

**Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora  
St. PETER LINE**

**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 ważna WIZA
- 1.5 daty urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.6 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.7 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)
- 1.8 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 ZAKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)**

- 3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zakrętownia) 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: paszport, wiza oraz bilet.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Wymagane jest posiadanie zielonej karty (green card). Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji np. (PL).
- 3.6 Pasażerowie zobowiązani są wymienić w biurze Portowym Armatora w punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Karta pokładowa jest również kluczem do kabiny na rejs (w przypadku rejsu w 2 strony klucz jest aktywny również na powrót). Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.7 Pasażerowie, którzy wykupili rejs w 2 strony przy odprawie pasażerskiej w porcie docelowym oddają 1 kopie Deklaracji Celnej wydanej przez Armatora, a w drodze powrotnej w ST. Petersburg nie podchodzą do punktu „check-in” tylko bezpośrednio do odprawy paszportowej z drugą kopią Deklaracji Celnej na rejs powrotny.
- 3.8 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.
- 3.9 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet. W przypadku odmowy zejścia na ląd w Rosji przez ww. służby Klient zobowiązany jest pokryć koszty rejsu powrotnego z własnych środków. Armator nie ponosi odpowiedzialności jeśli Klient nie otrzyma wizeny do Rosji oraz za wszystkie straty poniesione przez Klienta z tego tytułu.

**4 PROMY, 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).
- 4.2 Cena biletu składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (uwaga, opłaty portowe i paliwowe mogą się zmienić w zależności np. od notowań cen paliw na rynkach światowych). Cena biletu nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.

- 4.4 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na wyznaczony przez Armatora rejs. Każda oferta posiada odrębne warunki rezerwacji, anulacji i zmian.
- 4.5 Ceny dla grup – na zapytanie w biurze PETPOLONII.
- 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 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 lub transport zastępczy innymi liniami.
- 5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany promu 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 10 pełnopłatnych 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.
- 6.3 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 bez zwrotu kosztów.
- 6.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów bilety - do wymiany na karty pokładowe przez Pasażera w punkcie „check-in” przed rejsem.
- 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 oferuje bilety w taryfach standardowych oraz w ofertach specjalnych.
- 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 St. PETER LINE**
- 8.1 Dzieci do 6 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca leżącego, dodatkowe świadczenia płatne według cennika.
- 8.2 Dzieci w wieku od 6 do 12 lat mają prawo zniżki według cennika Armatora.
- 8.3 Zniżki dla dzieci, młodzieży, seniorów, nie dotyczą opłat portowych i paliwowych są one stałe dla wszystkich osób.
- 9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!**
- 9.1 **AUTOPAKET** oferta w limitowanej ilości na wybrane przez Armatora rejsy. Oferta dotyczy samochodu osobowego do 5 m dł. i do 1,90 m wys. + 2 lub 4 osoby jadące i korzystające z 1 wspólnej całej kabiny. Bilet nie podlega anulacji ani zwrotom. Zmiana możliwa jedynie za zgodą Armatora na zapytanie.
- 10 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 10.1 Dzieci poniżej 6 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Korzystają wówczas ze świadczeń rodziców.
- 10.2 Dzieci w wieku od 7 do 12 lat mają prawo do zniżki.
- 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 11 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 11.1 **Armator nie zezwala na podróż zwierząt domowych.**
- 12 BAGAŻ**
- 12.1 Pasażerowie mogą pozostawić swój bagaż w samochodzie, jednak powinni zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży oraz rzeczy wartościowe, 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. Armator wydaje specjalne deklaracje na każdy bagaż w 2 kopiach do oddania przy każdej odprawie bagażowej.
- 12.3 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu, itp. Armator zezwala na bagaż do 50 kg.
- 13 CAMPING NA POKŁADZIE**
- 13.1 Linie St. PETER Line nie oferują usługi kamping na pokładzie.
- 14 DOPLĄTY W KABINACH**
- 14.1 Armator daje możliwość wykupienia całej kabiny lub miejsc w kabinach 4 os jedynie klasy „B” i „E”.
- 14.2 Kabinę kategorii „A”, „B” przeznaczone są dla 2 lub 4 osób.
- 14.3 Kabinę kategorii „E” przeznaczone są tylko dla 4 osób.
- 14.4 Kabina Commodore przeznaczona jest dla 2 lub 3 osób
- 14.5 Kabinę De LUX przeznaczone są dla 2 osób (w cenie kabiny wliczone jest śniadanie dla 2 osób)
- 15 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 15.1 Waluta obowiązująca na promach: EURO, RUBLE
- 15.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 15.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.
- 16 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 16.1 Linie promowe St. PETER Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.

**17 WARUNKI PŁATNOŚCI**

- 17.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całej wartości 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) lub [www.promy.pl](http://www.promy.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 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 10:00 – 18:00.

**Oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji ani zwrotom. Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach ale jedynie za zgodą Armatora na zapytanie, koszty zmiany ustala Armator na zapytanie.**

**PETPOLONIA pobiera dodatkową opłatę 20 EURO tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą zmianę niezależnie od kosztów Armatora.**

**Warunki anulacji taryfy STANDARD, niski sezon:**

- 18.1 Od momentu rezerwacji do 15 dni przed rejsem Klient otrzymuje zwrot wartości biletu z potrąceniem 35 euro tytułem opłaty manipulacyjnej.  
18.2 Anulacja od 14 dni do 10 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro.  
18.3 Anulacja od 9 dni do 3 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro.  
18.4 Anulacja od 2 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia.  
18.5 Każdorazowa zmiana w bilecie pasażerskim powoduje naliczenie kosztów zgodnie z warunkami anulacji biletu w zależności od terminu zgłoszenia zmiany.  
18.6 **Rejsy w sezonie wysokim od 01.06 do 31.08.2016 mogą być anulowane wg poniższych warunków**  
18.7 Od momentu rezerwacji do 29 dni przed rejsem Klient otrzymuje zwrot wartości biletu z potrąceniem 35 euro tytułem opłaty manipulacyjnej.  
18.8 Anulacja od 28 dni do 21 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro  
18.9 Anulacja od 20 dni do 14 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro  
18.10 Anulacja od 13 dni do 7 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro  
18.11 Anulacja od 6 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletową NO SHOW – 100% potrącenia

**Warunki anulacji biletu grupowego przy wykorzystaniu przez grupę do 50 kabin:**

- 18.12 do dnia opcji / zaliczki bez kosztów;  
18.13 od dnia zaliczkowania do 14 dni przed wypłynięciem - 25% potrącenia z wartości biletu;  
18.14 od 13 dni do 4 dni przed wypłynięciem - 50% potrącenia z wartości biletu;  
18.15 anulacja poniżej 4 dni lub nie skorzystanie z rejsu - 100% potrącenia.  
18.16 W PRZYPADKU ANULACJI WIĘCEJ NIŻ 50 KABIN OBOWIĄZUJĄ ODRĘBNE WARUNKI ANULACJI, NA ZAPYTANIE  
18.17 Lista uczestników przeprawy grupowej musi być dostarczona do Armatora na 7 dni roboczych przed rejsem i zawierać: imię, nazwisko, płeć, narodowość, numer paszportu i datę jego wydania, numer wizy i datę wydania. Dane pojazdu wymiary (długość, wysokość, szerokość), numer rejestracyjny, kraj rejestracji. Jeśli Autokar jest wynajmowany przez inną Firmę kierowca musi mieć oświadczenie właściciela o użytkowaniu przez kierowcę pojazdu.  
18.18 Każdorazowa zmiana w bilecie grupowym powoduje naliczenie kosztów zgodnie z warunkami anulacji biletu w zależności od terminu zgłoszenia zmiany.  
**PETPOLONIA dodatkowo pobiera opłatę 20 EURO tytułem opłaty manipulacyjnej za każdą zmianę niezależnie od kosztów Armatora.**  
18.19 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.  
18.20 Jeżeli klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zakupiony 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.  
Klient w takim przypadku zostanie zaokręgowany na końcu odprawy w miarę dostępności miejsc na odpowiednim pokładzie samochodowym. W przypadku braku miejsc bilet przepada bez zwrotu kosztów za niewykorzystany bilet.  
18.21 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.  
19.2 W przypadku podróży kobiet w ciąży powyżej 6 miesiąca wymagane jest pisemne oświadczenie lekarza o możliwości odbycia rejsu z ostatnich 3 dni. Armator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek utrudnienia i komplikacje. Kobieta podróżuje na własną odpowiedzialność.  
19.3 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.  
19.4 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

**20 DODATKOWE INFORMACJE DLA PODRÓŻNYCH**

- 20.1 Na promie obowiązuje cisza nocna od 23:00 do 6:00 rano.

- 20.2 Nie ma możliwości korzystania ze świec, kuchenek gazowych lub innych przedmiotów mogących stworzyć zagrożenie pożarem.
- 20.3 Nie można spożywać alkoholu zakupionego w sklepie wolnocłowym na promie.
- 20.4 Nie można spożywać posiłków własnych, wyjątek stanowi jedynie jedzenie dla dzieci lub specjalna dieta dla osoby, która musi jej przestrzegać.
- 20.5 Jeśli podróż odbywa się pożyczonym pojazdem Armator wymaga przy odprawie okazania pisemnego oświadczenia właściciela pojazdu o oddaniu w użytkowanie pojazdu osobie trzeciej.
- 20.6 Armator zwraca uwagę na pilnowanie wszystkich niezbędnych dokumentów dotyczących podróży, duplikatów nie wydaje się.

## 21 USŁUGI MEDYCZNE

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 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.
- 21.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

## 22 UBEZPIECZENIE

- 22.1 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.
- 22.2 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.
- 22.3 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.
- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 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.

## 23 SKARGI I ZAŻALENIA:

- 23.1 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).
- 23.2 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.
- 23.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

## 24 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 24.1 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)