

Ogólne warunki rezerwacji TALLINK/SILJA LINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiatnym 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 Pasażerowie podróżujący pojazdami (samochody osobowe, autobusy, samochody i przyczepy kempingowe, itp.) powinni przejść odprawę najpóźniej 1 godzinę przed wypłynięciem statku, pasażerowie bez pojazdów najpóźniej około 30 minut. W ruchu Niemcy-Finlandia pasażerowie w Rostocku powinni zakończyć odprawę najpóźniej o godzinie 01.00, a w Finlandii na 1,5 godziny przed rozpoczęciem rejsu.

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 portowa, 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.

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/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 gotówka lub karta płatnicza. 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 agencji 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 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 Zniżki dla dzieci i młodzieży uzależnione są od daty i trasy podróży. Szczegółowe informacje znajdują się w cenniku.
- 7.2 Młodzież i dzieci do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna musza przesłać 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. 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 DOPŁATY W KABINACH

Kabiny lub fotele lotnicze są obowiązkowe na rejsy nocne.

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 Tallink / SiljaLine 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

Wszelkie anulacje lub zmiany musza 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 Trasa Niemcy – Finlandia: zmiana rezerwacji podróży powyżej 28 dni przed jej rozpoczęciem jest bezpłatna,
zmiana od 27 do 7 dni przed wyjazdem - opłata w wysokości 10 euro,
zmiana na mniej niż 7 dni do wyjazdu opłata wynosi 50 euro – od osoby.
anulacja do 28 dni przed terminem wyjazdu bezpłatnie,
anulacja 27 – 14 dni przed terminem wyjazdu potrącenie 25% ceny,
anulacja 13 – 2 dni przed terminem wyjazdu potrącenia 50% ceny,
poniżej 2 dni przed terminem wyjazdu potrącenie 100 % ceny.
nieprzybycie na zaokrętowanie liczone jest jako rezygnacja na mniej niż 2 dni przed terminem wyjazdu
- pozostałe trasy: anulacja później do 14 dni przed terminem wyjazdu bezpłatnie,
anulacja na 13 – 2 dni przed terminem wyjazdu potrącenie 20% ceny,
anulacja poniżej 2 dni przed terminem wyjazdu potrącenia 100% ceny,
nieprzybycie na zaokrętowanie liczone jest jako rezygnacja na mniej niż 2 dni przed terminem wyjazdu

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

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

14.4 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 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 biurze SeaTours lub 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 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, musi podać w rezerwacji rasę psa. Więcej informacji na temat przewozu zwierząt na stronie: www.sjv.se, www.visitfinland.de
- 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.