

## Ogólne warunki rezerwacji UNITY 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 i numer rejestracyjny pojazdu, (osobowy – armator nie prowadzi przewozu samochodów zarejestrowanych jako ciężarowy lub z kratka).
- 1.4 terminy rejsów oraz tras
- 1.5 rodzaj rezerwowanych świadczeń (np. pokład lub kabina)

### 2 KONTAKT Z PASAŻERAMI

2.1 Agenci zobowiązani są do pobrania nr telefonu Klienta, który umożliwi kontakt 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 sytuacje losowe związane z rejssem.

2.2 Obowiązkiem Agentą jest poinformowanie o zaistniałej sytuacji Klienta i zapisanie danych kontaktowych pasażera. W przypadku odmowy podania ww. danych adresowych i telefonów odpowiada sam pasażer. W takich przypadkach SeaTours 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. VOUCHERY/BILETY

3.1 Sprzedaż voucherów prowadzi upoważnione do tego biura podróży oraz kasy biletowe na terminalu w Świnoujściu oraz generalny agent w Ystad (w Szwecji) Pol-Line AB. Prosimy o wcześniejsze dokonywanie rezerwacji miejsc kabinowych i pól samochodowych.

3.2 Wystawiając bilet Armator zgadza się przewieźć Pasażera i jego bagaż zgodnie ze Standardowymi Warunkami Odnośnie Przewozu Pasażerów i ich Ładunków.

3.3 Voucher/bilet jest dokumentem imiennym i nie może być odstępowany osobom trzecim.

3.4 Voucher z określoną datą przejazdu jest ważny tylko w dniu, na który został wystawiony, chyba, że Pasażer dokona zmiany terminu wyjazdu nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.

3.5 Wszelkie zmiany (daty wyjazdu/powrotu, dodanie/odjęcie osób itp.) powinny być zgłoszone przez Pasażera nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.

3.6 W przypadku wszystkich ofert samochod os + max. 5 osób, nazwiska osób powinny być zgłoszone w dniu dokonywania rezerwacji lub nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu. W dniu wyjazdu wszystkie dodatkowe, nie zgłoszone z wyprzedzeniem osoby, będą musiały wykupić bilet pasażerski wg stawki cennikowej.

3.7 Voucher stanowi jedyne akceptowane przez Przewoźnika potwierdzenie dokonania opłaty za dokonana rezerwacje. W przypadku, gdy Pasażer z jakiegokolwiek przyczyny nie posiada ważnego voucheru, a podtrzymuje zainteresowanie dokonaniem rezerwacji/wykupieniem biletu, zobowiązany jest do ponownego opłacenia rezerwacji bez możliwości otrzymania zwrotu wcześniej uiszczonej opłaty.

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

4.1 Vouchery muszą być wymienione na bilety i karty pokładowe przed wejściem na prom odpowiednio na terminalu w Świnoujściu i Ystad. Wymiana voucherów na bilety i karty pokładowe odbywa się w następujących godzinach:

Terminal Świnoujście – od godz. 7:00 – 11:30

Terminal Ystad – od godz. 18:30 – 20:30

4.2 W czasie zaokrętowania Pasażerowie proszeni są o przedstawienie ważnego biletu, zawierającego właściwą cenę.

4.3 Pasażer zobowiązany jest do sprawdzenia swojego voucheru/biletu. Wszelkie nieprawidłowości powinny być zgłoszone w miejscu zakupu biletu nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem rejsu.

4.4 Armator ma prawo pobrać dopłatę do biletu, wynikającą z nieprawidłowo zastosowanej stawki lub zmiany przez Pasażera warunków przewozu.

4.5 Odprawa Pasażerów oraz pojazdów rozpoczyna się na 90 min. przed planowanym odejściem promu.

4.6 Odprawa kończy się:

- dla Pasażerów pieszych 15 min. przed planowanym odejściem promu;

- dla Pasażerów zmotoryzowanych 30 min. przed planowanym odejściem promu.

4.7 Sprzedaż biletów na bazach promowych, odprawa biletowa i zaokrętowanie Pasażerów kończy się na 15 min. przed rozkładowym odejściem promu.

4.8 Przewoźnik nie gwarantuje przewozu pojazdów oraz zarezerwowanych miejsc w kabinach w przypadku zgłoszenia się do odprawy po czasie określonym w pkt.4.6.

### 5. ROZKŁADY REJSÓW, CENY I ZNIŻKI

5.1 Podane w rozkładach rejsów godziny wypłynięć i przepłynięć są godzinami wg. czasu lokalnego. Godzina przybycia promu do portu docelowego może ulec zmianie z przyczyn niezależnych od Armatora (np. pogoda sztormowa).

5.2 Cena biletu zawiera cenę przepłynięcia i koszt opłat portowych, nie zawiera cen posiłków i napojów na promie.

5.3 Oferty specjalne i zniżki nie podlegają kumulacji.

5.4 Ceny dla grup (pow. 15 osoby podróżujących jednym pojazdem) – na zapytanie.

## 6 Rodzaje biletów

6.1 W Polsce dostępne są bilety elektroniczne do wymiany przez Pasażera w biurze portowym w Świnoujściu lub Ystad przed rejsem (wysyłane faxem lub e-mailem do biur agencyjnych lub pasażerów),

**6.2 Potwierdzenie rezerwacji wydane przez SeaTours nie jest biletem i nie uprawnia do podróżowania. Potwierdzenie należy wymienić na bilet w dniu wypłynięcia podczas odprawy biletowej.**

## 7. ZMIANY W WYPLYNIECIACH I CENACH

7.1 Armator zastrzega sobie prawo do zmiany rozkładu rejsów (daty lub godziny) i/lub cen biletów bez wcześniejszego powiadomienia w przypadkach uzasadnionych wyższą koniecznością jak np. drastyczne i nagłe zmiany cen paliw.

7.2 Jednakże w przypadku zmian w potwierdzonych rezerwacjach lub sprzedanych biletach gwarantuje transport w innym terminie.

7.3 W przypadku zmiany portu wypłynięcia lub zmiany środka transportu nie dokonuje on zwrotów dodatkowych kosztów poniesionych przez pasażera tzn. dojazdu do innego portu (np. paliwo, autostrady), telefony itp.

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

## 8. DZIECI I MŁODZIEŻ

8.1 Dzieci poniżej 7 roku życia podróżują bezpłatnie, jednakże muszą być zgłoszone w rezerwacji. Cena dla pozostałych osób wg cennika.

8.2 Wszystkie dzieci muszą podróżować w towarzystwie co najmniej jednej pełnopłatnej osoby, nie korzystającej z żadnych zniżek.

8.3 Osoba dorosła podróżująca z dzieckiem do 7 lat zobowiązana jest do wykupienia całej kabiny.

8.4 Dzieci i młodzież do lat 16 nie mogą podróżować bez opieki osoby dorosłej. Jeżeli ich podróż jest konieczna muszą przesłać wraz z rezerwacją zaświadczenie – zgodę od rodziców lub opiekunów. W pisemnej zgodzie na samodzielna podróż powinny być umieszczone przynajmniej następujące dane: dane osobowe oraz informacje teleadresowe rodziców/opiekunów wysyłających dziecko, jak również rodziców/opiekunów uprawnionych do odbioru dziecka.

8.5 Ze względów bezpieczeństwa dzieci, które nie ukończyły lat 16 podróżujące promem samodzielnie, muszą mieć wykupioną kabinę do własnej dyspozycji. Pracownicy promu nie ponoszą odpowiedzialności za pozostawione dzieci bez opieki osoby dorosłej

## 9. PASAŻEROWIE Z SAMOCHODAMI

9.1 Właściciel samochodu powinien posiadać niezależnie od prawa jazdy i dowodu rejestracyjnego, również polisę ubezpieczeniową oraz oznaczenie kraju rejestracji pojazdu.

9.2 W czasie podróży promem Pasażerem nie wolno przebywać w samochodzie, ani na pokładzie samochodowym. Samochód pozostawiony na pokładzie powinien być zamknięty. Nie jest dozwolone przewożenie benzyny w kanistrach i innych pojemnikach oraz napełnionych butli z gazem (propan-butan). Palenie tytoniu na pokładzie samochodowym jest zabronione.

9.3 Kolejność załadunku pojazdów oraz sposób ich rozmieszczania na pokładzie samochodowym zależy wyłącznie od decyzji oficera ładunkowego.

9.4 Taryfy uwzględniające przewóz samochodu mają zastosowanie tylko i wyłącznie do pojazdów zarejestrowanych jako samochody osobowe.

9.5 W przypadku stwierdzenia przez służby terminalu lub dowództwo promu, że samochód, którym podróżuje Pasażer, jest zarejestrowany jako samochód ciężarowy, Pasażer będzie zobowiązany do wykupienia nowego biletu w kasie cargo. W tym przypadku Pasażer nie otrzyma zwrotu za wcześniej wykupiony bilet w kasie pasażerskiej.

## 10. BAGAŻ

10.1 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.

10.2 Armator nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w samochodach, zagubione, skradzione lub pozostawione przez pasażerów na pokładach. Każdy bagaż musi być czytelnie opisany.

10.3 Na recepcjach promów można dodatkowo skorzystać za dodatkową opłatą z sejfów lub skrytek.

10.4 Bagaż może zawierać tylko i wyłącznie przedmioty osobiste, nie może zawierać broni lub innych niebezpiecznych przedmiotów,

## 11. KABINY

11.1 Kabiny nie są obowiązkowe na rejsy nocne. Koszt kabin podano w cenniku za miejsce w kabinie. Jeżeli Pasażerowie nie wykupują całej kabiny, a jedynie miejsca w kabinach 2-,3- lub 4-osobowych, kryterium przydziału kabiny jest płeć Pasażera.

11.2 W przypadku rezerwacji całej kabiny, Pasażer musi zapłacić za wszystkie łóżka, nawet, jeśli w kabinie przebywa mniej osób niż jest miejsc.

11.3 Sprzedaż kabin na promie odbywa się 30 min. po odpłynięciu promu.

11.4 Uprasza się Pasażerów o opuszczenie kabin na pół godziny przed przybyciem promu do portu. Klucz do kabiny powinien być zwrócony do recepcji.

## 12. BILETY Z NIEOKREŚLONĄ DATĄ POWROTU (tzw. OPEN)

12.1 Zezwala się na sprzedaż voucherów „OPEN”.

12.2 Voucher „OPEN” może być sprzedawany tylko na podróż powrotną – świadczenia pokład.

12.3 Voucher „OPEN” ważny jest tylko 6 miesięcy od daty wystawienia za wyjątkiem ofert specjalnych posiadających określony termin ważności.

12.4 Armator nie pobiera dopłat ani nie dokonuje zwrotów za vouchery „OPEN” sprzedawane przed zmianą cennika.

12.5 Przy datowaniu biletu obowiązuje dopłata ewentualnej różnicy wynikającej ze zmiany sezonu lub świadczenia.

12.6 Nie zezwala się na sprzedaż miejsc kabinowych przy voucherach „OPEN”. – Możliwość zakupu w miarę wolnych miejsc w trakcie datowania biletu.

**12.7 DATOWANIA BILETU „OPEN” NALEŻY DOKONAĆ SAMODZIELNIE NA TERMINALACH PROMOWYCH LUB W BIURZE UNITY LINE.**

12.8 Pasażer zobowiązany jest do zadatowania biletu na rejs powrotny, co najmniej 24 godz. robocze przed rejsem.

## 13. WARUNKI PŁATNOŚCI

13.1 Bilety należy wykupić w całości w momencie dokonywania rezerwacji.

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

13.3 Płatności dokonuje się w złotychkach wg średniego kursu w banku NBP S.A. (informacja na temat kursów telefonicznie lub na stronie [www.unityline.pl](http://www.unityline.pl)).

#### 14. ANULACJE I ZMIANY

- 14.1** Wszelkie anulacje lub zmiany muszą być dokonywane pisemnie przez biuro, w którym została założona rezerwacja poprzez system rezerwacyjny na stronie [www.agent.promy.pl](http://www.agent.promy.pl). Anulacje i zmiany są przyjmowane w godzinach pracy biura **SeaTours**, poniedziałek – piątek 09:00 – 17:00
- 14.2** Zmiany w voucherze (przed wymiana na bilet) mogą być dokonywane najpóźniej na 24 godziny (dni robocze) przed rozpoczęciem rejsu tylko u Agenta, który wystawił voucher. Każda zmiana powoduje konieczność wystawienia nowego voucheru.
- 14.3** Zmiana oferty lub rezygnacja z części biletu po wystawieniu voucheru jest traktowana jako zwrot w całości tego voucheru i wykupienie nowego.
- 14.4** Zwrot w całości zakupionego voucheru (oprócz ofert specjalnych) może nastąpić nie później niż 24 godziny robocze przed rozpoczęciem podróży i tylko w miejscu jego wystawienia na podstawie paragonu fiskalnego. Tytułem opłat manipulacyjnych pobiera się 15% wartości voucheru. Na promie nie dokonuje się zwrotów finansowych.
- 14.5** Oferty specjalne ("pieszy się cieszy", oferta dla zmotoryzowanych tzw.: "oferta poniedziałkowa") nie podlegają anulacji ani zwrotom.
- 14.6** W przypadku anulowania voucheru powrotnego mają zastosowanie następujące opłaty manipulacyjne:
- anulowanie w terminie ważności oferty – 15% wartości voucheru powrotnego
  - anulowanie po terminie ważności oferty – 100% wartości voucheru powrotnego.
- 14.7** Bilet jest ważny tylko w dniu wystawienia. Zwrotu niewykorzystanego biletu na podstawie paragonu fiskalnego dokonuje się tylko w dniu jego ważności przed rozpoczęciem wykupionej podróży, po potrąceniu 50% jego wartości.
- 14.8** Nie dokonuje się zwrotów za vouchery/bilety zagubione lub zniszczone, jak te\_ nie wystawia się duplikatów. Pasażer, który utracił/zgubił voucher/bilet zobowiązany jest do wykupienia nowego voucheru/biletu na przejazd z własnych środków.
- 14.9** Zwrotu całkowitej opłaty za niewykorzystany voucher/bilet, bez potrącenia opłaty manipulacyjnej, dokonuje się w następujących przypadkach:
- odwołania rejsu
  - innej przyczyny wynikającej z winy Armatora
- 14.10** Nie dopuszcza się rozpisywania biletu (np. bilet wystawiony dla dwóch osób w obie strony, pasażerowie w drodze powrotnej chcą wracać w różnych terminach)
- 14.11** Podstawa do zwrotu pieniędzy dla klienta jest pierwotna data rezerwacji (wypłynięcia i powrotu). Np. wypłyniecie 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.

#### 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 te\_ 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 musi wykupić sobie osobną polisę w wybranym przez siebie towarzystwie ubezpieczeniowym.
- 16.2** Bilety i vouchery nie są objęte ubezpieczeniem od kosztów anulacji, ewentualnej rezygnacji i utraty bagażu.
- 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. ZWIERZĘTA DOMOWE

- 17.1** Armator nie oferuje usług przewozu zwierząt.

#### 18. INNE

- 18.1** Pasażer jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód, spowodowanych swoim zachowaniem podczas podróży promem.
- 18.2** Pasażer zobowiązany jest do zapoznania się z przepisami dotyczącymi dokumentów uprawniających do przekroczenia granicy RP.
- 18.3** W przypadku wydania przez władze graniczne decyzji, uniemożliwiającej zejście na ląd (względy wizowe lub inne), Pasażer jest zobowiązany opłacić przejazd powrotny.
- 18.4** Dowództwo promu może odmówić przyjęcia na prom Pasażera, (mimo, że posiada on ważny bilet), który swym zachowaniem może spowodować zakłócenie porządku.

#### 19. SKARGI I ZAŻALENIA

- 19.1** Wszelkie reklamacje należy odsyłać do **SeaTours**, gdzie dokonywano rezerwacji w formie pisemnej najdalej do siedmiu dni po zakończeniu „problemowego” rejsu.
- 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.
- 19.4** Reklamacje/skargi będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od dnia ich otrzymania w formie pisemnej.