

## **Ogólne warunki zakupu biletów w PETPOLONIA (www.promy.pl) Armatora SUPERFAST 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 telefonu kontaktowego pasażera

### **2 KONTAKT Z PASAŻERAMI:**

- 2.1 Agenci oraz Klienci indywidualni zobowiązani są do podania numeru telefonu kontaktowego, pod którym będzie możliwość utrzymania stałego kontaktu z pasażerem przed wypłynięciem i w trakcie trwania całego wyjazdu. Utrzymanie kontaktu jest konieczne ze względu na możliwe ewentualne zmiany w wypłynięciach promów, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z samym 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 odprawy 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 30 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 60 min przed odpłynięciem 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: 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 wraz z wydaną zieloną kartą (green card). 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](http://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](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. W takim przypadku Armator nie gwarantuje również miejsca na właściwym pokładzie samochodowym na promie. W przypadku braku takich miejsc bilet przepada i należy wykupić nowy na kolejny rejs z własnych środków
- 3.8 W przypadku zatrzymania Pasażera/ów przez np.: Służby Graniczne, Celne, Weterynaryjne (osoby podróżujące ze zwierzętami) lub inne danego kraju i nie skorzystanie z tego powodu z rejsu, nie przysługuje zwrot należności za niewykorzystany bilet.

### **4 ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI**

- 4.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg czasu miejscowego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).
- 4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Wszystkie zniżki nie podlegają kumulacji. Przyznawana jest zawsze największa zniżka. Zniżki nie dotyczą opłaty paliwowej oraz taryf za przewóz zwierząt domowych.
- 4.4 Ceny dla grup na zapytanie. Do cen grupowych obowiązują osobne warunki.
- 4.5 **Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają ANULACJI można dokonywać w nich jedynie zmiany za dopłatą do taryfy standardowej i opłaty za zmianę. Bilety należy wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.**
- 4.6 Zniżki i oferty specjalne jakie proponuje Armator:

- 4.6.1 **10% - EARLY BOOKING**  
Rezerwacja musi być wykupiona do 29.02.2012r. Realizacja przejazdu od 01.01.2012 do 31.12.2012r. Wystawiony bilet nie podlega anulacji. Bilety w limitowanej ilości na każdy rejs. Bilet można zmienić za dopłatą do taryfy standard i opłatą za zmianę w rezerwacji. Zniżka dotyczy tylko samochodów do 2 m wys. i do 6 m dł. Nie dotyczy kempingu na pokładzie, dopłat do kabiny oraz przewozy zwierząt domowych. Zniżka kumuluje się z wszystkimi innymi rabatami.
- 4.6.2 **10% zniżki dla rodzin 3, 4 osoby**, podróżujące w kabinie 3 lub 4 os z lub bez okna. Zniżka dotyczy wyłącznie osób, nie dotyczy samochodu. Bilety w limitowanej ilości na każdy rejs
- 4.6.3 **20% - BILET EKONOMICZNY-FOTELE LOTNICZE**  
Bilet dla 4 i więcej pasażerów podróżujących na fotelach lotniczych z pojazdem pasażerskim do 6 m długości i 2 m wysokości. Zniżka nie dotyczy pojazdu. Zniżka nie stosuje się z ofertą KAMPING NA POKŁADZIE. Wszystkie osoby muszą podróżować na jednym bilecie i w jednym terminie. Zniżka nie kumuluje się z innymi rabatami.
- 4.6.4 **20% - BILET EKONOMICZNY-POKŁAD**  
Bilet dla minimum 4 pasażerów podróżujących na pokładzie z pojazdem pasażerskim do 6 m długości i 2 m wysokości. Zniżka nie dotyczy pojazdu. Zniżka nie stosuje się z ofertą KAMPING NA POKŁADZIE. Wszystkie osoby muszą podróżować na jednym bilecie i w jednym terminie. Zniżka nie kumuluje się z innymi rabatami
- 4.6.5 **20% - MŁODZIEŻ**  
Zniżka dla wszystkich osób od 13 do 25 lat.
- 4.6.6 **50% - DZIECI**  
Dzieci w wieku od 4 do 12 lat otrzymują 50% zniżki na fotelach i na pokładzie. Za miejsce w kabinach płacą pełną opłatę za miejsce jak w przypadku osoby dorosłej.
- 4.6.7 **10% - SENIORZY**  
Zniżka dla wszystkich osób powyżej 60 roku życia
- 4.6.8 **50% - POJAZDY HYBRYDOWE I ELEKTRYCZNE**  
Dla wszystkich pojazdów napędzanych elektrycznie i hybrydowo.

## 5 RODZAJE BILETÓW

- 5.1 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.
- 5.2 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.
- 5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy, Przewoźnik/Armator może anulować bilet pasażerski wg warunków anulacji. W takim przypadku bilet pasażerski przepada, a Pasażer musi wykupić nowy bilet cargo odpowiedni do przewożonego ładunku i taryf, płacąc za niego na miejscu gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytyje takich biletów.
- 5.4 BILET GRUPOWY - dla osób podróżujących w jednej grupie liczącej powyżej 16 pasażerów pełnopłatnych (w niskim sezonie), 20 pasażerów pełnopłatnych (w sezonie średnim i wysokim) podróżujących pieszo lub z 1 pojazdem. W przypadku grupy wydaje się jeden voucher do wymiany przez pilota na terminalu promowym na karty pokładowe dla uczestników całej grupy. Armator wymaga przesłania listy uczestników w terminie do 2 tygodni przed rejsem. Lista powinna zawierać dane każdego pasażera i kierowców: imię, nazwisko oraz data urodzenia.
- 5.5 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHER - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu on-line.
- 5.6 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 5.7 Armator oferuje bilety w taryfach STANDARD oraz w ofertach specjalnych (bilety w taryfach posiadają odrębne warunki anulacji i zmiany)
- 5.8 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

## 6 ZMIANY W WYPŁYNIĘCIACH I CENACH

- 6.1 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 itp.
- 6.2 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.
- 6.3 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.
- 6.4 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.
- 6.5 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

## 7 DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci do lat 4 które nie zajmują miejsca na fotelu lub w kabinie płacą opłatę 5,50 Euro w jedną stronę, jednakże przy rezerwacji miejsca w kabinie lub na fotelu otrzymują zniżkę 50% od cen oficjalnych dla osób dorosłych.
- 7.2 Dzieci w wieku od 4 do 12 lat otrzymują 50% zniżki na fotelach i na pokładzie. Za miejsce w kabinach płacą pełną opłatę za miejsce jak w przypadku osoby dorosłej.
- 7.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.4 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

## 8 BAGAŻ

- 8.1 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. Każdy pasażer może zabrać jedynie bagaż do 50 kg, za nadbagaż Armator będzie pobierał dopłaty.
- 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 W recepcji promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z wynajęcia sejfów lub skrytek.
- 8.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów, narkotyków i alkoholu.

## 9 CAMPING NA POKŁADZIE

- 9.1 **Oferta ważna W okresie: 01.04.2012 – 31.10.2012.** Oferta sprzedawana jest na wszystkich trasach, dotyczy tylko pasażerów podróżujących samochodami campingowymi lub z przyczepami campingowymi, którzy nocują we własnych pojazdach. Pasażerowie płacą wówczas cenę pokładu i opłatę za pojazd wg danej kategorii, nie mniejszej niż kategoria 2.

- 9.2 Pasażerowie podróżujący samochodami typu Camper zobligowani są do zgłoszenia się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na co najmniej 3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu. Spóźnienie może spowodować zaokręgowanie samochodu na innym pokładzie. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych, kuchenek gazowych.
- 10 DOPŁATY W KABINACH**  
W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się 50% dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie. Jeżeli podróżuje osoba dorosła z dzieckiem do 12 lat i chce wykupić miejsce w kabinie, to wówczas musi wykupić całą kabinę do swojej dyspozycji.
- 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**  
11.1 Walutą obowiązującą na promach jest Euro  
11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.  
11.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.
- 12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)**  
12.1 Bilety zakupione w tej taryfie można wykorzystać do sześciu miesięcy, licząc od daty wystawienia biletu, jednakże wymagają one samodzielnego potwierdzenia daty powrotu w odpowiednim biurze portowym na co najmniej 7 dni przed planowaną datą rejsu powrotnego.  
12.2 Cena biletu typu otwartego na drogę powrotną liczona jest w taryfie z niskiego sezonu i świadczenia typu pokład. Wszelkie różnice wynikające ze zmiany sezonu lub świadczenia należy dopłacić przy datowaniu powrotu w odpowiednim biurze portowym Armatora.  
12.3 Armator i jego Agenci nie gwarantują dostępności miejsc na żądane terminy, będą one potwierdzane wg istniejących możliwości. W przypadku niewykorzystania odcinka powrotnego nie ma możliwości odzyskania równowartości za bilet.
- 13 WARUNKI PŁATNOŚCI**  
13.1 W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.  
13.2 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.promy.pl](http://www.promy.pl) [www.pekao.com.pl](http://www.pekao.com.pl) tabela sprzedaży). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.  
13.3 W przypadku biletu grupowego należy wpłacić zaliczkę w wysokości 49% wartości biletu na miesiąc przed rejsem, dopłata do całości na 14 dni przed rejsem.
- 14 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.  
Oferty specjalne SUPERFAST FERRIES są ofertami limitowanymi, nie podlegają anulacji, nie można ich zwrócić!!! Możliwe są jedynie zmiany w wykupionych biletach za dopłatą do aktualnej ceny i opłaty za zmianę w bilecie.  
**Warunki anulacji taryfy STANDARD:**  
14.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 14 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.  
14.2 anulacja na 13 dni do 24 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu.  
14.3 anulacja poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia  
14.4 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.  
Warunki anulacji przeprawy grupowej  
14.5 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia 100% zwrotu kosztów biletu.  
14.6 anulacja na 30 – 25 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu.  
14.7 anulacja na 24 - 4 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu  
14.8 anulacja poniżej 3 dni do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia  
14.9 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.  
14.10 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.  
14.11 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.  
14.12 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - klient przesuwa termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.  
14.13 Jeżeli Klient ma wykupiony bilet w 2 strony i nie wykorzysta przejazdu na tam, automatycznie przepada bilet na rejs powrotny bez możliwości zwrotu kosztów.
- 15 USŁUGI MEDYCZNE**  
15.1 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.  
15.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i ona też ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabranii właściwych dla swojego schorzenia leków.  
15.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.
- 16 UBEZPIECZENIE**  
16.1 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.  
16.2 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.  
16.3 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.  
16.4 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.

- 16.5 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.
- 16.6 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.
- 17 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.
- 18 ZWIERZĘTA DOMOWE**
- 18.1 Zwierzęta domowe są akceptowane do przewozu jednak na rejs należy wykupić specjalną kabinę do jego przewozu. Na promie jest ograniczona liczba takich kabin dlatego rezerwacji należy dokonywać z wyprzedzeniem. Zwierzętom nie wolno przebywać w miejscach ogólnie dostępnych takich jak: restauracje, bary, inne miejsca publiczne lub w pojazdach (chyba że zarezerwowany jest camping na pokładzie), a dostęp do pokładu samochodowego jest zabroniony podczas podróży. Podczas spaceru na otwartym pokładzie zwierzęta są zobowiązane nosić kaganiec i być na smyczy, właściciel musi mu towarzyszyć, nie wolno spuszczać zwierząt ze smyczy.
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.
- 18.3 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.).
- 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.