

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

### **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 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, 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 rejsiem, 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, 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 wcześniej.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. 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 np. (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](http://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](http://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 przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie).
- 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).
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Armator sprzedaje bilety w różnych cenach w zależności od terminu wypłynięcia i powrotu. PETPOLONIA podaje zawsze najniższą ofertę cenową jaka jest dostępna na dany rejs, cena może się jednak zmienić do momentu przesłania biletu od PETPOLONIA.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi inaczej. Armator zastrzega sobie także możliwość modyfikacji i limitowania zniżek na każdy rejs.
- 4.6 Ceny grupowe na zapytanie w biurze PETPOLONII.

### **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 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 - 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 11 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. Lista uczestników wymagana na min 2 tygodnie przed rejsem, w przypadku wykupienia kabin na liście pasażerskiej należy dokonać podziału do określonego standardu kabiny.
- 6.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy na handel 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.
- 6.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 6.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.7 Armator FINNLINES oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany). Zniżki nie łączą się z ofertami specjalnymi, kalkulowana jest zawsze najniższa cena.
- 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 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 8.1 Dzieci poniżej 6 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji.
- 8.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 8.3 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób. Taryfy Junior / dziecko podane w tabelach odnoszą się do cen juniorów (w wieku 13-17) i dzieci (w wieku 6-12 lat) podróżujących w tej samej kabinie co ich rodzice lub opiekunowie.
- 8.4 Osoba podróżująca z dzieckiem do lat 6 musi zawsze zarezerwować osobną kabinę. Junior podróżujący samotnie musi zapłacić pełną opłatę za przejazd dla osoby dorosłej. Dzieci poniżej 14 roku życia nie mogą podróżować samotnie. Młodzież 14-17 roku życia podróżujące samotnie potrzebują pisemnej zgody przez rodzica lub opiekuna prawnego.
- 9 ZNIŻKI FINNLINES**
- 9.1 Przy wykupieniu biletu od razu w 2 strony Armator przydziela rabat 20% na rejs powrotny.
- 10 OFERTY SPECJALNE FINNLINES**
- 10.1 **SUPER CENA** jest to oferta limitowana i ważna na wybrane rejsy w określonym przez Armatora czasie. Gwarantuje niską cenę za rejs z kabiną. Bilet musi być opłacony w momencie dokonywania rezerwacji. Bilet nie podlega anulacji ani zwrotom, nie ma możliwości dokonywania w nich zmian.
- 11. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Aby podróżować z psem/kotem należy wykupić kabinę przeznaczoną do tego celu. W kabinie mogą przebywać max 2 zwierzęta. Osoba podróżująca ze zwierzęciem musi zarezerwować całą kabinę.
- 11.2 Zwierzęta w trakcie trwania rejsu muszą przebywać w kabinie pasażera, na promach jest ograniczona ilość kabin dla pasażerów ze zwierzętami są to kabiny specjalistyczne przeznaczone do celu przewozu zwierząt. Nie można przebywać ze zwierzęciem w miejscach ogólnodostępnych tj.: restauracja, kawiarnia, bar, itp.
- 11.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca oraz za wszystkie ewentualne szkody z jego winy i robi to na własny koszt. Właściciel odpowiada także za porządek po swoim zwierzęciu.
- 11.4 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.).
- 12. BAGAŻ**
- 12.1 Pasażerowie mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, jednak powinni zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 12.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 12.3 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 12.4 Podczas odprawy na terminalu obsługa może zażądać kontroli bagażu, jeśli osoba podróżująca odmówi kontroli może nie zostać odprawiona i wpuszczona na prom. W takim przypadku Armator nie zwraca kosztów za bilet – przepada.
- 12.5 Bagaż pasażera może ważyć maks. 20 kg, za nadbagaż Armator może zażądać dodatkowe opłaty.
- 13. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- Linie promowe FINNLINES nie oferują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet dwustronny musi zostać zadatowany.

**14 DOPLATY W KABINACH**

- 14.1 Linie promowe FINNLINES oferują miejsca w kabinach 2,3,4 - osobowych z oknem lub bez okna z pełnym węzłem sanitarnym. Kabiny dostępne są w zależności od pływającego na określonej trasie promu. Każdy prom oferuje inny zasób kabinowy. Na promie jest limitowana liczba foteli lotniczych do wykupienia. Armator sprzedaje fotele lotnicze tylko w sezonie letnim od kwietnia do września – dostępny tylko na wybranych promach w zależności od trasy.
- 14.2 Wszystkie kabiny są z klimatyzacją i pełnym węzłem sanitarnym.
- 14.3 W przypadku przewożenia osoby dorosłej i dziecka do 17 lat należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji.

**15 SPECYFIKA PROMÓW FINNLINES**

- 15.1 Linie FINNLINES obsługują połączenie na trasie z Niemiec do Finlandii promami pasażersko-frachtowymi, w związku z powyższym serwis na promie może częściowo odbiegać od promów pasażerskich.
- 15.2 Ze względu na przeznaczenie promu do celów transportu ładunków, Armator zawsze w pierwszej kolejności będzie zajmował się ładunkami i czas wypłynięcia lub przepłynięcia może z tego powodu zostać zmieniony. Na powstałe opóźnienia w wypłynięciach Klientowi nie przysługuje prawo do reklamacji.

**16 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**

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

**17 WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 17.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 17.2 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](http://www.pekao.com.pl)). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

**18 ANULACJE I ZMIANY**

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupienia 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 09:30 – 18:00.

**18.1 Warunki anulacji biletu pasażerskiego:****Naantali-Långnäs-Kapellskär, Malmö-Travemünde**

KOSZTY ANULACJI W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA	OFERTY SPECJALNE	STANDARD
Od 10 do 5 dni rejsem pobiera się koszt	100%	25% + 15 EURO
Od 4 do 2 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	50% + 15 EURO
Poniżej 2 dni lub NO SHOW	100%	100%

**Travemünde/Rostock – Helsinki**

KOSZTY ANULACJI W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA	OFERTY SPECJALNE	STANDARD
Od 30 do 15 dni rejssem pobiera się koszt	100%	25% + 15 EURO
Od 14 do 2 dni przed rejssem pobiera się koszt	100%	50% + 15 EURO
Poniżej 2 dni lub NO SHOW	100%	100%

**18.2 Warunki anulacji biletu grupowego:**

- 18.2.1 Od momentu zaliczkowania rezerwacji do 46 dni przed rejssem zwrot całości kosztów z potrąceniem 50 Euro opłaty manipulacyjnej.
- 18.2.2 Anulacja od 45 do 15 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
- 18.2.3 Anulacja od 14 do 7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
- 18.2.4 Anulacja poniżej 7 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia

18.3 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom.

**18.4 KOSZTY ZMIANY BILETU W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA – dopuszczane są tylko max 2 zmiany na rezerwację!**

**Naantali-Långnäs-Kapellskär, Malmö-Travemünde**

KOSZTY ZMIANY W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA za rezerwację w 1 stronę	STANDARD/OFERTY SPECJALNE (jeśli warunki oferty zezwalają na zmianę)
Zmiana do 10 dni przed rejssem	25 EURO + Dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie, jeśli bilet jest tańszy różnica nie jest zwracana.
Poniżej 10 dni	35 EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie, jeśli bilet jest tańszy różnica nie jest zwracana.

**Travemünde/Rostock – Helsinki**

KOSZTY ZMIANY W ZALEŻNOŚCI OD TERMINU ZGŁOSZENIA za rezerwację w 1 stronę	STANDARD/OFERTY SPECJALNE (jeśli warunki oferty zezwalają na zmianę)
Zmiana do 31 dni przed rejssem	35 EURO + Dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie, jeśli bilet jest tańszy różnica nie jest zwracana.
Poniżej 30 dni	50 EURO + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie, jeśli bilet jest tańszy różnica nie jest zwracana.

- 18.5 Każdorazowa zmiana w rezerwacji grupowej:  
 - od 45 do 15 dni przed rejssem w potwierdzonej rezerwacji kosztuje 50 Euro (za rezerwację w 1 stronę) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd po zmianie.  
 - od 14 do 7 dni przed rejssem koszt zmiany wynosi 100 Euro (za rezerwację w 1 stronę) plus ewentualne dopłaty do różnic w cenie na nowy przejazd po zmianie.  
 - poniżej 7 dni nie ma możliwości zmiany.
- 18.6 Nie ma możliwości zmian w biletach indywidualnych w czasie poniżej 48 godzin (roboczych) przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 18.7 Jeżeli Klient ma wykupiony od razu bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 18.8 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.
- 18.9 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 specjalnej.

**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 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.

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.