przestrzegania.

1.6. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie na stronie internetowej PROMY24.COM w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie i wydrukowanie. Każdy może zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu.

1.7. Rozpoczęcie korzystania z Usług za pośrednictwem Serwisu dostępnego w domenie PROMY24.COM jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usług, wówczas umowa o świadczenie usług drogą

elektroniczną rozwiązuje się z chwilą opuszczenia witryny. Opublikowane na stronach internetowych materiały lub informacje handlowe, o ile wyraźnie nie jest stwierdzone inaczej, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

## 1.8. Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

1.8.1. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. poz. 1648 z późn. zm.).

1.8.2. Prawo komunikacji elektronicznej - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221 z późn. zm.).

1.8.3. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. poz. 1513 z późn. zm.).

1.8.4. System teleinformatyczny - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego i Prawa komunikacji elektronicznej.

1.8.5. Usługi świadczone drogą elektroniczną, Usługi lub Umowa - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego i Prawa komunikacji elektronicznej.

1.8.6. Środki komunikacji elektronicznej - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.

1.8.7. Użytkownik - podmiot korzystający z usług PROMY24.COM, który jest stroną umowy o świadczeniu usług będący osobą fizyczną (która ukończyła 18 lat i posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych), osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zobowiąże się do przestrzegania niniejszego Regulaminu; Użytkownikiem jest w szczególności podmiot, który zamówi świadczenie określonych usług drogą elektroniczną na zasadach poniżej określonych.

1.8.8. Moduł wyszukiwarki – moduł zaprojektowany przez PROMY24.COM zamieszczony na Portalu, umożliwiający Użytkownikowi zawarcie umowy Zamówienia Rezerwacji. Moduł ten pozwala na wyliczenie opłaty dla poszczególnych rezerwacji umożliwiających

przeprawę promową, przejazd mostem, tunelem lub pociągiem na podstawie danych podanych przez Użytkownika, niezbędnych w ocenie PROMY24.COM do wyliczenia opłaty.

1.8.9. Informacja Handlowa – każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do informowania o usługach lub wizerunku PROMY24.COM, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach nie służącej osiągnięciu efektu handlowego, pożądanego przez PROMY24.COM.

1.8.10. Spedytor Promowy – pracownik PROMY24.COM upoważniony do przygotowywania ofert na Usługi oferowane przez PROMY24.COM, zawierania umów, udzielania informacji na temat Usług świadczonych przez PROMY24.COM.

1.8.11. Zamówienie rezerwacji lub Zamówienie – umowa zawierana każdorazowo dla poszczególnych rezerwacji umożliwiających przeprawę promową, przejazd mostem, tunelem lub pociągiem pomiędzy PROMY24.COM a Użytkownikiem.

1.8.12. Polityka Prywatności – zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji.

1.8.13. Oferta – indywidualna oferta rezerwacji umożliwiających przeprawę promową, przejazd mostem, tunelem lub pociągiem sporządzona przez Spedytorów PROMY24.COM i skierowana do Użytkownika, stworzona w oparciu o dane podane przez Użytkownika i przeprowadzoną na ich podstawie kalkulację w module wyszukiwarka.

1.8.14. Ogólne Warunki Przewozu (w skrócie OWP) – ogólne warunki świadczenia usług przez przewoźników morskich, śródlądowych, kolejowych, zarządców lub operatorów dróg i mostów udostępnione przez Portal. Pojęcie powyższe oznacza w szczególności dodatkowe ogólne warunki umowne określone przez poszczególnych przewoźników promowych, operatorów tuneli i przepraw, które każdorazowo będą możliwe do pobrania, odczytania i zapisywania na stronie PROMY24.COM, które obowiązują każdorazowo w przypadku wyboru oferty poszczególnego operatora morskiego, śródlądowego lub kolejowego, zarządców lub operatorów dróg i mostów, bez konieczności zawierania dodatkowego porozumienia.

1.8.15. Cookies - oznacza dane informatyczne, w szczególności niewielkie pliki tekstowe, zapisywane i przechowywane na urządzeniach, za pośrednictwem których Użytkownik korzysta ze stron internetowych Serwisu.

1.8.16. Cookies Administratora - oznacza Cookies zamieszczane przez Administratora, związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną przez Administratora za pośrednictwem Serwisu.

1.8.17. Cookies Zewnętrzne - oznacza Cookies zamieszczane przez partnerów Administratora, za pośrednictwem strony internetowej Serwisu.

1.8.18. Serwis lub Portal lub Domena - oznacza każdorazowo stronę internetową lub aplikację, pod którą Administrator prowadzi serwis internetowy, działający w domenie PROMY24.COM.

1.8.19. Przewoźnik promowy, operator lub armator, przy czym ww. pojęcia mogą być używane wymiennie - podmiot wykonujący usługę objętą rezerwacją, w szczególności podmiot wykonujący rzeczywisty przewóz za pomocą promu, pociągu lub poprzez tunel, most, przeprawę.

1.8.20. Kodeks cywilny - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. poz. 1071 z późn. zm.).

1.8.21. Konsument - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

1.8.22. Profesjonalista - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że posiada ona dla niej charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG).

1.8.23. Ustawa o prawach konsumenta - ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. poz. 1796 z późn. zm.).

1.8.24. BAF (od ang. Bunker Adjustment Factor) – zmienny dodatek paliwowy, czyli dodatek do podstawowej stawki frachtu morskiego, ustalany raz na jakiś czas (np. na miesiąc) przez armatorów / przewoźników w celu wyrównania ewentualnych strat wynikających ze zmian na rynku paliw.

1.8.25. ETS (od. ang. Emissions Trading System) - opłata dotycząca wszystkich jednostek frachtowych, która służy pokryciu kosztów zakupu uprawnień Unii Europejskiej (EUA) do emisji dwutlenku węgla przez operatorów promowych. Opłata jest aktualizowana cyklicznie, miesięcznie lub kwartalnie.

1.8.26. Bilety cargo – rezerwacja biletu w systemie operatora dla pojazdów ciężarowych, naczep i pojazdów dostawczych. Bilety cargo dzielą się na 2 rodzaje: zamknięte i otwarte. Bilet zamknięty wyznaczany jest na konkretną datę i godzinę przeprawy lub przejazdu na określonej trasie. Bilet otwarty pozwala na jednorazową przeprawę lub przejazd na określonej trasie w wyznaczonym przez operatora promowego przedziale czasowym.

1.8.27. Moduł Ważne informacje - moduł zaprojektowany przez PROMY24.COM zamieszczony na Portalu, umożliwiający Użytkownikowi zapoznanie się z warunkami przeprawy bądź przejazdu pojazdu u wybranego operatora, ze szczególnym uwzględnieniem procesu oraz terminów składania dyspozycji zmian i anulacji złożonego Zamówienia.

2. Warunki zawierania i rozwiązywania Umowy oraz czynności techniczne składające się na procedurę zawarcia Umowy określają postanowienia pkt 2 i 3 wskazane poniżej.

2.1. Rezerwacji można dokonać w Serwisie dostępnym w domenie PROMY24.COM, korzystając z modułu wyszukiwarki. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności w razie braku możliwości złożenia Zamówienia za pośrednictwem Serwisu lub w przypadku Zamówień o charakterze indywidualnym, dopuszcza się również przyjęcie Zamówienia za pośrednictwem innych kanałów komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, formularzy kontaktowych lub przy udziale Spedytora Promowego. Korzystając z modułu wyszukiwarki, po wybraniu opcji potrzebnych do zawarcia określonej umowy Zamówienia rezerwacji, Użytkownik wprowadza do systemu informatycznego dane potrzebne do obliczenia należności tytułem rezerwacji i zawarcia Umowy. Użytkownik wskazuje przedmiot i zakres rezerwacji oraz wprowadza inne dane wymagane przez PROMY24.COM i (lub) przewoźnika promowego/operatora tuneli, dróg czy mostów. Na podstawie informacji podanych przez Użytkownika korzystającego z modułu wyszukiwarki, system informatyczny wylicza wysokość należności za rezerwację na podstawie obowiązującej w danym czasie taryfy przewoźników i tabeli kursów C NBP z dnia dokonywania rezerwacji z uwzględnieniem aktualnych rabatów przyznanych Użytkownikowi.

Dla klientów z ustalonym terminem płatności za fakturę, którzy składają zlecenia w walucie EUR, wartość należności wykazanej na fakturze przeliczana jest na PLN według kursu średniego NBP (tabela C) z dnia dokonania przeprawy.

2.2. W trakcie uzupełniania danych niezbędnych do Zamówienia rezerwacji, dane te podlegają walidacji na bieżąco (Użytkownik jest na bieżąco informowany o nieprawidłowościach, które są możliwe do zidentyfikowania przez system informatyczny w wypełnianiu pól wniosku poprzez stosowne komunikaty). Przed ostatecznym złożeniem potwierdzenia Zamówienia rezerwacji Użytkownik otrzymuje podsumowanie treści złożonego Zamówienia wraz z możliwością modyfikacji danych, które jego zdaniem zostały podane nieprawidłowo.

2.3. Użytkownik jest zobowiązany przedstawić, korzystając z modułu wyszukiwarki, prawidłowe dane.

Za niewłaściwe, błędne, nieprawdziwe bądź niekompletne wypełnienie danych odpowiedzialność ponosi Użytkownik. PROMY24.COM w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.

2.4. Podczas wypełniania danych w module wyszukiwarki istnieje możliwość skorzystania z pomocy kontekstowej, zawierającej wyjaśnienie lub podpowiedź jak wypełnić dane pole. Pomoc kontekstowa zawiera wyjaśnienia pojęć używanych w

module, podpowiedzi gdzie należy szukać informacji niezbędnych do wypełnienia poszczególnych pól, objaśnienia skrótów nazw stosowanych w module wyszukiwarki.

2.5. Użytkownik może rozpocząć oraz zakończyć korzystanie z modułu wyszukiwarki w każdej chwili.

2.6. Użytkownik loguje się w celu złożenia Zamówienia rezerwacji za pomocą unikalnego loginu i hasła.

2.7. Złożenie Zamówienia rezerwacji jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się i zrozumienia oraz zaakceptowania zasad określonych w Ogólnych Warunkach Przewozu oraz w module Ważne informacje, a także akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia niniejszego Regulaminu.

2.8. Po złożeniu Zamówienia rezerwacji Użytkownik ma możliwość wysłania dyspozycji zmiany danych Zamówienia poprzez skorzystanie z odpowiedniej funkcji dostępnej w panelu Użytkownika w module zarządzania Zamówieniem. Złożenie dyspozycji zmiany za pośrednictwem ww. modułu nie jest jednoznaczne z dokonaniem zmiany w złożonym Zamówieniu. Złożone poprzez dyspozycję zmiany mogą zostać zaakceptowane lub odrzucone przez Spedytora promowego, o czym Użytkownik zostaje niezwłocznie poinformowany w wiadomości mailowej.

2.9. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone w ramach modułu wyszukiwarki oraz w panelu Użytkownika przy prawidłowym podaniu przez Użytkownika informacji wymaganych przez PROMY24.COM, uważa się za zlecone przez Użytkownika. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności w przypadku korzystania z Usługi za pomocą w/w danych Użytkownika przez osoby nieuprawnione. PROMY24.COM zwraca uwagę na konieczność zachowania przez Użytkownika odpowiednich środków bezpieczeństwa, w szczególności nie ujawnianie informacji potrzebnych do złożenia Zamówienia rezerwacji oraz nie udostępnianie hasła i loginu, o którym mowa w niniejszym Regulaminie.

2.10. W przypadku utraty loginu lub/i hasła, o którym mowa w ustępie 2.6. niniejszego Regulaminu, Użytkownik utraci możliwość złożenia Zamówienia rezerwacji za pośrednictwem PROMY24.COM. W takim przypadku wszelkie modyfikacje zapisanych danych będą możliwe jedynie za pośrednictwem Spedytora Promowego. W celu skontaktowania się ze Spedytorem Promowym Użytkownik może skorzystać z adresu e-mail: [bok@promy24.com](mailto:bok@promy24.com) lub numeru telefonu +48 502 310 375. Pomoc w odzyskaniu dostępu zostanie udzielona bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych.

2.11. Aby odzyskać dostęp do hasła, należy skorzystać z formularza zmiany hasła dostępnego na PROMY24.COM.

2.12. Pola formularzy znajdujących się na PROMY24.COM, których wypełnienie przez Użytkownika jest obowiązkowe, zostają oznaczone kontekstowo jako wymagane podczas

zatwierdzania formularza. Pola, które nie są niezbędne do świadczenia Usługi są oznaczone na formularzu jako pola opcjonalne.

2.13. Użytkownik może posiadać 3 rodzaje uprawnień: Właściciel, Spedytor oraz Specjalista ds. pojazdów. Użytkownik, który zostaje utworzony na podstawie danych podanych na formularzu rejestracji konta, uzyskuje automatycznie uprawnienia administracyjne konta określone w panelu Użytkownika jako Właściciel. Użytkownik z uprawnieniami Właściciel może tworzyć kolejnych Użytkowników danego konta, którego jest administratorem i nadawać im jedną z trzech ww. kategorii uprawnień.

2.14. W przypadku Zamówień składanych poza modułem wyszukiwarki, wysokość należności ustalana jest indywidualnie i wyliczana z zastosowaniem kursów walut według tabeli kursów C NBP obowiązującej w dniu przyjęcia zlecenia do realizacji.

### 3. Szczegółowy opis procedury składającej się na zawarcie Umowy

3.1. Użytkownik poprzez moduł wyszukiwarki umieszczony na stronie głównej PROMY24.COM wybiera interesujące go opcje przeprawy promem lub przejazdu mostem, tunelem bądź pociągiem. Wyboru trasy dokonuje poprzez wpisanie nazw portów, państw lub kierunków bądź przejście do ekranu mapy i kliknięcie odpowiedniego połączenia. Ponadto uzupełnia dane dotyczące rodzaju przejazdu, daty i godziny rejsu, długości pojazdu, liczby kierowców oraz wagi ładunku.

3.2. Po wyborze opcji opisanych w punkcie 3.1. moduł wyszukiwarki zwraca w następnym kroku ofertę cenową. Podane w tym kroku ceny są cenami netto z uwzględnieniem BAF oraz ETS i obliczane są na podstawie danych wprowadzonych przez Użytkownika zgodnie z pkt 3.1.

3.3. W celu wybrania konkretnej pozycji z oferty cenowej należy się zalogować. Po zalogowaniu i wyborze pozycji Użytkownikowi prezentowana jest całkowita kwota do zapłaty z uwzględnieniem wszystkich elementów ceny. Użytkownik jest zobowiązany do uzupełnienia danych pojazdu oraz ładunku, a jeżeli wpływają one na cenę całkowitą, jest ona aktualizowana w czasie rzeczywistym.

3.4. Jeżeli Użytkownik posiada indywidualne stawki inne niż przedstawiona oferta cenowa, które zostały ustalone ze Spedytorem Promowym PROMY24.COM, po zalogowaniu ceny zaktualizują się na takowe.

3.5. Jeżeli Użytkownik nie posiada odroczonego terminu płatności ustalonego ze Spedytorem Promowym, może opłacić Zamówienie przy pomocy płatności online. W celu dokonania płatności Użytkownik zostaje przekierowany na zewnętrzną stronę operatora płatności online, gdzie dokonuje płatności.

Operatorem płatności online jest Autopay Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Powstańców Warszawy 6, 81-718 Sopot, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000320590.

Jeżeli Użytkownik posiada odroczony termin płatności, wówczas złożone przez niego Zamówienie jest realizowane z pominięciem tego kroku.

3.6 W przypadku biletów zamkniętych dokonanie płatności online jest możliwe po weryfikacji złożonego Zamówienia przez Spedytora promowego i wygenerowanie przez niego linku do płatności. Użytkownik otrzymuje drogą mailową link do płatności oraz powiadomienie, że Zamówienie oczekuje na zapłatę, aby zostało zrealizowane. Opłacenie Zamówienia jest także możliwe poprzez skorzystanie z odpowiedniej opcji dostępnej na ekranie zarządzania Zamówieniem w panelu Użytkownika.

3.7. Po złożeniu Zamówienia rezerwacji, Użytkownik otrzymuje na adres mailowy podany podczas rejestracji szczegółowe podsumowanie złożonego Zamówienia, w tym jego aktualny status. Aktualne dane oraz status zamówienia są dostępne w panelu Użytkownika po zalogowaniu na konto.

3.8. Po otrzymaniu potwierdzenia wpłaty, jeśli jest ono wymagane, Spedytor Promowy przesyła Użytkownikowi wybranym kanałem informacji (email, sms) potwierdzenie dokonanej rezerwacji, uwzględniające numer bookingu i/lub status bookingu, jeżeli takowe występują na wybranej przez Użytkownika trasie.

3.9. Zamówienia są realizowane bez zbędnej zwłoki. Realizacja zamówień może być w danym czasie ograniczona z uwagi na specyfikę działania wybranego operatora. O ww. ograniczeniach Użytkownik jest informowany podczas składania zamówienia.

3.10. Faktura za zrealizowane Usługi jest wystawiana po przeprawie bądź przejeździe pojazdu i w przypadku podmiotów zarejestrowanych w Polsce przesyłana jest do Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF) zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz harmonogramem wdrożenia obligatoryjnego e-fakturowania. W przypadku podmiotów zagranicznych lub w zakresie dozwolonym przepisami prawa, faktura przesyłana jest Użytkownikowi drogą mailową na adres wskazany podczas rejestracji.

3.11. Jeżeli:

- stan faktyczny pojazdu i/lub ładunku podczas przeprawy lub przejazdu różni się od danych zadeklarowanych przez Użytkownika podczas składania Zamówienia, lub
  - przeprawa lub przejazd w przypadku biletów otwartych odbyły się w innej niż zadeklarowana w Zamówienia dacie, lub
  - spełnione zostały inne przesłanki określone w module Ważne informacje dostępnym podczas składania oraz po złożeniu Zamówienia,
- to w przypadku wystąpienia różnicy pomiędzy ceną obliczoną w module wyszukiwarki

podczas składania Zamówienia a ceną wynikającą z wystąpienia ww. przesłanek Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia dopłaty w wysokości tej różnicy.

#### 4. Usługi

4.1. Na podstawie niniejszego Regulaminu PROMY24.COM, w ramach witryny internetowej, świadczy Użytkownikowi, drogą elektroniczną Usługi umożliwiające zawarcie umowy Zamówienia rezerwacji oraz zapoznanie się z ofertą i działalnością PROMY24.COM, w tym celu udostępnia:

- 1) informacje związane z zakresem oferowanych połączeń promowych, obsługiwanych połączeń kolejowych, mostów i tuneli i działalnością PROMY24.COM,
- 2) moduł wyszukiwarki umożliwiający Użytkownikowi zapoznanie się z ofertą usług świadczonych przez PROMY24.COM, sporządzoną na podstawie informacji podanych przez Użytkownika oraz złożenie przez Użytkownika elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy „Zamówienia rezerwacji” w oparciu o sporządzoną ofertę w ww. module. Za pośrednictwem modułu wyszukiwarki Użytkownik może zawrzeć umowę „Zamówienia rezerwacji”, uwzględniając Ogólne Warunki Przewozu dostępne w PROMY24.COM. Moduł wyszukiwarki pozwala na wyliczenie opłaty dla poszczególnych rezerwacji umożliwiających przeprawę promową, przejazd mostem, tunelem lub pociągiem na podstawie danych podanych przez Użytkownika, niezbędnych w ocenie PROMY24.COM do wyliczenia opłaty.

#### 5. Panel Użytkownika

5.1. Panel Użytkownika składa się z następujących modułów:

- 1) Zamówienia – lista złożonych przez Użytkownika Zamówień oraz możliwość zarządzania nimi poprzez zgłaszanie dyspozycji zmian oraz anulacji, a także opłacania Zamówień,
- 2) Dane firmy – prezentacja danych zarejestrowanego podmiotu,
- 3) Moje dane – prezentacja danych zalogowanego Użytkownika wraz z możliwością ich edycji, z wyłączeniem adresu e-mail,
- 4) Pojazdy – lista oraz możliwość dodawania, edycji i usuwania pojazdów Użytkownika, które można wybrać podczas składania Zamówienia,
- 5) Użytkownicy – lista oraz możliwość dodawania, edycji i usuwania Użytkowników korzystających z konta,

6) Zgody – lista oraz możliwość zmiany wymaganych oraz opcjonalnych zgód prezentowanych Użytkownikowi na portalu.

Dostęp do wybranych modułów z powyższej listy może być ograniczony z uwagi na przyznane Użytkownikowi uprawnienia, o których mowa w pkt. 2.13.

## 6. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną

6.1. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług określają bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi, a także okoliczności faktyczne.

6.2. Z zastrzeżeniem pkt 8.4., Umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika strony Portalu PROMY24.COM, w ramach których udostępniana jest Usługa, chyba że Użytkownik złożył prawnie wiążące Zamówienie rezerwacji. W tym przypadku Umowa rozwiązuje się na zasadach ustalonych przez strony lub niniejszym Regulaminem.

6.3. Umowa „Zamówienie rezerwacji” ulega rozwiązaniu w terminie zgodnym z procedurami anulacji poszczególnych przewoźników, zarządców lub operatorów dróg, mostów, tunelów lub pociągów, których połączeń Użytkownik dokonał rezerwacji, zgodnie z ich Ogólnymi Warunkami Przewozu dostępnymi na PROMY24.COM.

6.4. Portal deklaruje, że co do zasady – z zastrzeżeniem wyjątków określonych w Ogólnych Warunkach Przewozu poszczególnych operatorów oraz w module Ważne informacje – w przypadku rezygnacji z rezerwacji zwrot świadczenia uiszczonego przez Użytkownika następuje zawsze, jeżeli zarezerwowana przeprawa nie doszła do skutku. Zwrot świadczenia uiszczonego przez Użytkownika w formie e-przelewu obsługiwanego przez operatora płatności online następuje zwrotnie na rachunek bankowy nadawcy. Zwrot świadczenia uiszczonego przez Użytkownika przy użyciu karty płatniczej następuje na rachunek bankowy karty użytej do płatności. Zwrot świadczenia uiszczonego przez Zleceniodawcę następuje w terminie 14 dni.

6.5. PROMY24.COM informuje, że wyjątki od zasady wyrażonej w pkt. 6.4. zostały przewidziane przez poszczególnych operatorów w Ogólnych Warunkach Przewozu oraz zawarte zostały w module Ważne informacje - opłaty typu NO SHOW nakładane przez operatora promowego za brak ostatecznej realizacji usługi przewozu promowego, niezależnie od przyczyn takiego stanu rzeczy.

6.6. Każdorazowo PROMY24.COM zastrzegają, że w sytuacjach, gdy rezygnacja z rezerwacji wynika z winy Użytkownika, przez którą rozumie się np. podanie błędnych danych, niestawienia się pojazdu, rezygnacji po upływie terminu bezkosztowej anulacji,

itd., należność pozostała do zwrotu może zostać pomniejszona o karę umowną w wysokości 10% należności przypadającej do zwrotu.

## 7. Odpowiedzialność

7.1. Użytkownik nie może korzystać z Usług anonimowo, gdyż właściwość Usługi wymaga podania danych osobowych, jak również obowiązek podania danych osobowych może wynikać ze sposobu korzystania z Usługi. Jednak w przypadku niedozwolonego skorzystania z Usługi, to jest skorzystania w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, PROMY24.COM ma prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. PROMY24.COM powiadomi Użytkownika o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.

7.2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez PROMY24.COM wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, PROMY24.COM może uniemożliwić dostęp do tych danych. PROMY24.COM nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych PROMY24.COM zawiadomi Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, PROMY24.COM ma prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

7.3. W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy zamieszczonych na Portalu przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

7.4. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Portalu z przyczyn niezależnych od PROMY24.COM. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od PROMY24.COM, PROMY24.COM ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Portalu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Portalu.

7.5. PROMY24.COM udostępnia na stronach Portalu łącza do stron internetowych osób trzecich. Korzystając z takich łączy, Użytkownik opuszcza strony Portalu. PROMY24.COM nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, produkty i materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia. Użytkownik, podejmując próbę uzyskania dostępu do stron internetowych osób trzecich połączonych z Portalem, czyni to na własną odpowiedzialność.

7.6. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, PROMY24.COM nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Portalem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez którąkolwiek ze stron lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią linii lub systemu. Powyższe ograniczenia odpowiedzialności nie wyłącza ani nie ograniczają praw Konsumentów i Profesjonalistów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

7.7. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Portalu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub PROMY24.COM, PROMY24.COM ma prawo zablokować dostęp do Portalu na czas określony przez PROMY24.COM. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Portalu.

7.8. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Portalu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

7.9. PROMY24.COM odpowiada za przestój promu:

- a) tylko i wyłącznie wówczas, gdy wyraźnie przyjęła taką odpowiedzialność na podstawie zapisów odrębnej umowy;
- b) w zakresie określonym w w/w odrębnej umowie.

7.10. PROMY24.COM nie odpowiada:

- a) za szkody i/lub straty spowodowane działaniem klęsk żywiołowych lub innych zdarzeń siły wyższej;
- b) za szkody i/lub straty powstałe w wyniku strajków pracowników PROMY24.COM i/lub jego kontrahentów oraz pracowników firm portowych, a także lokautów;
- c) za szkody i/lub straty powstałe w wyniku wojny, buntów, zamieszek społecznych itp.;
- d) za szkody i/lub straty spowodowane zarządzeniami lub działaniami władzy administracyjnej;
- e) za szkody i/lub straty spowodowane niedostępnością siły roboczej i/lub innych usług

niezbędnych dla funkcjonowania przedsiębiorstwa PROMY24.COM i/lub jego kontrahentów oraz pracowników firm portowych i promowych;

f) za szkody i/lub straty powstałe na skutek pożarów, eksplozji, kradzieży - z wyjątkiem sytuacji, gdy szkody te wynikają z zaniedbań PROMY24.COM;

g) za szkody i/lub straty spowodowane działaniem Użytkownika i osób, którymi się posługuje;

h) za szkody i/lub straty wynikające z właściwości i wad tkwiących w przewożonym ładunku lub/i opakowaniu;

i) za straty spowodowane nieterminowym przybyciem ładunków i przestojem środków transportu Użytkownika;

j) za stan ładunków wrażliwych na warunki atmosferyczne, składowanych na wolnym powietrzu, jeżeli PROMY24.COM nie postanowi inaczej;

k) za szkody spowodowane niewłaściwym zasztatowaniem lub zamocowaniem pojazdu Użytkownika lub ładunku na nim posadowionym;

l) za szkody, których ujawnienie wymaga specjalistycznej kontroli technicznej, a taka nie została zlecona przez Użytkownika;

m) za skutki spowodowane niedostatecznym lub błędnym wypełnieniem Zamówienia;

n) za szkody spowodowane fizycznymi, chemicznymi i biologicznymi właściwościami towaru przewożonego przez Użytkownika lub innych uczestników podróży promowej.

#### 7.11. Odpowiedzialność

PROMY24.COM obejmuje roszczenia objęte bezpośrednim i normalnym związkiem przyczynowo-skutkowym.

7.12. Wysokość odszkodowania za szkodę, za którą zgodnie z niniejszym Regulaminem odpowiedzialność ponosi PROMY24.COM w odniesieniu do każdego pojedynczego zdarzenia nie może być wyższa niż: (1) wysokość odszkodowania za szkodę, za którą odpowiedzialność ponosi PROMY24.COM, nie może przekraczać zwykłej wartości uszkodzonych ładunków Użytkownika - w przypadku, gdy odszkodowanie dotyczy części przesyłki, odszkodowanie nie może przekroczyć zwykłej wartości części przesyłki w proporcji do zwykłej wartości całej przesyłki; (2) wysokość odszkodowania za szkodę, za którą odpowiedzialność ponosi PROMY24.COM, nie może przekraczać uzasadnionych kosztów napraw; (3) w każdym innym przypadku wysokość odszkodowania za szkodę, za którą odpowiedzialność ponosi PROMY24.COM, nie może przekraczać kwoty 2.500,00 USD. Ograniczenia odpowiedzialności określone w niniejszym punkcie nie mają zastosowania wobec Konsumentów i Profesjonalistów w zakresie, w jakim byłoby to sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

7.13. W przypadku straty czy uszkodzenia towarów powstałe w wyniku realizacji kontraktu na przewóz, ograniczenia odpowiedzialności oraz środki obrony przysługujące przewoźnikowi w ramach tegoż kontraktu na przewóz mają zastosowanie również w stosunku do PROMY24.COM.

7.14. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie statku, opóźnienie dostawy towarów przewożonych przez Użytkownika lub opóźnienie dostępności promów. PROMY24.COM nie ponosi odpowiedzialności również za konsekwencje powyższych opóźnień w postaci utraty dochodów, utraty zysków czy utratę kontraktów, koszty najmu ludzi, koszty inspekcji, ani też za jakąkolwiek pośrednią czy wtórną stratę bądź szkodę jakiegokolwiek rodzaju.

7.15 Jeżeli obowiązujące przepisy prawa przewidują inne ograniczenie odpowiedzialności PROMY24.COM, wybór zastosowanego ograniczenia należy do PROMY24.COM.

## 8. Reklamacje

8.1. Użytkownicy mają prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących Umów.

8.2. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług przez PROMY24.COM, w tym zawarcia i wykonania Umowy należy składać:

a. pisemnie na adres: Przedsiębiorstwo Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna, ul. Kołobrzeska 28; 80-394 Gdańsk lub

b. drogą mailową na adres: [bok@promy24.com](mailto:bok@promy24.com).

8.3. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać następujące dane: imię i nazwisko Użytkownika, numer rezerwacji lub numer faktury (jeżeli Umowa została zawarta), opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

8.4. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się z decyzjami PROMY24.COM co do odmowy zaspokojenia roszczenia lub wysokości świadczenia albo odszkodowania, bądź chciałby złożyć skargę lub zażalenie związane z zawarciem Umowy lub jej wykonaniem, może on wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, skierowanym do Zarządu Przedsiębiorstwa Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna.

8.5. Wnioski, skargi lub zażalenia, o których mowa w ust. 8.3 -4. powyżej zostaną rozpatrzone w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty wpływu do Portalu. Portal podejmie działania mające na celu wyjaśnienie sprawy lub usunięcie problemu. O rezultacie rozpatrzenia wniosku Portal poinformuje Użytkownika pisemnie, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu reklamacyjnym lub we wniosku o rezerwację.

8.6. Konsument i Profesjonalista są uprawnieni do skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń są dostępne na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/>. Ponadto zasady dostępu do procedur pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów oraz Wojewódzkich Inspektorów Inspekcji Handlowej. Skorzystanie z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń jest dobrowolne i może mieć miejsce tylko w przypadku, gdy obie strony wyrażą na to zgodę.

## 9. Odstąpienie od umowy o świadczenie Usług drogą elektroniczną

9.1. Użytkownik będący Konsumentem lub Profesjonalistą może w terminie 14 dni od zawarcia Umowy odstąpić od niej bez podawania przyczyny, z uwzględnieniem postanowień wskazanych w treści Pouczenia o prawie odstąpieniu od Umowy stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

9.2. Odstąpienie od Umowy w przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, może nastąpić przed przystąpieniem przez operatora do wykonania Usługi, poprzez złożenie Przedsiębiorstwu Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Regulaminu. Skorzystanie z wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 2 do Regulaminu nie jest konieczne, jednakże umożliwia zachowanie warunków formalnych. Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy może nastąpić pisemnie poprzez przesłanie pisma listem na adres: Przedsiębiorstwo Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna, ul. Kołobrzeska 28; 80-394 Gdańsk lub drogą mailową na adres: [bok@promy24.com](mailto:bok@promy24.com).

9.3. Prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku, o którym mowa w pkt 9.1., nie przysługuje, jeżeli Usługa została w pełni wykonana za wyraźną zgodą Użytkownika.

9.4. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy na zasadach określonych w pkt 9.1. przed przystąpieniem przez operatora do wykonania Usługi, Użytkownik otrzyma zwrot wpłaconej kwoty w całości.

9.5. W przypadku odstąpienia przez Użytkownika od Umowy na zasadach określonych w pkt 9.1. po przystąpieniu przez operatora do wykonania Usługi za zgodą Użytkownika, Użytkownik otrzyma zwrot wpłaconej kwoty w części - proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia. Zwrot świadczenia uiszczony przez Użytkownika w formie przelewu tradycyjnego i e-przelewu obsługiwanego przez operatora płatności online

następuje zwrotnie na rachunek bankowy nadawcy. Zwrot świadczenia uiszczonego przez Użytkownika przy użyciu karty płatniczej następuje na rachunek bankowy karty użytej do płatności.

9.6. Zwrot kwot wpłaconych przez Użytkownika na zasadach określonych w pkt 9.4. i 9.5. nastąpi w terminie 14 dni od złożenia oświadczenia konstytuującego prawo do otrzymania zwrotu przez Użytkownika.

## 10. Postanowienia końcowe

10.1. Umowa jest zawierana w języku polskim lub angielskim. Język polski i/lub angielski jest stosowany w relacjach z Użytkownikiem przez cały czas trwania zawartej Umowy.

10.2. Umowa jest zawarta zgodnie z obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa, które mają zastosowanie do relacji pomiędzy PROMY24.COM a Użytkownikiem przed zawarciem Umowy, do jej zawarcia, jak również do jej wykonywania. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Ustawy o prawach konsumenta oraz innych obowiązujących aktów prawnych.

10.3. PROMY24.COM zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu wyłącznie z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku: zmiany obowiązujących przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu; zmiany sposobu świadczenia Usług, wynikającej z przyczyn technicznych lub technologicznych; zmiany zakresu lub charakteru świadczonych Usług. O każdej zmianie Regulaminu PROMY24.COM poinformuje poprzez komunikat na stronie Portalu. Użytkownik, który nie akceptuje zmian Regulaminu, ma prawo rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną.

10.4. Przedsiębiorstwo Przewozu Towarów PKS Gdańsk-Oliwa Spółka Akcyjna przetwarza dane osobowe podane przez Użytkowników zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zgodnie z Polityką Prywatności udostępnioną na stronie internetowej: <https://pks-sa.com/polityka-prywatnosci/>.

10.5. W sprawach spornych właściwym sądem do ich rozpatrzenia będzie Sąd powszechny znajdujący się na terenie objętym zakresem Sądu Apelacyjnego w Gdańsku w oparciu o polskie przepisy prawa. W sprawach spornych z udziałem Konsumentów właściwość Sądu regulowana jest obowiązującymi przepisami prawa.

Załączniki:

- [Załącznik nr 1 do Regulaminu Promy24.com -  
Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy.docx](#)
- [Załącznik nr 2 do Regulaminu Promy24.com -  
Wzór formularza odstąpienia od umowy.docx](#)