

Ogólne warunki rezerwacji SMYRIL LINE

1. PASAŻEROWIE

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

- 1.1 imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2 numery paszportów wszystkich podróżnych
- 1.3 daty urodzenia (ważne w przydzielaniu zniżek)
- 1.4 markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.5 trasy, terminy rejsów
- 1.6 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. kuszeta lub kabina)

2. KONTAKT Z PASAŻERAMI:

- 2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania 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 rejsem.
- 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 PETPOLONIA, 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 Zaokrętotowanie 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 vouchery lub bilety armatora (wysyłane pocztą do biur podróży / Klientów jeśli rejs jest w odległym terminie powyżej 31 dni), paszport, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętotowania.
- 4.5 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 przyplynieć 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, 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.

5. RODZAJE BILETÓW

- 5.1 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem - wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencji, w których kupowany jest bilet lub bezpośrednio do pasażerów w przypadku zakupu online. W przypadku jeśli termin rejsu jest odległy Armator przesyła pocztą oryginalne bilety, które z kolei wysyłane są listem poleconym Pocztą Polską do biur podróży / Klientów na podany w zamówieniu adres.
- 5.2 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

6. ZMIANY W WYPLYNĘCIACH 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 utraczone 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 poniżej 5 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 5 lat własnego miejsca do siedzenia lub leżenia Armator nalicza opłatę jak w przypadku osoby dorosłej.
- 7.2 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 5 lat ma obowiązek wykupić całą kabinę 2 os z oknem z wc do swojej dyspozycji.
- 7.3 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.
- 7.4 Dzieci i młodzież do lat 18 nie mogą podróżować same, bez opieki osoby dorosłej.

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,

9. DOPŁATY W KABINACH

- 9.1 W cenie rejsu Armator dla każdej osoby przewiduje miejsce w kuszecie wieloosobowej. W przypadku chęci rezerwacji lepszego standardu podróży należy dopłacić do kabiny – płatne według cennika.
- 9.2 W przypadku podróży 1 osoby Armator zezwala jedynie na podróż w kabinie 2 os z oknem z wc.

10. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

- 10.1 Walutą obowiązującą 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.

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

- 11.1 Linie promowe Smyril Line 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

- 12.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.
- 12.2 Płatności dokonuje się w złotych wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień zakupu biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.promy.pl www.pekao.com.pl tabela sprzedaż). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

13. ANULACJE I ZMIANY - PRZEPRAWY PROMOWEJ

- Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie, w miejscu gdzie została założona rezerwacja. Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00
- 13.1 W przypadku anulacji rezerwacji do 61 dni przed datą wypłynięcia **40 EURO potrącenia za każdą osobę**
 - 13.2 Anulacja na 60 – 15 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż **40 EURO potrącenia za każdą osobę**
 - 13.3 Anulacja na 14 dni – 7 dni przed wypłynięciem – 75% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż **40 EURO potrącenia za każdą osobę**
 - 13.4 Anulacja poniżej 7 dni przed wypłynięciem lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia
 - 13.5 Każdorazowa zmiana do 61 dni przed wypłynięciem w rezerwacji powoduje naliczenie opłaty **40 Euro od osoby, zmiana poniżej 61 dni przed wypłynięciem jest traktowana jako anulacja rezerwacji.**
 - 13.6 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu lecz nanosi się ją na bilet.
 - 13.7 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 7 dni przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.
 - 13.8 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie 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.

UWAGA: opłaty za zmianę liczone są od osoby !!!

- 13.9 W przypadku anulacji rejsu przez Armatora z przyczyn wyższych i akceptacji z jego strony zwrotu należności za bilet, należność ta będzie zwrócona przez PETPOLONIĘ do biura agencyjnego, w którym dokonano zakupu biletu, lub bezpośrednio do Klienta w przypadku zakupu biletu on-line. Termin zwrotu określa Armator. PETPOLONIA dokona przelewu na rachunek Agenta / Klienta w terminie do 7 dni od akceptacji przez Armatora.

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 leków.
- 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 musi wykupić sobie 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

Armatore nie oferuje transportu zwierząt.

18. SKARGI I ZAŻALENIA:

- 18.1 Wszelkie reklamacje należy odsyłać do PETPOLONII lub Agenta, u którego dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu. W przypadkach spornych rozstrzygać będzie Sąd Rejonowy dla PETPOLONII (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 bilet).
- 18.3 W przypadku roszczeń dotyczących stanu kabin lub innych zamówionych świadczeń należy posiadać notatkę potwierdzającą faktyczny stan potwierdzony przez Oficera Dyżurnego.