

Reisijate broneerimis- ja veotingimused

Sisukord

1. Sissejuhatus.....	2
2. Hinnad	3
3. Broneerimine	4
4. Majutus	6
5. Puudega isikud ja liikumispuudega isikud.....	6
6. Rasedus	8
7. Lapsed ja kuni 18-aastased noorukid.....	8
8. Passid, viisad ja tervis	8
9. Lemmikloomad.....	8
10. Kindlustus	9
11. Sõidukid	9
12. Ohtlikud kaubad ja tulirelvad	10
13. Teie käitumine	11
14. Teie muudatused või tühistamised.....	12
15. Meie muudatused ja tühistamised.....	13
16. Meie vastutus teie ees kehavigastuse, pagasi kahjustuste jmt korral	16
17. Nõuded ja kaebused.....	17
18. Andmekaitse	19
19. Tagatis.....	19
20. Kaubavedu DFDS-i laevadega.....	19
21. Õigus ja kohtualluvus	20

1. Sissejuhatus

Enne broneeringu kinnitamist peavad teie ja teised broneeringus nimetatud isikud lugema ja end kurssi viima Reisija broneerimis- ja veotingimustega (edaspidi tingimused).

Käesolevad tingimused kehtivad kõigile broneeringutele, mille reisija (edaspidi teie) on teinud DFDS-i (edaspidi meie) või meie reisibüroode või piletimüüjate kaudu ning kogu reisijate veole, mille on reisijate veolepingu alusel teostanud meie või meie tarnefirma. See hõlmab kaubaveolepinguga kaetud kommertsveokit saatvat autojuhti.

Kui meie ettevõttes reisi broneerimine hõlmab kolmandatest osapooltest tarnijate pakutud reisikorraldusi, siis kehtivad sellele reisietapile konkreetse tarnija asjakohased tingimused ja kohaldatavad rahvusvahelised konventsioonid. Lisateavet saab küsida vastava rongi- või bussifirma käest.

Parvlaevateenuseid osutavad DFDS (DFDS A/S, DFDS A/S-i tütarettevõtte või filiaal) või teised operaatorid nagu lepingus on märgitud.

Liinid

„La Manche'i idaosa liinid“ viitab laevaliiklusele Doveri ja Dunkirki/Calais' vahel või mis tahes muudele liinidele, mida me üle või mööda La Manche'i väina korraldame.

„La Manche'i lääneosa liinid“ viitab laevaliiklusele Newhaveni ja Dieppe'i vahel või mis tahes muudele liinidele, mida me üle või mööda La Manche'i lääneosa korraldame.

„Pikad mereliinid“ viitavad laevaliiklusele Newcastle'i ja Amsterdami, Kopenhaageni ja Oslo, Karlshamni ja Klaipeda, Kieli ja Klaipeda, Kapellskäri ja Paldiski, Hanko ja Paldiski ning muude DFDS-i korraldatud liinide vahel, mis ei ole La Manche'i ida- ja lääneosa liinid. Klaipeda-Trelleborg laevaliini ei opereeri DFDS.

Käesolevate tingimuste piirangud ja vastutus

Lisaks käesolevatele tingimustele kohaldatakse ka Reisijate ja nende pagasi mereveo 1974. aasta Ateena konventsiooni, mida täiendatakse ja/või muudetakse aeg-ajalt muude kehtivate kohaldatavate seadustega, seal hulgas aga mitte ainult määrusega (EÜ) nr 392/2009 (koos edaspidi nimetatud kui Ateena konventsioon), määrusega (EÜ) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi (edaspidi reisijaõiguste määrus), ja muid kohustuslikke seadusi.

Ateena konventsiooniga piiratakse meie vastutust reisija surma või kehavigastuste eest ja/või reisija pagasi kao või kahjustuste eest ning kehtestatakse erisäte väärisesemete kohta. Vt punkt 16 (Meie vastutus teie ees kehavigastuse või pagasi kahjustuse korral). Määruse (EÜ) 392/2009 kokkuvõtte on saadaval, klõpsates järgmisel lingil:

<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>

Reisijaõiguste määrus piirab ka meie vastutust teatud olukordades. Vt punkt 15 (Meie muudatused, tühistamised või viivitused). Määruse kokkuvõtte on saadaval, klõpsates järgmisel lingil: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_en.pdf

SDR viitab laenueriõigustele, nagu on määratlenud Rahvusvaheline Valuutafond, vt: www.imf.org ja www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm

Kõik siintoodud DFDS-i vastutuse piirangud, erandid ja tingimused kehtivad ka selle büroode, aluste, töötajate ja muude esindaja vastutuse osas, kui see esineb, ning mis tahes asendusluse omanike, aluste, büroode, töötajate ja muude esindajate vastutuse osas, kui see esineb.

Reisikategooriad

Pange tähele, et tingimused erinevad sõltuvalt sellest, kas broneerite „grupibroneeringu“, „paketi“ või „muud reisikorraldused“.

Grupibroneering

Grupibroneering on mis tahes broneering 10 või enamale reisijale. Sellistele broneeringutele võivad kehtida lisatingimused ja käesolevaid tingimusi täiendavad tingimused, mida kohaldatakse grupibroneeringutele.

Pakett

"Pakett" tähendab vähemalt kahe erineva reisisiteenuse kombinatsiooni sama reisi või puhkuse raames, kui

a) need teenused on kombineeritud sama pakkuja poolt, sealhulgas reisija soovil või vastavalt reisija valikule, enne kui kõiki teenuseid ühendav leping on sõlmitud või
b) olenemata sellest, kas erinevad lepingud on sõlmitud eraldiseisvate reisisiteenuse pakkujatega, on need teenused

(i) ostetud ühest ja samast müügikohast ja need teenused on valitud enne, kui reisija on nõustunud nende eest maksma,

(ii) pakutud, müüdud või maksustatud summaar- või koguhinnaga,

(iii) reklaamitud või müüdud, kasutades terminit „Pakett“ või muud sarnast terminit,

(iv) kombineeritud pärast lepingu sõlmimist, millega kaupleja annab reisijale õiguse valida erinevat tüüpi reisisiteenuste vahel.

Muud reisikorraldused

Muud tüüpi broneeringud peale pakettide on „muud reisikorraldused“. See hõlmab laevaühenduste broneeringuid või erinevatel aegadel broneeritud komponente ja minikruiise. Minikruiis on laevaühendus edasi-tagasi sõiduga ja kahe järjestikkuse ööbimisega pardal.

Ohutus- ja ilmastikutingimused

DFDS-iga reisides seatakse esikohale laeva ja kõigi pardalviibijate tervis ja ohutus. Meil on ohutuse ja turvalisuse kaalutlustel õigus nõuda reisijate läbiotsimist ja vaadata läbi teie pagas nii terminalis enne pardale minekut kui ka laeva pardal.

Mõnel juhul on tühistamised või hilinemised põhjustatud ilmastikuoludest, näiteks tugevad tuuled, tormine meri, tugevad voolused, keerulised jääolud, ekstreemselt kõrged või madalad veetasemed, orkaanid, tornaadod ja üleujutused (edaspidi "ilmastikuolud"), mistõttu satub ohtu laeva ohutu toimimine. Esineda võivad ka muud erakordsed olud, mida meie ega meie tarnijad poleks saanud vältida ega ette näha, sealhulgas, kuid mitte ainult sõda, sõjaoht, terrorism, tulekahju, töövaidlus, looduskatastroof, tuumakatastroof ja/või erakordsed asjaolud, mis takistavad laevaliiklust (edaspidi viitame sellistele asjaoludele kui "vääramatule jõule").

Selles kontekstis soovitame, et võtaksite laevaliikluse kohta teabe saamiseks võimalusel ühendust kas meie klienditeenindusega või külastaksite meie veebilehte <http://www.dfds.ee> vähemalt 24 tundi enne väljumiskuupäeva, et teha kindlaks ega ei esine olukordi, mis võivad kahjustada või kahjustavad teie reisi.

2. Hinnad

Hinnastamisstruktuur ja hinnamuutused

Tegutseme paindliku hinnastamisstruktuuriga, mis tähendab et hinnad sõltuvad nõudlusest, väljumiskuupäevast ja ettetellimise pikkusest. Lisaks varieeruvad hinnad vastavalt reisijate arvule, sõiduki mõõtmetele ja valitud pardamajutuse tasemele. Jätame endale õiguse muuta mis tahes piletihinda enne seda, kui broneerite reisi DFDS-iga.

Peaksite valima piletihinna, mis vastab kõige paremini teie vajadusele ning kaaluma kindlustuse sõlmimist olukordade jaoks, kus võib tekkida vajadus pilet tühistada.

Teeme kõik endast sõltuva, et tagada kogu teabe ja kõigi hindade täpsus, aga kahjuks esineb vahel ka eksimusi. Kui hind on haldus- või süsteemivea tõttu ilmselgelt vale, ei ole selline hind meile siduv.

Pakettide hinnad

Mõnel juhul võivad pakettide hinnad olla kõrgemad, kuid teil võib olla õigus ka soodustusele. Kui paketi hinnatõus ületab kaheksa protsenti paketi koguhinnast, võite pakutud muudatuse vastu võtta

või lõpetada lepingu ilma lõpetamistasuta. Hinna alanemise puhul on meil õigus tegelikud haldustasud teile tehtavast tagasimaksest maha arvata.

Sõiduki piletihinnad

Veetavate sõidukite ja haagiste piletihinnad kehtivad ainult:

- sõidukitele, milles on maksimaalselt 9 istekohta, 10–15 istmega minibussidele La Manche'i idaosa liinidel,
- sõidukitele ja haagistele, milles veetakse ainult isiklike asju, mida vajatakse tavaliselt reisirõõmu või isiklikel külastustel,
- sõidukitele, millel on kehtiva erasõiduki tariifi alusel sätestatud lubatud mõõtmed, tavahindadel tehtud broneeringutele ja
- sellist tüüpi sõidukitele, mida kasutatakse (meie arvates) tavaliselt eraotstarbel.

Järgmisi sõidukeid (ilma piiranguteta) me erasõidukiteks ei pea:

- mis tahes sõidukit, millel on kergeveoki täismass või suurem, olenemata sellest kas see kannab müügiks mõeldud kaupu või mitte ja/või kas seda kasutatakse kaubanduslikul eesmärgil või mitte, v.a juhul kui see on broneerimisajal selgesõnaliselt kokku lepitud,
- igat tüüpi madalautosid ja/või kallurautosid ja mis tahes suuruse või kaaluga haagiseid ja
- mis tahes autoelamut, mida kasutatakse seoses ärireisiga või selle osana või kindlas asukohas.

Veo eritariifid kehtivad sõidukitele või haagistele, milles veetakse esemeid, mida ei vajata tavaliselt reisirõõmu või isiklikel külastustel (edaspidi müügiks mõeldud kaubad), nagu proovitooted, tööriistad, tarbekaubad ja mööbel, kollektsioonid jm või kui teie reisi eesmärk on seotud müügiks mõeldud kaupade veoga.

Eritariifid ja -tingimused kehtivad sõidukitele, mida eri kasutada eriotstarbel, nagu eelpool sätestatud.

Jalgrattaga reisisid tuleb see ette broneerida.

3. Broneerimine

Broneerida saab otse meie kodulehel või telefoni teel. Lisaks saab broneerida reisibüroode või piletimüüjate kaudu, kellel on meiega erikokkulepe. Võtke meiega kindlasti ühendust, et kontrollida kas konkreetne ettevõtte on üks meie tarnijatest.

DFDS ütleb lahti igasugusest vastutusest seoses edasimüügist ostetud reiside eest, v.a juhul kui taolisi reise müüb üks meie tarnijatest. Kuid teised peale DFDS-i või DFDS-i tarnijate, kes meie pileteid edasi müüvad, kauplevad enamasti internetis. Kui olete soetanud edasi müüdud reisi, toimub see teie vastutusel ja riisikol.

Broneeringute kinnitamise eelduseks on käesolevate tingimustega nõustumine. Kui olete reisi broneerinud, anname teile broneeringunumbri ja sellest hetkest oleme sõlminud siduva lepingu.

Reisijate andmed

Muu hulgas vajame kõigi reisijate täisnime ja sünniaega. Kõik nimed peavad vastama isiku passi- või kehtiva pildiga ID-kaardi andmetele. Reisija vastutab igal hetkel meile õigete andmete esitamise eest.

Kõik esitatud laste vanused vastavad vanusele reisi toimumise ajal.

Küsime ka teie postiaadressi, e-posti aadressi ja kontakttelefone (eelistatud on mobiiltelefoni number).

Kinnitusteade

Kinnitusteade, millega sätestatakse teie broneeringu tingimused, väljastatakse e-posti teel. Kui soovite broneeringu kohta kirjalikku kinnitust, tuleb seda taotleda broneeringu tegemise ajal; sellele võib lisanduda saatmiskulu.

Pange tähele, et vastutate kogu kinnitusteates sisalduva teabe õigsuse kontrollimise eest. Kui teave on ebaõige, võtke meiega viivitamatult ühendust. Kui te ei esita enne pardumist õige teabega kinnitusteadet (seal hulgas, aga mitte ainult teie täisnimi), võime keelduda teid reisile lubamast.

DFDS ei võta vastutust vigade või ebatäpsuste eest kinnitusteates, kui broneering tehakse nii vähe aega enne väljumist, et DFDS ei jõua enne väljumiskuupäeva uut kinnitusteadet väljastada.

Kinnitusteade on teie reisidokument, mis tuleb sadama väljuvate reiside terminali kaasa võtta. Kinnitusteates sisaldavad teavet reisile registreerimise kohta. Kinnitusteade annab teile õiguse saada DFDS-ilt transporti ja muid tellitud teenused.

Teie vastutate selle eest, et olete registreerimiseks õigel ajal kindlaksmääratud sihtkohas. Kohale mitte ilmumise korral broneeringutasu ei tagastata.

Makse

Broneeringu eest tuleb tasuda broneerimise ajal, välja arvatud juhul, kui broneeringu tegemise ajal on ette nähtud võimalus tasuda summa osamaksetena nii, et kogu summa makstakse ära enne reisi algust. Teile võivad kehtida erinevad maksetingimused, kui olete teinud broneeringu reisibüroo või piletimüüja kaudu.

Makse on võimalik teostada erinevatel viisidel, kõikidest võimalikest lisatasudest antakse teada enne makse tegemist.

Meile makse tegemise ajal viidake oma broneeringunumbrile. Maksetõendina kehtivad vaid ametlikud maksekviitungid. Panga väljavõttest saadud kviitungeid (internetipank) kehtiva maksetõendina ei aktsepteerita.

Kinnitusteade kehtib reisil vaid koos krediit- või deebetkaardiga mida kasutati makse tegemiseks ning seega peate vastava krediit- või deebetkaardi reisile registreerumisele kaasa võtma. Kui te meie töötaja nõudmisel sellist krediit- või deebetkaarti ei esita, eeldame et makse pole seaduslikult lubatud ning võime registreerimisel nõuda sularahamakset. Selle mittetegemise korral võime keelduda teid reisile lubamast.

Suutmatuse täita maksetingimusi toob kaasa broneeringu automaatse tühistamise. Automaatse tühistamise korral peate maksma tühistamistasu vastavalt punktis 14 (Teie muudatused või tühistamised) toodud tühistamistingimustele. Reisi täielikult või osaliselt kasutamata etappide eest tagasimakset ei tehta.

Maksetingimuste täitmata jätmise korral võime tulevaste broneeringute korral nõuda sularahamakseid või et esitaksite broneerimisel kehtiva maksetõendi.

Teenustasu

Kui teete broneeringu telefoni teel või kohapeal, tuleb maksta teenustasu. Hetkel kehtiva teenustasu kohta leiate teavet meie kodulehelt.

Grupibroneeringute korral

Grupibroneeringute korral La Manche'i lääneosa liinidel ja pikkadel mereliinidel peate tegema 25% ettemakse ja tasuma kogu summa vähemalt 56 päeva enne reisi algust, kui kirjalikus vormis ei ole kokku lepitud teisiti.

Teiste nimel broneerimine

Kui korraldate reisi broneerimist mitmele isikule ning teete broneeringu nende nimel, kehtivad teile kui grupikorraldajale järgmised lisatingimused, hoolimata sellest kas te ise kuulute gruppi ja/või broneeringu reisijate hulka või mitte:

- 1) Teid peetakse (seaduse silmis) kõigi grupiliikmete agendiks. Sellega annate meile teada, et olete volitatud kohustama igat isikut täitma kohustusi, mis sisalduvad käesolevates tingimustes, nagu nad oleksid reisi ise broneerinud.
- 2) Te võtate isikliku vastutuse kontrollimise eest, et iga isik on:

- võtnud kaasa nõutavad kehtivad reisidokumendid, seal hulgas mis tahes lapsevanema loa, vt punkt 7 (Lapsed ja alla 18-aastased noorukid), ja
 - vajaduse korral lugenud ja täitnud punktis 5 (Puudega isikud ja liikumispuudega isikud) kehtestatud tingimused.
- 3) Te võtate kohustuse tagada, et suudate broneerimise ajal määrata grupijuhi, kes on isikute juhendamise ja käitumise eest vastutav meie ja kapteni ees.
 - 4) Te lubate meile tagada, et kõik isikud on käesolevatest tingimustest ja meie privaatsuspoliitikast täielikult teadlikud ja et tutvustate neid kõigile isikutele ja et kõik isikud nõustuvad nende tingimuste ja meie privaatsuspoliitikaga.
 - 5) Te hüvitate (isiklikult) meile mis tahes käesolevate tingimuste rikkumise (seal hulgas tasumata jätmise) grupi mis tahes liikme poolt või nõutavate käitumisreeglite rikkumise sellise liikme poolt (hoolimata sellest, kas ta on täiskasvanu või laps).
 - 6) Te võtate grupi eest täieliku vastutuse. See hõlmab iga isiku täieliku makse tegemist enne reisi väljumist või enne meie müüdavate teenuste vastuvõtmist.
 - 7) Te kinnitate, et teil puudub otsene või kaudne seos reisiteenuseid osutava ettevõttega.
 - 8) Te nõustute kohustusega esitada iga isiku nimel hea käitumise tagatise enne meie mis tahes reisile minemist või enne meilt mis tahes teenuse vastuvõtmist.

Erisoovid ja lisateenused

Erisoovid (näiteks toitumisalased soovid) edastatakse asjakohasele tarnijale, aga nende täitmist ei saa garanteerida. Kliendile kohandatud toodete korraldamise või pakkumise eest võetakse lisateenustasu.

Mis tahes meiega tehtud erikokkulepped ja erikokkulepete taotlemine vastavalt kliendi erisoovidele kehtivad ainult siis, kui need on ära toodud kinnitusteates.

4. Majutus

Majutusvõimalused, seal hulgas kajutid, istmed ja magamiskohad tagatakse ainult eelbroneerimisega laevareisidel.

Kui üleöölinidele broneeritakse kajut, on igale reisijale vaja magamiskohta (v.a maksimaalselt üks alla 4-aastane laps kajuti kohta).

Iga broneeringu ülemuslik tingimus on see, et mis tahes on piletihind ja kas broneeritud on pakett või muu, siis ei või kajutis peatuvate reisijate arv ületada kajutis olevate magamiskohtade arvu pluss 1 alla 4-aastane laps.

Mõnes kajutis on ülemise ja alumise magamiskohaga narid, mis ei pruugi sobida liikumispuudega reisijatele. Palun teatage oma vajadustest selgelt broneerimise ajal.

Minikruiisi reisijatele ei saa me reisi mõlemal etapil garanteerida sama kajutit.

Kui kajut broneeritakse vähemale reisijate arvule kui kajutis ette on nähtud, võetakse kajuti eest täishinda. Erijuhtudel jätame endale õiguse jaotada reisijad ümber väiksema reisijate arvuga kajutitesse.

Magamiskoha broneerimise korral jagatud kajutites on kajutite jagamine majutustüübi järgi selgelt välja toodud ning võib juhtuda, et jagate kajutit mõne samast soost isikuga.

5. Puudega isikud ja liikumispuudega isikud

Kui teie olete või keegi, kelle nimel te broneeringu teete, on puudega või liikumispuudega või muude füüsiliste probleemidega isik, mis muudab reisimise keerulisemaks kui teiste jaoks, tervitame me teid oma kliendiks ja pakume teile igasugust abi mis võimalik.

On väga oluline, et järgiksite alltoodud tingimusi, et saaksime teid võimalikult palju abistada:

a) Broneerimisajal esitatud teave

Peame teadma puudega või liikumispuudega isiku vajadustest seoses mis tahes erivajaduste või abivajadusega enne broneerimist, broneerimise ajal või pileti ettemakse tegemise ajal.

See hõlmab kõiki erivajadusi seoses vajaliku majutuse, istekoha või teenustega või vajadusega võtta kaasa meditsiiniseadmeid, kui selline vajadus on broneerimise või pileti ostmise ajal teada.

Kahtluste vältimiseks võib käesolevale punktile vastava teatise esitada reisibüroole või reisikorraldajale, kelle käest pileti osteti. Kui pileti võimaldab teha mitu reisi, piisab ühest teatisest, kui esitatakse piisav teave ka eesseisvate reiside kohta. Kui teie abivajadustest on meid teavitatud, saate vastavasisulise kinnituse. Kui sellist kinnitust ei saada, on teie kohustus meiega ühendust võtta, sest muidu ei saa me varustuse/teenuste saadavust garanteerida.

b) Abi sadamates ja laeva pardal

Vastavalt alltoodud tingimustele osutame meie ja terminaliettevõtjad oma pädevusvaldkondade raames tasuta abi, nagu sätestatud reisijaõiguste määruse II ja III lisas nii sadamates, seal hulgas pardaleminekul ja pardalt mahaminekul, kui ka laeva pardal. Abi kohandatakse võimalusel puudega või liikumispuudega isiku vajadustega.

c) Tingimused, mille korral abi osutatakse

Abi osutatakse järgmistel alustel:

- meid või terminaliettevõtjat on mis tahes viisil teavitatud isiku abivajadusest vähemalt 48 tundi enne abi vajamist,
- puudega või liikumispuudega isik ilmub sadamasse või meie või terminaliettevõtja poolt ette nähtud kohta
 - (i) meie poolt kirjalikult määratud ajal, aga mitte üle 60 minuti enne avalikustatud pardale mineku aega, või
 - (ii) kui pardale mineku aega pole määratud, siis mitte hiljem kui 60 minutit enne avalikustatud väljumisaega.

Kui teie abivajadustest on meid nõuetekohaselt teavitatud, saate vastavasisulise kinnituse. Kui meid pole eeltoodud sätete kohaselt teavitatud, teeme meie ja terminaliettevõtja kõik mõistlikud jõupingutused, et tagada abi osutamine sellisel moel, et puudega või liikumispuudega isik on võimeline pardale minema, pardalt maha minema ja laevaga reisima.

Kui puudega või liikumispuudega isikut saadab tunnustatud juhtkoer, siis majutatakse koera koos selle isikuga, kui meid, reisibürood või reisikorraldajat on teavitatud kooskõlas kohaldatavate riiklike eeskirjadega tunnustatud juhtkoerade veo kohta reisilaevadel, kui taolised eeskirjad eksisteerivad.

d) Erandid ja eritingimused

Teatud juhtudel võime meie, reisibürood ja reisikorraldajad järgmistes olukordades keelduda broneeringut vastu võtmast, piletit väljastamast või muul moel andmast või lubamast pardale puudega või liikumispuudega isikut:

- et täita kohaldatavaid riiklikke või rahvusvahelisi ohutusnõudeid,
- kui laeva ehitus või sadama taristu ja/või varustus (sh sadamaterminalid) muudavad võimatuks pardale mineku, pardalt maha mineku või nimetatud isiku veo turvalisel või teostataval moel.

Kuid kui keeldume broneeringu vastuvõtmisest või pileti väljastamisest või muul moel andmisest vastavalt punktile 4 (Puudega isikud ja liikumispuudega isikud), teeme meie ning teevad reisibürood ja reisikorraldajad kõik mõistlikud jõupingutused, et pakkuda asjassepuutuvale isikule vastuvõetava alternatiivse transpordi meie korraldatud reisijaveoteenusega.

e) Saatmise nõue

Kui see on rangelt vajalik, võime meie ning võivad reisibüroo ja reisikorraldaja nõuda, et puudega või liikumispuudega isikut saadab teine isik, kes suudab osutada asjassepuutuvale isikule vajalikku abi. Reisijaveoteenuste osas toimub taolise saatja vedu tasuta. Kui vedaja, reisibüroo ja reisikorraldaja nõuab saatjat, teavitatakse puudega või liikumispuudega isikut koheselt selle nõude spetsiifilistest põhjustest.

6. Rasedus

DFDS ei soovita meiega reisida naistel, kes on rasedad 34. nädalat või kauem. Pärast seda aega on DFDS-il õigus nõuda tervisetõendit, mis kinnitab reisikõlblikkust.

Soovitame rasedatel reisijatel võtta reisikindlustuse, mis tagab asjakohase kindlustuse komplikatsioonide korral. Teadke, et raseduse lõppfaasis võib kindlustuskate olla piiratud. Teie vastutate teadlikkuse eest sellest, kas olete reisikindlustusega kaetud või mitte. DFDS ei võta selle eest vastutust.

7. Lapsed ja kuni 18-aastased noorukid

Alla 18-aastaseid isikuid peab saatma lapsevanem või eestkostja.

Noorukid vanuses 16–17 eluaastat võivad laevaühendusel reisida üksi, kui lapsevanem või hooldusõigust omav vanem on selleks andnud kirjaliku loa. Loa esitamata jätmine reisile registreerumisel võib kaasa tuua reisile lubamisest keeldumise.

Lapsed ja alla 18-aastased noorukid võivad laevaga reisida laevaühendusel ilma lapsevanema või hooldusõigust omava lapsevanema loata grupis koos grupijuhtiga. Iga 10 alla 18-aastase isiku kohta peab olema vähemalt üks grupijuht. Grupijuht veendub enne reisimist lapsevanema luba puudutavate kohalike nõuete järgmises.

Termin „grupijuht“ viitab vähemalt 20-aastasele isikule, kes vastutab alla vanusepiirangut jäävate isikute eest. Grupi eest vastutav isik peab olema registreeritud samas broneeringus kui alaealised reisijad ning reisima koos grupiga.

8. Passid, viisad ja tervis

Kõik reisijad, nii täiskasvanud kui ka alaealised, peavad hankima ja endaga kaasa võtma kõik vajalikud reisidokumendid, seal hulgas kehtiva ID-kaardi, passi, viisade sisserände- ja terviseankeedid, et siseneda sihtriikidesse ja naasta lähteriiki.

Teie kohustus on kontrollida ja täielikult järgida kõiki vajalikke reegleid erinevatesse riikidesse sisenemisel. Soovitame selleks järgnevat veebilehte: <http://reisitargalt.vm.ee/>.

Vajalike dokumentide esitamata jätmine toob kaasa pardale lubamisest keeldumise, või kui täitevasutused kohaldavad trahve, ei võta me vastutust tagajärgede eest ning meil on õigus need teilt sisse nõuda ja teil ei ole õigust nõuda tagasimakset.

DFDS ei võta vastutust reisijate eest, kelle riiki lubamisest on asjaomane asutus mis tahes põhjusel keeldunud. Te peate meile täielikult hüvitama mis tahes trahvid, tagasisõidu kodumaale või muud väljasaatmiskulud, kinnipidamiskulud ja kõik seotud kulud, mida meie võime kanda põhjusel, et te ei ole asjaomastele asutustele esitanud vajalikke dokumente.

9. Lemmikloomad

Lemmikloomi võib vedada teatud DFDS-i liinidel. Kui reisite koos lemmikloomaga, peab seda broneerimise ajal ja enne reisi teatama. Lemmikloomadele tehtavad korraldused pardal ja reisile registreerimise ajal erinevad liinilt ja teatakse broneerimisajal. Lemmikloomi (v.a juhtkoerad) ei lubata laeva reisijaaladele.

On tähtis, et viiksite end enne broneeringu tegemist ja reisi väljumist kurssi lemmikloomadele kehtivate tingimustega pardal. Tingimused leiate meie kodulehelt.

Bussiga reisivad või kommertsveokit saatvad reisijad ei või lemmikloomaga reisida, v.a juhul kui oleme seda kirjalikult lubanud. Saatjata lemmikloomi ei lubata ühelegi meie reisile. Mõnel juhul eeldab loomade vedu veotariifide tasumist.

Kui teile väljastatakse lemmiklooma pass, annab veterinaar teile kogu teabe korrektse dokumentatsiooni üksikasjade ja lemmikloomapassi kasutuskorra kohta lähteriiki naasmiseks. Te olete kohustatud esitama kõik vajalikud dokumendid ja tegema kõik korraldused, kaasa arvatud vajadusel karantiini korraldamine, et vastata kõigile seadusest tulenevatele nõuetele. Nende toimingute tegemata jätmise korral ei lubata teie lemmiklooma reisile. Teie vastutate kõigi tasude ja kulude eest, kui te ei järgi lemmikloomadele reisimiseks sätestatud reegleid. DFDS ei võta endale vastutust, kui dokumendid ei vasta ükskõik millisel moel kehtivatele nõudmistele.

10. Kindlustus

Reisijad vastutavad kõigi kulude kandmise ja maksmise eest, mis tekivad seoses kehavigastuse, haiguse, haiglaravi, ravi või tagasisõiduga kodumaale reisimise ajal või seoses reisi/reisimisega. Pange tähele, et laeva pardal arste ei ole.

Soovitame teil ametlikult hinnatud ja tunnustatud kindlustusfirmalt võtta asjakohase reisi- ja õnnetusjuhtumi kindlustuse ja muud asjakohased kindlused, mis katavad broneeringu ja reisi/reisimise. Te olete kohustatud kindlaks tegema, et olete kaetud vajalike ja asjakohaste kindlustustega. Soovitame välismaal viibimise ajaks võtta kindlustuse, mis katab kulud vähemalt seoses kehavigastuse, haiguse, ravi, haiglaravi ja tagasisõiduga kodumaale ning pagasi (sh auto) kao või kahjustused ja teie broneeringu ja reisi muudatused või tühistamise.

DFDS ei võta vastutust kindlustuse puudumise või kindlustuskatte ebapiisavuse eest või mis tahes kulude eest, mis on teil seoses eeltooduga tekkinud.

Pange tähele, et DFDS ei paku ega hangi tühistamiskindlustust kõigi rahvusvaheliste broneeringute puhul. Sellest tulenevalt soovitame teil lisateabe saamiseks kindlustuste kohta võtta ühendust DFDS-iga.

11. Sõidukid

Sõidukidokumendid

Teie vastutate kontrollimise ja tagamise eest, et teil on olemas kõik nõutavad sõidukidokumendid ja et te järgite kõiki välismaised liiklusreegleid, eeskirju ja liiklusseadusi, kui auto välismaale kaasa võtate.

Sõidukitele esitatavad nõuded

a) Te nõustute esitama õigeid andmeid

- Broneeringu kinnitamisega nõustute, et laevakaptenil koos meeskonna ja DFDS-i pardalemineku töötajatega on õigus rakendada ranget kontrolli, et tagada teie poolt broneerimise hetkel esitatud teabe õigsus. See on vajalik turvalisuse ning reisijate tervise, ohutuse ja heaolu tagamiseks.
- Kui teave näib või osutub ebaõigeks või kui te ei täida järgmisi nõudeid, nõustute meie õigusega kohaldada sanktsioone.

b) Auto parkimine sõidukitekirjele

- Teie ülesanne on sõita sõidukiga laeva pardale ja sealt maha.
- Teie kohustus on kontrollida, et lukustate oma auto ja panete käigu sisse ja käsipiduri peale, kui sõiduk on pardal ja kogu veo vältel.
- Kõik autosignaali tuleb välja lülitada ja keelata, kui auto on pargitud sõidukitekirjele.
- Veeldatud naftagaasiga (LPG) töötavate sõidukite paagid tuleb sõidutekil välja lülitada. Sõidukitekil tuleb välja lülitada diiselmootoril või veeldatud naftagaasil töötav kabiinisoojendus.

c) Sõiduki tüüp ja kasutus

On nõutav, et:

- sõidukit peetakse meie poolt erasõidukiks, nagu on sätestatud erasõiduki tariifis, mis kehtib broneeritava liinil,
- sõiduk on sõidukõlblik,
- sõiduk on kindlustatud maanteel kasutamiseks (ja nõudmisel saate esitada kindlustuse tõendi),

- sõiduk on kaetud kehtiva katsesertifikaadi või samaväärsega vastavalt selle riigi kohalikule ja kohaldatavale õigusele, kus sõiduk on registreeritud, ning näitab et sõiduk on kasutuskõlblik (ja nõudmisel saate esitada vastava tõendi),
- te ei kanna ohtlikke kaupu (hoolimata sellest, kas Rahvusvaheline Mereorganisatsioon (edaspidi IMO) on need ohtlikuks liigitanud või mitte),
- mis tahes hübriidkütustel töötav mootorsõiduk lubatakse ainult siis, kui sõiduk on tunnustatud tehases toodetud mudeliga ja standardvarustusega ning
- elektriautosid ei lubata laadimiseks ühendada laeva elektrisüsteemiga.

d) Sanktsioonid nõuetele mittevastamise eest

Te nõustute sanktsioonidega, mida me võime mõistlikul määral kohaldada seoses nõuetele mittevastamisega või eeltoodud kohustuste mittetäitmisega. DFDS-il on järgmised õigused:

- keelduda sõiduki laadimisest pardale, v.a lisatasude maksmise korral,
- keelduda sõiduki laadimisest pardale, v.a teatud tingimustel nagu müügiks mõeldud toodete eemaldamine sõidukitest, ja absoluutselt
- absoluutselt keelduda sõiduki laadimisest pardale, kui meie jaoks on ilmne, et teie nõuetele mittevastamist ei saa üldse või ilma laeva viivitusega riskimiseta kõrvaldada.

Lisaks nõustute, et sellises olukorras ei ole me kohustatud tegema tagasimakset, kuna te olete laeval broneerinud koha, mille oleksime võinud muul juhul teistele müüa.

Lisaks nõustute, et on mõistlik et DFDS kohaldab selliseid sanktsioone pardale minemise hetkel ilma eelneva etteteatamiseta.

Meil on õigus enda valikul ja teile ette teatamata transportida sõidukeid ülatekile.

12. Ohtlikud kaubad ja tulirelvad

Ohtlikud kaubad ja pagas (edaspidi "ohtlikud kaubad") ja tulirelvad tuleb deklareerida broneerimise ajal ja mitte hiljem kui 24 tundi enne väljumist võib neid vedada ainult sõidukis. Meile laevadel võib tulirelvi vedada ainult juhul, kui need on paigutatud turvaliselt sõidukisse nagu auto või autoelamu või laeval selleks määratud turvatud hoiupaika. Neid ei ole lubatud vedada jalgrataste ega mootorratastega. Jalgsi reisijatel pole lubatud vedada tulirelvi, laskemoona ega ühtegi muud eset, mida peetakse ohtlikuks relvaks.

Teil ei ole lubatud pardale kaasa võtta ohtlikke kaupu, seal hulgas aga mitte ainult gaasiballoone, tulirelvi ja nugasid ilma meie eelneva loata ja järgimata kõiki kohaldavaid määrusi ja asjakohaste lubadeta. Soovitame teil aegsasti enne reisi ühendust võtta lähtesadama töödejuhiga. Teil palutakse ära täita „Relvade/laskemoona veost teatamise ankeet“, viidates tulirelvade/laskemoona tüübile ja kogusele.

Lubatud on laskemoon maksimaalse kogusega 1000 ÜRO klassiga 1.4S kasseti sõiduki kohta, mida tuleb hoida tootja originaalpakendis.

Maksimaalne laskemoona kogus (ÜRO klass 1.4S) on piiratud 1000 kassetile/padrunile sõiduki kohta, mida hoitakse tootja originaalpakendis, kui reisija relvaloal on lubatud sellist kogust omada.

Kui teie sõidukisse paigutatakse gaasiballoonid, võib vedada kuni 3 gaasiballooni, mille kogukaal ei või ületada 47 kg butaani/propaani (ainult valgustuse, toidu valmistamise või kütte eesmärgil) või propaani/heeliumi. Ühemõtteliselt on keelatud bensiini-/diislipaakide vedamine pardal, hoolimata sellest kas need on täis või tühjad.

Kõik balloonid, v.a juhul kui neid kasutatakse ravieesmärgil, tuleb kindlustada laeva liikumise vastu, toitest lahti ühendada ja välja lülitada. Puhastatud balloonide kohta tuleb esitada sertifikaadid.

Kui te pole kindel, millist kaubatüüpi või -valikut lubatakse vedada erasõidukis, mida ei kasutata kaubanduslikel eesmärkidel, võtke meiega eelnevalt ühendust. Vastasel juhul võime keelduda teid laeva lubamast ega võta selle eest vastutust.

Sadamasse jõudes peate ühendust võtma töödejuhiga ja järgima tema juhiseid seoses taoliste kaupade laadimise ja nõuetekohase ladustamisega. Meil on ohutuse ja turvalisuse kaalutlustel õigus nõuda reisijate läbiotsimist ja vaadata läbi nende pagas nii pardale minemise ajal kui ka laeva pardal.

Olukorras, kus ohtlikud kaubad või pagas laaditakse laeva ilma meie teadmata, võime kaubad või pagasi vastavalt vajadusele maha laadida, kahjutuks teha või hävitada ega ole kohustatud maksma kompensatsiooni kaupade või pagasi kahjustuste või kao eest. Lisaks võime keelduda reisija lubamisest pardale ning broneerimistasult tagasimakset ei tehta.

Hoolimata sellest, kas reisija oli kaupade olemusest teadlik või mitte, hüvitab reisija DFDS-ile kõik nõuded, kaod, kahjud ja kulud, mis tekivad taoliste kaupade vedamise tagajärjel.

IMO poolt ohtlikeks kaupadeks liigitatud kaupu vedavaid sõidukeid võib vedada vaid kooskõlas DFDS-i kaubaveo tingimustes kirjeldatud määrustega.

13. Teie käitumine

- a) Kõigi laeva pardal ja terminalides viibijate ohutuse ja heaolu nimel on oluline, et käituksite igal ajal nõuetekohaselt. Samuti, et teostaksite kontrolli iga teise isiku üle, kelle eest te vastutate.
- b) Teie vaimne või füüsiline seisund või olek või käitumine ei tohi endast kujutada ohtu teile, teistele reisijatele, meeskonnale ega varale.
- c) Iga pardal viibiva isiku kohustus on austada turvameetmeid, mida pardal rakendatakse seoses laeva merekõlblikkuse ja pardalviibija ohutusega. Pange tähele ja täitke kõigi eeskirju ja teateid, mis on seotud meie laeva, meeskonna ja reisijate, terminalihoonete turvalisuse ja ohutuse ning sisserändenõuete ja -eeskirjadega.
- d) Meie, kapten ja pardameeskond võime teha ja jõustada mõistlikke reegleid oma äranägemise järgi, et säilitada reisijate ja meeskonna ohutust, turvalisust, heaolu ja mugavust. Taolised reeglid võivad aeg-ajalt varieeruda ning laeva erinevates osades võidakse neid kohaldada erinevalt. Näiteks on piiratud kaasa võetud toidu ja joogi tarbimine pardal ning valju muusika mängimine ei ole lubatud.
- e) Toidu valmistamine kajutites ja kodumasinade nagu triikraua kasutamine ei ole lubatud.
- f) Laeva, meeskonna või reisijate turvalisust ohtu seadvate olukordade tõttu võime teie broneeringu tagasi lükata või keelduda teie pardale lubamisest. Lisaks võime keelduda teid pardale lubamast, kui teie käitumine on olnud ebanõuetekohane eelmistel reisidel või kui te ei järgi ohutuseeskirju või -nõudeid.
- g) Kui teie või teie sõiduk kahjustab mis tahes moel DFDS-i vara, hoolimata sellest mis viisil kahju on terminalides või laevas tekitatud, jätame endale vastavalt vajadusele õiguse teilt või teie kindlustusandjalt summasid sisse nõuda.
- h) Suitsetamine, mis hõlmab e-sigaretti, ei ole lubatud ühelgi DFDS-i laeval ega mis tahes kajutis. Laeva pardal suitsetamine on lubatud vaid selleks ette nähtud paikades, mis on nõuetekohaselt märgistatud asjakohaste märkidega. Mujal kui selleks ette nähtud paikades suitsetamise eest võetakse **200-eurone** lisatasu (mis vastab meie kuludele, seal hulgas kuid mitte ainult meie tellitavate puhastusteenuste maksumusele).
- i) Kaasa võetud alkoholi tarbimine laeva pardal ei ole lubatud. See hõlmab oste, mis on tehtud meie pardapoes. Tarbida võib ainult pardal asuvatest baaridest ja restoranidest ostetud alkoholi, kui teil on selle tõestuseks ostutšekk. Selle nõude mittetäitmine toob kaasa lisatasu kohaldamise summas, mis oleks makstud pardabaarides ja -restoranides, kui sealt oleks ostetud alkoholi. Lisaks võetakse lisatasu (mis vastab meie tellitavate puhastusteenuste maksumusele) alkoholi tarbimise eest kajutites või laeva eluruumides, v.a baarides ja restoranides.
- j) Liigne alkoholi tarbimine, kui on selge et reisija võib olla ohtlik endale või teistele – ebaseaduslike uimastite omamine ja/või tarbimine – ei ole laeva pardal lubatud.
- k) Kõigile meie töötajatele, meeskonnaliikmetele ja tarnijatele on antud korraldus teatada mis tahes eeskirja rikkumisest ükskõik millise isiku poolt. Pange tähele, et me ei tolereeri mis tahes kujul agressiivset käitumist eelnimetatud isikute või teiste pardal viibivate reisijate suhtes.
- l) Igas eeltoodud olukorras jätame endale õiguse lükata tagasi teie broneering, keelduda teid pardale lubamast ja/või (vajadusel) teid kinni pidada või laevast kõrvaldada. Sellistes olukordades ei ole me teie ees vastutav ja te olete ainuvastutav teie või meie poolt tekitatud kulude eest. See kehtib ka siis, kui teid kõrvaldatakse laevast vedajate, hotellide, puhkekeskuste, muude sarnaste ja meie kehtestatud käitumisreeglite rikkumise pärast.

m) Pange ka tähele, et lisanõuded seoses käitumise ja vastutusega, mis täiendavad eeltoodud nõudeid, võivad liiniliini varieeruda. Seepärast palume teil end lisatingimustega kurssi viia ja neid igal ajal järgida.

14. Teie muudatused või tühistamised

Teil võib olla võimalik muuta ja/või tühistada teatud tüüpi broneeringuid meie kodulehel või meie e-posti teel kirja saates.

Teie muudatuste/tühistamiste reeglid võivad varieeruda vastavalt reisikategooriale, nagu allpool liigitatud, ja igal juhul sõltuvalt saadavusest. Kui oleme teid broneerimisajal teavitanud, et muudatus ei ole võimalik, siis läheb broneerimistasu kaotsi hoolimata muudatuse ajast.

Kui teete muudatusi liini, kuupäeva, kellaaja, reisijate arvu, kajuti või sõidukitüübi osas, siis hinnaalandust ei kohaldata ning igasugune hinnatõus, võrreldes originaalpiletiga ja piletiga, mis kehtib päeval, mil te muudatuse teete, lisatakse koos muudatustasuga, mis on välja toodud allolevas muudatustasude ülevaates.

Pakettide ja muude reisikorralduste tühistamisel, nagu näiteks broneeringud praamidele või minikruisidele, kaasnevad teile tasud („tühistamistasud“) vastavalt ette teatamise perioodile. Kõikidelt tagasimaksetelt, millele teil on broneeringu tühistamisel õigus, arvestatakse maha tühistamistasud vastavalt allolevale muudatustasude ülevaatele.

Tagasimakset ei tehta kadunud või kasutamata jäänud kinnitusteate/reisidokumentide, maksedokumentide ega hotellikupongide eest. Pange tähele, et tagasimakseid pole võimalik teha ettemakstud einete eest, kui need pole tühistatud vähemalt 48 tundi enne reisi väljumist.

Minikruisi saab alustada ainult kinnitusteatel loetletud asukohtadest. Kui te ei saabu väljasõidule, tühistatakse terve broneering. Minikruisi ei saa kasutada ühesuunareisina.

Muudatusi, mida taotletakse 8 nädalat enne väljumist või vähem ja mis hõlmavad mis tahes välismaise majutuse muutmist või tühistamist, peetakse teiepoolseks tühistamiseks.

Kui teie tühistamine toimub erakorraliste terviseprobleemide, õnnetuste jmt tõttu, olete siiski kohustatud tasuma maksmisele kuuluvad tasud.

Tühistamisest tuleb meid teavitada kirjalikult e-posti teel, andes teada oma broneeringunumbri. Mõnda broneeringutüüpi on võimalik tühistada meie kodulehel. Kui tühistate kinnitatud broneeringu, jääte ilma isikliku reisikindlustuse maksest ning peate tasuma järgnevat kulu, nagu on välja toodud alljärgnevas muudatustasude ülevaates, arvates kuupäevast kui saime kätte teie teate ning lähtudes puhkuse kogumaksumusest, sh lisateenustest.

Kõiki tagasimakseid, millele teil on õigus vastavalt broneeringu tühistamistingimustele, tuleb kirjalikult taotleda 3 kuu jooksul arvates broneeringu tühistamise kuupäevast.

Muudatustasude ülevaade

Järgnevad muudatuste tasud ja reeglid kehtivad broneeringutele, mis on vormistatud läbi DFDS A/S Eesti filiaali.

Broneeringu mis tahes muudatus või parandus meie broneerimiskeskuse kaudu maksab 10 eurot. Äriklientidele ja reisibüroodele muudatuste tasu 10 eurot ei rakendu.

Paldiski-Kapellskär, Klaipeda-Karlshamn ja Klaipeda-Kiel laevaliinide tühistamistasu

Kuni 31 päeva enne väljumist tasuta,
30-15 päeva enne väljumist 10% koguhinnast,
14-7 päeva enne väljumist 25% koguhinnast,
6-1 päeva enne väljumist 50% koguhinnast,
Vähem kui 24 tundi enne väljumist 100% koguhinnast.

Oslo-Kopenhaagen ja Amsterdam-Newcastle laevaliinide tühistamistasu

Kuni 22 päeva enne väljumist tasuta,
21-7 päeva enne väljumist 10% koguhinnast,
6-2 päeva enne väljumist 50% koguhinnast,
Vähem kui 48h enne väljumist 100% koguhinnast.

Dover-Calais ja Dover-Dunkirk laevaliinide tühistamistasu

Economy piletid - tühistamistasu on 100% koguhinnast. Kui reisikuupäeval sadamas muuta väljumisaega ühe reisi võrra varasemaks või hilisemaks, siis muutmistasu ei rakendu. Kui reisikuupäeval sadamas muuta väljumisaega rohkem kui ühe reisi võrra varasemaks või hilisemaks, siis rakendub muutmistasu 20 £ / 25 €.

Flexi piletid – tasuta tühistamine kuni 48h enne väljumist. Muudatuste korral muutmistasu puudub.

Dieppe-Newhaven laevaliini tühistamistasu

Tühistamistasu on 100% koguhinnast, kõikidele muudatustele kehtib muutmistasu.

Eripakkumised ja auhinnad

Broneerimiskinnitusel viidatakse, kas broneering kuulub eripakkumise (kampaania erihind) või konkursi auhinna (vautšer) hulka. Tühistamis- ja muutmistingimused on viidatud eripakkumise kirjelduses.

Nimemuutus / broneeringu ülekandmine

Kui te teavitate meid muudatuse soovist vastavalt eeltoodud infole, saate DFDS-i juures tehtud broneeringu üle kanda (kõigis kategooriates) teise inimese nimele. Ülekandmise peab tegema algse broneeringu eest vastutanud isik ja vastama järgmistele eeskirjadele.

Kui broneeringu eest tasumisega kaasnevad lisakulud, peate need täielikult tasuma ülekande tegemise ajal.

Saate broneeringu üle kanda, kui isik, kellele te reisi üle kannate, täidab DFDS-i algse broneeringu tegemise ajal nõutud passi-, viisa- ja tervisetingimused.

Nii algse broneeringu teinud isik ja isik, kellele broneering üle kantakse, kohustuvad täies ulatuses tasuma mis tahes maksmisele kuuluvad tasud ja/või kulud, mis võivad tekkida seoses reisi ülekandmisega.

DFDS võib keelduda reisi ülekandmisest, kui saab tõendada, et broneeringu ülekandmine pole võimalik hotellide, kajutiomanike, liiklus- või lennufirmade ja/või ametivõimude eeskirjade tõttu.

Tagasimakset ei tehta

Kui tühistate muud tellimused nagu jalgpallipiletid, ooperipiletid, kontserdipiletid jms, tuleb teil siiski DFDS-le maksta kogu teenustasu (ei kehti pakettide korral).

Teenuste eest nagu tühistamiskindlustus, haldustasud ja ürituste piletid, mis on ostetud DFDS-i kaudu, tagasimakset ei tehta.

Kui tühistamise põhjuseks on erakorralised terviseprobleemid, õnnetused jms, olete siiski kohustatud maksma kõik kaasnevad tasud.

15. Meie muudatused ja tühistamised

Muudatused laevareisi aegades ja liinides

Kõik väljumis- ja saabumisaegad ja meie brošüürides, kodulehel ja kinnitusteatel või vautšeril näidatud laevad on ainult hinnangulised ja neid ei saa garanteerida.

Kõik meie laevad töötavad sõltuvalt ilmastikutingimustest ja force majeure'i sündmustest. Sõiduplaane, liine ja laevu võidakse muuta. Vajadusel jätame endale õiguse osutada veoteenust

asenduslaevaga ja/või kalduda kõrvale reklaamitud sõiduplaanist või liinist. Lisaks jätame endale õiguse tühistada kinnitatud broneeringuid.

Lisaks on meil õigus tegutseda vastavalt mis tahes valitsuse või isiku antud korraldustele või soovitudele, kui sellel isikul on sõjaohu tingimuste alusel õigus jagada taolisi korraldusi ja soovitusi ning taolistele korraldustele või soovitudele vastamist ei peeta teie ees võetud kohustuste rikkumiseks.

Vastutuse piiramine

Välja arvatud alltoodud tingimustel ei ole meie ega meie tarnijad kohustatud kompenseerima teile kahjusid või tegema tagasimakset mis tahes kahjude eest, mis on tekkinud mis tahes viivituse, tühistamise, sõiduplaani muutmise, laevaliini muutmise või ühe laeva teisega asendamise tagajärjel, v.a juhul kui kahjude teile kompenseerimine põhineb kohaldataval rahvusvahelistel konventsioonidel, EL-i määrustel või muul kohaldataval kohustuslikul õigusel.

Meie reisijateenuste tühistamine või viivitused

Reisijaõiguste määruks kehtestatakse reisijatele teatud õigused meie reisijateenuste tühistamise ja viivituste korral. Pange tähele, et määruks tehakse neile õigustele mitmeid erandeid, näiteks viivituse või tühistamise korral seoses ilmastikutingimustega, mis seavad ohtu laeva ohutu töö, või erakorraliste olukordade korral, mis takistavad ülevedu ja mida ei oleks saanud vältida ka kõigi mõistlike meetmete rakendamise korral.

Selles punktis antakse vaid ülevaade õigustest, mis võivad kehtida, ja iga reisija õigusi hinnatakse juhtumipõhiselt. Üksikasjaliku teabe saamiseks oma õiguste kohta lugege reisijaõiguste määrust.

Juhile, kes saadab kaubaveo lepinguga kommertsveokit, reisijaõiguste määruks kehtestatud õigused ei laiene.

Väljumise tühistamise või viivituse korral

a) Teave

Väljumise viivituse või tühistamise korral teavitatakse väljumisterminalidest või sadamatest väljuvaid reisijaid esimesel võimalusel ja mitte hiljem kui 30 minutit pärast plaanijärgse väljumisaja möödumist. Kui reisijad jäävad väljumise viivituse või tühistamise tõttu jätkutransporditeenustest maha, teeme mõistlikud jõupingutused nende teavitamiseks alternatiivsetest ühendustest.

b) Abi ja hoolitsus

Kui väljumine tühistatakse või see viibib üle 90 minuti pärast plaanijärgset väljumisaega, pakume tasuta suupisteid, einet või karastusjooke vastavalt ooteaja pikkusele, kui need on saadaval ja neid saab mõistlikult jagada.

Kui väljumise tühistamise või viibimise tagajärjel peab reisija ööbima vähemalt ühe lisaöö, pakume tasuta sobiva majutusvõimaluse kas pardal või kaldal. Iga reisija osas võime taolise majutusvõimaluse kulusid piirata 80 eurole öö kohta maksimaalselt kolmeks ööks. Lisaks tagame transpordi sadamaterminalist majutusk kohta ja tagasi, kui esitatakse asjakohased kviitungid, või kui kasutate oma sõidukit, siis vastavalt kehtivale DFDS-i kütuse kompenseerimise poliitikale.

Kui väljumise tühistamise või viivituse tagajärjel peab reisija kasutama lisatransporti kodu ja sadama vahel, võime piirata oma kulusid ja kompenseerime ainult mõistlikud kulud, kui esitatakse asjakohased kviitungid, või kui kasutate oma sõidukit, siis vastavalt kehtivale DFDS-i kütuse kompenseerimise põhimõttele.

Kahtluste vältimiseks: kui mõistliku alternatiivse liini pakkumine lükatakse tagasi ja otsustate selle asemel terminalis oodata, ei pakuta ega kompenseerita majutusvõimalusi.

Teil ei ole õigust tasuta majutusele, kui ööbimisvajaduse põhjustanud viivitus või tühistamine tuleneb ilmastikutingimustest, mis seavad ohtu laeva ohutu töö.

c) Ümbersuunamine või hüvitamine

Kui väljumine tühistatakse või see viibib üle 90 minuti pärast plaanijärgset väljumisaega, võite valida:

- ümbersuunamise lõppsihtkohta samaväärsetel tingimustel nagu sätestatud kinnitusteates esimesel võimalusel ja lisatasuta või
- piletihinna hüvitamise ja vajaduse korral esimesel võimalusel tasuta tagasireisi esimesse lähtepunkti, nagu näidatud kinnitusteatel.

Piletihinna hüvitamispakkumise vastuvõtmine nullib lepingu ja teeb selle tühiseks. See tähendab, et teile ei laiene edasised õigused abile/hoolitsusele ja kompensatsioonile.

Saabumise viivituse korral

Kui viibib jõudmine sihtkohta, mis on märgitud kinnitusteatel, võite nõuda kompensatsiooni.

Kompensatsioon arvutatakse välja protsendina pileti hinnast ja see sõltub planeeritud reisipikkusest vastavalt reisijaõiguste määruste artikli 19 lõikele 1. Kompensatsiooni võidakse maksta vautšerite või muude DFDS-i teenuste kujul, kui te ei nõua makset sularahas. Jätame endale õiguse kehtestada kompensatsioonimakse alammäär.

Teil ei ole õigust saada kompensatsiooni saabumise viivituse korral seoses ilmastikutingimustega, mis seavad ohtu laeva ohutu töö, või erakorraliste olukordade korral, mis takistavad ülevedu ja mida ei oleks saanud vältida ka kõigi mõistlike meetmete rakendamise korral.

Erandid

Pange tähele, et eeltoodud reisijaõiguste määruse sätted, mis võivad teile anda õiguse nõuda piletihinna kompenseerimist saabumise viivituse korral või abi väljumise viivituse või tühistamise korral, ei kehti igas olukorras. Selliste erandite üksikasjalik loetelu on ära toodud määruse artiklis 20.

Lisaks eelpool kirjeldatud eranditele (st seoses ilmastikutingimuste ja erakorraliste olukordadega) ei tehta tagasimakset ega osutata abi, kui:

- reisijat on tühistamisest või viivitusest teavitatud enne broneerimist või
- tühistamine on viivitus toimus reisija süül.

Kahjude mittehüvitamine viivituse või tühistamise korral

Teil ei ole lisaõigust nõuda tühistamistest või viivitustest põhjustatud kahjumi või kahjude hüvitamist. See tähendab, et me oleme piiranud oma vastutust nii otsese kui ka kaudse kahju või kahjumi osas.

Kuid kui meil ei lubata piirata oma vastutust tühistamise korral, on meie vastutus alati piiratud otsese kahju või kahjumi korral.

Paketi muutmise või tühistamise korral

a) Enne pakettreise algust

Kui enne väljumist muudetakse või tühistatakse teie broneering, teavitame teist sellest esimesel võimalusel. Püüame teile leida sobiva lahenduse.

Kui meie või meie tarnijad paketi tühistavad, on teil õigus:

- lõpetada leping ja nõuda välja kõik pakettreisiga seoses makstud summad, v.a muutmistasud/kindlustusmaksed, või
- broneerida teine pakettreis teie valikul, kui meie ja meie tarnijad saame seda pakkuda ilma suurte kulude ja kadudeta.

Kui otsustate broneerida pakettreise, mille väärtus on algsest paketist kõrgem, peate vahe ise kinni maksma, kui meie või meie tarnijad pole kohustatud tasu katma. Kui otsustate oma paketi ümber broneerida algsest paketist madalama väärtusega pakettreisile, kanname meie või kannavad meie tarnijad teile vahe tagasi.

Kui olete DFDS-ilt kinnitusteate kätte saanud, peate meid oma lõplikust otsusest teavitama esimesel võimalusel. Kui te ei ole meid teavitanud oma lõplikust otsusest 21 päeva jooksul alates teate

saamisest, lõpetatakse teie paketibroneering ja teile väljastatakse täielik tagasimakse, v.a muutmistasud / kindlustusmaksed.

Kui kannate kahjusid või kahjumit meie või meie tarnijate suutmatuse tõttu täita oma kohustusi kokku lepitud aegadel või pakettreisi tühistamise tõttu, võib teil olla õigus saada meilt mõistlikku kompensatsiooni.

Meil on õigus piirata taolist kompensatsiooni vastavat asjakohastele rahvusvahelistele konventsioonidele, EL-i määrustele ja kohustuslikule riiklikule õigusele.

Me ei vastuta mis tahes kahjude eest olukorras, kus tühistamine või kokku lepitud tähtaegade mittetäitmine tuleneb järgmisest:

- pakettreisi nõutav osalejate piirarv ei täitu ja te olete tühistamise kohta saanud teate:
 - (i) 20 päeva enne pakettreisi algust reise puhul, mille kestvus on rohkem kui 6 päeva,
 - (ii) 7 päeva enne pakettreisi algust reise puhul, mille kestvus on kaks kuni 6 päeva või
 - (iii) 48h enne pakettreisi algust reise puhul, mille kestvus on vähem kui kaks päeva,
- ilmastikutingimuste või force majeure'i sündmuste tõttu,
- teie olukorra tõttu, või
- kolmanda isiku tõttu, kui meie ega meie partnerid ei saanud olukorda ette näha, vältida ega leevendada.

b) Pärast pakettreisi algust

Kui esitate kaebuse pakettreisi ajal, püüame meie ja/või püüab teenusepakkuja leida asjakohase lahenduse.

Kui pakett ei vasta lepingule, saate nõuda hüvitist reisi mittevastavuse eest lepingule, kui see ei põhjusta meile ebaproportsionaalselt suurt kulu või ebamugavust.

Kui mittevastavust pole võimalik leevendada või kui me ei leevenda mittevastavust mõistliku aja jooksul hooletuse tõttu, võib teil olla õigus saada paketi hinnalt asjakohast allahindlust.

Kui pole võimalik pakkuda märkimisväärset hulka reisiteenuseid nii nagu pakatilepingus kokku lepitud, pakume teile ilma lisatasuta sobivaid alternatiivseid lahendusi. Te võite pakutud alternatiivsetest lahendustest keelduda vaid siis, kui need pole võrreldavad pakatilepingus kokku lepitud või kui kaasnev hinnaalandus pole piisav.

Kui meie või meie tarnijad ei suuda täita märkimisväärset osa paketi kokku lepitud teenustest, või kui paketiga seoses esineb puudujääke, mistõttu pole paketi eesmärk kokku lepitud vastavuses, võib teil olla õigus pakett tühistada ilma tühistamistasu maksmata.

Kui kannate lepingu mittevastavuse tõttu kahju või kaotusi, võib teil olla õigus nõuda kahju hüvitamist meilt või meie tarnijatelt, välja arvatud juhul, kui mittevastavus on tekkinud:

- teie enda süül;
- kolmanda osapoole süül, kes pole seotud paketi lepingus olevate reisiteenuste osutamisega ning on ettenägematu või vältimatu, või
- vältimatute ja erakordsete asjaolude tõttu.

Meil on õigus sellist kompensatsiooni piirata vastavalt asjakohastele rahvusvahelistele konventsioonidele, EL-i määrustele ja kohustuslikule siseriiklikule õigusele.

16. Meie vastutus teie ees kehavigastuse, pagasi kahjustuste jmt korral

Püüame alati teenust osutada ja teid teenindada nii hästi kui saame, et teie reis ja muud broneeringuga seotud ja/või teie tellitud teenused oleksid sujuvad ja meeldivad.

Teile on soovitatav, et kohaldatakse Ateena konventsiooni sätteid

<https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf>.

Ateena konventsioon kirjeldab olukordi, mille puhul meie oleme vastutavad ja enamikel juhtudel piiravad need sätted meie vastutust surma või kehavigastuse või pagasi (kaasa arvatud sõiduk) kaotamise või kahjustumise korral ning kehtestab erisätte väärisesemete kohta. Neil juhtudel oleme kohustatud hüvitama teile kompensatsiooni piirmäära, millele teil on õigus vastavalt Ateena konventsioonile.

Vastavalt Ateena konventsioonile ei ületa meie vastutus mingil juhul

- (i) 400 000 SDR-i reisijate surma või kehavigastuste korral,
- (ii) 2250 SDR-i kajutipagasi kadumise või kahjustuste korral,
- (iii) 12 700 SDR-i sõidukite, sh sõidukis või sõidukil veetava pagasi kadumise või kahjustuste eest või
- (iv) 2275 SDR-i sellise pagasi kadumise või kahjustuste eest, mida eeltoodud punktides (ii) ja (iii) ei mainitud. Terrorismi/sõja korral on meie vastutus piiratud vastavalt IMO suunistele, mis on sätestatud Ateena konventsiooni II lisas.

Väärisesemed ja raha

Me ei võta vastutust raha, väärtpaberite ega muude väärisesemete, nt kulla, hõbeda, käekellade, juveelide, ehete ja kunstiesemete kadumise või kahjustuste eest ega elusloomade eest.

Omavastutus

Pange tähele, et meie vastutusest peetakse kinni 330 SDR-i sõidukile tekitatud kahjustuste korral ja 149 SDR-i reisija kohta pagasi kadumise või kahjustuste korral, mis arvatakse kadudest või kahjustustest maha.

Liikumisabivahendite kaotus

Liikumisabivahendi või muu sarnasel eesmärgil kasutatava vahendi, mida kasutab puudega või piiratud liikumisvõimega inimene, kaotamise või kahjustumise korral maksame kompensatsiooni vastavalt antud vahendi parandamiskuludele või, vajaduse korral, selle asendusväärtusele juhul, kui kaotamine või kahjustumine toimus meie süü või hooletuse tõttu.

Vastutuse piiramine

Kõigil muudel juhtudel, mida Ateena konventsiooni või kohustusliku õiguse piirangud ei kata, sh meie vastutus reisijate ja nende pagasi ees enne pardale minekut ja pärast pardalt mahaminekut, piiratakse majutusvõimalusi ja/või kaldasündmusi otseste kahjudega, mis on tekkinud meie hooletuse tagajärjel, kui täidetud on kohaldatava seaduse alusel kahjutasunõude tingimused. Sellest tuleneb, et me ei vastuta kaudsete või järelkahjude tulemusel tekkinud kadude eest.

See piirang hõlmab ka lepingu rikkumist või meie töötajate või tarnijate hooletust oma vastutusalas tegutsemise raames.

Kompensatsiooni osas pakettreiside muutmise/tühistamise eest, vt punkt 15 (Meie muudatused, tühistamised või viivitused) ja kohaldatakse kehtivat pakettreise reguleerivat õigust.

Pange tähele, et üldiselt ei vastuta me teie ees üldse, kui teie ei täida oma lepingujärgseid kohustusi oma vigade / tegematajätmise tõttu või kellegi teise vigade /tegematajätmise tõttu, kui broneeringusse on lisatud veel keegi, mis tahes ebatavaliste ja ettenägematute olukordade tõttu, mis ei ole meie kontrolli all ja mille tagajärgi poleks saanud vältida isegi siis, kui oleks rakendatud asjakohaseid meetmeid, või ilmastikutingimuste või force majeure'i sündmuste korral, mida meie või meie teenustetarnijad ei oleks saanud isegi nõutava hoole korral ette nähta ega ära hoida.

Kahjude kompenseerimise korral on oluline, et teavitaksite meid kaebusest või nõudest rangelt kooskõlas alltoodud punktiga 17 (Nõuded ja kaebused).

17. Nõuded ja kaebused

a) Võtke ühendust pardateeninindusega

Laeva pardal viibimise ajal tekkiva kaebuse korral võtke ühendust klienditeeninduskeskusega. Meie töötajad teevad kõik võimaliku, et leida pardal tekkinud probleemidele lahendused ja kompenseerida kogemusi, mis ei vastanud teie ootustele. Sellisel moel suudame probleemi kohe ohjata ja teile võimalusel lahenduse leida.

b) Pagas ja sõiduk

Kui teie pagas või sõiduk on kahjustada saanud, peate meid teavitama nähtavatest kahjudest enne pardalt lahkumist või selle ajal, ning mittenähtavatest kaotustest või kahjudest 15 päeva jooksul alates pardalt lahkumisest. Kui te ei täida teatamisnõuet, siis eeldame, kui vastupidist pole tõestatud, et saite pagasi ja sõiduki kätte kahjustamata.

Sõiduki nähtavatest kahjustustest tuleb teavitada laeva ohvitseri, et saaksime teile väljastada sõiduki kahjustuste aruande. Kui te seda sätet ei täida, eeldatakse et olekete sõiduki vastu võtnud kahjustusteta – kui ei tõestata vastupidist.

c) Võtke ühendust hotelli/puhkekeskusega

Kui teil on küsimusi seoses sihtkoha majutuse ja muu sarnasega, soovitame teil võtta ühendust hotelli/kuurorti registratuuriga või DFDS-i kontoriga, mille kaudu te broneeringu tegite. Kaebused võidakse tagasi lükata, kui te pole reisil viibimise ajal vastavalt ülalmainitule ühendust võtnud ning olete seega võtnud DFDS-ilt võimaluse puudujäägid kõrvaldada.

d) Võtke klienditeenindusega ühendust pärast koju naasmist

Ebatõenäolises olukorras, kus probleemi ei õnnestu lahendada pardal ega sihtkohas ning arvate, et teil on alus esitada meie vastu kaebus, võtke kirja või telefoni teel kindlasti ühendust meie klienditeenindusega.

Palume teil ühendust võtta mõistliku aja jooksul pärast mittevastavuse avastamist (kui soovitasime teile muudatust/tühistamist) ja mitte hiljem kui 2 kuud pärast reisikuupäeva või kui reis oleks pidanud toimuma, v.a juhtumitel:

- mis on loetletud Ateena konventsioonis, kus kirjalik teade tuleb esitada lühema konventsioonis nimetatud perioodi vältel või
- kui teate võib esitada pikema perioodi jooksul, kui on sätestatud kohaldatavas kohustuslikus õiguses.

Saatke kaebus meie klienditeenindusele kirja teel või e-posti aadressil: pax.estswe@dfds.com. Kaebuse esitamisel peate e-kirja teemareale sisestama oma broneerimiskinnituse numbri ja teatama meile oma päevased ja öhtused kontakttelefoninumbreid. Sellisel moel saame asja põhjalikult uurida ja anda teile esimesel võimalusel täpse vastuse. 1 kuu jooksul pärast kaebuse saamist anname teile teada, kas kaebus oli põhjendatud, tagasi lükatud või endiselt kaalumisel.

Kui te tunnete, et hoolimata meie parimatest jõupingutustest ja eeltoodud teavituspotseduurist ja teie kaebuse lahendamisest ei ole probleemi rahuldaval moel lahendatud, võime soovitada selle suunamist Eesti Tarbijakaitseametisse (<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et>).

Kas teie kaebus puudutab internetist ostetud broneeringut? Kui jah, esitage kaebus järgmisel veebilehel: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Te peate valima vaidlust lahendava organi, kes selle kaebusega tegeleb. Selle osas peate teie ja DFDS kokku leppima.

e) Reisijaõiguste kaebus

Kui tahate DFDS-ile kaebust esitada seoses teie reisijaõigustega, mis on kehtestatud määruses (EÜ) nr 1177/2010, esitage kaebus 2 kuu jooksul pärast teenuse osutamist. 1 kuu jooksul pärast kaebuse saamist annab DFDS teile teada, kas kaebus oli põhjendatud, tagasi lükatud või endiselt kaalumisel. Lõpliku vastuse andmiseks kuluv aeg ei ületa 2 kuud alates kaebuse kättesaamisest.

Kui te ei ole 2 kuu jooksul vastust saanud või kui vastus teid ei rahulda, on teil võimalus juhtumiga edasi minna. Kui soovite kaebust esitada: Eesti Tarbijakaitseametile (<http://www.tarbijakaitseamet.ee/et>).

Pädev riigi täitevasutus on Euroopa Liitu kuuluva lähteriigi täitevasutus. Kui soovite reisi kohta kaebuse esitada mõnest muust Euroopa Liidu sadamalinnast Eestisse, võite esitada kaebuse kõne alla oleva Euroopa Liidu riigi ametiasutusele: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf.

f) Aegumistähtaeg

Pange tähele, et kohustuslikud kaebuste esitamise ajapiirangud on kehtestatud kohaldatavates kohustuslikes seadustes või konventsioonides.

Ateena konventsiooni alusel tehtud kaebused tuleb esitada kahe aasta jooksul pärast juhtumit, mis on kaebuse esitamise põhjus. Kui te seda ei tee, lõppeb kaebuse esitamise õigus kaheaastase perioodi täitumisega.

18. Andmekaitse

Registreerime isikuandmeid, mida te meie seoses broneeringuga esitate. Kõiki registreeritud isikuandmeid töödeldakse kooskõlas kohaldatavate andmekaitseseadustega. Lisateabe saamiseks meie privaatsuspoliitika kohta vt <http://www.dfdsseaways.ee/oluline-info/oluline-info-reisijatele/privaatsuspoliitika>.

Kui teil on küsimusi meie käsutuses oleva teid puudutava isikliku teabe kohta, siis võtke meiega ühendust.

Kui teie rikute või keegi teie reisiseltskonnast rikub käesolevaid või muid tingimusi, võime pärast põhjalikku menetlust lisada teie nime meie keelatud klientide nimekirja. Säilitame sellist teavet vastavalt vajadusele (teie nimi, sünnikuupäev ja passinumber), et takistada teie edasisi broneeringuid nii kaua kui vajalikuks peame. Teie andmeid ei säilitata kauem kui vaja.

19. Tagatis

DFDS pankroti korral tagatakse klientidele tagasimaksed ja/või transport koju, kõik meie reisipaketid on kaetud Reisigarantii Fondi (Travel Guarantee Fund) kaudu. Lisainformatsioon: <https://www.rejsegarantifonden.dk/english/>

20. Kaubavedu DFDS-i laevadega

Kaubavedu ja muid ettevõtetevahelised kaubandussuhteid, mis puudutavad kaubavedu ja kommertsveokeid, reguleerivad DFDS-i üldised mereveo veotingimused (Põhjamere veotingimused), vt: <http://www.dfds.com/legal>. Need tingimused reguleerivad teie ja meie vahelist suhet seoses käesolevas punktis viidatud kaubaveoga.

DFDS jätab endale õiguse võtta arvestatud veotariifi lasti eest, mida veetakse vastuolus käesolevate tingimustega, ega võta vastutus selle mis tahes tagajärgede eest. Eriti kehtib see mis tahes kaupadele, mida veetakse üle sõiduki kohta lubatud koguse, ning sõidukitele ja müügiks mõeldud kaupadele, mis ei kuulu reisijale endale või mis on mõeldud edasimüümiseks/töötlemiseks. Reisijad on kohustatud maksma kaupade eest tolle ja makse sihtkoha sadamas vastavalt kohaldatava õigusega.

21. Õigus ja kohtualluvus

Kõik vaidlused ja probleemid, mis tekivad reisija ja DFDS-i vahel (kaasa arvatud, aga mitte ainult, vaidlused seoses broneerimise ja veo ja käesolevate tingimustega) lahendatakse vastavalt Eesti seadustele ja vaidlused lahendatakse pädevas kohtus reisija valikul

- DFDS-i peamises tegevuskohas, või
- reisija alalises elukohas, kui DFDS-l on selles riigis tegevuskoht.

Punkti 21 sätteid on kohaldatavad juhul, kui Ateena konventsiooni või muu kohustusliku õiguse, konventsiooni või määrusega pole sätestatud teisiti.

Aadressid:

DFDS A/S Eesti filiaal
Lõõtsa 12
EE-11415 Tallinn
Estonia

DFDS A/S
Sundkrogsgade 11
DK-2100 Copenhagen
Denmark