

**Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora
GRIMALDI FERRIES**

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 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 dokumentu tożsamości (na trasach do Tunezji / Maroka obowiązkowo – numer paszportu)

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 rejssem.
- 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 (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odpłynięciem 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 rejssem, najpóźniej 60 min przed odpłynięciem 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 rejssem, najpóźniej 90 min przed odpłynięciem promu. W sezonie letnim oraz trasy do Tunezji i Maroka - odprawa zaczyna się na 3 godz. min 2 godz. przed rejssem.
- 3.4 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży: dokument tożsamości, 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 zaokrętowania.
- 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, TARYFY

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa, awarie, strajki, inne).
- 4.2 Linie promowe GRIMALDI FERRIES oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji, wystawieniu biletu cena może ulec zmianie.
- 4.3 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie. PETPOLONIA kalkuluje najniższą dostępną taryfę na rejs w ofertach specjalnych!!!
- 4.4 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki dostępne są w systemie Armatora.
- 4.6 Ceny dla grup na zapytanie.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają żadnym zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 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.

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, stan zagrożenia wojną, 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.
- 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 I OFERTY SPECJALNE

- 6.1 Armator oferuje bilety w taryfach „tanie pływanie” to znaczy, że do momentu potwierdzenia rezerwacji cena może ulec zmianie. Petpolonia sprzedaje bilety w najniższych ofertach specjalnych, które nie podlegają anulacji!!!
- 6.2 Armator oferuje bilety w 2 taryfach: FULL FARE oraz SPECIAL FARE. PETPOLONIA kalkuluje zawsze najniższą cenę biletu w dostępnej ofercie specjalnej SPECIAL. Jeśli Klient chciałby wykupić bilet w ofercie FULL należy zaznaczyć to w „uwagach” do rezerwacji.
- 6.3 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.
- 6.4 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 20 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. Lista pasażerska na min 3 tygodnie przed rejsem z uwzględnieniem podziału osób do poszczególnych kabin, zgodnie z przesłanymi wytycznymi w czasie rezerwacji.
- 6.5 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.
- 6.6 Wszystkie oferty specjalne SPECIAL FARE, GRIMALDI LOW COST są limitowane i dostępne na wybrane rejsy. Rezerwacja jednej z ww. ofert specjalnych musi być dokonywana o jednym czasie w obydwóch kierunkach. Oferty nie łączą się z innymi promocjami i zniżkami. Bilety nie podlegają zwrotowi, jednakże można w nich dokonywać zmian tylko przed rozpoczęciem podróży na pierwszym odcinku.
- 6.7 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 6.8 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.

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 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 8.1 Dzieci poniżej 1 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. W przypadku chęci zarezerwowania dla dziecka do 1 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia. Dzieci w wieku od 1 do 11 lat mają prawo do zniżki.
- 8.2 Dzieci w wieku od 1 do 11 lat mają prawo do zniżki na wszystkie rodzaje świadczeń. W przypadku podróży z dzieckiem do 11 lat należy wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji, Armator nie zezwala na wykupienie pojedynczych miejsc w kabinach.
- 8.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 8.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

9. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 9.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika. Zwierzę podróżuje na otwartych pokładach promu w specjalnie wyznaczonych do tego celu miejscach. Armator na niektórych trasach wymaga wykupienia dla pasażerów z psem / kotem kabinę specjalnie wyznaczoną do tego celu.
- 9.2 Nie można zabierać zwierząt do ogólnodostępnych miejsc jak: kabina standard, restauracja, kawiarnia, itp.. Każde zwierzę podczas spaceru z właścicielem musi mieć kaganiec i przebywać cały czas na smyczy. Właściciel jest odpowiedzialny za swojego ulubieńca.
- 9.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego zwierzęcia i robi to na własny koszt.
- 9.4 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.).

10. BAGAŻ

- 10.1 Pasażerowie mogą pozostawiać swój bagaż w samochodzie, powinni jednak zabrać ze sobą rzeczy przydatne na czas podróży, gdyż podczas rejsu nie będą mieli dostępu do pokładu samochodowego.
- 10.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.
- 10.3 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.
- 10.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.
- 10.5 Armator zezwala na zabranie na pokład 1 bagażu podręcznego do 30 kg na osobę o małych gabarytach.

11 **CAMPING NA POKŁADZIE** - Armator nie oferuje świadczenia typu CAMPING NA POKŁADZIE.

12 DOPLATY W KABINACH

- 12.1 Armator sprzedaje kabiny wg ilości podróżujących pasażerów, np. przy rezerwacji miejsc dla 2 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 2 osób lub 2 fotele lub np. przy rezerwacji miejsc dla 3 os. sprzedawana jest kabina 4 osobowa z przeznaczeniem dla 3 osób lub 3 fotele. (Na promach dostępne są kabiny 3 lub 4 os z przeznaczeniem dla określonej ilości osób). Niektóre promy dysponują też kabinami 2 osobowymi z oknem lub bez okna. Kabiny Lux, Suite składają się zazwyczaj z pokoju dziennego często z rozkładaną sofą, sypialni z łóżkiem małżeńskim oraz łazienki z pełnym węzłem sanitarnym.
- 12.2 W sprzedaży są również pojedyncze miejsca w kabinach z podziałem na płeć dla kobiet i mężczyzn osobno.
- 12.3 Armator na niektóre połączenia zezwala na odbycie rejsu bez świadczeń kabinowych lub siedzących jedynie na pokładzie promu korzystając z ogólnodostępnych miejsc siedzących w kawiarni czy wydzielonym miejscu na promie.

13 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 13.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro
- 13.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 13.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu lub dokumentu potwierdzającego tożsamość.

14 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 14.1 Linie promowe Grimaldi Ferries nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 14.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

15 WARUNKI PŁATNOŚCI

- 15.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu. PETPOLONIA do cen biletu pobiera dodatkową opłatę rezerwacyjną w wysokości określonej przy dokonywaniu rezerwacji on-line (kwota może ulec zmianie).
- 15.2 Płatność 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.
- 15.3 W przypadku rezerwacji grupowej należy wpłacić 30% zaliczki w wyznaczonym terminie, rozliczenie całości zostanie określone na potwierdzeniu rezerwacji.

16 ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupienia 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 10:00 – 18:00.

- 16.1 **We wszystkich biletach można dokonać maksymalnie 2 zmiany, chyba że oferta stanowi inaczej. Za każdą zmianę pobiera się opłatę 45 Euro plus dopłata do różnicy w cenie na zmieniony termin. W przypadku zmiany ceny na niższą Armator nie dokonuje zwrotów ale pobiera opłatę za zmianę. Zmiany można dokonać tylko przed rozpoczęciem 1 podróży.**
- 16.2 **Bilety w ofertach specjalnych, oraz bilety w ofertach FULL FARE (gdzie podróż odbywa się w 2 strony i bilet został zmieniony przez Klienta 2 razy) - nie podlegają anulacji ani zwrotom!**
- 16.3 Warunki anulacji w taryfach FULL FARE:
 - 16.3.1 10% kosztów + opłaty portowe do 30 dni przed rejsem
 - 16.3.2 30% kosztów + opłaty portowe od 29 do 7 dni przed rejsem
 - 16.3.3 50% kosztów + opłaty portowe od 6 do 2 dni przed rejsem
 - 16.3.4 100% kosztów dzień przed rejsem lub nie pojawienie się do odprawy NO SHOW
UWAGA W PRZYPADKU ANULACJI BILETU OPŁATA REZERWACYJNA POBIERANA W PETPOLONIA PODCZAS REZERWACJI NIE BĘDZIE ZWRACANA!
- 16.4 **Warunki anulacji biletu grupowego:** dot. biletów, opłat portowych, a także dodatkowego serwisu np. żywienia
 - 16.4.1 do dnia opcji / zaliczki bez kosztów
 - 16.4.2 od dnia zaliczkowania do 31 dni przed wypłynięciem - 25% potrącenia z wartości biletu
 - 16.4.3 od 30 dni do 15 dni przed rejsem - 50% potrącenia z wartości biletu
 - 16.4.4 anulacja poniżej 14 dni lub nie skorzystanie z rejsu NO SHOW - 100% potrącenia
- 16.5 W przypadku grupy możliwa jest tylko 1 zmiana w bilecie do 15 dni przed rejsem. Zmiana pociąga za sobą opłatę za zmianę w wysokości 10% wartości biletu. Jeśli cena biletu jest wyższa wszelkie koszty należy dopłacić. Uwaga Armator zastrzega sobie prawo określenia innych kosztów za zmianę w zależności od jej rodzaju – na zapytanie!
- 16.6 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.
- 16.7 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.
- 16.8 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 16.9 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.

17 USŁUGI MEDYCZNE

- 17.1 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.
- 17.2 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.
- 17.3 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.
- 17.4 Nie na każdym promie świadczone są usługi lekarskie.

18 WIZY

- 18.1 Każdy z pasażerów podróżujący do Tunezji, Maroka 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 z punktu 16 w zależności od zakupionej taryfy.

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 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.
- 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 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).
- 20.2 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.
- 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 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.