

**Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora SIREMAR****1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji na przeprawę promową, należy podać następujące informacje:

- 1.1 trasę rejsu
- 1.2 termin oraz godziny rejsów
- 1.3 imię i nazwisko wszystkich pasażerów
- 1.4 daty urodzenia i miejsce urodzenia wszystkich pasażerów
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)

**2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem 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 nieokreślone sytuacje losowe związane z samym rejsem.
- 2.2 Obowiązkiem Agenta jest poinformowanie 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 czy inne linie, itp.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu, dojazdu, autostrady, itp.
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

**3 ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)**

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu w punkcie „check-in” w odpowiednim terminie. Przed podróżą radzimy, aby zapoznać się z dojazdem do odpowiedniego terminala promowego. Należy pamiętać, aby wyjechać na prom zawsze wcześniej i mieć na uwadze utrudnienia mogące spotkać nas na drodze dojazdowej do portu: korki, roboty drogowe, itp. Należy pamiętać o zabraniu dokumentu tożsamości lub paszportu oraz biletu, który uprawnia do odprawy.
- 3.2 Po przyjeździe do terminala kieruj się znakami do przewoźnika promowego, na który masz zakupiony bilet. Na drogach dojazdowych kieruj się piktogramami pokazującymi jak dojechać do odpowiedniej dla siebie odprawy (piesi, samochody osobowe, autokary, cargo).
- 3.3 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania terminu odprawy przez pasażerów.
  - 3.3.1 Pasażerowie piesi odprawiani są zazwyczaj z budynku terminala lub innego miejsca wskazanego przez obsługę. Przed wejściem na prom należy zgłosić się do oprawy pasażersko-biletowej, gdzie na podstawie okazanego biletu i dokumentu tożsamości/paszportu otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu.
  - 3.3.2 Pasażerowie zmotoryzowani podróżujący samochodem kierują się do odprawy pasażersko-biletowej za wskazanymi znakami w porcie do punktu odpraw „check-in” zgodnie z klasyfikacją danego pojazdu (osobowy, kamper, autobus). Przy odprawie należy okazać dokument tożsamości lub paszport każdego pasażera oraz bilet na prom, na którego podstawie otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejsem, najpóźniej 90 min przed odplynięciem promu. Na krótkiej trasie do/z Messyny należy się wstawić do 1 godz. przed rejsem, najpóźniej do 40 minut.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz wydrukowany bilet. W przypadku braku wymaganych dokumentów Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na porcie powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny rejs z własnych środków.
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługują zwrot należności za niewykorzystany bilet
- 3.9 Operacje wsiadania i wysiadania na prom należy wykonywać zgodnie z kolejnością i kryteriami ustalonymi przez dowództwo na pokładzie. Wjazd na pokład dla pojazdów jest uzależniony od podróży wraz z potrzebami statku i wszelkimi innymi wymaganiami związanymi z żeglownością statku i bezpieczeństwem wszystkich znajdujących się na statku osób i towaru. Wszystko to odbywa się według niekwestionowanej dyskrekcji Dowództwa, zgodnie z odpowiednimi przepisami, nawet w przypadku, gdy pasażer zakupił bilet na określony rejs. Należy stosować się do wszystkich zaleceń stosowanych przez załogę określonego statku, zapoznać się z warunkami bezpieczeństwa na promie zaraz po jego wejściu.

**4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY,**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie, inne).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych. Mogą być zmienne w ciągu roku.
- 4.4 Ceny dla grup są na zapytanie.
- 4.5 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi nie podlegają anulacji, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji, chyba że oferta stanowi inaczej.
- 4.6 Oferty specjalne i zniżki mogą podlegać kumulacji tylko w zgodności z warunkami Armatora. Zniżki nie dotyczą opłat portowych, paliwowych i innych podatków lokalnych. Zniżki nie są dostępne przy zakupie biletów w porcie.
- 4.7 UWAGA!!! PETPOLONIA KALKULUJE na www.promy.pl NAJNIŻSZĄ CENĘ DOSTĘPNĄ W SYSTEMIE ARMATORA, w przypadku chęci zakupu biletu Standard należy informację zamieścić w „uwagach” do rezerwacji.
- 4.8 UWAGA!!! PETPOLONIA DO KAŻDEJ REZERWACJI POBIERA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 10 EURO. Opłata w przypadku anulacji biletu nie podlega zwrotowi.

**5 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH**

- 5.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, inne zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów i ładunku.
- 5.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw na rynkach światowych, itp.
- 5.3 W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.
- 5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu 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.
- 5.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.
- 5.6 Jeśli wyjazd statku jest uniemożliwiony z powodu przyczyn niezależnych od Armatora, bilet zostaje anulowany a jego koszt będzie zwrócony zgodnie z art. 402 Kodeksu morskiego). Bez uszczerbku dla istniejącego połączenia między różnymi przepisami ruchu drogowego wykonywanymi przez Armatora, stosuje się art. 403, 404, 405 i 406 kodeksu morskiego.

**6 RODZAJE BILETÓW**

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 15 pasażerów z autokarem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy.
- 6.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator 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. Biletu dla pojazdów dostawczych można zakupić jedynie w określonym porcie wypłynięcia.
- 6.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejssem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line na www.promy.pl
- 6.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

- 7 **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.

**8 ZNIŻKI**

- 8.1 Zniżki przydzielane są jedynie przy zakupie biletów dla osób pieszych bezpośrednio na terminalu promowym.

**9 DZIECI I MŁODZIEŻ**

- 9.1 Dzieci do lat 12 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

**10. ZWIERZĘTA DOMOWE**

- 10.1 Zwierzęta domowe przewożone są zgodnie z cennikiem Armatora wyłącznie na odpowiedzialność Klienta. Psy muszą być trzymane na smyczy i mieć kaganiec, podczas gdy inne małe zwierzęta muszą być umieszczone w klatce lub koszyku, aby pasażer mógł się nimi zająć. Pasażerowie ze zwierzętami muszą pozostać w specjalnie zarezerwowanych obszarach na statku lub zakwaterować zwierzęta w budach na pokładzie, jeśli tylko jednostka pływająca jest tak wyposażona. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, kabiny, itp. Wyjątek stanowią psy przewodnicy dla osób niedowidzących. Niestosowanie się do zaleceń przez kapitana pokładowego grozi karą grzywny.
- 10.2 Na połączeniach przez Cieśninę Mesyńską pies przebywa w samochodzie, na wyłączną odpowiedzialność Klienta.
- 10.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 10.4 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.).

**11 BAGAŻ**

- 11.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż podręczny 20 kg (w przypadku dzieci – 10 kg) na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne. W przypadku większej ilości może naliczyć opłatę za nadbagaż płatną w porcie.
- 11.2 Pasażerowie zmotoryzowani mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 11.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach
- 11.4 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 11.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 11.6 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

- 12 **CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia typu CAMPING NA POKŁADZIE.

**13 DOPLATY W KABINACH**

- 13.1 Armator na każdym promie na inny rodzaj świadczeń kabinowych. Promy z Salerno posiadają kabiny z pełnym węzłem sanitarnym o różnym standardzie z oknem lub bez okna.
- 13.2 Na trasach pomiędzy Cieśniną Mesyńską, Klient podróżuje na pokładzie promu – prom nie dysponuje opcją kabin!

**14 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**

- 14.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 14.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 14.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu/dowodu osobistego.

**15 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**

- 15.1 Linie promowe Siremar oferują bilety w różnych opcjach na połączeniach pomiędzy Cieśniną Mesyńską: bilet w 1 stronę, bilet 1-dniowy, bilet 30-dniowy, bilet 90-dniowy. Na rejs określa się dzień wypłynięcia – godzina rejsu jest uzależniona od godziny wstąpienia się do odprawy, częstotliwość 24h/dobę. Bilet ważny jest na wyjazd na określony dzień, data powrotu w zależności od zakupionej opcji biletu w dwie strony.
- 15.2 Zakupione bilety na rejsy na pozostałych trasach są określone na konkretny dzień i godzinę. W przypadku zmiany obowiązują opłaty.

**16 WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 16.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.  
16.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w Banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.pekao.com.pl tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

**17 ANULACJE I ZMIANY**

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 18:00. W soboty i niedziele nie realizujemy zmian ani anulacji.

- 17.1 Warunki anulacji biletów tylko w dni robocze od poniedziałku do piątku, w weekendy anulacje nie są realizowane:  
17.2.1 anulacja biletu do 1 dnia przed datą wypłynięcia 10% potrącenia z jego wartości.  
17.2.2 anulacja biletu w dniu wypłynięcia do 4 godzin przed rejsem 25% potrącenia z wartości biletu  
17.2.3 anulacja poniżej 4 godzin jest traktowana jako nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia.  
17.2.4 w przypadku anulacji biletu w PETPOLONIA opłata manipulacyjna pobierana podczas rezerwacji nie jest zwracana!
- 17.2 Każdorazowa zmiana w bilecie pociąga za sobą opłatę manipulacyjną w wysokości 35,00 EURO. Jeśli po zmianie cena biletu jest wyższa należy dokonać dodatkowej dopłaty, jeśli cena jest niższa nie dokonuje się zwrotów różnicy w cenie tylko pobiera opłatę manipulacyjną za zmianę.
- 17.3 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 17.4 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 17.5 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 oraz za bilet wykupiony w ofercie dwustronnej.
- 17.6 Armator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia anulacji zakupionego biletu po ogłoszeniu przez MSZ informacji gdzie odradza się podróżowanie do krajów zagrożonych akcją zbrojną czy atakami terrorystycznymi. W takich przypadkach Armator sam podejmuje decyzję czy dokona zwrotu Klientowi za bilet czy zezwoli jedynie na zmianę biletu na inny termin, czy inną trasę ze swojej oferty.

**18 USŁUGI MEDYCZNE**

- 18.1 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. W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 18.2 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 medykamentów. Pasażer podejmuje rejs na własne ryzyko.
- 18.3 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesięcy powinny posiadać ze sobą zaświadczenie lekarza prowadzącego o możliwości odbycia rejsu. Armator ma prawo odmówić wejścia na pokład jeśli stan kobiety budzi wątpliwości co do bezpieczeństwa kobiety i jej dziecka.
- 18.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

**19 UBEZPIECZENIE**

- 19.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 19.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII na określonych warunkach danego ubezpieczyciela.
- 19.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub jego zachowanie może powodować zagrożenie dla innych pasażerów. Decyzję podejmuje Kapitan pokładowy na miejscu wystawiając odpowiednią notatkę.
- 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się na jednostce pływającej znajduje się na korytarzu każdego promu, w kabinach, recepcji oraz innych wyznaczonych miejscach. Na każdym promie w określonych miejscach na ekranach wyświetlana jest procedura postępowania w stanie zagrożenia i alarmu. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
- 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 19.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład. Przy wjeździe i zjeździe z promu prosi się o zachowanie ostrożności i podporządkowanie obsłudze danego pokładu i postępowanie z jego wytycznymi.

**20 SKARGI I ZAŻALENIA:**

- 20.1 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).
- 20.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

**21 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

- 21.1 Dane osobowe są chronione i przetwarzane zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jej brak uniemożliwia dokonywania zakupów za pośrednictwem promy.pl. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownikowi i Pasażerowi przysługuje prawo do:  
1. wglądu i możliwości poprawienia bądź zmiany danych osobowych a także uzyskania informacji o zakresie przetwarzania danych.  
2. wycofania zgody w każdej chwili bez podawania przyczyny i może dotyczyć częściowych lub wszystkich celów przetwarzania. Wycofanie zgody do wszystkich celów przetwarzania spowoduje usunięcie konta Użytkownika. W systemie pozostaną jedynie informacje archiwalne o zawartych transakcjach, których przechowywanie związane jest w związku z obowiązującymi przepisami prawa. Mamy prawo poinformować Użytkownika i Pasażera o podjętych przez nas działaniach nie później niż w ciągu miesiąca od otrzymania prośby pisemnej na adres info@petpolonia.pl