

Ogólne warunki rezerwacji TRASMEDITERRANEA

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), miejsce urodzenia
- 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 paszportu / dokumentu tożsamości, ważność dokumentu,

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 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 (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 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 paszportu otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 1 godz. przed rejssem, 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 paszport każdego pasażera oraz bilet na prom, na którego podstawie otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na 2 godz. przed rejssem, najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu. W sezonie letnim odprawa zaczyna się nawet na 3 godz. przed rejssem dlatego pasażerowie powinni stawić się do odprawy wcześniej.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: paszport oraz bilet. W przypadku przeprawy cargo w gestii kierowcy jest posiadać wszystkie dokumenty niezbędne do odprawy pojazdu oraz przewożonego ładunku. W przypadku braku ww. Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętownia bez zwrotu kosztów za bilet.
- 3.5 W przypadku podróży samochodem wymagane jest: aktualne prawo jazdy, dowód rejestracyjny pojazdu oraz obowiązkowe ubezpieczenie OC. Na pojeździe powinna znajdować się również naklejka określająca kraj rejestracji (PL).
- 3.6 Pasażer ma obowiązek wymienić w określonym punkcie „check-in” bilety / vouchery wydane przez PETPOLONIA, na karty pokładowe uprawniające pasażera na wejście na prom i korzystanie z wykupionych wcześniej świadczeń. Armator przy odprawie wymaga okazania biletu.
- 3.7 Jeżeli Klient na bazie promowej stawi się z większym pojazdem niż zadeklarowany w wystawionym bilecie, który zakupił wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę www.promy.pl Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana w porcie, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na www.promy.pl należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny rejs z własnych środków.
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet

4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awaria promu, zagrożenia bezpieczeństwa pasażerów, inne).
- 4.2 Cena biletu składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (uwaga opłaty portowe mogą się zmieniać i ich wysokość może się nie zgadzać z wysokością opłaty portowej podanej w cenniku), nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie.
- 4.4 PETPOLONIA prowadzi sprzedaż biletów w najniższej dostępnej ofercie specjalnej.
- 4.5 Oferty specjalne są w limitowanej ilości na każdy rejs.
- 4.6 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji, chyba, że Armator określi je inaczej.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.8 Cena pojazdu CARGO liczona jest według schematu: cena za pojazd do 7 m dł. + opłata za każdy dodatkowy metr długości. Dodatkowo płatna opłata paliwowa i portowa według stawek Armatora. Pojazd mające 7,10 m dł. liczone są jako 8 m dł. Maksymalna wysokość pojazdu to 4,20m wys. maksymalna szerokość to 2,50 m. Dla pojazdów szerszych mają zastosowanie dopłaty procentowe. PETPOLONIA nie zapewnia żadnych dokumentów celnych, są one w gestii Klienta. Armator nie zezwala na transport towarów niebezpiecznych, łatwopalnych, chemicznych, wybuchowych, itp. Przy rezerwacji należy zgłosić rodzaj przewożonego towaru oraz dopełnić wszystkich dokumentów wymaganych przez Armatora.
- 4.9 Ceny dla grup na zapytanie.

5 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 5.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny), a także anulacji wypłynięcia np.: ze względu na siły wyższe: zle warunki pogodowe, strajki, awarie, zamach terrorystyczny, inne zagrożenia mające wpływ na bezpieczeństwo pasażerów i ładunku.
- 5.2 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw na rynkach światowych, itp.
- 5.3 W przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym dogodnym terminie.
- 5.4 W przypadku zmiany portu wypłynięcia, zmiany środka transportu lub anulacji rejsu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony, hotele, parkingi, rekompensaty za utracone wynagrodzenie z tytułu nie stawienia się do pracy, itp.
- 5.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań, aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet

6 RODZAJE BILETÓW

- 6.1 BILETY PASAŻERSKIE (INDYWIDUALNE) - dla osób pieszych, dla podróżujących samochodem osobowym, kempingowym lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych, natomiast osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 6.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 21 pasażerów pełnopłatnych podróżujących pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Armator wymaga przesłania listy uczestników w terminie do 2 tygodni przed rejsem. Lista powinna zawierać dane każdego pasażera i kierowców: imię, nazwisko, datę urodzenia, numer paszportu, numer autokaru.
- 6.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Wszystkie samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfie cargo, nawet te, które są do 3,5 tony ale ich przeznaczenie służy do transportu towaru.
- 6.4 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytuje takich biletów.
- 6.5 Bilety wystawiane są na konkretny rejs i godzinę i tylko w zarezerwowanych terminach mogą być wykorzystane.
- 6.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.7 Do odprawy pasażersko-biletowej uprawnia wydrukowany bilet otrzymany od PETPOLONIA na maila przy zakupieniu biletu przez stronę www.promy.pl lub wydanego w biurze podróży u Agenta.
- 6.8 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania

7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 2 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Dzieci w wieku od 2 do 13 lat mają prawo do zniżki na wszystkie świadczenia. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.2 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.
- 7.3 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych jest ona stała dla wszystkich osób.

8 BAGAŻ

- 8.1 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.
- 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.
- 8.4 Pasażerowie z miejscami w kabinach mogą zabrać na pokład maks. 40 kg bagażu, pasażerowie na pokładzie do 40 kg, a na fotelach maks. 20 kg. Za bagaż powyżej tej wagi może być pobrana opłata za nadbagaż, max. Waga bagażu za dopłatą, na osobę nie może przekroczyć 75 kg.

9 OFERTY SPECJALNE, TARYFY

- 9.1 Każda taryfa ma w zastosowaniu osobne warunki zmiany i anulacji:
- 9.2 **TARYFA STANDARD BEZZWROTNA** – oferta specjalna ważna dla osób i samochodu. Bilet w tej taryfie nie podlega zwrotowi i żadnej zmianie. W przypadku jakiegokolwiek zmiany, czy anulacji należy zakupić nowy bilet na prom.
- 9.3 **TARYFA FLEXI** – oferta ważna dla osób i samochodu. Bilet w tej taryfie nie podlega anulacji, możliwe są jedynie zmiany terminu rejsu za opłatą za zmianę i dopłatą do różnicy w cenie biletów po zmianie.
- 9.4 **TARYFA FLEXI TOTAL** – oferta ważna dla osób i samochodu. Bilet w tej taryfie podlega anulacji zgodnie z warunkami, możliwe są zmiany terminu rejsu za opłatą za zmianę i dopłatą do różnicy w cenie biletów po zmianie.

10 CAMPING NA POKŁADZIE

Linie TRASMEDITERRANEA nie oferują tej usługi na swoich trasach.

11 ZAKWATEROWANIE – POKŁAD, FOTELE, KABINY

- 11.1 Armator podaje ceny za całą kabinę, można także wykupić sobie miejsce w kabinie (uzależnione od promu i dostępności miejsc). Kabinę z węzłem sanitarnym bez okna. W niektórych kabinach dostępne TV.
- 11.2 Fotele lotnicze w zależności od standardu promu, kabiny Premium zazwyczaj zawierają w pakiecie bufetu – menu w zależności od godziny rejsu. Na każdej trasach z kontynentu na Baleary i Wyspy Kanaryjskie należy rezerwować miejsca na fotelach lub w kabinach. Na trasach z Hiszpanii do Afryki należy rezerwować bilety na fotelach, kabiny na promie nie są dostępne.

12 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 12.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro.
- 12.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 12.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania dowodu tożsamości.

13 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 13.1 PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów OPEN na linii promowe TRASMEDITERRANEA. Bilet w dwie strony musi być datowany.

14 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 14.1 Bilety należy wykupić w całości w momencie dokonywania rezerwacji.
- 14.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek PETPOLONII.

- 14.3 Płatności dokonuje się w zlotówkach wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.promy.pl www.pekao.com.pl tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 15 ANULACJE I ZMIANY DOTYCZĄ TYLKO TARYF STANDARDOWYCH, OFERTY SPECJALNE NIE PODLEGAJĄ ANULACJI.**
- 15.1 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 przez 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.
- 15.2 Anulacja możliwa jest tylko w taryfie FLEXI TOTAL:
15.2.1 od momentu zakupu biletu do 31 dni przed rejsem 100% zwrotu kosztów
15.2.2 od 30 do 10 dni przed rejsem 10% potrącenia z wartości biletu
15.2.3 od 09 do 2 dni przed rejsem 20% potrącenia z wartości biletu
15.2.4 poniżej 2 dni przed rejsem lub NO SHOW 100% potrącenia
15.3 W przypadku przepraw grupowych koszty anulacji mogą być uzależnione od grupy na zapytanie. Do ofert grupowych standardowych obowiązują warunki:
15.3.1 od momentu rezerwacji do 20 dni przed rejsem koszty anulacji wynoszą 10% z wartości biletu, plus opłaty rezerwacyjne, które nie podlegają zwrotowi.
15.3.2. Anulacja od 19 do 10 dni przed wypłynięciem – 15% potrącenia z wartości biletu, plus opłaty rezerwacyjne, które nie podlegają zwrotowi.
15.3.3 Anulacja od 9 do 2 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, plus opłaty rezerwacyjne, które nie podlegają zwrotowi.
15.3.4 Anulacja poniżej 2 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
- 15.4 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom. Opłata rezerwacyjna nie jest zwracana w przypadku anulacji biletu.
- 15.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji w taryfie Flex i Flex Total kosztuje 35 Euro. W przypadku zmiany terminu lub świadczeń obowiązuje dopłata do aktualnej stawki cenowej za nowy bilet plus opłata za zmianę.
- 15.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 2 dni przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada na rzecz Armatora
- 15.7 W przypadku zmiany biletu CARGO naliczana jest opłata 20 euro. Koszty anulacji biletu cargo to koszt 50 euro
- 15.8 W przypadku biletów GRUPOWYCH cena na przeprawę kalkulowana jest indywidualnie na zapytanie. PETPOLONIA na podstawie potwierdzenia wskaże terminy wpłaty zaliczki oraz dopłaty do całości zgodnie z otrzymanymi wytycznymi Armatora.
- 15.9 Koszty anulacji przepraw GRUPOWYCH na zapytanie u Armatora w zależności od zgłoszenia anulacji.
- 15.10 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
- 15.11 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 16 ZAGUBIENIE BILETU**
W przypadku zagubienia biletu należy niezwłocznie powiadomić o tym fakcie biuro wystawiające bilet. Bilet zagubiony uznaje się za wykorzystany, a nowy należy ponownie zakupić z własnych środków. W przypadku zakupu biletów w 2 strony przy odprawie na pierwszym kierunku, otrzymają Państwo karty pokładowe na rejs powrotny, w przypadku ich zagubienia należy zakupić nowy bilet na prom (duplikatów kart pokładowych nie wydaje się).
- 17 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 17.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą zgodną z cennikiem. Zwierzę podróżuje na otwartych pokładach promu w specjalnie wyznaczonych do tego celu miejscach. Nie można zabierać zwierzę do ogólnodostępnych miejsc jak: kabiny, pokłady zamknięte, restauracja, kawiarnia, itp.. Każde zwierzę ma wyznaczoną dla siebie klatkę, musi przebywać w kagańcu.
- 17.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 17.3 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.).
- 18 UBEZPIECZENIE**
- 18.1 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.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 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

20.1 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