

## Ogólne warunki rezerwacji SMYRIL LINE

### 1. PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydialnym Islandii i międzynarodowymi ustaleniami organizacji SOLAS w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1. imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2. numerów paszportów wszystkich podróżnych,
- 1.3. daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek),
- 1.4. markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.5. terminy rejsów oraz tras,
- 1.6. rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. kuszeta lub kabina).

### 2. KONTAKT Z PASAŻERAMI

2.1. Agenci zobowiązani są do pobrania kontaktowego numeru telefonu do Klienta podczas założenia rezerwacji. Utrzymanie kontaktu do wypłynięcia i podczas rejsu jest konieczne, ze względu na możliwe ewentualne zmiany w godzinach wypłynięć, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z podróżą.

2.2. Obowiązkiem Agenta 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 **SeaTours** i **NORFOLKLINE** 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. ZAOKRETOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

- 3.1. Zaokrętowanie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.2. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odpłynięciem promu.
- 3.3. Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.
- 3.4. Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży (bilety lub fax-vouchery), a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.
- 4.5. 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 przybyć 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, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3. Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.4. Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.
- 4.5. Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.

### 5. RODZAJE BILETÓW

- 5.1. Armator przez **SeaTours** wystawia dla wszystkich pasażerów BILETY (wysyłane faxem lub e-mailem) z numerem rezerwacyjnym do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem.
- 5.2. Potwierdzenie rezerwacji wydane przez SeaTours lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania. Jedynie BILET uprawnia do podróży.

### 6. ZMIANY W WYPLYNIECIACH 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 poniżej 6 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 6 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia. Dzieci w wieku od 6 do 15 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia.

7.2. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

7.3. Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przesłać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów potwierdzona notarialnie.

## 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.

8.2. Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, kabinie, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.

8.3. Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.

8.4. Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów.

## 9. DOPLATY W KABINACH

W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się:

100% dopłaty do kabiny za niewykorzystane miejsce De Luxe oraz Suite,

75% dopłaty do kabiny 2-osob. za niewykorzystane miejsce,

75% dopłaty do kabiny 3 osobowej, która jest wykorzystana jako 2-osobowa,

50% dopłaty za niewykorzystane miejsce do kabiny 4-osobowej wykorzystanej jako 2 lub 3 osobowej.

## 10. WALUTA, KARTY PŁATNICZE I KREDYTOWE

10.1. Walutą obowiązującą na promach jest Euro.

10.2. Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.

10.3. W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

## 11. BILETY Z OTWARTĄ DATA POWROTU (TZW. OPEN)

11.1. Linie promowe Smyril Line nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.

11.2. Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

## 12. WARUNKI PŁATNOSCI

Po otrzymaniu potwierdzenia kwoty za rejs należy wykupić bilet w całości.

## 13. ANULACJE I ZMIANY - PRZEPRAWY PROMOWEJ

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie w biurze, w którym została założona rezerwacja.

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura **SeaTours**, poniedziałek-piątek 9:00 – 17:00.

13.1. W przypadku anulacji rezerwacji do 61 dni przed datą wypłynięcia **40 EURO potrącenia za każdą osobę.**

13.2. Anulacja na 60 – 15 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż **40 EURO potrącenia za każdą osobę.**

13.3. Anulacja na 14 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 75% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż **40 EURO potrącenia za każdą osobę.**

13.4. Anulacja poniżej 7 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawie biletowej – 100% potrącenia.

13.5. Każdorazowa zmiana do 61 dni przed wypłynięciem w rezerwacji powoduje naliczenie opłaty **40 Euro od osoby, zmiana poniżej 61 dni przed wypłynięciem jest traktowana jako anulacja rezerwacji.**

13.6. W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz nanosi się ją na bilet i parafuje.

13.7. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 7 dni przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

13.8. Podstawa do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłyniecie 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. UWAGA: opłaty za zmianę naliczane są od osoby

## 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 zabraniu właściwych dla swojego schorzenia medykamentów.

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 na własną rękę wykupuje polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym. Istnieje możliwość wykupienia polisy w biurze **SeaTours**.

16.2. Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo w biurze **SeaTours**.

16.3. 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.

16.4. Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.

16.5. Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.

16.6. Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

## 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

17.1. Zwierzęta domowe przewożone są bezpłatnie, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.

17.2. Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt.

## 19. SKARGI I ZAŻALENIA

19.1. Wszelkie reklamacje należy odsyłać do **SeaTours** w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu.

19.2. Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane.

19.3. W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.

## PAKIETY WYCIECZKOWE

## 20. WARUNKI PŁATNOSCI

Po otrzymaniu potwierdzenia kwoty za rejs należy wykupić wycieczkę.

## 21. ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie w biurze, w którym została założona rezerwacja.

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura **SeaTours**, poniedziałek-piątek 9:00 – 17:00.

20.1. W przypadku anulacji rezerwacji do 60 dni przed datą imprezy 40 EURO potrącenia.

20.2. Anulacja na 60 – 20 dni przed impreza – 30% potrącenia z wartości biletu.

20.3. Anulacja na 20 dni – 10 dni przed impreza – 50% potrącenia z wartości biletu.

20.4. Anulacja poniżej 10 dni przed impreza lub nie pojawienie się na odprawie biletowej – 100% potrącenia.

20.5. Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji poniżej 60 dni przed imprezą powoduje naliczenie 40 Euro.

20.6. W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz nanosi się ją na bilet.