

Ogólne warunki rezerwacji TALLINK – SILJA LINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami Unii Europejskiej 98/41, dekretem prezydiąlnym 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, model 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 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 - 1 godziny przed planowanym odplynięciem promu.
- 3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2 - 1 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 do podróży dowód osobisty, paszport, voucher, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętotowania.
- 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 – 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 przesiedleńcze itp. Samochody typu minibus „blaszak”, „plandeka” zaliczane są do taryfy cargo. PETPOLONIA nie prowadzi sprzedaży biletów 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 gotówką lub kartą płatniczą. PETPOLONIA nie kredytyje takich biletów.
- 5.4 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów VOUCHERY - do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsem (vouchery wysyłane są faxem lub e-mailem do biur agencyjnych, w których zakapowany jest bilet lub do pasażerów w przypadku zakupu on-line),
- 5.5 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez PETPOLONIĘ lub Agenta nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania.

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 Osoby poniżej 5 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Cena dla pozostałych kategorii wiekowych według cennika.
- 7.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki. Według prawa Armatora osoba dorosła, to taka, która ukończyła 30 lat. Osoby poniżej 21 lat nie mogą podróżować same bez opieki dorosłego jeśli jednak jego podróż jest konieczna Armator wymaga okazania przy zakupie biletu i na terminalu formularza pozwolenia na podróż – formularz znajduje się na stronie www.tallinksilja.eu w zakładce „Dobrze wiedzieć”

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. Osoba, która odmówi kontroli swojego bagażu na prośbę pracownika terminala, może nie zostać wpuszczona na prom i nie ma prawa ubiegać się o jakikolwiek zwrot za niewykorzystany bilet.
- 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 DOPLATY W KABINACH** - Kabinę są obowiązkowe na rejsy nocne i na inne rejsy wskazane przez Armatora. Ceny kabin są za całą kabinę. Istnieje możliwość zakupu miejsca w kabinie.**11 PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE**

- 11.1 Walutą obowiązującą na promach jest EURO
- 11.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.
- 11.3 W przypadku płatności kartą, sprzedawca może wymagać okazania paszportu lub innego dokumentu tożsamości.

12 BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

- 12.1 Linie promowe TallinkSilja 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 biletu.

- 13.1 płatności dokonuje się po przeliczeniu na złotówki wg kursu sprzedaży w banku PEKAO S.A. na dzień wykupienia biletu (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie www.pekao.com.pl lub na www.promy.pl). Bank PEKAO jest głównym bankiem rozrachunkowym PETPOLONII.

14 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 PETPOLONIA, poniedziałek-piątek 10:00 – 18:00

- 14.1 W przypadku anulacji rezerwacji w taryfach standardowych obowiązują warunki poniższe, wyjątkiem są **bilety zakupione w taryfach specjalnych – nie podlegają żadnym zmianom oraz zwrotom.**

14.2 KOSZTY ANULACJI NA TRASIE Z NIEMIEC DO FINLANDII

- 14.2.1 anulacja do 28 dni przed rejssem 10% potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 35 EUR
- 14.2.2 anulacja na 27 – 14 dni przed wypłynięciem – 25% potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 45 EUR
- 14.2.3 anulacja na 13 – 2 dni przed wypłynięciem – 50% potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 45 EUR
- 14.2.4 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu

14.3 KOSZTY ANULACJI NA POZOSTAŁYCH TRASACH

- 14.3.1 anulacja do 14 dni przed rejssem 10 % potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 35 EUR
- 14.3.2 anulacja na 13 – 2 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu lecz nie mniej niż 45 EUR
- 14.3.3 anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub NO SHOW 100% potrącenia z wartości biletu

14.4 KOSZTY ZA ZMIANĘ

- 14.4.1 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji na 28 dni przed rejssem powoduje naliczenie kosztów 35 Euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnicy w cenie biletów – jeśli cena jest niższa Armator nie dokonuje zwrotów.
- 14.4.2 Zmiana od 27 – 7 dni przed rejssem powoduje naliczenie kosztu 45 Euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnicy w ceniebiletów – jeśli cena jest niższa Armator nie dokonuje zwrotów.
- 14.4.3 Zmiana poniżej 7 dni przed rejssem powoduje naliczenie kosztu w wysokości 100 Euro plus jakiegokolwiek dopłaty do różnicy w cenie biletów – jeśli cena jest niższa Armator nie dokonuje zwrotów.

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

- 14.6 Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 48 godzin przed wypłynięciem. Niewykorzystany bilet przepada.

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

- 14.8 Podstawą do zwrotu pieniędzy dla Klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłynięcie sierpień - Klient przesuwając termin na listopad i chce anulować rezerwację we wrześniu – nie ma podstaw do zwrotu pieniędzy! To samo dotyczy zwrotu za niewykorzystany powrót.

- 14.9 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.

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 medykamentów.
- 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 Agentów PETPOLONII.
- 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 nie są przewożone na większości trasach przewoźnika, nie ma on pozwolenia i punktów weterynaryjnych. Zwierzęta domowe psy / koty mogą być przewożone jedynie na trasach z Finlandii do Estonii. Muszą przebywać w klatkach lub koszach i pozostają zamknięte w samochodzie na pokładach samochodowych. Podczas trwania rejsów Klient nie ma dostępu do pokładu ale za pozwoleniem pracownika promu może do niego zajrzeć w jego obecności. Więcej informacji na temat przewozu zwierząt na stronie: www.evira.fi
- 18.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego ulubieńca i robi to na własny koszt. Zwierzęta przewożone są odpowiedzialność Klienta.
- 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 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).
- 19.2 Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką 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.