

## Ogólne warunki rezerwacji BALEARIA – EUROLINES MARITIMES S.A.

### 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 przy przydzielaniu miejsc)
- 1.3 markę i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.4 terminy rejsów oraz trasy
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład 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. ZAOKRĘTOWANIE I ODPRAWA (TZW. CHECK-IN)

3.1 Zaokrętowanie rozpoczyna się na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu.

3.2 Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy w odpowiednim biurze portowym Armatora przed planowanym odplynięciem promu:

- 3.2.1 Zmotoryzowani na co najmniej 2 godziny
- 3.2.2 Piesi na co najmniej 45 minut

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 i e-mail lub fax - bilety, a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.

### 4. ROZKŁADY REJSÓW, CENY

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 składa się z ceny przepłynięcia i kosztów opłat portowych i paliwowych (**uwaga opłaty portowe mogą się zmieniać i ich wysokość może się nie zgadzać z wysokością opłaty portowej podanej w cenniku**), 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, chyba, że Armator określi je inaczej.

4.5 Ceny dla grup oraz dla ciężarówek – na zapytanie w biurze SeaTours.

4.6 W przypadku niezgodności zamówionych świadczeń z faktycznymi, czyli np. przyjazd innym większym samochodem niż opłacony. Dopłaty pobiera Armator w porcie.

### 5. RODZAJE BILETÓW

5.1 Armator wystawia dla wszystkich pasażerów e-mail lub fax - bilety do wymiany przez Pasażera w biurze portowym przed rejsiem (wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych lub pasażerów),

5.2 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 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.

6.4 Armator będzie dokładał wszelkich starań aby zagwarantować pasażerowi podróż w takich samych warunkach na jakie miał wykupiony bilet.

### 7. ZNIŻKI DLA DZIECI

7.1 Dzieci poniżej 4 roku życia podróżują bezpłatnie bez prawa do własnego miejsca siedzącego lub leżącego, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Dzieci w wieku od 4 do 12 lat mają prawo do zniżki 50% na wszystkie świadczenia. Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej osoby dorosłej, która nie korzysta z żadnej zniżki.

7.2 Dzieci i młodzież 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.

7.3 Zniżki dla dzieci nie dotyczą opłat portowych i paliwowych, jest ona stała dla wszystkich osób.

## 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.

## 9. OFERTY SPECJALNE

9.1 Oferty specjalne można je zastosować na wszystkie rejsy we wszystkich sezonach aż do wyczerpania oferty (oferty limitowane)

9.2 Każda taryfa ma w zastosowaniu osobne warunki, warunki określają typ taryfy.

9.3 **TARYFA MINI** – oferta ważna dla osób i samochodu. Bilet w tej taryfie nie podlega zwrotowi i żadnej zmianie.

9.4 **TARYFA COMPLETEA** – oferta ważna dla osób i samochodu. Bilet w tej taryfie podlega zwrotowi i można w niej dokonywać zmiany.

9.5 Możliwość uzyskania taryf specjalnych istnieje tylko w przypadku wcześniejszej rezerwacji przez agenta, nigdy w porcie.

## 10. CAMPING NA POKŁADZIE

Armator nie oferuje świadczenia CAMPING NA POKŁADZIE

## 11. ZAKWATEROWANIE – POKŁAD, FOTELE, KABINY

11.1 Armator podaje ceny za całą kabinę, można także wykupić sobie miejsce w kabinie.

11.2 System doboru miejsc, kabiny dobierane są wg ilości rezerwowanych miejsc: Oferta SIRENE – pokład, BUTACA NEPTUNO – fotel lotniczy, CAMAROTE – kabina.

## 12. PIENIĄDZE I KARTY PŁATNICZE

12.1 Waluta obowiązująca na promach jest Euro

12.2 Sklepy i restauracje pokładowe oprócz gotówki akceptują również karty kredytowe różnego typu.

12.3 W przypadku płatności karta, sprzedawca może wymagać okazania paszportu.

## 13. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

13.1 Linie promowe BALEARIA nie oferują i nie rezerwują biletów z nieokreśloną datą powrotu. Bilet w dwie strony musi być datowany.

## 14. WARUNKI PŁATNOŚCI

14.1 W momencie dokonania rezerwacji należy dokonać wpłaty całości kwoty biletu.

14.2 Bilet zostanie wydany dopiero po otrzymaniu pełnej wpłaty na rachunek SeaTours.

14.3 Płatności dokonuje się w złotychkach wg kursu sprzedaży banku NPB na dzień wykupienia biletu.

## 15. ANULACJE I ZMIANY DOTYCZA TYLKO TARYF STANDARDOWYCH

15.1 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

15.2 Od momentu rezerwacji do 30 dni przed rejsem koszty anulacji wynoszą 10% z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro.

15.3 Anulacja na 29 do 48 dni przed wypłynięciem – 20% potrącenia z wartości biletu, nie mniej niż 35 Euro

15.4 Anulacja poniżej 48 godzin do wypłynięcia lub nie pojawienie się na odprawę biletowa – 100% potrącenia

15.5 Koszty anulacji nie dotyczą opłat portowych i nie są one zwracane pasażerom.

15.6 Każdorazowa zmiana w potwierdzonej rezerwacji kosztuje 35 Euro

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

15.8 W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu, lecz biuro rezerwujące nanosi się poprawkę na bilet, parafując ją.

## 16. USŁUGI MEDYCZNE

16.1 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.

16.2 Każda z podróżujących osób powinna znać swój stan zdrowia i bezpośrednio ponosi odpowiedzialność za ewentualne komplikacje zdrowotne. Przypominamy o zabraniu właściwych dla swojego schorzenia leków.

16.3 W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

#### 17. UBEZPIECZENIE

- 17.1 Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju. Klient zobowiązany jest wykupić osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 17.2 Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo u Agentów.
- 17.3 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.
- 17.4 Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.
- 17.5 Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.
- 17.6 Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

#### 18. 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.

#### 19. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 19.1 Zwierzęta domowe przewożone są za opłatą wg cennika, jednakże muszą przebywać na pokładzie promu w specjalnie wyznaczonych kojcach i posiadać wszystkie aktualne badania i szczepienia.
- 19.2 Właściciel osobiście odpowiada za higienę i karmienie swego zwierzęcia i robi to na własny koszt.
- 19.3 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.).

#### 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.