

## Ogólne warunki rezerwacji GRIMALDI FERRIES

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

- 3.1 Zaokrętowanie rozpoczyna się na 2-3 godziny przed planowanym odplynięciem promu. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na ww. czasie.
- 3.2 Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów. Zakończenie załadunku jest na 30 minut przed wypłynięciem
- 3.3 Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży – E-MAIL lub FAX -VOUCHERY a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.

### 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 portowa, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.
- 4.3 Opłaty paliwowe i portowe są często płynne i podlegają zmianom w zależności od notowań ropy na rynkach światowych.
- 4.4 Bilety wystawia się na konkretne nazwisko pasażera i nie można ich przekazywać lub odstępować osobom trzecim.
- 4.5 Oferty specjalne i zniżki opisane są na stronie Armatora lub [www.seatours.pl](http://www.seatours.pl), w rozkładach rejsów i na potwierdzeniach rezerwacji
- 4.6 Ceny dla grup oraz na fracht – na zapytanie.
- 4.7 Wszelkie oferty specjalne są ofertami limitowanymi, nie podlegają zmianom, ani zwrotom i należy je wykupić w całości w dniu dokonania rezerwacji.
- 4.8 Oferty specjalne i zniżki mogą podlegać kumulacji tylko w zgodności z warunkami Armatora. Zniżki nie dotyczą opłat portowych, paliwowych i innych podatków lokalnych. Zniżki nie są dostępne w portach.

### 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. Samochody typu minibus „blaszak” zaliczają się do taryfy 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 Wszelkie oferty specjalne SUPER BONUS, GRIMALDI LOW COST są limitowane i dostępne na wszystkie wypłynięcia za wcześniejszym wysłaniem zapytania u Armatora. Rezerwacja jednej z ww. ofert specjalnych musi być dokonywana o jednym czasie w obydwóch kierunkach. Oferty nie łączą się z innymi promocjami i zniżkami. Bilety nie podlegają zwrotowi, jednakże można w nich dokonywać zmian tylko przed rozpoczęciem podróży na pierwszym odcinku.
- 5.5 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),
- 5.6 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 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. DZIECI I MŁODZIEŻ

- 7.1 Dzieci poniżej 1 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 1 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator przyznaje 50% rabatu od cen dla dorosłych na te świadczenia. Dzieci w wieku od 1 do 11 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 przelać 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

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE.

## 10 DOPLĄTY W KABINACH

- 10.1 Wszystkie ceny zawierają miejsce w kabinie lub na fotelu lotniczym, nie ma możliwości sprzedaży biletu na pokładzie.
- 10.2 Armator sprzedaje kabiny wg ilości podróżujących pasażerów, np. przy rezerwacji miejsc dla 2 os. sprzedawana jest kabina 2 osobowa lub 2 fotele lub np. przy rezerwacji miejsc dla 3 os. sprzedawana jest kabina 3 osobowa lub 3 fotele.
- 10.3 W ofercie są w sprzedaży pojedyncze miejsca w kabinach z podziałem na płęć dla kobiet lub mężczyzn

## 11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 11.1 Waluta obowiązującą 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 Linie promowe Grimaldi Ferries nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.
- 12.2 Możliwa jest zmiana terminu w bilecie datowanym – więcej informacji w punkcie „Anulacje i zmiany”

## 13 WARUNKI PŁATNOŚCI

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

## 14 ANULACJE I ZMIANY

- 14.1 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
- 14.2 Warunki anulacji są ważne tylko na bilety zakupione w zwykłych taryfach z kabinami i przysługują następujące koszty:
- 14.2.1 10% kosztów + opłaty portowe do 30 dni przed rejsem
  - 14.2.2 30% kosztów + opłaty portowe od 29 do 7 dni przed rejsem
  - 14.2.3 50% kosztów + opłaty portowe od 6 do 2 dni przed rejsem
  - 14.2.4 100% kosztów + opłaty portowe dzień przed rejsem lub nie pojawienie się do odprawy
- 14.3 Bilety w ofertach SUPER BONUS i GRIMALDI LOW COST a także bilety w zwykłych ofertach gdzie podróż odbywa się na fotelach lotniczych lub pokładach - **nie podlegają anulacji**. W biletach tych można dokonywać jedynie zmian wg możliwości danej taryfy za opłatą 30 Euro, tylko przed rozpoczęciem podróży.
- 14.4 Zmiany we wszystkich biletach muszą być zgłoszone i zmienione do dwóch dni przed planowanym wypłynięciem.
- 14.5 Bilety w dwie strony można zmieniać tylko przed rozpoczęciem podróży na rejs TAM. W momencie wykorzystania w jedną stronę zmiany możliwe są tylko na bazie promowej.
- 14.6 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz biuro rezerwujące nanosi się poprawkę na bilet, parafując ją.

## 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 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 do wykupienia osobnej polisy 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 biura 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

- 18.1 Zwierzęta domowe przewożone są w specjalnie wyznaczonych kojcach i muszą posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 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. WIZY

- 19.1 Każdy z pasażerów podróżujący do Tunezji powinien skontaktować się z Konsulatem w Warszawie w celu upewnienia się czy nadal Polscy turyści potrzebują wizy.
- 19.2 Wykupienie biletu nie jest gwarancją otrzymania wizy tunezyjskiej. W przypadku wcześniejszego wykupienia biletu, a nie otrzymania wizy, bilet można zwrócić w biurze w którym on został wykupiony jednakże podlega on kosztom normalnym wg punktu 12 - Anulacje i zwroty.

## 20 SKARGI I ZAŻALENIA

- 20.1 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).
- 20.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaka były składane (np. poprzez Agenta, u którego wykupiono bilety).
- 20.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.