

## **Ogólne warunki rezerwacji w PETPOLONIA (www.promy.pl) EUROTUNNELU**

### **POJĘCIA**

- Pasażer – osoba korzystająca z usług Eurotunnelu i podróżująca z własnym samochodem osobowym
- VUCHER/Bilet – potwierdzenie dokonania rezerwacji i opłaty za przejazd
- ADR – Europejska Umowa w sprawie przewozu ładunków niebezpiecznych po drogach
- Dobra komercyjne – rzeczy służące do sprzedaży i przynoszące korzyści materialne
- Pojazdy komercyjne – pojazdy służące do zarobkowego przewozu osób i rzeczy. Pojazdy z całkowitą lub częściowo zabudowaną częścią bagażową

### **1 PASAŻEROWIE**

Zgodnie z zaleceniami EUROTUNNELU w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1 imię i nazwisko kierowcy lub w przypadku grupy, nazwę grupy,
- 1.2 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu, gabaryty pojazdu (długość, wysokość, szerokość)
- 1.3 terminy i godzinę przeprawy - pasażer jest zobowiązany do wstawienia się na określony czas na terminalu (dokładne godziny podane są na bilecie)
- 1.4 rodzaj taryfy (np. w jedną, w 2 strony)

### **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 wyjazdem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany, anulacje lub inne nie określone sytuacje losowe związane z przejazdem.
- 2.2 Obowiązkiem Agentów jest poinformowanie o tym Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach PETPOLONIA, Agent i EUROTUNNEL nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:
  - 2.2.1 za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na miejscu.
  - 2.2.2 rezerwacje hotelu
  - 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

### **3 TRANSPORT:**

- 3.1 Eurotunnel zgadza się do przewożenia pasażerów, ich towarów, bagażu i pojazdów do miejsca przeznaczenia terminalu na warunkach i zgodnie z tymi warunkami, pod warunkiem że:
  - 3.1.1 taki przewóz jest możliwy przy użyciu personelu i obiektów normalnie wymaganych do regularnego ruchu i uwzględniając bezpieczeństwo terminala

### **4 BEZPIECZEŃSTWO / POLICJA / WARUNKI CELNE:**

- 4.1 Pasażerowie muszą postępować zgodnie z regulacjami celnymi oraz ze wszystkimi innymi przepisami wszelkich właściwych organów w zakresie pasażerów, pojazdów, bagażu, handlu towarami i zwierzętami
- 4.2 Pasażerowie muszą poddać się i spełniać żądania kontroli, inspekcji i przeszukania pojazdów, osób i bagażu oraz udzielania wszelkich niezbędnych odpowiedzi na pytania pracowników Eurotunnelu.
- 4.3 Jeżeli pasażerowie nie dopełnią wyżej wymienionych warunków odpowiadają za to całkowicie na i własne ryzyko. Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności wobec pasażerów za konsekwencje ich braku zgody z tymi rozporządzeniami
- 4.4 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie opóźnienia i straty spowodowane przez pasażerów wynikające z wyżej wymienionych warunków.
- 4.5 Jeżeli Pasażer nie spełnia wyżej wymienionych warunków to może on otrzymać odmowę podróży. W takim przypadku opłaty za bilet nie zostaną zwrócone.

### **5 EUROTUNNEL oraz PETPOLONIA nie dokonują zwrotów w przypadku nie wpuszczenia pasażerów przez Służby Graniczne danego kraju. Jest to traktowane jako anulacja poniżej 24 godzin.**

### **6 ODPRAWA (TZW. CHECK-IN) I ROZKŁAD JAZDY**

- 6.1 Pasażer musi przybyć na terminal na 40 minut przed zarezerwowaną godziną odjazdu. Dokładny czas odprawy podany jest na bilecie. Jeżeli Pasażer spóźni się na swój odjazd, nie zastępuje się do ww. godzin odprawy, bilet przepada. Należy wykupić nowy bilet.
- 6.2 Wyjazdy pociągu w dzień są co 30 min a w nocy co 2 godz., czas przejazdu 35 min
- 6.3 Kierowca zobowiązany jest do samodzielnego wjazdu na platformy kolejowe – elektroniczny check –in. Po zatrzymaniu samochodu w pociągu w miejscu określonym przez pracownika musi opuścić szyby przednie samochodu oraz zaciągnąć hamulec ręczny. Kierowca pojazdu ponosi odpowiedzialność za ewentualne wyrządzenie szkód i krzywd przewoźnikowi lub innym pasażerom.
- 6.4 Uprasza się podróżujących o dostosowywanie się do ograniczeń prędkości na terminalach.
- 6.5 **UWAGA samochody z instalacją gazową LPG nie są przewożone Eurotunnelem.**
- 6.6 W przypadku podróży samochodem wymagane jest obowiązkowe ubezpieczenie OC oraz posiadanie zielonej karty (green card)
- 6.7 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 przejazdu, nie przysługuje zwrot należności za nie wykorzystany bilet.
- 6.8 Jeżeli klient na terminalu stawi się z większym pojazdem niż zakupiony wcześniej w biurze podróży lub bezpośrednio przez stronę [www.promy.pl](http://www.promy.pl), Armator zażąda dopłaty do taryfy cennikowej do faktycznego stanu pojazdu przy odprawie. Jeżeli kwota nie zostanie pobrana na terminalu, Armator będzie domagał się dopłaty od PETPOLONIA, a PETPOLONIA od Klienta poprzez biuro podróży, w którym zakupiono bilet na prom. W przypadku zakupu biletu on-line na [www.promy.pl](http://www.promy.pl) należność będzie ściągana bezpośrednio od Klienta. W takich przypadkach Biuro Podróży jak i Klienci zobowiązani są do uiszczenia dopłaty bez żadnych roszczeń. Armator nie gwarantuje również miejsca w pociągu na wyższy lub dłuższy samochód niż zarezerwowany, w przypadku braku miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy bilet na kolejny przejazd z własnych środków.

### **7. BILETY I CENY**

- 7.1 **Ceny biletów zależą od: sezonu w jakim ma nastąpić wyjazd, długości planowanego pobytu, terminu wykupienia biletu oraz godziny przejazdu. Armator oferuje bilety w taryfach „płynnych” tzn. ich cena może się zmienić w każdej chwili.**
- 7.2 **Standard bilety:**  
Bilet w 1 stronę lub w 2 strony przy pobycie powyżej 5 dni. Bilet ważny jest na określoną w bilecie datę i godzinę. Spóźnienie się na zarezerwowany przejazd powoduje anulację biletu bez możliwości zwrotu. W przypadku biletów 2 stronnych spóźnienie

- się na przejazd „tam” powoduje anulację również powrotu. Nowy bilet należy zakupić z własnych środków.
- 7.3 **Krótki pobyt Saver do 5 dni (SHORT STAY SAVER).**  
Bilet w 2 strony przy pobycie do 5 dni. Bilet ważny jest na określoną w bilecie datę i godzinę. Spóźnienie się na zarezerwowany przejazd powoduje anulację biletu bez możliwości zwrotu na wyjazd oraz automatycznie anulowanie przejazdu powrotnego. Nowy bilet należy zakupić z własnych środków.
- 7.4 **Day / Overnight**  
Bilet w 2 strony przy pobycie do 2 dni. Bilet ważny jest na określoną w bilecie datę i godzinę. Spóźnienie się na zarezerwowany przejazd powoduje anulację biletu bez możliwości zwrotu na wyjazd oraz automatycznie anulowanie przejazdu powrotnego. Nowy bilet należy zakupić z własnych środków.
- 7.5 **Bilety FlexiPlus**  
Bilet w 1 stronę lub w 2 strony przy pobycie powyżej 5 dni. Bilet ważny jest na każdy przejazd. Po przyjeździe na terminal należy wprowadzić numer biletu. Z przejazdu będzie można skorzystać pierwszym wolnym przejazdem. Bilet podlega zwrotowi do 1 roku kalendarzowego od daty rezerwacji.
- 7.6 **5 dni FlexiPlus**  
Bilet w 2 strony przy pobycie do 5 dni. Bilet ważny jest na każdy przejazd. Po przyjeździe na terminal należy wprowadzić numer biletu. Z przejazdu będzie można skorzystać pierwszym wolnym przejazdem. Jeśli bilet zostanie wykorzystany na tam nie można anulować powrotu należy go wykorzystać na dowolny przejazd do 5 dni. Po tym terminie bilet nie podlega zwrotowi. Bilet podlega zwrotowi do 1 roku kalendarzowego od daty rezerwacji przed podróżą „tam”.
- 7.7 **Jeśli bilet zostanie zakupiony w taryfach Day / Overnight oraz SHORT STAY SAVER –warunki przewozu pkt. 7.3, 7.4. W przypadku, w którym Pasażer wykorzysta tylko podróż w odniesieniu do trasy na pierwszym odcinku w bilecie 2-stronnym, będzie zobowiązany zapłacić różnicę między ceną biletu jednostronnego, a 2-stronnego jaka była stosowana w momencie dokonywania rezerwacji. Po wykonaniu podróży, Eurotunnel zastrzega sobie prawo do uzyskania od Pasażera poprzez Agenta lub bezpośrednio, dopłaty do całości biletu jednostronnego.**
- 8. RODZAJE BILETÓW**
- 8.1 BILETY PASAŻERSKIE - dla osób podróżujących samochodami osobowymi lub innymi pojazdami przeznaczonymi tylko do przewozu osób w celach turystycznych. Osoby w pojazdach posiadają tylko bagaż z rzeczami na potrzeby własne.
- 8.2 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie jadących w minibusie zarejestrowanym od 18 osób (17+1 pasażerów) i więcej lub w autokarze liczącym od 2 do 96 pasażerów. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher z numerem przejazdu dla grupy.
- 8.3 BILETY CARGO (FRACHT) - dla osób świadczących usługi osobom 3-cim za opłatą, a także przewożące towary na sprzedaż, targi, wystawy, mienie przesiedleńcze itp. Samochody typu van, minibus „blaszak”, „plandeka” podlegają taryfom CARGO. Bilet taki jest ważny w ciągu całego danego dnia. Cena biletu kalkulowana jest w zależności od gabarytów pojazdu długość (max. 18 m), szerokość (max 2,50 m), wysokość (max. 4,20 m) w cenę wliczonych jest max 2 kierowców.
- 8.4 PETPOLONIA wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER (wysyłany e-mailem do biur agencji lub pasażerów w przypadku zakupu biletu on-line), z numerem rezerwacyjnym, który należy wprowadzić do elektronicznego systemu check-in na terminalu. Na tej podstawie pasażerowie będą przepuszczani do platform kolejowych i kierowani przez pracowników Eurotunnelu do określonych pociągów.
- 8.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.
- 9. KLASYFIKACJA POJAZDÓW**
- 9.1 Samochód osobowy / van osobowy + maks. 5 osób
- 9.2 Samochód osobowy z bagażnikiem dachowym lub rowerami na dachu + maks. 5 osób
- 9.3 campervan + maks. 9 osób
- 9.4 van osobowy + maks. 9 osób (nie przewożący żadnego towaru)
- 9.5 Motocykl + maks. 2 osoby
- 9.6 Minibus + maks. 17 osób (wraz z kierowcą). **Samochody typu VW Transporter, WV LT, Mercedes Sprinter które są zarejestrowane do maks. 17 osób traktowane są jako minibusy. Musi on być przeszklony / osobowy!!!**
- 9.7 Autokar – każdy minibus lub autokar, który jest zarejestrowany i dostosowany od 18 do 96 miejsc
- 9.8 Samochód dostawczy van, minibus, blaszak, plandeka, ciągnik z naczepą, inne traktowane są jako taryfa cargo/fracht
- 10. ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH**
- 10.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu przejazdów (daty lub godziny), a także anulacji przejazdu np.: ze względu na siły wyższe np.: strajki, awarie itp.
- 10.2 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.
- 10.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 10.4 W przypadku zmiany przejazdu, zmiany środka transportu lub anulacji przejazdu 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.
- 10.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.
- 11. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**
- 11.1 Nie ma możliwości sprzedaży biletów OPEN czyli z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w 2 strony należy zadatować.
- 12. WARUNKI PŁATNOŚCI**
- 12.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 12.2 Płatności za zakupiony bilet dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.
- 13. ANULACJE I ZMIANY**
- Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. W przypadku zakupu biletu on-line zmiany przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną na adres: [info@promy.pl](mailto:info@promy.pl) lub przez zakładkę „zmiana rezerwacji” zamieszczoną na stronie [www.promy.pl](http://www.promy.pl)
- Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00.
- 13.1 **Bilet nie podlega zwrotowi oraz anulacji. Wyjątkiem są bilety zakupione w taryfie FlexiPlus oraz 5 dni FlexiPlus, które podlegają anulacji oraz zwrotowi do 1 roku kalendarzowego od dnia zakupu biletu.**

- 13.2 przy zmianie biletu należy dokonać dopłaty do różnicy pomiędzy cenami w biletach.
  - 13.3 każda zmiana w bilecie pociąga za sobą opłatę w wysokości 35 EURO plus jakiegokolwiek dopłaty do różnic w cenie. Eurotunnel nie dokonuje zwrotów jeśli bilet po zmianie jest tańszy.
  - 13.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji CARGO powoduje naliczenie kosztu 18 Euro
  - 13.5 Anulacja biletu CARGO/FRACHT powoduje naliczenie kosztu w wysokości 43 euro
  - 13.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem. Niewykorzystany bilet przepada w całości.
  - 13.7 Nie ma możliwości skorzystania z przejazdu powrotnego jeżeli nie skorzystano z pierwszego odcinka trasy.
  - 13.8 Bilety zakupione w taryfie dwustronnej, po wykorzystaniu pierwszego przejazdu, nie podlegają żadnym zmianom na odcinku powrotnym.
  - 13.9 W przypadku anulacji przejazdu 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 w przypadku zakupu biletu on-line ze strony, zwrot na kartę kredytową lub na konto z jakiego dokonano wpłaty. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta lub Klienta bezpośredniego w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.
- 14. 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.
- 15. ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 15.1 Zwierzęta domowe przewożone są wg cen Armatora. Informacja w biurze PETPOLONII. Zwierzę przebywa podczas podróży w samochodzie. Nie wolno wyprowadzać go z pojazdu.
  - 15.2 Każde zwierze przewożone Eurotunnelem musi posiadać swój paszport zgodnie z regulacjami Unii Europejskiej z dnia 03.07.2004, więcej informacji na temat transportu zwierząt do Wielkiej Brytanii uzyskać można na stronie internetowej [www.defra.gov.uk](http://www.defra.gov.uk) lub pod nr brytyjskim 0870 2411710
  - 15.3 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.).
- 16. TOWARY WYŁĄCZONE**
- 16.1 Zgodnie z przepisami, pasażerowie nie będą przewozić towarów niebezpiecznych, takich jak broń palna lub pojazdy załadowane materiałami wybuchowymi, toksycznymi, radioaktywnymi lub Towary zakaźne, łatwopalne lub jakiegokolwiek inne towary lub przedmioty, które ze względu na swój charakter lub sposób ich przewozu w Eurotunnelu mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa terminali i osób.
  - 16.2 W przypadku utraty lub uszkodzenia wynikające z winy pasażerów, Pasażer zgadza się zabezpieczać na rzecz Eurotunnelu wszelkie straty lub szkody poniesione przez Eurotunnel lub które mogą wyrządzić osobie trzeciej. Eurotunnel nie jest zobowiązany do rekompensat dla takiego pasażera lub jakiegokolwiek innej osobie trzeciej za zniszczenie własności. Eurotunnel nie będzie ponosić odpowiedzialności za nie wykrycie, że Pasażer nie spełnił warunków w celu zapobiegania takiej straty lub szkody.
- 17. TOWARY NIEBEZPIECZNE**
- 17.1 Eurotunnel będzie akceptował przewóz towarów niebezpiecznych, z zastrzeżeniem spełnienia następujących warunków:
    - 17.1.1 Transport wszystkich towarów sklasyfikowanych jako niebezpieczne zgodnie z ADR należy zgłaszać do przewoźnika Eurotunnelu przed podaniem numeru UN, ADR odniesienia (klasy, liczby i litery) wszystkich. Niebezpieczne towary są przewożone, a urzędnik ADR musi podać nazwę substancji przewożonej (w tym wielkości i wagi), szczegóły dotyczące opakowania, tożsamość i podpis osoby dokonującej zgłoszenia;
    - 17.1.2 Transport towarów niebezpiecznych jest zgodny ze wszystkimi zasadami i innymi obowiązującymi odnoszącymi się do transportu takich towarów.
  - 17.2 Pasażerowie przewożący towary niebezpieczne na specjalne okazje – okoliczności – w przeciwieństwie do powyższych, muszą zabezpieczyć i odpowiadać za wszelkie wyniki straty lub szkody poniesione przez Eurotunnel lub osobę trzecią.
  - 17.3 **w przypadku wykupienia biletu pasażerskiego i próbie przejechania na nim z ładunkiem niebezpiecznym, bilet ten przepada i należy wykupić bilet na cargo na miejscu na terminalu wg oficjalnie obowiązujących tam taryf.**
- 18. ODMOWA PRZEWOZU**
- 18.1 Eurotunnel nie będzie przyjmować do przewozu pojazdów, które nie są zgodne ze swoim statutem zastosowania lub kategorii pojazdów, które w opinii Eurotunnelu stanowią lub mogą stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa.
  - 18.2 Eurotunnel zastrzega sobie prawo do odmowy przewozu.
    - 18.2.1 Pasażerowie, którzy są niezgodnie z obowiązującym prawem i regulacjami w Wielkiej Brytanii i Francji lub Eurotunnelu, którzy wydają się być pod wpływem alkoholu lub narkotyków, lub u których zachowanie może, w opinii Eurotunnelu pociągać za sobą ryzyko dla bezpieczeństwa lub spowodować opóźnienia lub w inny sposób utrudniać prace na terminalach, lub którzy są uciążliwi swoim zachowaniem dla innych osób;
    - 18.2.1 pojazdów przewożących towary niewłaściwie lub niedostatecznie zabezpieczone lub pakowane, które w opinii Eurotunnelu mogą stwarzać ryzyko dla bezpieczeństwa, być przyczyną opóźnienia, lub w inny sposób utrudniać pracę terminala.
  - 18.3 Pasażerowie muszą przestrzegać bezpieczeństwa i higieny pracy dla wszystkich osób, oraz spełniać wszystkie prośby pracowników Eurotunnelu. W przypadku pasażerów nie stosujących się do poleceń, Eurotunnel ma prawo do wypowiedzenia lub odmowy podróży oraz, anulowania podróży powrotnej bez żadnych zwrotów.
  - 18.4 Palenie jest zabronione w na terminalach.
- 19. UBEZPIECZENIE**
- 19.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient musi wykupić sobie 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.
  - 19.3 Pasażer jest ubezpieczony przez Przewoźnika tylko na czas przebywania na jego jednostce. Ubezpieczenie nie działa, jeżeli jest on pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
  - 19.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
  - 19.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Dział Ruchu. Dane osobowe pasażerów oraz dane pojazdu muszą się zgadzać a danymi wprowadzonymi do systemu rezerwacyjnego Armatora. W przypadku wystąpienia różnic w tych danych Armator i Ubezpieczyciel może odmówić wypłaty odszkodowania.

## 20. ODPOWIEDZIALNOŚĆ EUROTUNNELU

- 20.1 Eurotunnel przyjmuje odpowiedzialności za śmierć lub uszkodzenie ciała pasażerów, powstałe w wyniku wypadku, pod warunkiem, że występuje ona w czasie przewozu, lub podczas odprawy na terminalu, chyba że Eurotunnel udowodni, że taki wypadek był spowodowany przez zaniedbanie ze strony pasażera i / lub aktu osób trzecich i / lub wydarzenie Eurotunnel które jest poza kontrolą.
- 20.2 Eurotunnel przyjmuje odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie pojazdu osobowego, pojazdu użytkowego, bagażu, towarów handlowych powstałych w trakcie przewozu, lub podczas odprawy na terminalu, chyba, że nie istnieje domniemanie odpowiedzialności na Eurotunnel do tego stopnia, że straty lub uszkodzenie jest spowodowane przez zdarzenia lub okoliczności niezwiązane z Eurotunnelem, lub z winy lub zaniedbania ze strony pasażera. W każdym razie, Eurotunnel odpowiedzialność ogranicza następująco:
- 20.3 Eurotunnel odpowiada za utratę lub uszkodzenie w odniesieniu do samochodów osobowych i nie może w żadnym przypadku przekraczać 8000 SDR na pojeździe. Pasażer pojazdu holującego przyczepę, i przy załadunku lub rozładunku, jest uważany za jeden pojazd.
- 20.4 Z zastrzeżeniem do powyższego punktu Eurotunnel odpowiada za utratę lub uszkodzenie w odniesieniu do towarów handlowych nie mogą w żadnym przypadku przekraczać 8,33 SDR za kilogram wagi brutto utracone lub uszkodzone (łącznie z pakowaniem). Niezależnie od tego, że odpowiedzialność przekracza wartość amortyzacji w tej części handlowych Towaru uszkodzonego.
- 20.5 Eurotunnel odpowiada za całkowitą lub częściową utratę lub uszkodzenie w odniesieniu do towarów handlowych i / lub pojazdów komercyjnych, i w żadnym wypadku nie przekraczają 70000 SDR na pojeździe. A pojazd komercyjny holujący przyczepę, i przy załadunku lub rozładunku, jest uważane za jeden pojazd komercyjny.
- 20.6 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie straty wynikłe, takie jak utrata użytkowania, utrata zysku lub inne pośrednie straty jakiegokolwiek rodzaju, lub w przypadku, gdy utrata lub uszkodzenie nie jest zgłoszony zgodnie z tymi warunkami.
- 20.7 Eurotunnel nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody wynikające co:
- 20.7.1 Od opóźnienia lub odwołania przejazdu z terminala (w tym pogorszenia łatwo psujących się towarów); Od charakteru tych towarów, takie jak kruchość lub pogorszenie;
- 20.2.1 Od okoliczności poza jego kontrolą, lub które nie są w siłę i zdolność do naprawienia
- 20.2.1 Od przewozu pieniędzy lub kosztowności, które przewożone są pod eskortą, których celem jest uniknięcie takiego ryzyka;

## 21. ZGŁASZANIA AWARI / WIERZYTELNOŚCI / SKARGI ZAŻALENIA

- 21.1 Wszelkie uszkodzenia lub utraty towarów, pojazdów lub należności za opóźnienie musza być zgłoszone do Eurotunnel tak szybko, jak to ma miejsce. W odniesieniu do szkód majątkowych, które nie są widoczne od razu, musza być zgłoszone nie później niż 7 dni od daty określonego przewozu. W takim przypadku ciężar udowodnienia, za takie szkody powstałe podczas przewozu musi zostać udowodniona przez pasażera.
- 21.2 Wszelkie roszczenia w odniesieniu do wszelkich strat lub szkód musza być skierowane na piśmie do Eurotunnelu, a następnie przesłane wraz z dokumentacją uzupełniającą.
- 21.3 Wszelkie roszczenia musza być zgłoszone do Eurotunnelu w ciągu jednego roku od daty przewozu. Niespełnienie tego warunku przez Pasażera powoduje kasację i brak możliwości wnoszenia jakichkolwiek roszczeń.
- 21.4 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” przejazdu. Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (w Polsce) lub EUROTUNNELU. Warunki musza być regulowane we wszystkich aspektach i podlegają prawu angielskiemu, jeżeli powód wnosi swoje działania w Anglii i prawu francuskiemu, jeżeli powód wnosi swoje działania we Francji. Jednakże, w przypadku śmierci lub szkody na osobie warunki te musza być regulowane przez prawo kraju, w którym zdarzenie powodujące śmierć lub szkody wystąpiły.
- 21.5 Eurotunnel zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych warunków w dowolnym czasie