

Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora GRANDI NAVI VELOCI

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej, dekretem prezydiąlnym i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji na przeprawę promową, należy podać następujące informacje:

- 1.1 trasę rejsu
- 1.2 termin oraz godziny rejsów
- 1.3 imię i nazwisko wszystkich pasażerów
- 1.4 daty urodzenia wszystkich pasażerów (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.5 markę, model, numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lub kabina)
- 1.7 Numer paszportu (trasa do Tunezji) lub dokumentu tożsamości (trasy w UE)

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, dojazdu, 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/paszportu otrzymają Państwo karty pokładowe uprawniające do korzystania z wykupionych wcześniej świadczeń. Do odprawy należy zgłosić się na najpóźniej 60 min przed odplynięciem promu, na trasach do/z Tunezji, Maroka: na min. 4 godz.
 - 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 rejsiem, najpóźniej 90 min przed odplynięciem promu. W sezonie letnim odprawa zaczyna się nawet na 3 godz. przed rejsiem dlatego pasażerowie powinni stawić się do odprawy wcześniej. Na trasach do/z Tunezji, Maroka odprawa na min. 4 godz. przed wypłynięciem. W przypadku odprawy pasażerów z pojazdem, pojazd i kierowca wjeżdżają na prom oznaczonym pasem dla zmotoryzowanych, pozostali pasażerowie wraz bagażem podręcznym odprawiają się z miejsca dla pasażerów pieszych.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, paszport oraz wydrukowany bilet. W przypadku braku wymaganych dokumentów 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 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, awarie, inne).
- 4.2 Linie promowe GNV oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji, wystawienia biletu cena może ulec zmianie.
- 4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.4 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych. Mogą być zmienne w ciągu roku.
- 4.5 Oferty specjalne BEST PROMO i zniżki dostępne są w systemie Armatora w limitowanej ilości.
- 4.6 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi nie podlegają anulacji, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji, chyba, że oferta stanowi inaczej.
- 4.8 Oferty specjalne i zniżki mogą podlegać kumulacji tylko w zgodności z warunkami Armatora. Zniżki nie dotyczą opłat portowych, paliwowych i innych podatków lokalnych. Zniżki nie są dostępne przy zakupie biletów w porcie.
- 4.9 UWAGA PETPOLONIA KALKULUJE na www.promy.pl NAJNIŻSZĄ CENĘ DOSTĘPNĄ W SYSTEMIE ARMATORA W OFERCIE BEST PROMO, w przypadku chęci zakupu biletu Standard należy zamieścić w „uwagach” do rezerwacji.

- 4.10 UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ REZERWACJI POBIERA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 20 EURO. Opłata w przypadku zakupu biletu Standard przy anulacji biletu nie podlega zwrotowi.
- 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: złe 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 - 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 15 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. Armator wymaga przesłania listy uczestników w terminie 3 tygodni przed rejsem. Lista powinna zawierać dane każdego pasażera i kierowców: imię, nazwisko, data urodzenia, numer paszportu (na trasie do Tunezji) lub dowodu tożsamości, narodowość, numer autokaru oraz kontakt do pilota i kierowcy. W przypadku wykupienia kabiny – podział osób do odpowiedniego rodzaju kabiny.
- 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 kredytyje takich biletów.
- 6.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym lub punkcie „check-in” przed rejsem - wysłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line na www.promy.pl
- 6.6 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.7 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 6.8 Armator GNV oferuje bilety na zasadzie „tanie pływanie” w ofertach specjalnych, czyli bilet wcześniej zakupiony gwarantuje niższą cenę, bilety jednak są bez możliwości zwrotu i anulacji.
- 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 GRANDI NAVI VELOCI**
- 8.1 Dzieci do 3 lat podróżują bezpłatnie bez własnego miejsca siedzącego lub leżącego korzystając ze świadczeń rodziców
- 8.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki na świadczenia. Dzieci mogą podróżować w kabinie z przynajmniej jedną osobą dorosłą.
- 9 DZIECI I MŁODZIEŻ**
- 9.1 Dzieci do 3-go roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje rabat od cen podstawowych. W przypadku podróży z dzieckiem i chęci zarezerwowania kabiny należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji nie można wykupić pojedynczych miejsc w kabinach.
- 9.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki na wszystkie rodzaje świadczeń. W przypadku podróży z dzieckiem do 12 lat należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, Armator nie zezwala na wykupienie pojedynczych miejsc w kabinach.
- 9.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 9.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Zezwala się na podróż dzieci z zgodą rodziców w wieku 14-18 lat.
- 10. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 10.1 Zwierzęta domowe przewożone są zgodnie z cennikiem Armatora. W przypadku podróży z psem/kotem należy wykupić kabinę przeznaczoną do tego celu. W przypadku braku takiej kabiny Armator zezwala na przebywanie zwierząt na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych klatkach, kojcach. Każde zwierze musi posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, kabiny, pokłady zamknięte, itp. Pies podczas podróży musi przebywać na smyczy i być w kagańcu. Niestosowanie się do tych zaleceń może zostać ukarane przez kapitana pokładowego karą grzywny. Na promie wyznaczone są specjalne miejsca do wyprowadzania zwierząt na mały spacer.
- 10.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 10.3 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.).
- 11 BAGAŻ**
- 11.1 Każdy pasażer może zabrać ze sobą bagaż na pokład promu wyłącznie z rzeczami na potrzeby własne. Armator zezwala na posiadanie 2 małych bagaży podręcznych, w przypadku większej ilości może naliczyć opłatę za nadbagaż. Na promie znajdują się też skrytki na bagaż za określoną opłatą.
- 11.2 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.
- 11.3 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach
- 11.4 Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 11.5 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni, amunicji narkotyków, alkoholu lub innych niebezpiecznych przedmiotów.
- 11.6 Armator ma prawo przeprowadzić kontrole każdego bagażu. Klient w takim przypadku ma obowiązek poddać się jej bez żadnych sprzeciwów.
- 12 CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia typu CAMPING NA POKŁADZIE.
- 13 DOPLATY W KABINACH**
- 13.1 Nie ma możliwości sprzedaży biletu na pokładzie chyba że Armator określi inaczej. Każdy pasażer musi mieć wykupione dla siebie miejsce siedzące lub leżące.

- 13.2 Armator sprzedaje całe kabiny wg ilości podróżujących pasażerów, np. przy rezerwacji miejsc dla 2 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 2 osób, przy rezerwacji miejsc dla 3 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 3 osób. Na promach dostępne są kabiny 3, 4- osobowe, kabiny 2 i 3-os. suite wyższego standardu. z przeznaczeniem dla określonej ilości osób. Wszystkie kabiny posiadają łazienkę z pełnym węzłem sanitarnym.
- 13.3 Na wybranych trasach Armator sprzedaje również pojedyncze miejsca w kabinach z podziałem na płeć dla kobiet lub mężczyzn osobno. Miejsc pojedynczych nie sprzedaje się w przypadku rejsu osób dorosłych z dziećmi do 18 lat.

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 paszportu/dowodu osobistego.

15 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 15.1 Linie promowe Grandi Navi Veloci nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 15.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

16 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 16.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 16.2 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). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 16.3 W przypadku rezerwacji grupowej należy wpłacić 30% zaliczki w wyznaczonym terminie, rozliczenie całości zostanie określone na potwierdzeniu rezerwacji i przeliczone z EURO na PLN według kursu z dnia wpłaty całości minus wpłacona zaliczka w PLN..

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 drogą elektroniczną na adres: info@promy.pl lub 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.

- 17.1 Oferty specjalne GNV BEST PROMO są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, nie można ich zwrócić!!!
- 17.2 Warunki anulacji biletów zakupionych w taryfie STANDARD:
 - 17.2.1 w przypadku anulacji rezerwacji od dnia wykupienia biletu do 20 dni przed datą wypłynięcia 20% potrącenia z wartości biletu.
 - 17.2.2 anulacja od 19 do 4 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu
 - 17.2.3 anulacja od 3 dni do 24 godz. przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu
 - 17.2.4 anulacja poniżej 24 godz. do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia
 - 17.2.5 W przypadku chęci anulacji w powyższych taryfach biletu, w którym dokonywana była jakkolwiek zmiana, terminem do rozliczenia anulacji jest dzień ostatniej zmiany, a nie dzień zakupu biletu!
 - 17.2.6 W przypadku anulacji biletu w PETPOLONIA opłata manipulacyjna pobierana podczas rezerwacji nie jest zwracana. Opłaty paliwowe oraz portowe nie podlegają anulacji!
- 17.3 Warunki anulacji biletów GRUPOWYCH:
 - 17.3.1 Do dnia wpłaty zaliczki bez opłaty. Od dnia zaliczkowania do 16 dni przed wypłynięciem 10% potrącenia
 - 17.3.2 anulacja od 15 do 4 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu
 - 17.3.3 anulacja od 3 dni do 2 dni przed wypłynięciem – 80% potrącenia z wartości biletu
 - 17.3.4 anulacja poniżej 48 godz. do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa NO SHOW – 100% potrącenia
 - 17.3.5 Opłaty paliwowe oraz portowe nie podlegają anulacji!
 - 17.3.6
- 17.4 Każda zmiana po wykupieniu biletu podlega opłacie zgodnie z warunkami wykupionej taryfy. Opłata pobierana jest za każdą stronę dlatego w przypadku zmiany w bilecie dwustronnym opłata naliczana jest podwójnie! Jeżeli bilet po zmianie jest droższy różnicę należy dopłacić, jeżeli bilet jest tańszy zwrotów nie dokonuje się. W każdym przypadku obowiązuje opłata za zmianę.

Opłaty pobierane przez Armatora GNV - zgłoszenie zmiany na min. 48 godz. przed rejsem w dni robocze	BEST PROMO	STANDARD
Zmiana terminu lub godziny rejsu, zmiana gabarytów pojazdu lub liczby zgłaszanych pasażerów czy rodzaju świadczeń.	50* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie	50* Euro + dopłata do różnicy w cenie biletu po zmianie
Zmiana danych pasażerów lub nr rejestracyjnego pojazdu, czy inne zmiany w danych zawartych w zapisanym bilecie.	50* Euro	50* Euro

*UWAGA PETPOLONIA DO KAŻDEJ ZMIANY W POTWIERDZONYM BILECIE NALICZA OPŁATĘ MANIPULACYJNĄ W WYSOKOŚCI 25 EURO (ZAWARTA W CENIE W TABELI).

- 17.5 W przypadku zmiany w bilecie grupowym wszelkie różnice należy dopłacić. W przypadku zmiany ilości osób na mniejszą niż zgłoszona zostaną naliczone koszty w zależności od terminu zmiany (zgodnie z warunkami anulacji). W przypadku zgłoszenia listy i późniejszych zmian naniesionych poniżej 14 dni przed wypłynięciem Petpolonia nalicza opłatę manipulacyjną 50 Euro za zmianę.
- 17.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin roboczych przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada bez zwrotu kosztów.
- 17.7 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 17.8 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 17.9 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwając termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót oraz za bilet wykupiony w ofercie specjalnej.
- 17.10 Armator zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia anulacji zakupionego biletu po ogłoszeniu przez MSZ informacji gdzie odradza się podróżowanie do krajów zagrożonych akcją zbrojną czy atakami terrorystycznymi. W takich przypadkach Armator sam podejmuje decyzję czy dokona zwrotu Klientowi za bilet czy zezwoli jedynie na zmianę biletu na inny termin czy inną trasę ze swojej oferty.

18 WIZY

- 18.1 Każdy z pasażerów podróżujący do Tunezji powinien skontaktować się z Konsulatem do ustalenia konieczności posiadania wizy.
- 18.2 Wykupienie biletu nie jest gwarancją otrzymania wizy tunezyjskiej. W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu, a nie otrzymania wizy, bilet podlega warunkom anulacji.

19 USŁUGI MEDYCZNE

- 19.1 Usługi medyczne lekarza pokładowego są bezpłatne tylko wówczas, jeśli obejmują pomoc w nagłych przypadkach, w przypadku choroby morskiej lub leczenia ambulatoryjnego urazów, które powstały w trakcie rejsu na pokładzie statku. W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 19.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.
- 19.3 Kobiety w ciąży powyżej 6 miesięcy powinny posiadać ze sobą zaświadczenie lekarza prowadzącego o możliwości odbycia rejsu. Armator ma prawo odmówić wejścia na pokład jeśli stan kobiety budzi wątpliwości co do bezpieczeństwa kobiety i jej dziecka.
- 19.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

20 UBEZPIECZENIE

- 20.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić dla siebie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 20.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów PETPOLONII na określonych warunkach danego ubezpieczyciela.
- 20.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu, środków odurzających lub jego zachowanie może powodować zagrożenie dla innych pasażerów.
- 20.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach. Dokładny regulamin zachowania się na jednostce pływającej znajduje się na korytarzu każdego promu, w kabinach, recepcji oraz innych wyznaczonych miejscach. Na każdym promie w określonych miejscach na ekranach wyświetlana jest procedura postępowania w stanie zagrożenia i alarmu. Każdy pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z takim regulaminem.
- 20.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub oficera pokładowego. Dane osobowe wszystkich pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać z danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic, Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.
- 20.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład. Przy wjeździe i zjeździe z promu prosi się o zachowanie ostrożności i podporządkowanie obsłudze danego pokładu i postępowanie z jego wytycznymi.

21 SKARGI I ZAŻALENIA:

- 21.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).
- 21.2 Odpowiedzi na skargi są przekazywane tą samą drogą jaką zostały złożone (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety). Reklamacje są rozpatrywane do 30 dni roboczych.
- 21.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

22 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 21.1 Dane osobowe są chronione zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. "O ochronie danych osobowych" (Dz.U. Nr 133 poz. 883) w sposób uniemożliwiający dostęp do nich osobom trzecim.