

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora MINOAN LINES

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, miejsce urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość) z wszystkimi wystającymi elementami
- 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 rejsem.
- 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 (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 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 1 godz. 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). 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 odplynięciem promu. W sezonie letnim odprawa zaczyna się nawet na 3 godz. przed rejsem dlatego pasażerowie powinni stawić się do odprawy wcześniej. Pasażerowie podróżujący samochodami typu Kamper zobligowani są do zgłoszenia się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na co najmniej 3 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Spóźnienie może spowodować zaokrętownie samochodu na innym pokładzie zamkniętym, gdzie nie ma możliwości spędzenia rejsu w swoim pojeździe. W niektórych portach pasażerów podróżujących w samochodach, autobusach prosi się o wejście na prom rękawem dla pieszych, a sam kierowca wjeżdża na pokład samochodowy promu. Podczas rejsu nie ma dostępu do auta.
- 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 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 okazania biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zdeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny rejs z własnych środków.
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet

4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. złe warunki atmosferyczne, awarie, inne zdarzenia losowe).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia (pasażerów, pojazdu) wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę w najtańszej taryfie.
- 4.3 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs, posiadają odrębne warunki zmiany i anulacji niż bilety standardowe.
- 4.4 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba że oferta określa inaczej.
- 4.5 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji ani zwrotom, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji. Możliwe są jedynie zmiany za dopłatą i opłatą za zmianę w bilecie, zgodnie z określonymi odrębnymi warunkami oferty specjalnej.

5 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 5.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny, portu wypłynięcia lub przyplięcia), 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. Zmiana portu docelowego może nastąpić nawet podczas trwania rejsu, w takich sytuacjach Armator nie dokonuje zwrotów za wszelkie poniesione koszty z dojazdem do innego portu lub inne wynikiłe koszty z tego tytułu.

- 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 armator gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.
- 5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub przyplłynięcia, 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. Pojazdy zarejestrowane na max 9 osób.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 16 pasażerów pełnopłatnych (w niskim sezonie), 20 pasażerów pełnopłatnych (w sezonie średnim i wysokim) 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 pliku EXEL w terminie do 14 dni przed rejsem w wysokim sezonie, 10 dni w średnim i niskim. Jeśli dla grupy zarezerwowane są kabiny na promie, należy na liście uczestników podzielić pasażerów do odpowiedniego rodzaju kabiny, klucz do kabiny przypisany jest do imiennej na określonej karcie pokładowej.
- 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, 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.
- 6.4 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 6.5 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.6 Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydanego w biurze podróży u Agenta.
- 6.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

7 ZAGUBIENIE BILETU

- 7.1 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.
- 7.2 W przypadku zakupienia 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). Prosimy aby zabezpieczyć je na rejs powrotny!

8 ZNIŻKI MINOAN LINES

- 8.1 Dzieci 0-3 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka miejsca siedzącego /fotel koszt to koszt 50% wartości biletu osoby dorosłej. Bilet bezpłatny należy wystawić w porcie przed wypłynięciem promu.
- 8.2 Dzieciom od 4 do 16 lat przysługuje zniżka na wszystkie świadczenia w wysokości 50%.
- 8.3 30% zniżki na rejs powrotny – oferta dostępna przy zakupie biletu od razu w 2 strony dla tych samych pasażerów i pojazdu jadących w 2 strony. Zniżka ta jest przydzielana automatycznie przy dokonywaniu rezerwacji na wszystkich trasach Armatora.
- 8.4 Inne zniżki określone w systemie rezerwacyjnym przydzielane podczas rezerwacji.
- 8.5 „Camping all Inclusive” / Kamping na pokładzie – oferta dostępna na wybranych promach dla pojazdów kategorii: Kamper lub pojazd z przyczepą kempingową. Pasażerowie mogą korzystać ze swojego kampera lub przyczepy kempingowej. Otrzymują bezpłatne podpięcie do elektryczności, możliwość korzystania z sanitariatów na pokładzie promów. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych. Armator prosi o stosowanie się do obowiązujących zasad na pokładzie otwartym dostępnych na pokładzie promu.

9 OFERTY SPECJALNE – NIE PODLEGAJĄ ANULACJI, NIE MOŻNA ICH ZWRÓCIĆ!

- 9.1 OFERTA EARLY BOOKING: 20% zniżki
Warunkiem oferty jest wykupienie biletu do 28.02.2019r. i skorzystanie z biletu w terminach: 01.01.2019 do 16.01.2020. Oferta dostępna w limitowanej ilości na każdy rejs w 1 lub w 2 strony w określonym terminie. Oferta dostępna jest dla osób pieszych oraz z motoryzowanych. Oferta nie dotyczy opłat portowych i paliwowych. **Oferta nie podlega anulacji ani zwrotom.** Możliwe są jedynie w niej zmiany za dopłatą do obowiązującej ceny w dostępnej ofercie. W przypadku zmiany Klient traci prawo do oferty Early booking i musi dopłacić różnicę w cenie biletu standardowego plus opłata manipulacyjna za zmianę. Oferta kumuluje się z innymi zniżkami za wyjątkiem rabatu dla dzieci.

10 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 10.1 Dzieci 0-3 lat podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Bilet dla dziecka należy wystawić na terminalu promowym przed wypłynięciem promu.
- 10.2 Dzieciom od 4 do 16 lat przysługuje zniżka na wszystkie świadczenia w wysokości 50% .
- 10.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 10.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Armator zezwala na podróż młodzieży w wieku od 15 do 18 lat jednak przy odprawie muszą okazać wszystkie niezbędne dokumenty i zezwolenia rodziców potwierdzone notarialnie, zezwalające na podróż osoby nieletniej.

11 ZWIERZĘTA DOMOWE

- 11.1 Zwierzęta domowe przewożone są zgodnie ze stawką Armatora i muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku podróży z psem/kotem należy wykupić kabinę przeznaczoną do tego celu. W przypadku braku takiej kabiny Armator nie zezwala na przebywanie zwierząt na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych klatkach, kojcach. Limitowana ilość kabin i klatek na rejs dlatego wymaga się wcześniejszej rezerwacji biletu. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, kabiny, pokłady zamknięte, itp. Klient podróżujący z psem nie może zakupić miejsca na fotelach lotniczych, psy/koty nie mogą przebywać w sali, gdzie zlokalizowane są fotele. Pies podczas podróży musi przebywać na smyczy i być w kagańcu. Niestosowanie się do tych zaleceń może zostać ukarane przez kapitana pokładowego karą grzywny. Zwierzęta mogą przebywać w pojeździe jedynie jeśli wykupiony jest rejs na pokładzie otwartym w kamperze w opcji camping on board.
- 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.). Każde zwierze musi posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia

12 BAGAŻ

- 12.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne. Armator zezwala na bagaż do 50 kg na osobę.

- 12.2 Pasażerowie zmotoryzowani 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.
 - 12.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Zaleca się złożenie wartościowych rzeczy w depozycie.
 - 12.4 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
 - 12.5 Bagaż 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 bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów. Armator w przypadku nie poddania się kontroli zastrzega sobie prawo odmówienia zaokrętowania na prom bez zwrotu kosztów czy rekompensat kosztów powstałych na skutek zaistniałego zdarzenia.
- 13 DOPŁATY W KABINACH**
- 13.1 Zakup fotela lub kabiny jest dobrowolny i dodatkowo płatny. Podstawowym miejscem dla każdego pasażera jest rejs na pokładzie, czyli bez przypisanego miejsca, w strefach ogólnodostępnych dla pasażerów. Zabrania się na pokładzie rozkładać materaca lub śpiwora do spania. Na rejsy dostępne są numerowane miejsca siedzące za dopłatą, zgodnie z cennikiem na danej trasie.
 - 13.2 Armator dysponuje kabinami 2/3/4-osobowymi z węzłem sanitarnym. W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano, nalicza się dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie.
 - 13.3 W przypadku grupy Armator sprzedaje całe kabiny 2,3,4 -osobowe, nie sprzedaje pojedynczych łóżek w kabinach. Każda kabina powinna być wykorzystana przez zgłoszoną rzeczywistą liczbę osób w kabinie zgodnie z cennikiem. Jeśli grupa zgłasza kabinę 3 osobową dla 3 osób, a na promie okaże się, że z kabiny korzystały tylko 2 lub 1 osoba, Armatora ma prawo domagać się dopłaty do ceny za kabinę za rzeczywistą liczbę pasażerów w kabinie podczas rejsu.
- 14 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**
- 14.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
 - 14.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
 - 14.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dowodu tożsamości lub paszportu.
- 15 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 15.1 Bilety zakupione w tej taryfie można wykorzystać w ciągu 1 roku, licząc od daty wystawienia biletu, jednakże wymagają one samodzielnego potwierdzenia daty powrotu w odpowiednim biurze portowym, na co najmniej 7 dni przed planowaną datą rejsu powrotnego.
 - 15.2 Cena biletu typu otwartego OPEN na drogę powrotną liczoną jest w taryfie z niskiego sezonu i świadczenia typu pokład. Wszelkie różnice wynikające ze zmiany sezonu lub świadczenia, należy dopłacić przy datowaniu powrotu w odpowiednim biurze portowym Armatora.
 - 15.3 Armator i jego Agenci nie gwarantują dostępności miejsc na żądane terminy, będą one potwierdzane wg istniejących możliwości. W przypadku niewykorzystania odcinka powrotnego nie ma możliwości odzyskania równowartości za bilet.
- 16 WARUNKI PŁATNOŚCI**
- 16.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
 - 16.2 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.
 - 16.3 W przypadku rezerwacji grupowej jeśli termin rejsu jest odległy, bilet na prom może być zaliczkowany. W takich przypadkach PETPOLONIA wyznaczy termin wpłaty zaliczki w złotych. Dopłata do całości biletu będzie przeliczona według kursu z dnia dopłaty do wartości całego biletu minus kwota wpłaconej zaliczki.
- 17 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 przez stronę agencyjną lub zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie www.promy.pl. Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 09:30 – 18:00. Oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, nie można ich zwrócić!!! Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach za dopłatą do aktualnej ceny uzależnionej od rodzaju oferty oraz dodatkowo opłaty za zmianę w bilecie.
- 17.1 Warunki anulacji biletów STANDARD trasy międzynarodowe
 - 17.1.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 30 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.
 - 17.1.2 anulacja na 29 – 7 dni przed wypłynięciem 25 % potrącenia z wartości biletu.
 - 17.1.3 anulacja na 6 dni do 24 godzin przed wypłynięciem 50 % potrącenia z wartości biletu.
 - 17.1.4 anulacja poniżej 24 godzin przed wypłynięciem lub NO SHOW 100% potrącenia.
 - 17.2 Warunki anulacji biletów STANDARD trasy lokalne
 - 17.2.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 14 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.
 - 17.2.2 anulacja na 13 – 7 dni przed wypłynięciem 25 % potrącenia z wartości biletu.
 - 17.2.3 anulacja na 6 dni do 24 godzin przed wypłynięciem 50 % potrącenia z wartości biletu.
 - 17.2.4 anulacja poniżej 24 godzin przed wypłynięciem lub NO SHOW 100% potrącenia.
 - 17.3 Warunki anulacji biletów GRUPOWYCH w okresie niskiego sezonu
 - 17.3.1 anulacja na 11 dni przed wypłynięciem 100% zwrotu za bilet
 - 17.3.2 anulacja na 10 - 3 dni przed wypłynięciem 50 % potrącenia z wartości biletu
 - 17.3.3 anulacja na 2 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
 - 17.4 Warunki anulacji biletów GRUPOWYCH w okresie średniego i wysokiego sezonu
 - 17.4.1 anulacja na 16 dni przed wypłynięciem 100% zwrotu za bilet
 - 17.4.2 anulacja na 15 - 3 dni przed wypłynięciem 50 % potrącenia z wartości biletu
 - 17.4.3 anulacja na 2 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
 - 17.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji indywidualnej powoduje naliczenie kosztu 35 Euro plus dopłata do różnicy w cenie na zmieniony termin.
 - 17.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji grupowej wyceniana jest na zapytanie w zależności od rodzaju i terminu zgłoszenia zmiany. Minimalne koszty zmiany to 35 Euro tytułem opłaty manipulacyjnej oraz ewentualne dopłaty do różnic w cenie biletu po zmianie. Nie ma możliwości zmian poniżej 10 dni przed rejsem.
 - 17.7 Nie ma możliwości zmian w biletach indywidualnych w czasie poniżej 2 dni przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
 - 17.8 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
 - 17.9 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.

- 17.10 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.

18 USŁUGI MEDYCZNE

- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

19 UBEZPIECZENIE

- 19.1 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.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 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.
- 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitaną 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.
- 19.6 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.

20 SKARGI I ZAŻALENIA:

- 20.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agentą, 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).
- 20.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agentą, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

21 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 21.1 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