

Ogólne warunki rezerwacji ANEK LINES

1 PASAŻEROWIE

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

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 daty urodzenia (ważne przy przydzielaniu miejsc)
- 1.3 markę i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład lub kabina)

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI

2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania kontaktu z Klientem 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 o tym Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach SeaTours, 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 lub inne linie.
- 2.2.2 rezerwacje hotelu
- 2.2.3 inne osobiste wydatki lub koszty.

3. ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

3.1 Zaokrępowanie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odplynięciem promu.

3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2-3 godziny przed planowanym odplynięciem 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 – fax – vouchery, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrępowania.

3.5 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 nie wykorzystany 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).

4.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia wraz z opłatą portową, 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 na zapytanie. Do cen grupowych obowiązują osobne warunki.

4.6 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.

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” podlegają taryfie cargo.

5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, Przewoźnik/Armatore 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. SeaTours nie kredytuje takich biletów.

5.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów E-MAIL lub FAX – VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsiem (wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych lub pasażerów),

5.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez SeaTours lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

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 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.

6.4 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 4 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 4 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od ceny podstawowej. Dzieci w wieku od 4 do 12 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 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przestać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów potwierdzona notarialnie.

8. BAGAŻ

8.1 Pasażerowie 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.

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

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

9. CAMPING NA POKŁADZIE

9.1 Oferta sprzedawana jest tylko na trasie Ankona – Igoumenitsa lub Patras i odwrotnie, 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 2,5 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Spóźnienie może spowodować zakręcenie samochodu na innym pokładzie. Ze względu na bezpieczeństwo zabrania się używania na pokładzie promu butli gazowych.

10. DOPLĄTY W KABINACH

W przypadku wykorzystania kabiny dla mniejszej liczby osób niż przewidziano nalicza się 50% dopłaty za niewykorzystane łóżko w kabinie.

11. PIENIADZE I KARTY PŁATNICZE

11.1 Waluta obowiązująca na promach jest Euro

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

11.3 W przypadku płatności karta, 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, jednak 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 dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

13.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek SeaTours.

13.3 Płatności dokonuje się w złotych wg kursu sprzedaży banku NPB na dzień wykupienia biletu.

14. ANULACJE I ZMIANY DOTYCZĄ TYLKO TARYF STANDARDOWYCH

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja. Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura SeaTours, poniedziałek – piątek 09:00 – 17:00

14.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 31 dni przed datą wypłynięcia Klient otrzymuje 100% zwrotu kosztów biletu.

14.2 anulacja na 30 – 7 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 euro

14.3 anulacja na 6 dni do 48 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu

14.4 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia

14.5 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji powoduje naliczenie kosztu 35 Euro.

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

14.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

14.8 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez SeaTours do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu. Termin zwrotu określa Armator. SeaTours dokona przelewu na rachunek Agenta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.

14.9 Zmiana w bilecie dwustronnym, który został już wykorzystany w jedną stronę możliwa jest tylko na bazie promowej.

14.10 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.

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 bezpośrednio 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 zobowiązany jest wykupić 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.

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

18.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.

18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego zwierzęcia 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 SeaTours lub Agenta u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sad Rejonowy dla SeaTours (w Polsce) lub Armatora (wskazany kraj).

19.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaka były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).

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