

## Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora JADROLINIJA

### 1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydzialnym 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 wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)
- 1.7 numer telefonu kontaktowego pasażera

### 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 nie określone sytuacje losowe związane z samym rejsiem.
- 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 otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejsiem, najpóźniej 40 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, cargo). 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 rejsiem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu. W sezonie letnim odprawa zaczyna się nawet na 3 godz. przed rejsiem dlatego pasażerowie powinni stawić się do odprawy odpowiednio wcześniej.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. 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 wraz z wydaną zieloną kartą (green card). Na pojeździe 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, a PETPOLONIA od Klienta 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 przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

### 4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przyplnięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia w zarezerwowanym standardzie oraz opłaty portowe. Opłaty portowe są płatne przed wypłynięciem przy wykupieniu biletu. Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą dostępną ofertę cenową na dany rejs.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.6 Ceny na prom są płynne w zależności od obłożenia promu, cena rośnie im bliżej rejsu, im więcej sprzedanych biletów na dany termin.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.

### 5 ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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 np.: złe warunki pogodowe, strajki, awarie, niebezpieczeństwo terrorystyczne, itp.
- 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, itp.

- 5.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym 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.

## 6 RODZAJE BILETÓW

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, dla podróżujących samochodem osobowym, kempingowym lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, pojazdy zarejestrowane do max. 9 osób, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne. Zezwala się na przewóz lekkiej przyczepy do 750 kg.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 15 pasażerów pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Armator wymaga listy uczestników obejmujących: imię, nazwisko, datę urodzenia, w przypadku rezerwacji kabin podział na kabiny przy każdej osobie, lista na min 12 dni przed rejsem.
- 6.3 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 6.4 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim
- 6.5 Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydanego w biurze podróży u Agenta.
- 6.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIE lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania
- 6.7 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 kredytyje takich biletów.
- 6.8 Armator oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany) Ceny na prom są płynne w zależności od obłożenia promu, cena rośnie im bliżej rejsu, im więcej sprzedanych biletów na dany termin.

## 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 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZMIENIĆ!

- 8.1 OFERTA SUPER CENA oferta dostępna w limitowanej ilości. Oferta dostępna jest w systemie Armatora. Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom, można dokonywać w nich zmiany za opłatą zgodnie z warunkami.

## 9 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 9.1 Dzieci poniżej 1 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń z rodzicem, Muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza opłatę zgodnie z cennikiem.
- 9.2 Dzieci w wieku od 1 do 3 lat podróżują bez opłaty ale tylko na pokładzie za świadczenie na promie nie przysługuje 100% rabat, Armator może naliczyć jedynie zniżki w zależności od trasy i dostępności miejsc na określonym promie.
- 9.3 Dzieci w wieku 4-12 lat w zależności od trasy i promu system może naliczyć zniżki – informacja w czasie rezerwacji.
- 9.4 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 9.5 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

## 10 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 10.1 Armator zezwala na przewóz zwierząt domowych jedynie na promach zwykłych / promy expressowe nie zabierają zwierząt!!! Pies/kot musi być przewożony według zaleceń kraju wypłynięcia i przylpłynięcia, dla kotów wymagana klatka. Psy muszą być stale na smyczy i w kagańcu. Na promach są wydzielone miejsca gdzie można poruszać się ze zwierzętami. Zwierzęta nie mogą przebywać w miejscach ogólnodostępnych, barach, kawiarniach, nie mogą być również wprowadzane do kabin, które nie są przystosowane do tego celu. Właściciel jest osobiście odpowiedzialny za swojego pupila, ma zapewnić zwierzęciu wszystko co niezbędne do przetrwania rejsu na własny koszt. Wszelkie szkody wyrządzone przez zwierze pokrywa właściciel. Wszystkie wymagane dokumenty dla zwierzęcia zabezpiecza właściciel, który ma obowiązek zapoznać się z warunkami transportu zwierząt do kraju tranzytowego i docelowego. W przypadku nie dotrzymania warunków Klient nie ma prawa starać się o zwrot za niewykorzystany bilet, jeśli zwierzę nie zostanie wpuszczone na prom.

## 11 BAGAŻ

- 11.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 11.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany i zamknięty.
- 11.3 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
- 11.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 11.5 Armator zezwala na przewóz bagażu w samochodzie do 100 kg. Osoby piesze i przebywające na pokładzie nie mogą mieć bagażu cięższego niż 20 kg. W przypadku bagażu o większych gabarytach ma prawo pobrać dodatkową opłatę przy odprawie.

## 12 DOPLATY W KABINACH

- 12.1 Armator daje możliwość wykupienia całych kabin lub pojedynczych miejsc w kabinach z podziałem na pięć w zależności od dostępności kabin na określonym promie.
- 12.2 W przypadku grupy Armator sprzedaje całe kabiny 2,3,4 -osobowe, nie sprzedaje pojedynczych łóżek w kabinach.

## 13 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 13.1 Walutą obowiązującą na promach jest Kuna, Euro
- 13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

## 14 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 14.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN bilet w dwie strony musi być zadatowany / zmiany odpłatnie zgodnie z warunkami zmiany.

**15 WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 15.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wartości biletu wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl) lub [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaży. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 15.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy min 60 dni, bilet na prom może być zaliczkowany. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotych. Dopłata do całości biletu będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.

**16 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](mailto:info@promy.pl) lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:00 – 17:00

**16.1 Warunki anulacji wykupionych biletów w taryfie STANDARD:**

- 16.1.1 Od dnia zakupu biletu do 22 dni przed rejsem 10% potrącenia z wartości biletu.
- 16.1.2 Od 21 dni do 8 dni przed wypłynięciem 20% potrącenia z wartości biletu.  
Od 7 do 1 dnia przed wypłynięciem 30% potrącenia z wartości biletu.
- 16.1.3 Poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia

**16.2 Warunki anulacji biletów grupowych:**

- 16.2.1 anulacja do dnia zaliczkowania do 45 dni przed rejsem 10% potrącenia z wartości biletu.
- 16.2.2 anulacja na 44 -7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu.
- 16.2.3 anulacja poniżej 6 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia

16.3 Wszystkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji ani zwrotom, można jedynie dokonywać w nich zmian za opłatą.

16.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji indywidualnej powoduje naliczenie kosztu 35 Euro. W przypadku zmiany ceny obowiązuje dodatkowo dopłata do aktualnej ceny biletu. Zmiana danych pasażerów lub pojazdu również traktowana jest jako zmiana płatna. Dozwolona jest tylko 1 zmiana terminu w bilecie. W przypadku następnej należy zakupić nowy bilet!

W przypadku zmiany w rezerwacji grupowej potwierdzonej zaliczką i chęci zmiany do 45 dni przed rejsem nalicza się koszt 35 Euro za zmianę. W przypadku zmiany poniżej 44 dni do wypłynięcia Armator obciąża zmianę kosztem 50 Euro plus dopłaty do różnicy cenowej na zmieniany termin/ zmianę świadczeń i inne. W przypadku zmiany w ilości pasażerów więcej niż 5 może naliczyć koszty za anulację!

Nie ma możliwości dokonywać zmiany poniżej 2 dni przed wypłynięciem w biletach indywidualnych i poniżej 6 dni w biletach grupowych!

16.5 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.

16.6 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa 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 specjalnej.

16.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.

16.8 Nie ma możliwości anulować rejsu powrotnego jeśli pierwsza część podróży została wykorzystana, Armator dopuszcza jedynie możliwość dokonania zmiany za opłatą.

**17 USŁUGI MEDYCZNE**

17.1 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.

17.2 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 leków.

17.3 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.

17.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

**18 UBEZPIECZENIE**

18.1 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.

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 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, odmówić wypłaty odszkodowania.

18.6 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.

**19 SKARGI I ZAŻALENIA:**

19.1 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).

19.2 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.

19.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

**20 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

20.1 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](mailto:info@petpolonia.pl)