

Ogólne warunki rezerwacji FINNLINES

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiarnym 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 w przydzielaniu zniżek)
- 1.3 markę i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład, fotel lotniczy 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 rejssem.

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. ODPRAWA (TZW. CHECK-IN) I ROZKŁADY JAZDY

3.1 Pasażerowie podróżujący pojazdami (samochody osobowe, autobusy, samochody i przyczepy kempingowe, itp.) powinni przejść odprawę najpóźniej 3 godziny przed wypłynięciem na trasie Helsinki – Gdynia oraz 2 godziny na pozostałych trasach. Pasażerowie bez pojazdów najpóźniej 2 godziny przed wypłynięciem na trasie helsinki – Gdynia, na pozostałych trasach na 1 godzinę przed wypłynięciem.

3.2 Pasażerowie, którzy przybędą później, zmotoryzowani lub nie, traktowani będą jako pasażerowie bez rezerwacji i obsłużeni zostaną, w miarę możliwości, w kolejności z innymi, nie zameldowanymi wcześniej osobami i pojazdami. W tym przypadku nie mają oni roszczeń do przewozu.

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 zaokrętowania.

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 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 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 w biurze SeaTours.

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 przemieszczalne itp. Samochody typu minibus „blaszak” zaliczane są do taryfy cargo.

5.3 W przypadku zakupu biletu pasażerskiego i próbie przewozu na nim towarów lub innych rzeczy z punktu 5.2, 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 gotówka lub karta. SeaTours nie kredytyje takich biletów.

5.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów E-MAIL lub FAX - VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera na bilety/karty pokładowe 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. Potwierdzenie zawsze należy wymienić na bilet/karty pokładowe przed podróżą w biurze portowym.

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 i młodzież w wieku 6 – 17 lat płać 50 % ceny biletu.

7.2 Dzieci poniżej 6 roku życia bez własnego miejsca do spania podróżują bezpłatnie. W przypadku rezerwacji miejsca do spania płać 50% ceny biletu.

7.3 Osoby podróżujące z dziećmi poniżej 6 roku życia mają obowiązek rezerwacji osobnej kabiny.

7.4 Młodzież i dzieci 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 potwierdzoną 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. Jeżeli bagaż grozi uszkodzeniem lub zagraża bezpieczeństwu terminalu, statku, innego mienia lub ludzi, przewoźnik ma prawo przenieść taki bagaż na ląd, unieszkodliwić go lub zniszczyć – na koszt podróżującego i bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia bagażu. Pasażerowi nie wolno – bez uprzedniego, specjalnego ustalenia z przewoźnikiem – wprowadzić na obszar terminalu lub pokład statku żywych zwierząt. Przewoźnik ma prawo, ze względu na bezpieczeństwo, przeprowadzić inspekcję bagażu, bagażu podręcznego oraz pojazdów pasażera zarówno w granicach terminalu jak i na pokładzie statku.

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 kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu lub dowodu osobistego.

11 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

11.1 Linie promowe Finnlines 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 PŁATNOŚCI

W momencie złożenia rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty za bilet.

13 ANULACJE I ZMIANY

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

13.1 Za zmiany dokonywane do 30 dni przed wypłynięciem nie jest pobierana żadna opłata. W przypadku zmiany daty podróży na termin, w którym obowiązuje wyższa taryfa należy dopłacić różnicę w cenie biletu.

13.2 Za zmiany dokonywane poniżej 30 dni przed wyjazdem pobierana jest opłata 20 EUR od osoby. Dodatkowo w przypadku zmiany daty podróży na termin, w którym obowiązuje wyższa taryfa należy dopłacić różnicę w cenie biletu.

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

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

13.5 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 USŁUGI MEDYCZNE

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 zabranii 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 do wykupienia osobnej polisy 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 biurze SeaTours lub 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 według stawek z cennika. Muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia. Klient musi wykupić dla siebie i zwierzęcia kabinę do pojedynczego wykorzystania. W jednej kabinie można przewozić maksymalnie 2 sztuki zwierząt. Zwierzęta nie mogą przebywać na terenie ogólnodostępnych miejsc takich jak bary, restauracje, sauny itp. Więcej informacji na temat przewozu zwierząt na stronach: www.mmm.fi/el/org/elo/index_en.html oraz www.bmvel.bund.de
- 17.2** Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego zwierzęcia i robi to na własny koszt. Za wszelkie szkody wyrządzone przez zwierzę odpowiada właściciel.
- 17.3** 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.).

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 jaką 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.