

## Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA ([www.promy.pl](http://www.promy.pl))

### Armatora TALLINK SILJA LINE

#### 1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, 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 nie określone sytuacje losowe związane z samym rejsem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów 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. ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętownia) 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 ważnego 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 odprawy pasażersko-biletowej, gdzie na podstawie biletu i ważnego dokumentu tożsamości otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 1 godz. przed rejsem, najpóźniej 30 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 ważny 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 90 min przed rejsem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne i ważne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz bilet. W przypadku przepawy 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 zaokrętownia.
- 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 numeru 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 żąda dopłaty 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 dostępny rejs z własnych środków zgodnie z dostępną taryfą .
- 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, strajki, stan zagrożenia, itp).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie, chyba że oferta stanowi inaczej. Dodatkowe opcje posiłków lub usług należy zgłaszać w formularzu na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe. Zazwyczaj nie podlegają anulacji, a zmiany możliwe za dodatkową opłatą. Należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.6 Ceny dla pojazdów dostawczych – CARGO na zapytanie. Uwaga do cen doliczony zostanie VAT 23%.

#### 5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 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. Max. 9 osób w pojeździe.
- 5.2 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.
- 5.3 BILET CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi,

wystawy, mienie przemieszczone itp. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” zaliczane są do taryfy cargo. Od kierowcy wymagane jest przy odprawie posiadanie wszystkich niezbędnych dokumentów dotyczących przewożonego ładunku jak i dokumentów pojazdu.

**PODANIE INNEJ DŁUGOŚCI, SZEROKOŚCI CZY WAGI REZERWOWANEGO POJAZDU, NIEPRAWIDŁOWEJ ILOŚCI KIEROWCÓW MOŻE SPOWODOWAĆ OBCIĄŻENIE DODATKOWYMI KOSZTAMI LUB ODMOWĘ WJAZDU NA PROM**

- 5.4 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.
  - 5.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY z numerem rezerwacyjnym - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem lub w punkcie „check-in” (vouchery wysyłane są faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których zakupowany jest bilet lub do pasażerów w przypadku zakupu on-line),
  - 5.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania. Do odprawy wymagany jest numer rezerwacji z systemu Tallink, który generuje się po dokonaniu pełnej wpłaty za bilet.
  - 5.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
  - 5.8 Wymieniona na terminalu karta pokładowa służy do wejścia na prom oraz jest równocześnie kluczem do kabiny. Każda osoba musi zachować ją przy sobie przez cały czas rejsu, również na pobycie na lądzie. Tą samą kartę stosuje się do wejścia na pokład w porcie docelowym dla przejazdu powrotnego. Bramy portu w drodze powrotnej zostaną zamknięte na 20 minut przed wypłynięciem.
  - 5.9 Armator oferuje bilety w taryfach STANDARD w cenach płynnych cena zależy od terminu wykupienia biletu, od dostępności miejsc oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)
- 6 ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH**
- 6.1 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. Decyzja należy do kapitana pokładowego, który może odwołać lub przesunąć wypłynięcie nawet poniżej 2 godz. informując Klienta na terminalu promowym.
  - 6.2 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.
  - 6.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
  - 6.4 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.
  - 6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.
- 7 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 7.1 Dzieci poniżej 5 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Cena dla pozostałych kategorii wiekowych według cennika.
  - 7.2 Osoby od 6 do 17 lat podróżują ze zniżką 50% na trasie z Tallina do Helsinek. Zniżka tyczy się tylko osób nie miejsc kabinowych ani miejsc siedzących.
  - 7.3 Wszystkie dzieci do 17 lat muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki. Według prawa Armatora osoba dorosła, to taka, która ukończyła 25 lat. Osoby poniżej 21 lat nie mogą podróżować same bez opieki dorosłego jeśli jednak jego podróż jest konieczna Armator wymaga okazania przy zakupie biletu i na terminalu formularza pozwolenia na podróż – formularz znajduje się na stronie [www.tallinksilja.eu](http://www.tallinksilja.eu) w zakładce „Dobrze wiedzieć”.
- 8 BAGAŻ**
- 8.1 Pasażerowie 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.
  - 8.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
  - 8.3 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu. Osoba, która odmówi kontroli swojego bagażu na prośbę pracownika terminala, może nie zostać wpuszczona na prom i nie ma prawa ubiegać się o jakikolwiek zwrot za niewykorzystany bilet.
  - 8.4 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 9 CAMPING NA POKŁADZIE**
- Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE. Promy nie dysponują tego typu pokładem.
- 10 DOPŁATY W KABINACH**
- 10.1 Armator nakłada obowiązek wykupienia kabiny na rejsy odbywające się nocą. Promy dysponują różnymi rodzajami kabin w zależności od wyposażenia promu. Wszystkie kabiny z pełnym węzłem sanitarnym. Są to kabiny 1 do 4 osobowe bez okna lub z oknem, kabiny LUX, DELUX, SUITE, Commodore z sypialnią i pokojem dziennym. Większość promów nie posiada kabin 2-osobowych, wówczas należy wykupić kabiną 4-osobową, która zostanie przeznaczona tylko dla 2 osób. W przypadku chęci rezerwacji jednego miejsca w kabinie – stosuje się podział według płci jako miejsce współdzielone z innymi trzema osobami w kabinie. Kabiny ekonomiczne znajdują się pod pokładem samochodowym. W przypadku wyboru 1 kabiny dla określonej ilości osób, należy przyporządkować kabinę do poszczególnych pasażerów dokonując akomodacji w systemie. W przypadku chęci rezerwacji dwóch kabin 4-osobowych każda dla dwóch osób, należy przyporządkować dwie osoby do jednej kabiny 4-osobowej i kolejno dwie osoby do oddzielnie pobranej kabiny 4-osobowej. Kabiny należy opuścić na min godzinę przed dopłynięciem promu do portu docelowego.
  - 10.2 STAR CLAS – (dostępne na promach STAR i SUPERSTAR) określa się tak miejsca pokładowe ogólnodostępne na promach. Najtańsza opcja rejsu promem.
  - 10.3 STAR CLAS COMFORT – (dostępne na promach STAR i SUPERSTAR) wygodne miejsca siedzące w wydzielonym obszarze na promie, gdzie Klienci mogą korzystać z prasy, lekkich przekąsek, napojów bezalkoholowych. Oferta za dodatkową opłatą.
  - 10.4 BUSINESS LOUNGE - (dostępne na promach STAR i SUPERSTAR) klasa biznes obejmuje miejsce w wydzielonym obszarze na promie w środkowej części promu. Klienci mają dostęp do Internetu, prasy oraz możliwość skorzystania z posiłków w formie bufetu (menu uzależnione od godziny rejsu), napoje wliczone w cenę. Oferta za dodatkową opłatą.
- 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO
  - 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
  - 11.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu lub innego dokumentu tożsamości.

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

- 12.1 Linie promowe Tallink Silja Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

**13 WARUNKI PŁATNOŚCI**

W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

- 13.1 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), tabela sprzedaż lub na [www.promy.pl](http://www.promy.pl)). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

**14 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 09:30 – 18:00.

**Wszystkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, ani zwrotom!!! Możliwe tylko zmiany za opłatą.**

- 14.1 W przypadku anulacji BILETÓW STANDARD obowiązują warunki:
  - 14.1.1 anulacja na 14 – 2 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu + 5 EUR opłaty manipulacyjnej, nie mniej jednak niż 35 EUR
  - 14.1.2 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu
- 14.2 W przypadku anulacji BILETÓW GRUPOWYCH do 100 osób obowiązują warunki jak poniżej chyba że warunki oferty grupowej stanowią inaczej na indywidualne zapytanie:
  - 14.2.1 do 28 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu kosztów biletu
  - 14.2.2 anulacja na 27 – 21 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu
  - 14.2.3 anulacja na 20 – 14 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
  - 14.2.4 anulacja na 13 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
  - 14.2.5 anulacja poniżej 7 dni do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu
- 14.3 W przypadku wykupienia pakietu pobytowego z hotelem obowiązują warunki na indywidualne zapytanie w zależności od wykupionego pakietu.
- 14.4 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów, chyba że warunki oferty stanowią inaczej.  
W przypadku wycieczki jednodniowej lub rejsu z oferty Tallink, anuluje się całą podróż, jeżeli pasażer nie zarejestrował biletu w porcie wypłynięcia na pierwszym odcinku wyjazdu.
- 14.5 Każdorazowa zmiana w wykupionym bilecie powoduje naliczenie kosztów 35 Euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnicy w cenie biletów po zmianie – jeśli cena po zmianie jest niższa Armator rozlicza zwrot z ujęciem opłaty. Opłata dotyczy wszystkich dokonywanych zmian w bilecie wraz ze zmianą danych pojazdu czy pasażerów.
- 14.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 20 Euro.  
Anulacja biletu Cargo to koszt 75 euro.
- 14.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
- 14.8 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.
- 14.9 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIE 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.

**15 USŁUGI MEDYCZNE**

- 15.1 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.
- 15.2 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.
- 15.3 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesiąca 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
- 15.4 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

**16 UBEZPIECZENIE**

- 16.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest do wykupienia osobnej polisy w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 16.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII.
- 16.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
- 16.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 16.5 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.
- 16.6 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.

- 17 **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 uszkodzenia lub zagubienia kart pokładowych

wydanych w porcie wypłynięcia na rejs powrotny – duplikatów nie drukuje się – Armator zażąda wykupienia nowego biletu na rejs według stawek dostępnych w porcie z dostępnego zasobu na promie.

## 18 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 18.1 Zwierzęta domowe są przewożone na większości trasach przewoźnika. Zwierzęta domowe psy / koty podczas rejsu muszą przebywać w klatkach lub koszach w wyznaczonych miejscach na promie. Na trasach z Tallina do Helsinek zwierzęta przebywają na otwartych pokładach promu lub w samochodzie ale tylko za zgodą terminala promowego i właściciela. Na pozostałych trasach na promie wyznaczone są specjalne kabiny do przewozu zwierząt – limitowana liczba takich kabin.
- 18.2 Zwierzę musi zawsze być na smyczy i w kagańcu. Nie można zabierać ich do miejsc publicznych restauracji, kawiarni, innych zabronionych na promie.
- 18.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Zwierzęta przewożone są na odpowiedzialność Klienta.
- 18.4 Armator zezwala na przewóz max 3 zwierząt do biletu.
- 18.5 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.). Więcej informacji na temat przewozu zwierząt na stronie: [www.evira.fi](http://www.evira.fi)

## 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

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.