

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora BALEARIA – EUROLINES MARITIMES S.A.

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydialnym 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 dokumentu tożsamości

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 rejssem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów jest poinformowanie Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonowych 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, dojazdy, 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 rejssem, najpóźniej 45 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 rejssem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu. W sezonie letnim odprawa zaczyna się nawet na 3 godz. przed rejssem dlatego pasażerowie powinni stawić się do odprawy 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. 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, 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 przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet

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, awaria promu, inne).
- 4.2 Cena biletu składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (uwaga opłaty portowe mogą się zmieniać i ich wysokość może się nie zgadzać z wysokością opłaty portowej podanej w cenniku), nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 W przypadku niezgodności wykupionych wcześniej świadczeń z faktycznymi, czyli np. przyjazd innym większym samochodem niż opłacony. Dopłaty pobiera Armator w porcie. Jeśli dopłata nie zostanie pobrana Armator będzie domagał się dopłaty od biura Petpolonia, a zgodnie z niniejszymi warunkami dopłata będzie egzekwowana od Klienta bezpośrednio lub przez Biuro Podróży w którym wykupiono bilet.
- 4.4 **Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.**
- 4.5 **PETPOLONIA prowadzi sprzedaż biletów wyłącznie w ofercie specjalnej MINI. Taryfa jest dostępna na wszystkie rejsy we wszystkich sezonach, aż do wyczerpania miejsc na promie.**
- 4.6 Oferty specjalne są w limitowanej ilości.
- 4.7 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.

- 4.8 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za pojazd do 7 m dł. + opłata za każdy dodatkowy metr długości. Dodatkowo płatna opłata paliwowa i portowa według stawek Armatora. Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Maksymalna wysokość pojazdu to 4 m wys. maksymalna szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie dopłaty procentowe. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Balearia zezwala na transport towarów niebezpiecznych, łatwopalnych, chemicznych, wybuchowych, itp. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru oraz dopełnić wszystkich dokumentów wymaganych przez Armatora.
- 4.9 Ceny dla grup na zapytanie.
- 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.
- 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, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 pasażerów pełnopłatnych podróżujących 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 przesłania listy uczestników w terminie do 31 dni przed rejsem. Lista powinna zawierać dane każdego pasażera i kierowców: imię, nazwisko oraz data urodzenia, numer autokaru (na trasach do Maroka również numer dokumentu tożsamości/ paszport).
- 6.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo, nawet te które są do 3,5 tony ale ich przeznaczenie służy do transportu towaru.
- PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWE WJAZDU NA PROM**
- 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 kredytyje takich biletów.
- 6.5 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.7 Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydane w biurze podróży u Agenta.
- 6.8 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania
- 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. W przypadku zakupu biletów w 2 strony przy odprawie na pierwszym kierunku, otrzymają Państwo karty pokładowe na rejs powrotny, w przypadku ich zagubienia należy zakupić nowy bilet na prom (duplikatów kart pokładowych nie wydaje się).
- 8 ZNIŻKI ARMATORA BALEARIA**
- 8.1 Dzieci w wieku od 0-11 m-sc. podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
- 8.2 Dzieci w wieku od 1 do 13 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia.
- 8.3 W przypadku biletu grupowego każda 21 osoba (20+1) podróżuje bezpłatnie otrzymując te same świadczenia co większość grupy.
- 9 OFERTY SPECJALNE W TARYFACH MINI – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!**
- 9.1 OFERTA MINI – najtańsza oferta dostępna na rejsy w limitowanych ilościach. Bilet w tej ofercie nie podlega anulacji zmiany możliwe za opłatą zgodnie z warunkami.
- 9.2 OFERTA REDUCIDA / REDUCED – oferta dostępna na każdy rejs. Bilet w ofercie nie podlega anulacji, Armator dopuszcza dokonywanie zmian za dopłatą do aktualnej stawki cenowej, nie pobiera opłat za zmianę. Zmiany możliwe na 24 godz. przed rejsem.
- 9.3 OFERTA COMPLETA / FULL – oferta dostępna na każdy rejs. Bilet w ofercie podlega zmianom za dopłatą do aktualnej stawki cenowej, nie pobiera się dodatkowych opłat za zmianę. Zmiany możliwe na 24 godz. przed rejsem. Możliwa anulacja biletu do 8 dni przed rejsem.
- 10 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 10.1 Dzieci w wieku od 0-11 m-sc. podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji.
- 10.2 Dzieci w wieku od 1 do 13 lat mają prawo do zniżki 50%.
- 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 10.4 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przestać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów potwierdzoną notarialnie.
- 10.5 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.
- 11 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Każde zwierzę ma wyznaczoną dla siebie klatkę. Nie można zabierać zwierząt do ogólnodostępnych miejsc jak: kabiny, pokłady zamknięte, restauracja, kawiarnia, itp., Każde zejście na pokład samochodowy musi być uzgodniony z załogą promu (ustalenia na recepcji).
- 11.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 11.3 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.).

12 BAGAŻ

- 12.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą багаż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne. Armator zezwala na багаż do 25 kg na osobę.
- 12.2 Pasażerowie zmotoryzowani mogą pozostawić swój багаż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 12.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach
- 12.4 Każdy багаż musi być czytelnie opisany.
- 12.5 Багаż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 12.6 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego багаżu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.

13 CAMPING NA POKŁADZIE

- 13.1 Linia Balearia nie prowadzi sprzedaży campingu na pokładzie.

14 DOPŁATY W KABINACH

- 14.1 Armator podaje ceny za całą kabinę.
- 14.2 System doboru miejsc:
SIRENE – pokład,
BUTACA NEPTUNO – fotel lotniczy,
CAMAROTE – kabina. Armator dysponuje kabinami 2-4 osobowymi bez okna lub z oknem z łazienką.

15 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

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

16 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 16.1 PETPOLONIA nie oferuje i nie rezerwuje biletów z nieokreśloną datą powrotu OPEN. Bilet w dwie strony musi być datowany.

17 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 17.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 17.2 Płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wartości biletu wg kursu waluty na dzień wykupienia biletu. Kurs publikowany jest na stronie www.promy.pl lub www.pekao.com.pl tabela sprzedaż. Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 17.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy, bilet na prom może być zaliczkowany. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotówkach. Dopłata do całości biletu będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.

18 ANULACJE I ZMIANY

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 10:00 – 18:00.

	MINI	REDUCIDA / REDUCED	COMPLETA / FULL
Oplaty pobierane za zmianę w 1 stronę	Minimum 45* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu Na zapytanie!	Dopłata do różnicy w cenie biletu, jeśli bilet po zmianie jest tańszy zwrotów nie dokonuje się	Dopłata do różnicy w cenie biletu, jeśli bilet po zmianie jest tańszy zwrotów nie dokonuje się
Koszty anulacji w zależności od dnia zgłoszenia: Od dnia wykupienia do 10 dni przed rejsem potrącenie	100%	100%	0%
Od 9 dni do wypłynięcia lub NO SHOW potrącenie	100%	100%	100%

*UWAGA DO KAŻDEJ ZMIANY PETPOLONIA POBIERA 25 EURO OPLATY MANIPULACYJNEJ (UJĘTO W KOSZTACH TABELI).

- 18.2 W przypadku zmiany biletu CARGO naliczana jest opłata 20 euro.
Koszty anulacji biletu cargo zgłoszonego do 24 godzin przed rejsem - 50 euro.
- 18.3 W przypadku biletów GRUPOWYCH cena na przeprawę kalkulowana jest indywidualnie na zapytanie. Jeśli Klient jest zainteresowany przeprawą, aby zarezerwować miejsce dla grupy musi wpłacić 25% z wartości całego biletu tytułem blokady miejsca dla grupy w danej cenie (kwota ta jest bezwrotna) do 2 dni od otrzymania propozycji cenowej. Na 35 dni przed rejsem następuje rozliczenie grupy i wpłata pozostałej kwoty za cały bilet. Do 35 dni przed rejsem należy dostarczyć pełną listę uczestników. Jeśli grupa się zwiększa należy dopłacić do ilości osób jeśli grupa się zmniejsza obowiązują warunki anulacji od każdej osoby – grupa nie może być mniejsza po redukcji niż 20 osób!!!

- 18.4 Koszty anulacji przepraw GRUPOWYCH:
Po dokonaniu wpłaty bezzwrotnej tytułem rezerwacji grupy 25% naliczane są koszty za anulację biletu:
- do 35 dni przed rejsem 25% potrącenia z wartości biletu
- od 34 dni do wypłynięcia lub NO SHOW - 100% potrącenia
- 18.5 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.
- 18.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 19 USŁUGI MEDYCZNE**
- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.
- 20 UBEZPIECZENIE**
- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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.
- 20.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitäna 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.
- 20.6 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.
- 21 SKARGI I ZAŻALENIA:**
- 21.1 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).
- 21.2 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.
- 21.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.
- 22 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**
- 22.1 Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.