

Ogólne warunki rezerwacji NORFOLKLINE

1 PASAŻEROWIE

Zgodnie z zaleceniami NORFOLKLINE w celu dokonania rezerwacji należy podać następujące dane:

- 1.1. imię i nazwisko wszystkich podróżnych,
- 1.2. markę, model i numer rejestracyjny pojazdu,
- 1.3. terminy i godzinę przeprawy - pasażer jest zobowiązany do wstawienia się na określony czas na terminalu,
- 1.4. rodzaj taryfy (np. w jedną, w 2 strony).

2 KONTAKT Z PASAŻERAMI

2.1. Agenci zobowiązani są do pobrania kontaktowego numeru telefonu do Klienta podczas założenia rezerwacji. Utrzymanie kontaktu do wypłynięcia i podczas rejsu jest konieczne, ze względu na możliwe ewentualne zmiany w godzinach wypłynięć, anulacje rejsów lub inne nie określone sytuacje losowe związane z podróżą.

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** i NORFOLKLINE nie odpowiadają za zaistniałe problemy i nie dokonują żadnych refundacji:

- 2.2.1. za niewykorzystany bilet, zakup nowego biletu na miejscu,
- 2.2.2. rezerwacje hotelu,
- 2.2.3. inne osobiste wydatki lub koszty.

3. NORFOLKLINE oraz SeaTours nie dokonują zwrotów w przypadku nie wpuszczenia pasażerów przez Służby Graniczne danego kraju). Jest to traktowane jako anulacja biletu poniżej 24 godzin.

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

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

4.2. Pasażerowie mają obowiązek zgłosić się do odprawy biletowej w odpowiednim biurze portowym Armatora na 2 godziny przed planowanym odplynięciem promu.

4.3. Armator zastrzega sobie prawo do anulowania biletów bez prawa do jakiegokolwiek zwrotu w przypadku nie dotrzymania tego terminu przez pasażerów.

4.4. Pasażerowie zobowiązani są posiadać wszelkie konieczne dokumenty podróży (bilety lub fax-vouchery), a w przypadku ich braku Armator ma prawo odmówić pasażerom prawa zaokrętowania.

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 niewykorzystany bilet.

5. BILETY I CENY

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 przedsiębiorcze itp.

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 za niego na miejscu gotówką lub kartą kredytową. **SeaTours** nie kredytyje takich biletów.

5.4. Bilety są ważne wg terminów i godzin zarezerwowanych i w tych terminach muszą być wykorzystane.

5.5. **Armator oferuje bilety w taryfach „płynnych” to znaczy, ich cena może ulec zmianie w każdej chwili.**

5.6. Sprzedaż biletów odbywa się wg kursu sprzedaży EUR w banku PEKAO na dany dzień.

5.7. Ceny biletów zależą od: sezonu w jakim ma nastąpić wyjazd, długości planowanego pobytu, terminu wykupienia biletu oraz godziny przejazdu.

5.8. **SeaTours** wystawia dla wszystkich pasażerów BILETY (wysłane faxem lub e-mailem) z numerem rezerwacyjnym.

5.9. W przypadku sił wyższych takich jak, np.: strajk, sztorm, zagrożenie zamachem terrorystycznym, itp. Armator nie zapewnia pasażerom noclegów, wyżywienia, itp. Dodatkowo nie pokrywa kosztów paliwa na ewentualne dojazdy, autostrady i inne koszty.

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 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. BILETY Z OTWARTĄ DATĄ POWROTU (TZW. OPEN)

Nie ma możliwości sprzedaży biletów OPEN czyli z nieokreśloną datą powrotu.

8. WARUNKI PŁATNOSCI

Po otrzymaniu potwierdzenia kwoty za rejs należy wykupić bilet w całości.

10. ANULACJE I ZMIANY

Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie w biurze, w którym została założona rezerwacja.

Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura **SeaTours**, poniedziałek-piątek 09:00 – 17:00.

9.1. Do 8 tygodni przed rejssem – anulacja bez kosztów.

9.2. Od 8 do 4 tygodni przed rejssem – 25% potrącenia.

9.3. Od 4 do 2 tygodni przed rejssem – 50% potrącenia.

9.4. Anulacja poniżej 14 dni lub NO-Show – 100% potrącenia.

9.5. Wszelkie zmiany w bilecie pociągają za sobą koszty w wysokości 35 EUR za zmianę.

9.6. W przypadku błędnego podania i wpisania nazwiska pasażera nie dokonuje się zmiany blankietu biletu, lecz **SeaTours** nanosi zmianę na bilet, parafując ją.

9.7. Nie ma możliwości zmian w biletach w czasie poniżej 24 godzin przed przejazdem. Niewykorzystany bilet przepada.

9.8. OFERTA – SUPER CENA – jest to oferta **bezwrotna, bez możliwości anulacji możliwa jest zmiana w bilecie, pociąga ona jednak za sobą opłatę za zmianę rezerwacji w wysokości 35 euro + dopłata do aktualnej ceny za bilet. Jeśli cena jest niższa nie dokonuje się zwrotów różnicy za bilet.**

9.9. Podstawą 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.

10. UBEZPIECZENIE

10.1. Bilety i vouchery nie obejmują ubezpieczenia na czas trwania pobytu klienta poza granicami kraju.

Klient na własną rękę wykupuje polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym. Istnieje możliwość wykupienia polisy w biurze **SeaTours**.

10.2. Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu. Tego typu polisy można wykupić dodatkowo w biurze **SeaTours**.

10.3. 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.

10.4. Pasażer musi ściśle przestrzegać regulaminów obowiązujących na danych jednostkach i terminalach.

10.5. Aby otrzymać ewentualne odszkodowania od Przewoźników, klient musi posiadać odpowiednie zaświadczenie wydane na miejscu przez Kapitana lub lekarza pokładowego.

10.6. Pasażer odpowiada za uszkodzenia jednostek przy załadunku i wyładunku pojazdów na pokład.

11. 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.

12. ZWIERZĘTA DOMOWE

12.1. Zwierzęta domowe przewożone są wg cen podanych na zapytanie.

12.2. Każde zwierzę przewożone promem w musi posiadać swój paszport zgodnie z regulacjami Unii Europejskiej z dnia 03.07.2004. Więcej informacji na temat transportu zwierząt do Wielkiej Brytanii uzyskać można na stronie internetowej www.defra.gov.uk lub pod brytyjskim numerem telefonu +48 (0) 870 2411710.

12.3. 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.).

13. USŁUGI MEDYCZNE

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. W każdym innym przypadku lekarz będzie pobierał odpowiednie honorarium.

14. SKARGI I ZAŻALENIA

14.1. Wszelkie reklamacje należy odsyłać do **SeaTours** w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu.

13.2. Odpowiedzi na skargi będą przekazywane tą samą drogą jaką były składane.