

## Ogólne warunki rezerwacji COLOR LINE

### 1 PASAŻEROWIE

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

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych oraz daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek).
- 1.2 Markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.3 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. typ kabiny, informacja o pakiecie zwykłym lub ekonomicznym)

### 2 KONTAKT Z PASAŻERAMI

2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania i utrzymania 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 rejsem.

2.2 Obowiązkiem Agenta jest zapisanie danych kontaktowych pasażera i poinformowanie go o ewentualnych zmianach. 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 lub inne osobiste wydatki lub koszty.

### 3. ZAOKRETOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

3.1 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej (zaokrętowania) w biurze portowym Armatora przed odplynięciem promu

3.1.1 Trasa Niemcy – Norwegia lub odwrotnie min. 2 godz. przed rejssem

3.1.2 Trasa Dania – Norwegia lub odwrotnie min. 90 min. przed rejssem

3.2 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.

3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży oraz e-mail lub fax-bilety, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.

3.4 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 tylko koszt przepłynięcia wraz z opłatami portowymi lub paliwowymi.

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, chyba, że Armator określi inaczej. Armator zastrzega sobie także możliwość modyfikacji i limitowania zniżek

4.5 Wszelkie zniżki i warunki przyznawania ich określają aktualny cennik oraz punkt 7.

4.6 Ceny grupowe na zapytanie w biurze SeaTours.

### 5. RODZAJE BILETÓW I CENY

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 przedsiębiorcze itp. Pojazdy typu minibus blaszak podlegają taryfom cargo.

5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 6.2, 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 BILETY FAXOWE lub E-MAILLOWE do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejssem (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, jest tylko dokumentem stwierdzającym rezerwację i rozliczającym.

5.6 W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu a późniejszej odmowie wjazdu przez służby graniczne lub nie otrzymaniu wizy, bilet można zwrócić w biurze w którym on został wykupiony jednakże podlega on kosztom normalnym anulacji (potraceniom). Nie dotyczy to biletów zakupionych w ofertach specjalnych SUPER- SPEZIAL SPARPAKIET, które są bezzwrotne.

5.7 Armator sprzedaje bilety wg 3 rodzajów świadczeń

5.7.1

Trasa Niemcy – Norwegia, na tą trasę zawsze należy rezerwować miejsca w kabinach, są one wliczone w ceny biletów. Wyjątkowo w sezonie wysokim, armator sprzedaje miejsca na fotelach lotniczych.

5.7.2 Trasa Dania – Norwegia (Hirtshals – Kristiansand) połączenia realizowane są promami dziennymi gdzie nie wymagane są miejsca w kabinach. Uwaga na tej trasie pływa także prom expressowy F/F SILVIA ANA. Miejsca sprzedawane są na tą jednostkę za dodatkową opłatą.

**5.7.3** Trasy pozostałe Dania – Norwegia, na rejsy dzienne nie trzeba koniecznie rezerwować miejsc w kabinach. Na rejsy dzienne udzielana jest zniżka na kabiny. Na rejsy nocne obowiązuje konieczność rezerwacji kabin.

**5.8 OFERTY SPECJALNE – nie podlegają zwrotom ani zmianom.**

**5.8.1 Bilety zakupione w ofertach specjalnych SUPER-SPARPAKET i SPECJAL-SPARPAKET są taryfami ekonomicznymi i nie podlegają zwrotom ani żadnym zmianom.** Muszą być opłacone w momencie dokonywania rezerwacji. Pakiet ekonomiczny obejmuje transport pasażerów i pojazdu w 2 strony. Dodatkowy serwis do rezerwacji czyli np. kabiny, osoby, czy zwierzęta płatne są wg standardowego cennika.

**5.8.2** Pakiety ekonomiczne są sprzedawane w taryfach typu „tanie pływanie” czyli o ich cenie decyduje czas zakupu, termin wypłynięcia i zamawiany serwis. Ilość ofert jest limitowana. Aktualna cena jest tylko w momencie rezerwacji biletu. Wszystkie wcześniejsze oferty mogą być nie aktualne z powodu płynności cen i systemu sprzedaży „tanie pływanie”.

**5.9** Ceny biletów i ich rodzaje

**5.9.1** Bilety zakupione po cenach „tanie pływanie” mają zastosowanie do biletów w 2 strony. Nie podlegają zwrotom i żadnym zmianom. Muszą być opłacone w momencie dokonywania rezerwacji.

**5.9.2** Bilety zakupione w cenach normalnych podlegają zwrotom i warunkom anulacji wg punktu 13. Ceny mają zastosowanie do taryf w 1 stronę.

## 6. ZMIANY W WYPŁYNIECIACH 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 stawiania 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. ZNIŻKI DLA DZIECI, MŁODZIEŻY, SENIORÓW

**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 Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia (oferta ważna przez cały rok kalendarzowy).

**7.2** Dzieci w wieku od 4 do 15 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia. Dzieci mogą podróżować w kabinie z przynajmniej jedną osobą dorosłą. (oferta ważna przez cały rok kalendarzowy).

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

**7.4** Seniorzy i młodzież ucząca, osoby niepełnosprawne – mają prawo do 50% rabatu na rejs pod warunkiem że posiadają ważną legitymację uprawniającą do zniżek. Zniżka ta nie jest ważna na trasie Niemcy – Norwegia w piątki i soboty oraz w piątki Norwegia - Niemcy przez cały rok oraz w Wysokim Sezonie.

**7.5** Dzieci i młodzież do lat 16 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przesłać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów potwierdzoną notarialnie.

**7.6** Zniżki dla ww. osób nie podlegają kumulacji np. nie są przydzielane w pakiecie auto plus pasażerowie.

## 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, 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, narkotyków i alkoholu. Maksymalna waga bagażu wynosi do 50kg na 1 pasażera.

## 9. CAMPING NA POKŁADZIE

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE

## 10. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

**10.1** Waluta obowiązująca na promach jest Euro.

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

**10.3** W przypadku płatności karta, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

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

Linie promowe COLOR LINE nie oferują biletów z nieokreślona data powrotu. Bilet dwustronny musi być zadatowany.

## 12. WARUNKI PŁATNOŚCI

12.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

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

### 13. ANULACJE I ZMIANY DLA BILETÓW ZAKUPIONYCH W TARYFACH NORMALNYCH (oprócz SPEZIAL- I SUPER-SPARPAKET)

13.1 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

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

13.3 anulacja na 30 dni – 15 dni przed wypłynięciem – 10% potrącenia z wartości biletu

13.4 anulacja na 14 dni – 6 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu

13.5 anulacja na 5 dni – 24 godzin przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu

13.6 anulacja poniżej 24 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia

13.7 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji poniżej 30 dni przed rejsem powoduje naliczenie kosztu 35 Euro. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

**13.8 Nie ma możliwości anulacji biletu lub jakichkolwiek zmian w taryfach SPEZIAL- I SUPER-SPARPAKET)**

13.9 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. ZDROWIE I LECZENIE

14.1 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.

14.2 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.

14.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

### 15. UBEZPIECZENIE

15.1 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.

15.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów.

15.3 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.

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

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

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

### 16. 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.

### 17. ZWIERZĘTA DOMOWE

17.1 Zwierzęta domowe przewożone są za dodatkową opłatą określoną w cenniku Armatora

17.2 W trakcie trwania rejsu zwierzęta muszą przebywać w specjalnie wyznaczonych kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.

17.3 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swojego zwierzęcia i robi to na własny koszt.

17.4 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.).

### 18. SKARGI I ZAŻALENIA

18.1 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).

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

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