

## Warunki dotyczące biletów Scandlines (2022 rok)

### WSTĘP

Scandlines obsługuje trzy podstawowe taryfy: Early Booker, Standard i Flex. Dodatkowo, okresowo pojawiają się oferty specjalne i bilety na poszczególne trasy.

Ceny Scandlines różnią się w zależności od sezonu, dnia podróży, długości pojazdu i rodzaju taryfy.

### TARYFA Early Booker

Należy zarezerwować online lub w biurze FIRMY SKANDIA min. 30 dni przed wyjazdem – Kup bilety na konkretny wyjazd

Ograniczona ilość biletów. Oferta nie jest dostępna dla wszystkich rejsów.

Dotyczy wszystkich rejsów w zarezerwowanym dniu.

Aktualizacja biletu do taryfy o większej elastyczności jest możliwe za opłatą manipulacyjną i wyrównaniem różnicy cenowej (min. 2 godz przed rejssem).

Cena obowiązuje dla do 9 osób w samochodzie

Nie można zmienić rezerwacji

Odprawa w porcie najpóźniej 15 minut przed rejssem, po tym czasie bilet nie jest już ważny.

Cena obowiązuje dla pojazdów o długości do 6 m. Za dłuższe pojazdy pobierana jest dopłata.

Anulowanie rezerwacji ze zwrotem pieniędzy jest możliwe jedynie w przypadku opcjonalnej usługi zwrotu pieniędzy za bilet, którą można dodatkowo nabyć za jedyne 11 euro podczas rezerwowania biletu.

Po dokonaniu zakupu biletu obowiązuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 24 godzin.

### TARYFA STANDARD (dawniej ECONOMY EXTRA)

Rezerwacja

Możliwa za pośrednictwem biura Firmy Skandia, online w aplikacji Scandlines lub za pośrednictwem obsługi klienta Scandlines maksymalnie na 2 godziny przed rejssem, albo w osobiście obsługiwanym pasie w porcie lub z bizzem w Brobizz do 15 minut przed rejssem.

W przypadku biletów zakupionych w porcie i za pośrednictwem obsługi klienta obowiązuje opłata manipulacyjna od 12 €

Okres ważności:

Ważne dla zarezerwowanego rejsu lub wszystkich innych rejsów z wolnymi miejscami w dniu rezerwacji.

Cena obowiązuje dla pojazdów o długości do 6 m. Za dłuższe pojazdy pobierana jest dopłata.

Odprawa w porcie najpóźniej 15 minut przed rejssem.

Zmiana / anulowanie rezerwacji:

Zmiana rezerwacji jest możliwa za opłatą 30 € i ewentualnie wyrównania różnicy w cenie.

Zmian rezerwacji można dokonywać w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), w dziale obsługi klienta linii Scandlines pod telefonem +49 (0) 381 – 77 88 77 66 do 2 godzin przed zarezerwowanym rejssem lub bezpośrednio w porcie w dniu zarezerwowanego rejsu.

Anulowanie rezerwacji ze zwrotem pieniędzy jest możliwe jedynie w przypadku opcjonalnej usługi zwrotu pieniędzy za bilet, którą można dodatkowo nabyć za jedyne 11 € podczas rezerwowania biletu.

Po dokonaniu zakupu biletu obowiązuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 24 godzin.

### TARYFA FLEX

Specjalne korzyści:

Uprzywilejowane wejście na pokład pasem dla VIP-ów.

Na pokładzie filiżanka kawy, herbaty lub 1 woda na osobę.

Pełna elastyczność przy wyborze terminu podróży i bezpłatne anulowanie rezerwacji do 3 miesięcy po zarezerwowaniu rejsu.

Rezerwacja:

Możliwa za pośrednictwem biura Firmy Skandia, online w aplikacji Scandlines lub za pośrednictwem obsługi klienta Scandlines maksymalnie na 2 godziny przed rejssem, albo w osobiście obsługiwanym pasie w porcie lub z bizzem do 15 minut przed rejssem.

W przypadku biletów zakupionych w porcie i za pośrednictwem obsługi klienta obowiązuje opłata manipulacyjna od 12 €

Okres ważności:

Gwarancja miejsca na kolejny rejs.

Obowiązuje dla wszystkich rejsów od zakupu biletu do 3 miesięcy po zarezerwowaniu rejsu.

Cena obowiązuje dla pojazdów o długości do 6 m. Za dłuższe pojazdy pobierana jest dopłata.

Odprawa w porcie najpóźniej 15 minut przed rejssem.

Zmiana / anulowanie rezerwacji:

Można bezpłatnie zmienić rezerwację lub otrzymać zwrot pieniędzy do 3 miesięcy przed pierwotnie zarezerwowaną datą podróży docelowej.

Zmian rezerwacji można dokonywać w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), w dziale obsługi klienta linii Scandlines pod telefonem +49 (0) 381 – 77 88 77 66 do 2 godzin przed zarezerwowanym rejsem lub bezpośrednio w porcie w dniu zarezerwowanego rejsu.

Różnicę w cenie za ewentualnie droższy rejs należy opłacić wraz z kosztami za zmianę rezerwacji lub w porcie podczas odprawy.

Po dokonaniu zakupu biletu obowiązuje generalne prawo odstąpienia od umowy w ciągu 24 godzin.

## **MOTOCYKLE, ROWERY I PIESI**

W przypadku motocyklistów obowiązują zasady dla taryfy Standard dotyczące zmiany rezerwacji i anulowania biletu.

Bilety piesze i rowerowe można kupić tylko w porcie i nie podlegają one zwrotowi.

W przypadku anulowania biletu pieszego lub rowerowego należy skontaktować się z obsługą klienta. W przypadku anulowania zostanie potrącona opłata administracyjna w wysokości 30 €,- za bilet.

## **BILET 1-DNIOWY**

Rezerwacja:

Możliwa za pośrednictwem biura Firmy Skandia, online w aplikacji Scandlines lub za pośrednictwem obsługi klienta Scandlines maksymalnie na 2 godziny przed rejsem, albo w osobiście obsługiwanym pasie w porcie lub z bizzem w Brobizz do 15 minut przed rejsem.

W przypadku biletów zakupionych w porcie i za pośrednictwem obsługi klienta obowiązuje opłata manipulacyjna od 12 €

Warunki:

Ze względu na przepisy dotyczące podatku VAT, bilet nie może być używany przez klientów spedycyjnych tj. klientów, których głównym celem podróży jest transport towarów.

Podróż powrotna może się odbyć nie wcześniej niż 4 godziny od momentu przybycia do portu docelowego i dotyczy pojazdów ujętych warunkami biletu jednodniowego

Bilet można wykorzystać codziennie od godziny 6:00.

Zmiana rezerwacji i anulowanie:

Zmiana rezerwacji jest możliwa za opłatą w wysokości 30 € i ewentualną różnicą w cenie.

Zmian rezerwacji można dokonywać w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), w dziale obsługi klienta linii Scandlines pod telefonem +49 (0) 381 – 77 88 77 66 do 2 godzin przed zarezerwowanym rejsem lub bezpośrednio w porcie w dniu zarezerwowanego rejsu.

Anulowanie ze zwrotem kosztów jest możliwe tylko wtedy, gdy wykupiłeś Usługę anulowania podczas rezerwacji biletu.

Po dokonaniu zakupu biletu obowiązuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 24 godzin.

## **BILET NOCNY**

Bilet nocny to dobra opcja dla tych, którzy lubią podróżować nocą.

Rezerwacja:

Możliwa za pośrednictwem biura Firmy Skandia, online w aplikacji Scandlines lub za pośrednictwem obsługi klienta Scandlines maksymalnie na 2 godziny przed rejsem, albo w osobiście obsługiwanym pasie w porcie

Warunki:

Zarezerwowane miejsce na zabukowany nocny rejs

Ważne dla wszystkich dostępnych rejsów w godzinach 00:15 – 05:15 w zarezerwowanym dniu

Możliwość zmiany rezerwacji za opłatą

Możliwość zmiany rezerwacji na bardziej elastyczny bilet za dopłatą i po pokryciu różnicy w cenie

Cena dotyczy maksymalnie 9 osób w samochodzie

Odprawa w porcie najpóźniej 15 minut przed odpłynięciem

Zmiana rezerwacji i anulowanie:

Zmiana rezerwacji jest możliwa za opłatą w wysokości 30 € i ewentualną różnicą w cenie.

Zmian rezerwacji można dokonywać w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), w dziale obsługi klienta linii Scandlines pod telefonem +49 (0) 381 – 77 88 77 66 do 2 godzin przed zarezerwowanym rejsem lub bezpośrednio w porcie w dniu zarezerwowanego rejsu.

Anulowanie ze zwrotem kosztów jest możliwe tylko wtedy, gdy wykupiłeś Usługę anulowania podczas rezerwacji biletu.

Po dokonaniu zakupu biletu obowiązuje prawo odstąpienia od umowy w ciągu 24 godzin.

## **ZWROT BILETU**

Dzięki Usłudze Anulowania możesz szybko i łatwo anulować swój bilet na prom i otrzymać zwrot kosztu biletu, jeśli twoje plany podróży nagle się zmieniają.

Anuluj rezerwację i odzyskaj pieniądze

Zakup można dokonać w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), online, w aplikacji Scandlines lub za pośrednictwem obsługi klienta w związku z zakupem biletu

#### Ceny

Usługa Anulowania kosztuje 11 €

#### Okres ważności

Usługa anulowania jest ważna przez 3 mies. od pierwotnie zarezerwowanej daty wyjazdu. Po upływie tego czasu zwrot pieniędzy nie jest już możliwy

#### Oto jak to zrobić:

Anuluj niewykorzystane bilety w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), lub w sekcji Moja rezerwacja na stronie internetowej Scandlines (dla osób, które wykupiły bilet poprzez bezpośrednie kanały rezerwacji armatora)

Anuluj częściowo wykorzystany bilet powrotny w biurze Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia), kontaktując się z obsługą klienta Scandlines na piśmie pod adresem [scandlines@scandlines.com](mailto:scandlines@scandlines.com) i prosząc o zwrot pieniędzy. Podaj numer rezerwacji i ewentualnie niewykorzystane kupony (dla osób, które wykupiły bilet poprzez bezpośrednie strony www armatora)

Otrzymasz zwróconą kwotę wpłaconą na kartę płatniczą lub na konto, z którego dokonano pierwotnej płatności. Nie ma możliwości zwrotu gotówki za bilet przy odprawie lub w biurze obsługi klienta

Jeśli bilet został opłacony punktami SMILE lub częściowo gotówką, a częściowo punktami SMILE, anulowanie i zwrot kosztów odbywa się zgodnie z Regulaminem członkostwa SMILE

#### Warunki

Niewykorzystane lub częściowo wykorzystane bilety, a także zamówione wcześniej posiłki na pokładzie mogą zostać anulowane i ich koszt zwrócony. W przypadku anulowania niewykorzystanego biletu pełna kwota biletu zostanie zwrócona

Jeśli chcesz anulować częściowo wykorzystany bilet, zwrócona może zostać ewentualnie wartość końcowa pierwotnej taryfy. Nie ma jednak możliwości zwrotu wartości rezydualnej częściowo wykorzystanego biletu jednodniowego lub biletu powrotnego. Opłaty manipulacyjne nie podlegają zwrotowi

W przypadku anulowania biletów bez Usługi Anulowania rezerwacji, nie ma możliwości zwrotu pieniędzy za niewykorzystane bilety.

#### DOPLATA ZA DŁUGOŚĆ POJAZDU

W przypadku pojazdów o łącznej długości przekraczającej 6 metrów, automatycznie pobierana jest dopłata za długość podczas rezerwacji biletu. Dopłata za długość kosztuje 25 € za rozpoczęte dwa metry.

#### VOUCHERY - OGRANICZENIA W PODRÓŻY

Voucher może być wykorzystany jako płatność lub częściowa płatność za bilety na prom (z wyłączeniem biletów Flex) oraz zamówiony catering.

Nie ma możliwości zakupu usługi zwrotu kosztów biletu za voucher, podobnie jak nasze 24-godzinne prawo do odstąpienia od umowy również nie ma zastosowania. Dlatego po wykorzystaniu vouchera, biletu nie można anulować ani zwrócić. Cała kwota na vouchery musi zostać wykorzystana na jedną rezerwację, a saldo nie zostanie zwrócone.

Dział obsługi klienta jest zawsze dostępny w przypadku dalszych pytań, w godzinach otwarcia. Skontaktuj się pod adresem [scandlines@scandlines.com](mailto:scandlines@scandlines.com) lub +49 381-77 88 77 66 lub z biurem Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia).

#### ZAKUP I DOSTAWA BILETÓW PROMOWYCH

Z automatów samoobsługowych w portach można korzystać tylko wtedy, gdy pojazd ma maksymalnie 6 m długości.

Scandlines zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty administracyjnej w wysokości 30 €,- za zmiany w zarezerwowanych biletach, wykorzystanych biletach lub innych usługach.

Po zakupie biletu przysługuje 24-godzinne prawo do odstąpienia od umowy. W tym czasie bilet można bezpłatnie anulować, a cała kwota (bez opłaty administracyjnej) zostanie zwrócona. Zwrócona kwota zostanie wpłacona na kartę kredytową lub konto użyte do pierwotnej płatności. Nie ma możliwości zwrotu biletu gotówką przy odprawie lub w naszym biurze obsługi klienta.

Przy zakupie biletu za pośrednictwem obsługi klienta lub osobiście obsługiwanego pasa w porcie, pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 12€,-, przy zakupie w biurze Firmy Skandia – nie jest pobierana opłata manipulacyjna.

Jeśli anulujesz bilety za pośrednictwem obsługi klienta, dołącz swoje potwierdzenie rezerwacji w wiadomości e-mail na adres [servicecenter.germany@scandlines.com](mailto:servicecenter.germany@scandlines.com) (dla osób, które wykupiły bilet poprzez bezpośrednie strony www armatora)

#### Scandlines zastrzega sobie prawo do błędów i zmian.

Przy zakupie i opłaceniu biletów promowych za pośrednictwem bezpośrednich kanałów sprzedaży Scandlines, umowę kupna uważa się za zawartą z chwilą dokonania płatności i wyświetlenia na ekranie potwierdzenia rezerwacji gotowego do wydrukowania, wysłanego za pośrednictwem obsługi klienta lub wydrukowanego w porcie.

Fizyczny bilet nie zostanie wysłany, potwierdzenie rezerwacji otrzymasz e-mailem od Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia) lub e-mailem i SMS-em (dla pozostałych klientów). Pamiętaj, aby zabrać ze sobą potwierdzenie rezerwacji do odprawy w porcie. Jeśli zgubiłeś potwierdzenie rezerwacji, możesz skontaktować się z biurem Firmy Skandia (dla rezerwacji zakupionych za pośrednictwem Firmy Skandia) lub ze Scandlines telefonicznie pod numerem +49 (0) 381 - 77 88 77 66 (dla pozostałych Klientów).

Każde potwierdzenie rezerwacji zawiera unikalny numer rezerwacji, którego można użyć tylko raz. Dlatego zachowaj potwierdzenie zamówienia. To twoja gwarancja, że płatność za wybrany rejs i produkt została zrealizowana.

Podczas odprawy otrzymasz kartę pokładową, przedstawiając potwierdzenie rezerwacji. Twoja karta pokładowa musi być również użyta przy zakupie tytoniu. Jeśli twoje potwierdzenie rezerwacji zawiera usługi inne niż sama podróż promem, otrzymasz kupony podczas odprawy.

Opłata za twój bilet zostanie pobrana z twojej karty (dla osób, które wykupiły bilet poprzez bezpośrednie kanały rezerwacji armatora), gdy wyślemy potwierdzenie rezerwacji. Płacisz tylko za to, co zatwierdziłeś podczas zakupu.

#### CENY

Wszystkie ceny podane są w euro.

Przy zakupie biletu w Danii lub Niemczech obowiązuje cennik i waluta każdego kraju.

Wszystkie ceny zawierają podatek VAT, inne opłaty, podatki, itp.

Podane ceny dotyczą samochodu do 6 metrów włącznie, do 9 osób, chyba że określono inaczej.

W przypadku pojazdów powyżej 6 metrów, dopłata za długość jest automatycznie naliczana podczas rezerwacji biletu i kosztuje 25 €,- za rozpoczęte dwa metry.

#### **PŁATNOŚĆ KARTĄ DEBETOWĄ**

W większości portów można płacić kartami VISA, American Express, Eurocard, Mastercard i Dankort. Mogą wystąpić odchylenia.

W przypadku płatności kartą debetową obowiązują następujące zasady:

Zawsze jesteś chroniony przed nadużyciami.

Masz możliwość odrzucenia płatności po otrzymaniu wyciągu rozliczeniowego.

Nie masz udziału własnego w przypadku nadużycia twojej karty w sklepie internetowym, który używa protokołu SSL (Secure Socket Layer) w swoim systemie płatności. Dane, które wysyłasz w związku z zakupami, za które płacisz kartami płatniczymi, są szyfrowane (SSL), dzięki czemu tylko nasz dostawca rozwiązań płatniczych może je odczytać. Ani Scandlines, ani inni nie mają możliwości odczytywania danych.

Opłata za kartę zostanie naliczona w zależności od typu karty.

Prywatne karty płatnicze wydawane poza UE/EOG: 2,8%.

Prywatne karty płatnicze wydawane poza UE/EOG: 2,8%.

#### **PŁATNOŚĆ GOTÓWKĄ**

W Scandlines możesz płacić gotówką w porcie na pasie z obsługą.

#### **PŁATNOŚĆ ZA POMOCĄ BIZZ**

Przy płatności za pomocą Bizz, kwota biletu jest następnie potrącana z zarejestrowanego konta bankowego klienta lub cena biletu jest pobierana za pośrednictwem serwisu płatniczego (PBS, Autogiro).

#### **WARUNKI DOTYCZĄCE OPŁACONEGO Z GÓRY JEDZENIA NA POKŁADZIE**

Jedzenie na pokładzie zakupione za pośrednictwem Firmy Skandia, online lub za pośrednictwem obsługi klienta zostanie uwzględnione w rezerwacji promu. Po wprowadzeniu numeru rezerwacji podczas odprawy w porcie, automatycznie drukowany jest kupon na jedzenie. Kupon zostanie wykorzystany jako środek płatności za zamówione wcześniej jedzenie i należy go przekazać personelowi Scandlines Kitchen Buffet / Scandlines Kitchen na pokładzie danego promu.

Samo potwierdzenie rezerwacji oraz bilet nie mogą być wykorzystywane jako środek płatniczy za wyżywienie na pokładzie. Zapomniane lub zgubione kupony nie podlegają zwrotowi, podobnie jak nie ma możliwości uzyskania zarezerwowanego stolika bez powiązanego kuponu.

Aby zabezpieczyć zarezerwowany stolik, musisz przedstawić swój kupon jak najszybciej i nie później niż 15 minut po wypłynięciu promu na trasie Rostock-Gedser i nie później niż 10 minut po wypłynięciu promu na trasie Puttgarden-Rødby. Jeśli przyjedziesz później, stracisz swoje pierwszeństwo i zostaniesz umieszczony w zwykłej kolejce do pierwszego dostępnego stolika. Kupon będzie jednak ważny przez całą przeprawę i dlatego nadal można go wykorzystać jako bon na catering na pokładzie.

Jeśli twoja taryfa promowa pozwala na zmianę rezerwacji i spełniasz wszystkie warunki do zmiany rezerwacji, twój zakup żywności również zostanie zmieniony. W przypadku zmiany rezerwacji na rejs z wyższą ceną za wcześniej zamówione jedzenie, wszelkie różnice w cenie należy uregulować przy odprawie w porcie. Można to zrobić tylko na osobiście obsługiwanym pasie. Zwroty w związku ze zmianą rezerwacji na rejs z niższą ceną za zamówione jedzenie można dokonać tylko poprzez późniejszy kontakt z obsługą klienta. W takim przypadku wniosek o zwrot kosztów i odpowiednie dokumenty muszą być dostarczone do obsługi klienta nie później niż miesiąc po dniu wyjazdu.

Jeśli chcesz anulować rezerwację i otrzymać zwrot pieniędzy za jedzenie, które kupiłeś przed rozpoczęciem podróży, musisz powiadomić obsługę klienta przed godziną rejsu podaną w potwierdzeniu rezerwacji. Jeśli zapytanie zostanie złożone po tym terminie, możliwość anulowania zakupu wygaśnie, a zakup żywności przepadnie.