KELEIVIŲ UŽSAKYMŲ REGISTRAVIMO IR VEŽIMO SĄLYGOS.



dfds.lt

DFDS

Lithuania

Keleivių užsakymų registravimo ir keleivių vežimo sąlygos

TURINYS

1. Įvadas....3

2. Kainos....3

3. Užsakymas....4

4. Apgyvendinimas....5

5. Neįgalūs ir riboto judumo asmenys....5

6. Nėščios keleivės....6

7. Vaikai ir asmenys iki 18 metų amžiaus....6

8. Pasai, vizos ir sveikatos draudimo dokumentai....6

9. Naminiai gyvūnai....7

10. Draudimas....7

11. Transporto priemonės....7

12. Pavojingi kroviniai ir šaunamieji ginklai....8

13. Jūsų elgesys....8

14. Jūsų atliekami pakeitimai arba atšaukimas....9

15. Mūsų atliekami pakeitimai, atšaukimai arba vėlavimas išvykti....11

16. Mūsų atsakomybė už Jūsų sveikatos sužalojimą, bagažo sugadinimą ir t. t....13

17. Skundai ir pretenzijos....14

18. Duomenų apsauga....15

19. Finansinė apsauga....15

20. Krovinių vežimas DFDS keltais....15

21. Taikoma teisė ir jurisdikcija....15

1. ĮVADAS

Prieš patvirtindami užsakymą, Jūs ir kiti į Jūsų užsakymą įtraukti asmenys privalote perskaityti ir susipažinti su šiomis Keleivių užsakymų registravimo ir keleivių vežimo sąlygomis (toliau – „Sąlygos").

Šios Sąlygos taikomos visiems užsakymams, kuriuos keleivis (toliau – „Jūs") pateikia per DFDS (toliau – „mes"), mūsų kelionių agentus arba bilietų pardavėjus ir visiems keleivių vežimams, kuriuos atliekame mes arba mūsų subrangovai pagal keleivių vežimo sutartį, kurią vykdome mes arba mūsų subrangovai. Taip pat įskaitant vairuotojus, kurie, krovinio vežimo sutarties pagrindu, lydi komercines transporto priemones.

Jei pateiktas užsakymas apima trečiųjų šalių subrangovų teikiamas paslaugas, tada tai Jūsų kelionės daliai bus taikomos atitinkamos įmonės/tiekėjo sąlygos ir taikomos atitinkamos tarptautinės konvencijos. Tokiu atveju, mes Jums pateiksime atitinkamas taisykles prieš užsakymo patvirtinimą.

Keltų paslaugas teikia DFDS (DFDS A/S, DFDS A/S dukterinė įmonė arba filialas) arba kiti nurodyti operatoriai.

Maršrutai
„Rytinio Kanalo maršrutai" reiškia jūrinį maršrutą tarp Doverio ir Diunkerko/Kalė ir bet kuriuos kitus maršrutus, kuriuos vykdome aplink ir per Anglų kanalą („English channel").

„Vakarinio Kanalo maršrutai" reiškia plaukimą tarp Niuheiveno ir Djepo ir bet kuriuos kitus maršrutus, kuriuos vykdome aplink ir per Vakarinę kanalo dalį.

„Tolimieji maršrutai" reiškia plaukimą tarp Niukaslo ir Amsterdamo, Karlshamno ir Klaipėdos, Roslero ir Diunkerko, Kylio ir Klaipėdos, Kapellskär ir Paldiski, ir kitais maršrutais, kuriuos aptarnauja DFDS ir kurie nėra Rytinio ir Vakarinio Kanalo maršrutai.
Treleborgo maršrute paslaugas teikia ne DFDS operatorius.

Šiose Sąlygose numatyti apribojimai ir atsakomybė Be šių Sąlygų, vežimui taikoma 1974 m. Konvencija dėl keleivių ir jų bagažo vežimo jūra su visais galimais jos papildymais ir (arba) pakeitimais, kuriuos nustato kiti galiojantys teisės aktai, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, reglamentu (EB) Nr. 392/2009 (toliau kartu – „Atėnų konvencija"), ir reglamentas (EB) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių (toliau – Reglamentas dėl keleivių teisių) bei kiti privalomi įstatymai.

Atėnų konvencija nurodo, kada mes atsakingi bei riboja mūsų atsakomybę keleivio mirties ar sveikatos sužalojimo ir (arba) keleivio bagažo praradimo ar sugadinimo atveju bei numato specialią išlygą dėl vertingo turto sugadinimo ar praradimo. Prašome atkreipti dėmesį į 16 skyrių („Mūsų atsakomybė už Jūsų sveikatos sužalojimą, bagažo sugadinimą" ir t. t.). ES reglamento Nr. 392/2009 santrauką rasite spustelėję šią nuorodą: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/ maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf

Tam tikrais atvejais mūsų atsakomybę taip pat riboja Reglamentas dėl keleivių teisių. Prašome atkreipti dėmesį į 15 skyrių („Mūsų atliekami pakeitimai, atšaukimai arba vėlavimas išvykti"). Reglamento santrauką rasite spustelėję šią nuorodą: http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime / doc/summary_en.pdf

Šiose Sąlygose SST reiškia specialiąsias skolinimosi teises, kaip jas apibrėžia Tarptautinis valiutos fondas, žr. www.imf.org ir www.imf.org/external/np/exr/facts/sdr.htm

Visi šiose Sąlygose nurodyti ribojimai, išimtys ir sąlygos, kurie yra taikomi DFDS taip pat taikomi jos agentų, keltų, darbuotojų ir kitų atstovų atsakomybei, taip pat bet kokio pakaitinio laivo savininko, kelto, agentų, darbuotojų ar kitų atstovų atsakomybei, jei tokia taikoma

Kelionių kategorijos
Prašome atkreipti dėmesį, kad šios Sąlygos gali skirtis atsižvelgiant į tai, ar pateikiate grupinį užsakymą, užsakymą paslaugų paketui ar užsakote kitas kelionių paslaugas.

Grupinis užsakymas
Grupinis užsakymas – tai bet koks užsakymas, pateikiamas 10 keleivių ar didesnei grupei. Pateikiant tokį užsakymą, gali būti taikomos papildomos sąlygos, kuris yra šių Sąlygų priedas ir yra taikomos „grupiniams užsakymams".

Paketas
Paketas tai bent dviejų skirtingų kelionės paslaugų rūšių, teikiamų tos pačios kelionės ar tų pačių atostogų tikslais, derinys, jeigu: a) tas paslaugas sujungia vienas prekiautojas, be kita ko, keliautojo prašymu arba atsižvelgiant į jo pasirinkimą, prieš sudarant vieną sutartį dėl visų paslaugų; b) nepriklausomai nuo to, ar su pavieniais kelionės paslaugų tiekėjais yra sudaromos atskiros sutartys, tos paslaugos yra (i) įsigyjamos vienoje pardavimo vietoje ir tos paslaugos buvo pasirinktos prieš keliautojui sutinkant mokėti, (ii) siūlomos ar parduodamos už bendrą ar galutinę kainą, (iii) reklamuojamos arba parduodamos jas vadinant terminu „paketas" ar kitu panašiu terminu, (iv) sujungiamos po sutarties sudarymo kuria prekiautojas suteikia keliautojui teisę rinktis iš įvairių kelionės paslaugų tipų.

Kitos kelionių paslaugos
Kitos rūšies, išskyrus Paketai, užsakymai priskiriami „kitoms kelionių paslaugoms". Šios paslaugos apima vežimo keltu užsakymus arba skirtingu laiku užsakytus komponentus bei Mini kruizus. Mini kruizas – tai kelionė keltu į abi puses, kai tame pačiame kelte nakvojama dvi naktis iš eilės.

Saugumas ir oro sąlygos
Keliaujant su DFDS, mes ypatingą dėmesį skiriame tinkamai keltų būklei bei juose esančių asmenų sveikatai ir saugumui. Saugos ir saugumo tikslais turime teisę reikalauti apieškoti keleivius ir atlikti jų bagažo apžiūrą terminale prieš laipinantis į keltą ir pačiame kelte.

Kartais išvykimas atšaukiamas arba išvykti vėluojama dėl oro sąlygų, pavyzdžiui, įskaitant stiprius vėjus, audringą jūrą, stiprias sroves, didelį apledėjimą, labai aukštą arba žemą vandens lygį, uraganus, viesulus ir potvynius (toliau – „oro sąlygos"), dėl kurių kyla pavojus saugiam kelto valdymui. Išvykimas gali būti atšauktas arba išvykti gali būti vėluojama ir dėl kitų ypatingų aplinkybių, kurių negalėjo protingai numatyti ir išvengti nei mes, nei mūsų subrangovai, įskaitant, bet tuo neapsiribojant, karą, karo grėsmę, terorizmą, gaisrą, darbo ginčus, stichines nelaimes, branduolinę katastrofą ir (arba) kitas ypatingas aplinkybes, neleidžiančias keltui išplaukti (toliau tokios aplinkybės vadinamos „nenugalimos jėgos aplinkybėmis").

Taigi esant galimybei bei siekiant įsitikinti, kad nekilo aplinkybių, galinčių turėti įtakos Jūsų kelionei, rekomenduojame ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki Jūsų išvykimo dienos kreiptis į mūsų keleivių aptarnavimo centrą, arba apsilankyti mūsų interneto svetainėje https://www.dfds.com/lt-lt.

2. Kainos

Kainų struktūra ir kainos pokyčiai
Mes taikome lanksčią kainų sistemą, o tai reiškia, kad kainos priklauso nuo paklausos, išvykimo datos ir laikotarpio, likusio nuo užsakymo pateikimo iki išvykimo. Kainos taip pat skiriasi,

atsižvelgiant į keliaujančių žmonių skaičių, transporto priemonės matmenis ir pasirinktą apgyvendinimo kategoriją. Mes pasiliekame teisę keisti bilietų ar kitas kainas prieš Jums pateikiant užsakymą DFDS.

Turėtumėte pasirinkti geriausią Jūsų poreikiams tinkančia bilieto kainą ir prieš išvykstant apsidrausti draudimu, kuris padengtų Jūsų nuostolius dėl neįvykusios/atšauktos kelionės.

Darome viską, kad užtikrintume visos informacijos ir kainų tikslumą, tačiau, deja, kartais pasitaiko klaidų. Kai dėl administravimo ar sistemos klaidos, kaina yra akivaizdžiai netiksli, tokia kaina negalios.

Paketų kainos
Dėl tam tikrų priežasčių paketo kainos gali pakilti, tačiau Jūs taip pat gali turėti teisę į kainos sumažinimą.

Jei paketo kainos padidėjimas viršija 8 % visos paketų kainos, Jūs galite priimti mūsų pasiūlytą paketo pakeitimą arba nutraukti sutartį be nutraukimo mokesčio.

Paketo kainos sumažėjimo atveju, mes turime teisę išskaičiuoti realius administravimo kaštus iš Jums grąžinamos sumos.

Automobilių bilietų kainos
Kainos galioja tik keleivių kartu vežamiems automobiliams ir priekaboms:

- automobiliams, turintiems ne daugiau kaip 9 sėdimas vietas; 10–15 sėdimų vietų mikroautobusai, važiuojantys Rytinio Kanalo maršrutais;
- automobiliuose ir priekabose gali būti tik asmeninių daiktų, kurie paprastai reikalingi atostogų ar asmeninio pobūdžio kelionės metu;
- leistinų matmenų, nustatytų apskaičiuojant esamą privačių automobilių įkainį;
- užsakant įprastomis kainomis; ir
- transporto priemonėms, kurių tipas įprastai, mūsų nuomone, naudojamas kaip asmeninio naudojimo transporto priemonė.

Toliau išvardintų automobilių (neapsiribojant) nelaikome asmeniniais automobiliais:

- bet kokia transporto priemonė, kurios svoris siekia arba viršija lengvosios krovininės transporto priemonės svorį, neatsižvelgiant į tai, ar ja faktiškai vežamos komercinės prekės ir (arba) ji naudojama komerciniams tikslams;
- visų tipų sunkvežimiai su platforma ir (arba) nuleidžiamais bortais ir bet kokio dydžio ar svorio priekaba; ir
- bet koks namelis ant ratų, naudojamas arba susijęs su verslo kelionėmis, arba statomas fiksuotoje vietoje.

Transporto priemonėms ar priekaboms, kuriose yra daiktų, kurių įprastai nereikia atostogų ar asmeninio pobūdžio kelionės metu („komercinės prekės“), tokių kaip mėginiai, įrankiai, namų apyvokos prekės ir baldai, kolekcijos ir t. t., arba jei Jūsų kelionės tikslas yra susijęs su komercinių prekių vežimu, yra taikomi specialūs krovinių gabenimo tarifai.

Automobiliams, naudojamiems ne asmeniniais tikslais, kaip nurodyta prieš tai, taikomi specialūs tarifai ir sąlygos.

Keliaujant dviračiu, užsakymai turi būti pateikti iš anksto.

3. Užsakymas

Užsakymą galite pateikti tiesiogiai mums interneto svetainėje arba skambindami telefonu. Užsakymai gali būti pateikiami ir per mūsų kelionių agentus arba bilietų pardavėjus, sudariusius su mumis atitinkamas sutartis. Maloniai kviečiame susisiekti su mumis ir įsitikinti, ar konkreti įmonė yra mūsų kelionių paslaugų teikėja.

DFDS neprisiima jokios atsakomybės dėl kelionių, įsigytų perpardavimui, nebent keliones parduoda vienas iš mūsų oficialių partnerių / tarpininkų. Vis dėlto, mūsų bilietais prekiauja ir ne DFDS ar DFDS partneriai / tarpininkai, tokia prekyba dažniausiai internete. Jei perkate tokias keliones, visa su tokia kelione/jos apmokėjimu susijusi rizika tenka Jums.

Užsakymai bus priimami tik Jums sutikus su šiomis Sąlygomis. Jums pateikus užsakymą, mes išsiųsime Jums užsakymo nuorodą, ir nuo to momento bus laikoma, kad yra sudaryta galiojanti sutartis.

Informacija keleiviams
Turėsite mums nurodyti visų keleivių vardus, pavardes ir gimimo datas. Nurodytas vardas ir pavardė turi atitikti kiekvieno asmens pase arba galiojančiame asmens tapatybę patvirtinančiame dokumente su nuotrauka pateiktą vardą ir pavardę. Keleivis visais atvejais yra atsakingas už teisingų duomenų pateikimą.

Vaiko amžių reikia nurodyti tokį, koks jis bus kelionės metu.

Mes Jūsų taip pat paprašysime nurodyti savo pašto adresą, el. pašto adresą ir kontaktinį telefono numerį (pageidautina mobiliojo telefono numeris).

Užsakymo patvirtinimas
Užsakymo patvirtinimas išsiunčiamas Jūsų nurodytų elektroniniu paštu. Jame nurodoma Jūsų užsakymo informacija, Jeigu Jums reikalingas raštiškas patvirtinimas paštu apie užsakymą, apie tai turite informuoti užsakymo pateikimo metu. Už tokio patvirtinimo pateikimą gali būti imamas papildomas mokestis, atitinkantis mūsų patirtas siuntimo išlaidas.

Prašome atkreipti dėmesį, kad Jūs privalote patikrinti, ar visa informacija užsakymo patvirtinime yra teisinga. Priešingu atveju prašome nedelsiant kreiptis į mus. Jums nepateikus tikslios informacijos (įskaitant, bet neapsiribojant, Jūsų pilno vardo) prieš įlaipinimą į keltą, Jums gali būti neleista keliauti su mumis.

DFDS neprisiima atsakomybės už klaidas ar netikslumus užsakymo patvirtinime, jei užsakymas buvo atliktas likus mažai laiko iki išvykimo, kad DFDS buvo neįmanoma išduoti naują užsakymo patvirtinimą iki išvykimo datos.

Užsakymo patvirtinimas yra Jūsų kelionės dokumentas, kurį privalote turėti su savimi išvykimo uosto terminale. Informacija apie registraciją bus nurodyta užsakymo patvirtinime. Užsakymo patvirtinimas suteikia Jums teisę keliauti su DFDS bei gauti kitas užsakytas paslaugas.

Jūs privalote būti laiku registracijai, nurodytoje vietoje, atsižvelgiant į konkrečiame maršrute taikomą laiką registracijai. Jei Jūs laiku neatvykote registracijai, pinigai sumokėti už kelionę grąžinami nebus.

Apmokėjimas
Apmokėjimas už rezervaciją turi būti atliktas užsakymo darymo metu, nebent užsakymo metu yra numatyta galimybė atlikti tik dalinį paslaugos apmokėjimą. Skirtingos apmokėjimo sąlygos gali būti taikomos jei užsakymas yra vykdomas per kelionių agentus ar bilietų pardavėjus.

Mokėjimas gali būti atliktas įvairiomis mokėjimo priemonėmis, jei kuriai nors mokėjimo priemonei bus taikomas papildomas mokestis apie tai būsite informuotas prieš atliekant mokėjimą,

Mokėdami nurodykite savo užsakymo numerį. Galiojantys mokėjimo įrodymai yra tik oficialūs mokėjimo kvitai. Išrašai iš Jūsų asmeninės bankininkystės nebus laikomi galiojančiais mokėjimo įrodymais.

Užsakymo patvirtinimas galioja tik kartu su kredito ar debeto kortele, kuria naudojantis buvo atliktas mokėjimas, todėl registracijos metu šią kredito ar debeto kortelę privalote turėti su savimi. Tuo atveju, jeigu, mūsų darbuotojams paprašius, Jūs negalėsite pateikti kredito ar debeto kortelės, kuria buvo apmokėtas užsakymas, mes laikysime, kad apmokėjimo operacija nebuvo tinkamai autorizuota, ir Jūs turėsite sumokėti visą kelionės kainą grynaisiais pinigais registracijos metu. To nepadarius, kelionė gali būti atšaukta.

Nesilaikant mokėjimo sąlygų, jūsų užsakymas bus automatiškai atšauktas. Automatinio atšaukimo atveju Jūs privalote sumokėti atšaukimo mokestį, remiantis atšaukimo sąlygomis, pateiktomis 14 skyriuje („Jūsų atliekami pakeitimai arba atšaukimas"). Už visiškai arba iš dalies nepanaudotas kelionės dalis pinigai negrąžinami.

Jums nesilaikant mokėjimo sąlygų, būsimiems užsakymams galime reikalauti sumokėti grynaisiais pinigais arba pateikti galiojantį užsakymo apmokėjimo įrodymą.

Aptarnavimo mokestis
Pateikdami užsakymą telefonu arba asmeniškai, turite sumokėti aptarnavimo mokestį. Informaciją apie taikomus aptarnavimo mokesčius rasite mūsų tinklalapyje.

Grupiniams užsakymams taikomos sąlygos
Jei raštu nėra sutarta kitaip, už grupinius užsakymus keliavimui Vakarinio Kanalo maršrutais ir Tolimaisiais maršrutais, privalote visą sumą sumokėti užsakymo pateikimo metu.

Užsakymo pateikimas kito asmens vardu
Jeigu organizuojate užsakymą keliems asmenims ir pateikiate tokį užsakymą jų vardu, Jums, kaip grupės organizatoriui, taikomos šios papildomos sąlygos, neatsižvelgiant į tai, ar esate grupės dalis ir (arba) esate įtrauktas į užsakymą:

1. Laikoma, kad Jūs veikiate kaip visų grupę sudarančių asmenų teisėtas atstovas. Taigi, tokiu būdu Jūs patvirtinate mums, kad turite įgaliojimus pavesti kiekvienam grupei priklausančiam asmeniui laikytis šiose Sąlygose nurodytų įsipareigojimų taip, tarsi kiekvienas jų asmeniškai būtų pateikęs mums užsakymą.
2. Jūs asmeniškai privalote patikrinti, ar kiekvienas asmuo:
   - turi visus reikiamus galiojančius kelionės dokumentus, įskaitant tėvų leidimą, žr. 7 skyrių („Vaikai ir asmenys iki 18 metų amžiaus"), ir
   - jei taikytina, susipažino ir įvykdė 5 skyriuje („Neįgalūs ir riboto judumo asmenys") išdėstytus reikalavimus.
3. Jūs įsipareigojate užsakymo pateikimo metu nurodyti Grupės vadovą, kuris mums ir kelto kapitonui bus atsakingas už grupės tvarką ir ją sudarančių asmenų elgesį.
4. Jūs pažadate užtikrinti, kad visi asmenys būtų visiškai susipažinę su šiomis Sąlygomis ir mūsų Privatumo politika, taip pat pažadate atkreipti į jas kiekvieno asmens dėmesį bei užtikrinti, kad visi asmenys sutiktų su šiomis Sąlygomis ir Privatumo politika.
5. Jūs, asmeniškai, privalote atlyginti mūsų nuostolius, patirtus dėl kiekvieno šių Sąlygų pažeidimo (įskaitant neapmokėjimą), kurį įvykdo bet kuris grupei priklausantis asmuo, taip pat tuo atveju, jeigu kuris nors iš šių asmenų (nesvarbu, suaugęs ar vaikas) nesilaiko deramo elgesio normų.
6. Jūs prisiimate visą atsakomybę už grupę. Tai taip pat reiškia, jog Jūs privalote užtikrinti, kad visi asmenys būtų atsiskaitę su mumis prieš išvykdami arba prieš priimdami bet kurias mūsų parduotas paslaugas.
7. Jūs patvirtinate, kad neturite jokio tiesioginio ar netiesioginio ryšio su turizmo paslaugų teikimo verslu.
8. Jūs kiekvieno asmens vardu įsipareigojate pateikti rašytinį tinkamo elgesio įsipareigojimą prieš įlaipinimą į mūsų keltą arba prieš priimdami iš mūsų bet kokias paslaugas.

Ypatingi pageidavimai ir papildomos paslaugos
Ypatingi pageidavimai (pavyzdžiui, pageidavimai, susiję su maitinimu) perduodami atitinkamam paslaugų teikėjui, negarantuojant jų įgyvendinimo. Už bet kokių individualiai pritaikytų paslaugų suderinimą arba teikimą taikomas papildomas aptarnavimo mokestis.

Visi su mumis sudaryti specialieji susitarimai ir prašymai sudaryti specialiuosius susitarimus, remiantis konkrečiais keleivio pageidavimais, galioja tik tuo atveju, jei jie nurodyti užsakymo patvirtinime.

4. Apgyvendinimas

Apgyvendinimas, įskaitant kajutes, sėdimas vietas, ar miegamąsias vietas, gali būti užtikrinamas tik keliaujant iš anksto užsisakius kelionę.

Kai kajutės yra užsakomos nakvynei plaukiant jūra per naktį, visiems keleiviams reikalingos miegamosios vietos (išskyrus ne daugiau kaip vieną vaiką iki 4 metų amžiaus vienoje kajutėje).

Tai svarbiausia bet kokio užsakymo sąlyga, neatsižvelgiant į bilieto kainą ir ar užsakomas paketas, ar ne. Didžiausias keleivių, keliaujančių bet kurioje kajutėje, skaičius negali viršyti kajutėje esančių miegamųjų vietų skaičiaus plius 1 vaikas iki 4 metų amžiaus.

Kai kuriose kajutėse yra viršutinės ir apatinės miegamosios vietos, kurios gali būti netinkamos riboto judumo keleiviams. Prašome aiškiai nurodyti savo poreikius užsakymo metu.

Keleiviams, keliaujantiems Mini Kruizu, negalime užtikrinti tos pačios kajutės keliaujant į priekį ir atgal.

Jei kajutė užsakoma mažesniam skaičiui žmonių, negu kajutė yra vietų, skaičiuojama visa kajutės kaina. Ypatingomis aplinkybėmis pasiliekame sau teisę perskirstyti ne visiškai užimtas kajutes.

Užsakant miegamąsias vietas bendrose kajutėse: bendros kajutės bus aiškiai nurodytos apgyvendinimo tipe ir kajutę gali tekti dalintis su tos pačios lyties asmeniu.

5. Neįgalūs ir riboto judumo asmenys

Jeigu Jūs arba kitas asmuo, kuriam užsakote paslaugas, yra neįgalus arba riboto judumo asmuo arba turi kokių nors kitų fizinių savybių, dėl kurių jam keliauti yra sunkiau nei kitiems asmenims, mes džiaugsimės, kad esate mūsų klientas, ir įsipareigojame suteikti Jums visą reikalingą pagalbą. Tam, kad galėtume suteikti Jums kuo geresnę pagalbą, labai svarbu, kad Jūs laikytumėtės šių reikalavimų:

a) Informavimas užsakymo metu
Mes turime būti informuoti apie visus neįgalių ar riboto judumo asmenų reikalavimus, susijusius su bet kokiais specialiais poreikiais arba pagalba, prieš Jums pateikiant užsakymą, užsakymo metu arba Jums iš anksto įsigyjant bilietą.

Ši nuostata apima visus specialius poreikius, susijusius su apgyvendinimu, sėdimųjų vietų paskyrimu arba būtinosiomis

paslaugomis ar nurodytų asmenų poreikiu vežtis medicininę įrangą, jei apie tokius poreikius žinoma užsakymo pateikimo metu arba įsigyjant bilietą.

Siekiant išvengti galimų abejonių, pranešimas, pateikiamas pagal šį skyrių, gali būti pateiktas kelionių agentui arba kelionių organizatoriui, iš kurio buvo pirktas bilietas. Kai bilietas skirtas kelioms kelionėms, pakanka pateikti vieną pranešimą, bet jame turi būti nurodyta išsami informacija apie tolesnių kelionių tvarkaraštį. Jūs gausite patvirtinimą, kuriame nurodoma, kad mes buvome informuoti apie pagalbos poreikį. Jei negavote tokio patvirtinimo, Jūs privalote su mumis susisiekti. Priešingu atveju mes negalėsime garantuoti prašomos įrangos ir (arba) paslaugų.

b) Pagalba uostuose ir keltuose
Atsižvelgdami į toliau pateiktą informaciją, mes ir terminalų operatoriai savo kompetencijos srityse nemokamai teikiame pagalbą uostuose, įskaitant jų įlaipinimą ir išlaipinimą, bei keltuose, kaip nurodyta reglamento dėl keleivių teisių II ir III prieduose. Jeigu įmanoma, tokia pagalba bus pritaikyta individualiems neįgalaus arba riboto judumo asmens poreikiams.

c) Pagalbos teikimo sąlygos
Pagalba teikiama su sąlyga, kad:

- mums arba terminalo operatoriui ne vėliau kaip prieš 48 valandas bet kokiomis ryšio priemonėmis buvo pranešta, kad asmeniui reikės tokios pagalbos;
- neįgalus arba riboto judumo asmuo pats atvyksta į uostą arba mūsų ar terminalo operatoriaus paskirtą vietą
  (i) mūsų raštiškai nurodytu laiku, bet ne anksčiau kaip prieš 60 minučių iki paskelbto įlaipinimo; arba
  (ii) jei įlaipinimo laikas nenurodytas – ne vėliau kaip likus 60 minučių iki paskelbto išvykimo laiko.

Jūs gausite patvirtinimą, kuriame nurodoma, kad mes buvome tinkamai informuoti apie pagalbos poreikį. Jeigu pranešimas, atitinkantis šio skyriaus nuostatas, nepateikiamas, mes ir terminalų operatoriai vis tiek dėsime visas pagrįstas pastangas siekdami užtikrinti, kad būtų suteikta reikiama pagalba, ir neįgalusis arba riboto judumo asmuo galėtų įlipti, išlipti ir keliauti keltu.

Jeigu neįgalusis arba riboto judumo asmuo keliauja kartu su sertifikuotu šunimi vedliu, šuo gali būti apgyvendintas kartu su tuo asmeniu su sąlyga, kad mums, kelionių agentui ar kelionių organizatoriui buvo apie tai pranešta laikantis galiojančių nacionalinių taisyklių dėl sertifikuotų šunų vedlių vežimo keleiviniuose laivuose (jei tokios taisyklės yra).

d) Išimtys ir specialiosios sąlygos
Deja, tam tikrais atvejais mes, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai galime atsisakyti patvirtinti užsakymą, išduoti ar kitaip suteikti bilietą arba įlaipinti neįgalų ar riboto judumo asmenį. Atsisakyti galime dėl toliau išvardintų priežasčių:

- siekdami įgyvendinti taikomus valstybinius arba tarptautinius saugos reikalavimus;
- jei keleivinio laivo ar uosto, įskaitant uosto terminalus, infrastruktūros ir (arba) įrangos konstrukcija yra tokia, kad neįmanoma užtikrinti saugaus arba tinkamo tokio asmens įlaipinimo, išlaipinimo arba vežimo.

Vis dėlto, jei dėl šio 4 skyriaus („Neįgalūs ir riboto judumo asmenys“) reikalavimų būtų atsisakyta priimti užsakymą, išduoti ar kitaip suteikti bilietą, mes, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai vis tiek dėsime visas pagrįstas pastangas, kad atitinkamam asmeniui būtų pasiūlytos priimtinos mūsų teikiamos alternatyvios vežimo paslaugos.

e) Palydos poreikis
Jeigu tai tikrai būtina, mes, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai galime reikalauti, kad neįgalus ar riboto judumo asmuo keliautų kartu su kitu asmeniu, kuris gali suteikti jam reikalingą pagalbą. Teikiant keleivių vežimo paslaugas, lydintysis asmuo vežamas nemokamai. Kai vežėjai, kelionių agentai ir kelionių organizatoriai reikalauja lydinčiojo asmens buvimo, jie privalo nedelsdami pranešti neįgaliam arba riboto judumo asmeniui konkrečias to priežastis.

6. Nėščios keleivės

DFDS nerekomenduoja nėščioms moterims, kurių nėštumas siekia 32 (28 savaitės greitaeigių keltų resuose) ar daugiau savaičių, keliauti su mumis. Po šio termino DFDS turi teisę prašyti medicininės pažymos, patvirtinančios, kad nėščia moteris gali keliauti.

Nėščioms keleivėms rekomenduojame įsigyti kelionės draudimą, kuriame numatyta atitinkama draudiminė apsauga galimų komplikacijų atveju. Atkreipkite dėmesį, kad vėlesniais nėštumo laikotarpiais iki gimdymo datos gali būti taikomi draudiminės apsaugos apribojimai. Jūs privalote išsiaiškinti, ar kelionės draudimas galioja Jūsų atžvilgiu. DFDS neprisiima atsakomybės už tai.

7. Vaikai ir asmenys iki 18 metų amžiaus

Jaunesni nei 18 metų asmenys gali keliauti tik kartu su suaugusiu asmeniu.

Asmenys nuo 16 iki 18 metų amžiaus gali keliauti keltu be suaugusiųjų, jei jų tėvai arba globėjai suteikia raštišką leidimą. Nepateikus leidimo, nurodytiems asmenims gali būti draudžiama keliauti.

Vaikai ir jaunesni nei 18 metų amžiaus asmenys gali keliauti keltu be tėvų ar globėjų, jei jie keliauja su grupe, kurioje yra grupės vadovas. Kiekvienai jaunesnių kaip 18 metų asmenų grupei, turi būti paskirtas ne mažiau kaip vienas grupės vadovas, vadovaujantis ne daugiau kaip 10 asmenų grupei. Dar prieš kelionę grupės vadovas turi pasirūpinti, kad tėvų leidimai atitiktų teisės aktų reikalavimus.

Terminas „grupės lyderis“ reiškia 20 metų ar vyresnį asmenį, kuris yra atsakingas už asmenis iki 18 metų.

Už grupę atsakingas asmuo turi būti užregistruotas tuo pačiu užsakymu kaip ir nepilnamečiai keleiviai ir keliauti kartu su grupe.

8. Pasai, vizos ir sveikatos draudimo dokumentai

Visi keleiviai, suaugę ir nepilnamečiai, turi turėti su savimi visus privalomus kelionės dokumentus, įskaitant galiojančią asmens tapatybės kortelę, pasą, vizas, imigracijos ir sveikatos dokumentus, kad galėtų patekti į šalis, į kurias ketina atvykti, arba grįžti į išvykimo šalį.

Jūs privalote susipažinti ir laikytis visų būtinųjų atvykimo į užsienio šalis taisyklių. Prašome apsilankyti interneto svetainėje: https://keliauk.urm.lt/keliaujantiems/pries-pradedant-kelione .

Keleiviams, nepasirūpinusiems būtinais dokumentais nebus leista įsilaipinti į keltą arba, jei įstatymų numatytos institucijos tokiais atvejais taiko baudas, mes neprisiimame jokios atsakomybės už atitinkamas pasekmes bei jei dėl Jūsų kaltės mes patirsime išlaidas, turėsime teisę nuostolių atlyginimo reikalauti iš Jūsų. Tokiais atvejais Jūs neturėsite teisės reikalauti grąžinti sumokėtų už kelionę pinigų.

DFDS neprisiima atsakomybės už keleivius, kuriems atitinkamos institucijos sprendimu nebus leista patekti į šalį, nepaisant dėl kokių priežasčių tai bus padaryta. Jūs privalėsite mums visiškai atlyginti kilusius nuostolius dėl baudų, repatrijavimo ar kitas išlaipinimo išlaidas, sulaikymo išlaidas ir visas kitas susijusias išlaidas, kurias galėtume patirti dėl to, kad Jūs ne negalėsite atitinkamoms institucijoms pateikti reikiamų dokumentų.

9. Naminiai gyvūnai

Kai kuriais DFDS maršrutais keleiviams leidžiama vežtis naminius gyvūnus. Jei keliaujate su naminiu gyvūnu, apie tai privalote pranešti užsakymo pateikimo metu, prieš kelionę. Susitarimai dėl naminių gyvūnų kelte ir registracijos laikai kinta, atsižvelgiant į maršrutą, ir apie tai būsite informuoti užsakymo pateikimo metu. Naminiai gyvūnai (išskyrus šunis vedlius) kelte nebus įleidžiami į keleiviams skirtas erdves.

Svarbu, kad susipažintumėte su sąlygomis, taikomomis naminiams gyvūnams esantiems kelte, prieš pateikdami užsakymą ir prieš išvykimą. Šias taisykles galite rasti mūsų interneto svetainėje.

Neturint mūsų raštiško leidimo, keleiviams keliaujantiems autobusu arba lydintiems komercinį automobilį, keliauti su naminiais gyvūnais draudžiama. Nelydimi gyvūnai nebus vežami mūsų keltais. Tam tikrais atvejais, už gyvūnų vežimą reikalaujame sumokėti krovinio mokesčius.

Išduodamas naminio gyvūno pasą, veterinarijos gydytojas taip pat pateiks visą informaciją apie reikalingus dokumentus ir gyvūno paso naudojimo tvarką, galiojančią atvykimo uoste. Kad atitiktumėte visus teisinius reikalavimus, Jūs privalote pateikti visus privalomus dokumentus ir atlikti visus būtinus veiksmus, įskaitant, kai būtina, izoliuoti gyvūną. To nepadarius, Jūsų naminis gyvūnas negalės būti vežamas mūsų keltais. Jūs esate atsakingas už bet kokius mokesčius ir išlaidas, kurias galite patirti nesilaikydami taikomų naminių gyvūnų vežimo taisyklių. DFDS negali prisiimti atsakomybės už netinkamus dokumentus.

10. Draudimas

Keleiviai yra patys atsakingi ir turi susimokėti visas išlaidas, patirtas dėl susižalojimo, ligos, hospitalizavimo, medicininio gydymo, repatriacijos ir t. t., kurie patiriami jų kelionės metu arba yra susiję su ja. Prašome atkreipti dėmesį, kad keltuose nėra gydytojų.

Rekomenduojame pasirūpinti tinkamu, oficialiai patvirtintos ir gerą reputaciją turinčios draudimo bendrovės išduotu kelionės draudimu ir draudimu nuo nelaimingų atsitikimų bei tinkamais kitos rūšies draudimais, apdraudžiančiais Jus užsakymo ir kelionės metu. Jūs esate atsakingas už tinkamo draudimo pasirinkimą. Rekomenduojame pasirinkti tokias draudimo rūšis, kad prireikus padengtumėte bent jau išlaidas sužalojimo, ligos, medicininio gydymo, hospitalizacijos ir repatriacijos užsienyje išlaidas, taip pat, kad padengtumėte išlaidas, patirtas dėl prarasto ar sugadinto bagažo (įskaitant Jūsų automobilį), ir išlaidas dėl bet kokių Jūsų atliekamų užsakymų ir kelionės pakeitimų arba atšaukimo.

DFDS neprisiima atsakomybės už draudimo nebuvimą ar už tai, kad draudimas nedengia visų išlaidų, kurias galite patirti.

11. Transporto priemonės

Su transporto priemonėmis susiję formalumai
Vežtamiesi transporto priemonę į užsienį, privalote įsitikinti, ar turite visus būtinus transporto priemonės dokumentus, ir laikytis visų užsienio valstybėse taikomų eismo taisyklių reikalavimų ir eismą reglamentuojančių įstatymų.

Reikalavimai transporto priemonėms

a) Jūs sutinkate pateikti tikslią informaciją

- Patvirtindami savo užsakymą, Jūs sutinkate, kad kelto kapitonas, drauge su įgula ir kitu DFDS personalu, turi teisę vykdyti griežtą kontrolę siekiant patikrinti, ar užsakymo metu Jūsų pateikta informacija yra tiksli. Tai būtina saugumo tikslais bei siekiant užtikrinti keleivių sveikatą, saugumą ir patogumą.
- Jei informacija yra netiksli, arba nustačius, kad informacija yra netiksli ar neatitinkanti toliau nurodytų reikalavimų, Jūs sutinkate, kad mes galime taikyti poveikio priemones.

b) Automobilių statymas transporto priemonėms skirtame denyje

- Jūs esate atsakingas už automobilio įvairavimą ir išvairavimą iš kelto.
- Transporto priemonei įvažiavus į keltą ir visos kelionės keltu metu, privalote užtikrinti, kad Jūsų automobilis būtų užrakintas, būtų įjungta pavara ir rankinis stabdis.
- Statant automobilį transporto priemonėms skirtuose deniuose, automobilių signalizacijos turi būti išjungtos.
- Transporto priemonių deniuose pastatytuose automobiliuose, kurie yra varomi suskystintomis dujomis, bakai turi būti išjungti. Transporto priemonėse, pastatytose transporto priemonių deniuose, būtina atjungti autobusų šildytuvus, kurie veikia naudodami dyzelinius degalus arba suskystintas naftos dujas.

c) Transporto priemonės tipas ir jos naudojimas

Yra reikalaujama, kad:

- mes pripažintume, kad transporto priemonė yra asmeninio naudojimo, kaip nurodyta asmeninio naudojimo transporto priemonių kainynuose, taikomuose užsakomam maršrutui;
- transporto priemonė turi būti tinkama eksploatuoti;
- transporto priemonė turi būti apdrausta draudimu galiojančiu važiavimui viešaisiais keliais (ir, jei reikia, turite turėti galimybę parodyti tokio draudimo įrodymą);
- transporto priemonė turi turėti galiojantį techninės apžiūros liudijimą arba jam prilygstantį dokumentą, kuris yra būtinas pagal šalyje, kurioje yra registruota transporto priemonė, taikomus teisės aktus, įrodantį, kad transporto priemonė yra tinkama naudoti (ir, jei reikia, turite turėti galimybę tokį dokumentą parodyti);
- nevežtumėte pavojingų prekių (pavojingų pagal Tarptautinės jūrų organizacijos (TJO) vertinimą arba ne);
- bet kokios transporto priemonės varomos hibridiniais, įvairių degalų varikliais, priimamos tik tada, jei transporto priemonės modelis yra pagamintas pripažinto gamintojo, laikantis standartų reikalavimų; ir
- draudžiama elektromobilius prijungti prie kelto elektros sistemos, siekiant juos pakrauti.

d) Sankcijos

Jūs sutinkate su sankcijomis, kurias mes galime pagrįstai taikyti, jei Jūs nevykdote prieš tai išvardintų įsipareigojimų. DFDS turi šias teises:

- atsisakyti leisti transporto priemonei pakrauti į keltą, jei nėra sumokėti papildomi mokesčiai;
- atsisakyti leisti transporto priemonei pakrauti į keltą, nebent iš transporto priemonių yra pašalinamos komercinės prekės; ir
- visiškai atsisakyti leisti transporto priemonei pakrauti į keltą, jei mums yra akivaizdu, kad Jūsų transporto priemonės neatitikimus aukščiau nurodytoms sąlygoms negalima pašalinti iki keltui išplaukiant.

Be to, Jūs suprantate, kad tokiomis aplinkybėmis, mes nesame įsipareigoję grąžinti Jums pinigų, kuriuos sumokėtoje už vietą kelte, kurią mes kitu atveju būtume pardavę kitiems.

Jūs taip pat sutinkate, kad DFDS elgiasi teisėtai Jums taikydama šias sankcijas be išankstinio įspėjimo įlaipinimo vietoje.

DFDS vienašališkai ir be išankstinio pranešimo turi teisę vežti Jūsų transporto priemonę atvirame denyje.

12. Pavojingi kroviniai ir šaunamieji ginklai

Pavojingi kroviniai ir bagažas (toliau vadinami „pavojingi kroviniai") ir ginklai turi būti deklaruoti užsakymo metu ir į transporto priemonę gali būti pakrauti ne vėliau kaip 24 valandas prieš kelto išvykimą. Šaunamieji ginklai mūsų keltais gali būti vežami tik jei jie yra saugiai laikomi transporto priemonėje, tokioje kaip automobilis ar gyvenamasis mikroautobusas, ar, kai tai yra įmanoma, keltuose tam skirtose saugyklose. Jie negali būti vežami dviračiais ar motociklais. Pėstieji keleiviai negali vežtis šaunamųjų ginklų, amunicijos ar bet kokių kitų daiktų, kurie laikomi pavojingais ginklais.

Be išankstinio mūsų leidimo, nesilaikant visų taikomų nuostatų ir neturint atitinkamų leidimų, draudžiama kartu su savimi kelte vežtis pavojingus krovinius, įskaitant, tačiau neapsiribojant, dujų balionus, šaunamuosius ginklus ar peilius. Rekomenduojame gerokai prieš kelionę išvykimo uoste susisiekti su atsakingu asmeniu. Jūsų paprašys užpildyti „Pranešimo apie ginklų (amunicijos) vežimą" formą, kurioje nurodysite šaunamųjų ginklų (amunicijos) tipą ir kiekį.

Vienoje transporto priemonėje leistina vežti amunicija, ne daugiau kaip 1000 JT klasės 1.4S šovinių, privalo būti vežama originalioje gamintojo pakuotėje.

Didžiausias leistinas amunicijos (JT klasė 1.4S) kiekis yra 1000 šovinių (tūtelių) vienoje transporto priemonėje, su sąlyga, kad jie yra vežami originalioje gamintojo pakuotėje, o keleivis šaunamųjų ginklų sertifikate yra nurodytas kaip įgaliotas laikyti tokį kiekį amunicijos.

Jeigu Jūsų transporto priemonėje yra įmontuotas dujų balionas, galima vežti iki 3 dujų balionų, kurių bendras svoris negali viršyti 47 kg, butano (propano) (tik apšvietimui, valgio gaminimui arba šildymui), arba propano (helio). Keltu griežtai draudžiama vežti pilnas arba tuščias benzino (dyzelino) kanistras.

Visi balionai, išskyrus balionus naudojamus medicininiais tikslais, turi būti tinkamai pritvirtinti atsižvelgiant į kelto judėjimą, o dujų tiekimas turi būti atjungtas ir išjungtas. Išvalyti balionai turi turėti reikiamus sertifikatus.

Jei nesate tikras, kokio tipo ir asortimento krovinius galite vežti ne komercinės paskirties asmeninėje transporto priemonėje, prašome susisiekti su mumis iš anksto. Priešingu atveju, galime neleisti Jums patekti į keltą, už tai neprisiimdami jokios atsakomybės.

Atvykę į uostą privalote apie tai informuoti atsakingą asmenį ir laikytis jo (jos) nurodymų dėl šių prekių krovimo ir privalomo saugojimo. Saugumo tikslais turime teisę reikalauti apieškoti keleivius bei atlikti jų bagažo apžiūrą terminale prieš įlaipinimą į keltą ir pačiame kelte.

Tais atvejais, kai pavojingi kroviniai ar bagažas yra kraunami be mūsų žinios, atsižvelgiant į aplinkybes, tokį krovinį ar bagažą galime iškrauti, nukenksminti ar sunaikinti, neįsipareigodami mokėti kompensacijos už tokio krovinio ar bagažo sugadinimą ar praradimą. Be to, galime neleisti tokiam keleiviui pateikti į keltą ir negrąžinti sumokėtų pinigų už kelionę.

Neatsižvelgiant į tai, ar keleivis žinojo apie prekių prigimtį, ar ne, keleivis visiškai privalo atlyginti DFDS nuostolius, žalą ir išlaidas, susidariusias dėl tokių prekių vežimo.

Transporto priemonės, vežančios pavojingus krovinius pagal TJO klasifikaciją, juos gali vežti pagal DFDS krovinių vežimo taisykles.

13. Jūsų elgesys

a) Siekiant užtikrinti visų kelte esančių asmenų saugumą ir patogumą, svarbu, kad Jūs visą laiką tinkamai elgtumėtės. Taip pat, kad nuolat prižiūrėtumėte bet kurį kitą asmenį, už kurį esate atsakingi. Jūsų psichinė ir fizinė būklė, požiūris ar elgesys neturėtų kelti pavojaus Jums, kitiems keleiviams, įgulai ar turtui.

b) Kiekvienas kelte esantis asmuo privalo paisyti saugos priemonių, kurių imamasi, kad keltas būtų tinkamas plaukioti jūra ir dėl kelte esančių asmenų saugumo. Turite atkreipti dėmesį ir laikytis visų su kelto, įgulos ir keleivių, terminalo įrangos saugumu susijusių taisyklų bei imigracijos reikalavimų ir nurodymų.

c) Mes, kelto kapitonas ir kelto įgula, galime nustatyti ir taikyti tokias pagrįstas taisykles, kokias manome esant tinkamas, kad būtų užtikrintas keleivių ir įgulos saugumas, patogumas ir maloni kelionė. Tokios taisyklės gali būti keičiamos ir taikomos skirtingai, atsižvelgiant į buvimo vietą kelte. Pavyzdžiui, yra nustatyti ribojimai savo maisto ir gėrimų vartojimui kelte, taip pat neleidžiama garsiai klausytis muzikos.

d) Kajutėse draudžiama gaminti maistą ir naudoti namų apyvokos priemones, tokias kaip lygintuvai.

e) Atsižvelgdami į aplinkybes, keliančias pavojų kelto, įgulos arba keleivių saugumui, mes galime atsisakyti priimti Jūsų užsakymą arba neįleisti Jūsų į keltą. Mes taip pat galime neįleisti Jūsų į keltą, jei Jūsų elgesys buvo netinkamas ankstesnių kelionių metu, arba jei Jūs nesilaikote saugos taisyklių ar reikalavimų.

f) Jums, ar Jūsų transporto priemonei kokiu nors būdu apgadinus DFDS nuosavybę, neatsižvelgiant į tai, ar žala buvo padaryta terminaluose, ar keltuose, kai tai būtina, mes pasiliekame teisę atgauti pinigus iš Jūsų ar Jūsų draudimo kompanijos.

g) Rūkyti, įskaitant elektronines cigaretes, draudžiama visų DFDS keltų kajutėse. Rūkyti kelte galima tik tam skirtose vietose, kurios yra tinkamai pažymėtos atitinkamais ženklais. Keleiviams, rūkantiems ne tam skirtose vietose, taikomas papildomas, ne mažesnis kaip 200 EUR mokestis (kuris atitinka mūsų išlaidas užsakomoms valymo paslaugoms, bet jomis neapsiriboja).

h) Kelte neleidžiama vartoti savo turimo alkoholio. Šis draudimas taikomas ir alkoholiniams gėrimams, kuriuos įsigijote kelte esančioje parduotuvėje. Kelte leidžiama vartoti tik kelto baruose ir restoranuose įsigytą alkoholį su sąlyga, kad toks įsigijimas gali būti įrodytas pateikus pirkimo kvitą. Nesilaikant reikalavimo dėl alkoholio vartojimo kelte, už tai imamas papildomas mokestis, atitinkantis sumą, kuri būtų sumokėta už tapatų kiekįalkoholio, įsigyto kelto baruose ir restoranuose. Be to, už alkoholio vartojimą kajutėse arba kelto gyvenamojoje zonoje, išskyrus barus ir restoranus, imamas papildomas mokestis (kuris atitinka mūsų užsakomų valymo paslaugų vertę).

i) Keltuose draudžiamas besaikis alkoholio vartojimas, kai yra aišku, kad keleivis gali kelti pavojų sau arba kitiems,

taip pat draudžiamas narkotinių medžiagų vartojimas ir (arba) laikymas.

j) Visi mūsų darbuotojai, įgulos nariai ir subrangovai privalo pranešti apie bet kurio asmens įvykdytą bet kokių taisyklių pažeidimą. Taip pat pabrėžiame, kad mes netoleruosime jokios formos užgaulaus elgesio, nukreipto prieš pirmiau nurodytus asmenis ar kitus kelto keleivius.

k) Esant bet kurioms iš prieš tai aprašytų aplinkybių, mes pasiliekame teisę atsisakyti priimti Jūsų užsakymą, neįleisti Jūsų į keltą ir/arba (jei reikia) sulaikyti Jus arba išlaipinti Jus iš kelto. Esant tokioms aplinkybėms, mes neprisiimame jokios atsakomybės Jūsų atžvilgiu ir Jūs būsite visiškai atsakingi už savo arba mūsų patirtas išlaidas. Ši sąlyga taip pat taikoma, jei Jūs esate išprašomi dėl vežėjų, viešbučių, poilsiaviečių, kitų įstaigų ir mūsų išdėstytų elgesio taisyklių pažeidimo.

l) Taip pat atkreipiame Jūsų dėmesį į tai, kad skirtinguose maršrutuose gali būti nustatyti papildomi reikalavimai Jūsų elgesiui ir atsakomybei. Maloniai prašome susipažinti su tokiais papildomais reikalavimais ir visą laiką jų laikytis.

14. Jūsų atliekami pakeitimai arba atšaukimas

Jūs galite pakeisti ir (arba) atšaukti tam tikro tipo užsakymus mūsų interneto svetainėje arba paskambinę į keleivių aptarnavimo centrą telefonu.

Jūsų atliekamiems užsakymo pakeitimams / atšaukimui taikomos taisyklės gali skirtis, atsižvelgiant į kelionės kategoriją ir visais atvejais atsižvelgiant į konkrečias aplinkybes. Jei užsakymo metu informavome Jus, kad užsakymo pakeitimai yra negalimi, už paslaugas sumokėti pinigai nebegrąžinami, neatsižvelgiant į užsakymo pakeitimo laiką.

Dėl prarastų ar nepanaudotų užsakymo patvirtinimų/ kelionės dokumentų, maisto ar viešbučio kuponų jokie grąžinimai nėra galimi. Atkreipkite dėmesį, kad taip pat negrąžinamas išankstinis mokėjimas už maitinimą, nebent ši paslauga atšaukiama bent prieš 48 val. iki išvykimo

Mini Kruizai pradedami tik nuo užsakymo patvirtinime nurodytos paskirties vietos. Jei neišvykstate į kelionę paskirties vietos kryptimi, atšaukiamas visas užsakymas. Mini Kruizas negali būti užsakomas kaip kelionė į vieną pusę.

Pakeitimai, atlikti 8 savaites prieš išvykimą arba vėliau, kurie apima bet kokio apgyvendinimo paslaugų plaukiant jūra pakeitimą arba atšaukimą, bus laikomi Jūsų atšauktais.

Apie atšaukimą mums turite pranešti raštu (elektroniniu paštu arba paprastuoju paštu), nurodydami užsakymo numerį. Kai kurių rūšių užsakymus Jūs taip pat galite atšaukti per mūsų interneto svetainę. Atšaukę patvirtintą užsakymą, prarasite asmeninio kelionės draudimo įmoką ir turėsite sumokėti toliau lentelėje nurodytus mokesčius, kurie skaičiuojami nuo Jūsų pranešimo gavimo dienos ir atsižvelgiant į visą atostogų kainą, įskaitant priedus.

Keičiant maršrutą, datą, keleivių skaičių, kajutę ar transporto priemonės tipą kainos sumažinimas nebus taikomas, tuo atveju jei naujo užsakymo kaina yra didesnė, nei pirminio užsakymo, Jūs turėsite padengti kainų skirtumą bei sumokėti keitimo mokesčius, kurie nurodyti žemiau.

Bet koks pinigų grąžinimas, į kurį turite teisę pagal Jūsų užsakymo atšaukimo sąlygas, turi būti atliktas raštu, per 3 mėnesius, skaičiuojant nuo jūsų užsakymo atšaukimo dienos.

Rytinio Kanalo maršrutai:mokesčiai už Jūsų atliekamus pakeitimus arba atšaukimą					
Mokesčio tipai	**Už pakeitimą, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Mokesčio padidėjimas**	**Keitimo mokestis**	**Atšaukimas, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Rinkliava**
Ekonominiai bilietai	Papildomai pakeitimai prieš kelionę	Taip	£20/€25	Bet kada	100% viso mokesčio
	Uoste kelionės dieną prieš vieną reisą arba po vieno reiso, nuo Jūsų užsakyto vežimo	Nėra	Nėra		
	Uoste kelionės dieną daugiau kaip vienas reisas prieš arba daugiau kaip vienas reisas nuo Jūsų užsakyto vežimo	Taip	£20/€25		
	Vardo, pavardės keitimas	Nėra	Nėra		
"Lankstūs" bilietai	Papildomai pakeitimai prieš kelionę	Taip	Nėra	Atšaukus prieš 48 valandas ar daugiau iki užsakyto kelto išplaukimo laiko	Mokestis netaikomas
	Uoste kelionės dieną, mažiau kaip 72 valandas prieš arba po to, kai užsakėte reiso laiką	Nėra	Nėra		
	Uoste kelionės dieną, daugiau kaip 72 valandos prieš arba po to, kai užsakėte reiso laiką	Taip	Nėra	Atšaukus mažiau kaip prieš 48 valandas iki užsakyto reiso laiko	100% viso mokesčio
	Vardo, pavardės keitimas	Nėra	Nėra		

Vakarinio Kanalo maršrutai:mokesčiai už Jūsų atliekamus pakeitimus arba atšaukimą					
Mokesčio tipai	**Už pakeitimą, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Mokesčio padidėjimas**	**Keitimo mokestis**	**Atšaukimas, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Rinkliava***
Transportavimas	Bet kuriuo metu prieš kelionę	Taip	£10/€15	Bet kuriuo metu	100% viso mokesčio
	Vardo, pavardės keitimas	Ne	£10/€15		

*Atšaukiant prieš 57 dienas prieš išvykimą ar ankščiau, daugiau kaip 20 ar daugiau asmenų grupės palukimą keltu, bus taikomas mokestis -25% visos kainos. Už visus kitus plaukimų keltu užsakymus imamas mokestis – 100% visos kainos.

Tolimieji maršrutai: mokesčiai už Jūsų atliekamus pakeitimus arba atšaukimą					
Mokesčio tipai	**Už pakeitimą, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Mokesčio padidėjimas**	**Keitimo mokestis**	**Atšaukimas, viena kryptimi: atsižvelgiant į įspėjimo laikotarpį**	**Rinkliava**
Transportavimas	Keičiant kryptį, datą ir laiką daugiau kaip 24 valandos iki išvykimo	Taip	€ 15	Atšaukus likus daugiau nei 31d. iki išvykimo	Mokestis netaikomas
	Keičiant kryptį, datą ir laiką mažiau kaip 24 valandos iki išvykimo	Taip	€ 100	Atšaukus likus 30-15 dienų iki išvykimo	Taikomas 10% mokestis nuo užsakymo sumos (administraciniai mokesčiai negrąžinami)
	Vardo, pavardės keitimas	Ne	€ 15	Atšaukus likus 14-7 dienų iki išvykimo	Taikomas 25% mokestis nuo užsakymo sumos (administraciniai mokesčiai negrąžinami)
	Keičiant kajutės tipą, kiekį, automobilio tipą, kiekį maitinimo tipą daugiau kaip 24 valandos iki išvykimo	Taip	€ 15	Atšaukus likus 6 dienos iki 24valandų iki išvykimo	Taikomas 50% mokestis nuo užsakymo sumos (administraciniai mokesčiai negrąžinami)
	Keičiant kajutės tipą, kiekį, automobilio tipą, kiekį maitinimo tipą mažiau kaip 24 valandos iki išvykimo	Taip	€ 100	Atšaukus mažiau kaip prieš 24 valandas iki išvykimo	100% viso mokesčio(administraciniai mokesčiai negrąžinami)

Pasiūlymai ir prizai

Užsakymo patvirtinime nurodoma, ar užsakymas yra specialaus pasiūlymo dalis (taikant specialią kainą) arba prizas. Tokių specialių užsakymų negalima keisti, taip pat negalima reikalauti grąžinti už juos sumokėtų pinigų. Tokiems užsakymams taikomas atšaukimo mokestis yra 100 procentų visos užsakymo sumos.

Vardo, pavardės keitimas/užsakymo perleidimas

Jūs galite perleisti užsakymą (visų kategorijų) kitam asmeniui su sąlyga, kad pranešite mums apie užsakymo perleidimą pagal lentelėje pateiktus reikalavimus. Užsakymą perleisti gali asmuo, atsakingas už pradinį užsakymą. Užsakymas tur būti perleitas lainaktis toliau pateiktų reikalvimų.

Už kiekvieną vardo, pavardės keitimą užsakymuose Vakarinio Kanalo, taikome lentelėje nurodytą mokestį. Jei yra papildomų išlaidų, susijusių su užsakymo perleidimu, Jūs turite jas padengti užsakymo perleidimo metu.

Jūs galite perleisti užsakymą, jei asmuo, kuriam perleistas užsakymas, privalo sumokėti visus mokėtinus mokesčius ir/arba atlyginti visas išlaidas, susijusias su kelionės užsakymo perleidimu.

DFDS turi teisę neleisti perleisti kelionės užsakymo, jei toks užsakymo perleidimas neįmanomas dėl viešbučių, turistinių automobilių savininkų, transporto priemonių eismo ir skrydžių operatorių ir/arba valdžios institucijų taikomų reikalavimų.

Atvejai, kada sumokėti pinigai nėra grąžinami

Atšaukę kitas paslaugas, pavyzdžiui, bilietus į futbolo varšybas, operą, koncertą ir pan., Jūs vis tiek turėsite sumokėti visą sumą už DFDS paslaugas (netaikoma kelionių paketams).

Pinigai, sumokėti už tokias per DFDS įsigytas paslaugas, kaip draudimas užsakymo atšaukimo atveju, administravimo mokesčiai ir bilietai į renginius, negrąžinami.

Jei Jūs atšaukiate kelionę dėl nenumatytų sveikattos problemų, incidentų, ir pan. Jūs vis tiek privalote sumokėti visus su atšaukimu susijusius mokesčius.

15. Mūsų atliekami pakeitimai, atšaukimai arba vėlavimas išvykti

Keltų tvarkaraščių ir maršrutų pakeitimai
Mūsų leidiniuose, interneto svetainėje ir užsakymo patvirtinime ar čekiuose nurodytas išvykimo ir atvykimo laikas bei informacija apie konkretų keltą turi būti laikoma apytikre informacija, kuri nėra garantuota.

Konkretaus kelto parinkimas priklauso nuo oro sąlygų ir nenugalimos jėgos aplinkybių. Tvarkaraščiai, maršrutai ir keltai gali būti keičiami. Jei reikia, mes pasiliekame teisę plukdyti pakaitiniu keltu ir/arba nukrypti nuo skelbiamo tvarkaraščio arba maršruto. Mes taip pat pasiliekame teisę atšaukti patvirtintą kelionės mūsų keltu užsakymą.

Be to, mes pasiliekame teisę vykdyti bet kokios šalies Vyriausybės arba asmens nurodymus ar rekomendacijas, jeigu jie turi teisę duoti tokius nurodymus ar rekomendacijas pagal draudimo nuo karo pavojų sąlygas. Tokių nurodymų ar rekomendacijų vykdymas nebus laikomas mūsų įsipareigojimų Jums pažeidimu ar nukrypimu nuo jų.

Atsakomybės apribojimai
Išskyrus toliau aprašytus atvejus, nei mes, nei mūsų subrangovai neprivalome Jums atlyginti ar padengti jokių nuostolių, kuriuos Jūs patyrėte dėl vėlavimo, atšaukimo, tvarkaraščių pakeitimo, maršruto pakeitimo ar vieno kelto pakeitimo kitu, išskyrus atvejus, kai tokia kompensacija numatyta pagal taikomas tarptautines konvencijas, ES reglamentus ar kitus privalomus įstatymus.

Keleivių vežimo paslaugų atšaukimas arba atidėjimas
Reglamentas dėl keleivių teisių numato tam tikras keleivių teises atšaukus arba atidėjus keleivių vežimo paslaugas. Pabrėžtina, kad Reglamente dėl keleivių teisių yra daug šių teisių įgyvendinimo išimčių, pavyzdžiui, kai paslaugos atšaukiamos arba atidedamos dėl oro sąlygų, keliančių pavojų saugiam kelto valdymui, arba ypatingų aplinkybių, trukdančių perkelti keleivius, jei to neįmanoma išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

Šiame skyriuje tik glaustai aptariamos taikytinos teisės. Visų keleivių teisės vertinamos kiekvienu konkrečiu atveju. Išsamią informaciją apie savo teises rasite Reglamente dėl keleivių teisių.

Vairuotojui, lydinčiam komercinę transporto priemonę, pagal krovinių vežimo sutartį, Reglamentas dėl keleivių teisių nėra taikomas.

Atšaukto arba atidėto išvykimo atveju
a) Informacija
Atšaukus arba atidėjus išvykimą, keleiviai, išvykstantys iš išvykimo terminalo ar uosto, informuojami apie tai kaip galima greičiau ir ne vėliau kaip per 30 minučių po numatyto išvykimo laiko. Jeigu keleiviai dėl atšaukimo arba atidėjimo nespėja pasinaudoti jungiamąja vežimo paslauga, mes dėsime pagrįstas pastangas informuoti atitinkamus keleivius apie alternatyvias jungiamąsias vežimo paslaugas.

b) Pagalba
Jeigu išvykimas atšauktas arba atidėtas daugiau nei 90 minučių nuo tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, atsižvelgiant į laukimo laiką, Jums gali būti nemokamai pasiūlyta užkandžių, patiekalų ar gaiviųjų gėrimų, jei jų yra ir jei juos įmanoma pristatyti dedant protingas pastangas.

Kai išvykimas atšaukiamas arba atidedamas ir dėl to keleiviui tampa būtina pernakvoti vieną ar daugiau naktų, mes nemokamai pasiūlysime tinkamą apgyvendinimą kelte arba krante. Kiekvieno keleivio atžvilgiu galime apriboti savo išlaidas, skirtas tokiam apgyvendinimui, iki 80 EUR už naktį, suteikiant apgyvendinimą ne daugiau kaip trims naktims. Mes taip pat apmokėsime keleivių pervežimą tarp uosto terminalo ir apgyvendinimo vietos (keleiviai turės pateikti atitinkamus kvitus) arba, jei, keleiviai naudojasi asmeniniu automobiliu, šios išlaidos kompensuojamos remiantis galiojančia DFDS ridos apskaičiavimo politika.

Kai išvykimas atšaukiamas arba atidedamas ir dėl to tenka naudotis papildomu transportu tarp namų ir uosto, galime apriboti savo išlaidas ir atlyginti tik pagrįstas išlaidas, t. y. atlyginti išlaidas, kai keleiviai pateikia atitinkamus kvitus, o tuo atveju, jei keleiviai naudojasi asmeniniu automobiliu, šios išlaidos kompensuojamos remiantis galiojančia DFDS ridos apskaičiavimo politika.

Siekiant išvengti galimų abejonių, jei atsisakysite priimtino alternatyvaus maršruto ir nuspręsite laukti terminale, apgyvendinimas Jums nebus suteiktas ir už jį nebus sumokėta.

Jūs neturite teisės į nemokamą apgyvendinimą, kai nakvynė tampa būtina dėl to, kad išvykimas atšauktas arba atidėtas dėl oro sąlygų, keliančių pavojų saugiam kelto valdymui.

c) Maršruto pakeitimas arba sumokėtos sumos grąžinimas
Jei išvykimas atšauktas arba atidėtas daugiau nei 90 minučių nuo tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, galite pasirinkti:

- kaip galima anksčiau išvykti į galutinę paskirties vietą pakeistu maršrutu panašiomis kelionės sąlygomis, nustatytomis užsakymo patvirtinime, be papildomo mokesčio, arba
- atgauti už bilietą sumokėtus pinigus ir, atitinkamais atvejais, kaip galima anksčiau nemokamai grįžti į pirmąją išvykimo vietą, nurodytą užsakymo patvirtinime.

Priėmus pasiūlymą grąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, sutartis tampa nebegaliojančia. Tai reiškia, kad Jūs nebeturėsite teisės reikalauti pagalbos ar sumokėtų pinigų grąžinimo.

Atidėto atvykimo atveju
Jei į galutinę atvykimo vietą buvote atvežti vėliau, nei nurodyta užsakymo patvirtinime, Jūs galite iš mūsų reikalauti kompensacijos.

Remiantis Reglamento dėl keleivių teisių 19 straipsnio 1 dalimi, kompensacija apskaičiuojama kaip procentinė bilieto kainos dalis ir priklauso nuo tvarkaraštyje numatytos kelionės trukmės. Kompensacija gali būti sumokėta kuponais arba suteikiant kitas DFDS paslaugas, nebent Jūs pareikalausite gauti kompensaciją grynaisiais pinigais. Kompensacija mažesnė nei 6 Eur mokama nebus.

Jūs neturite teisės į kompensaciją, kai atvykti vėluojama dėl oro sąlygų, keliančių pavojų saugiam kelto valdymui, arba ypatingų aplinkybių, trukdančių perkelti keleivius, jei to neįmanoma išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

Išimtys
Pastebėtina, kad pateiktos Reglamento dėl keleivių teisių nuostatos, suteikiančios Jums teisę reikalauti grąžinti už bilietą sumokėtus pinigus, kai keltas vėluoja atvykti, arba reikalauti pagalbos, kai išvykimas atšaukiamas arba atidedamas, taikomos ne visais atvejais. Reglamento dėl keleivių teisių 20 straipsnyje pateiktas išsamus išimčių sąrašas.

Be prieš tai nurodytų išimčių (t. y. dėl oro sąlygų ir ypatingų aplinkybių), pinigai taip pat negrąžinami ir pagalba neteikiama, jei:

- apie išvykimo atšaukimą ar atidėjimą keleiviui pranešama prieš jam nusiperkant bilietą, arba
- išvykimas atšaukiamas ar atidedamas dėl keleivio kaltės.

Žala išvykimo atidėjimo ar atšaukimo atveju
Jūs neturite papildomų teisių reikalauti atlyginti nuostolių arba žalą, patirtą dėl išvykimo atšaukimo arba atidėjimo. Tai reiškia, kad mes apribojame savo atsakomybę tiek tiesioginės, tiek netiesioginės žalos ar nuostolių atlyginimo atvejais.

Vis dėlto, jei negalėtume apriboti savo atsakomybės išvykimo atšaukimo atveju, mes visada įsipareigojame atlyginti tik tiesioginę žalą ar nuostolius.

Paketo pakeitimo arba atšaukimo atveju

a) Prieš prasidedant paketo paslaugos teikimui
Jei Jūsų užsakymas būtų pakeistas (atšauktas) prieš išvykimą, apie tai Jus informuosime kaip galima anksčiau. Mes stengsimės rasti Jums tinkamą sprendimą.

Mums arba mūsų subrangovams atšaukus paketą, Jūs turite teisę:

- nutraukti sutartį ir atgauti visas sumas, susijusias su paketu, neskaitant užsakymo koregavimo mokesčių/draudimo įmokų arba
- užsisakyti kitą Jūsų pasirinktą paketą, jei mes ir mūsų subrangovai galime tai pasiūlyti nepatirdami didelių išlaidų ar nuostolių.

Jums nusprendus iš naujo užsakyti didesnės vertės, lyginant su ankstesniuoju, paketą, jei mes ar mūsų subrangovai neturi pareigos padengti išlaidų, privalote patys sumokėti skirtumą. Jums nusprendus iš naujo užsakyti mažesnės vertės, lyginant su ankstesniuoju, paketą, mes arba mūsų subrangovai grąžinsime Jums kainos skirtumą.

Gavę pranešimą iš DFDS, privalote nedelsiant informuoti mus apie savo galutinį pasirinkimą. Mūsų neinformavus apie savo galutinį pasirinkimą per 21 dieną nuo pranešimo gavimo dienos, Jūsų kelionės paketas bus nutrauktas, o Jums bus grąžinta visa sumokėta suma, išskyrus užsakymo koregavimo mokesčius/ draudimo įmokas.

Jei dėl mūsų ar mūsų subrangovo negalėjimo laikytis sutartų terminų, arba dėl paketo atšaukimo Jūs patiriate žalą ar nuostolių, Jūs turite teisę iš mūsų gauti protingo dydžio kompensaciją.

Tokią kompensaciją turime teisę riboti atsižvelgiant į atitinkamas tarptautines konvencijas, ES reglamentus ir taikomus įstatymus.

Mes neprisiimame atsakomybės už nuostolius tokiose situacijose, kai atšaukimas ar negalėjimas laikytis sutartų terminų įvyksta dėl to, kad:

- nepasiekiamas paketui būtinas mažiausias dalyvių skaičius ir Jūs buvo informuoti apie atšaukimą: (i) prieš 20 dienų iki paketo pradžios, tuo atveju kai kelionė tęsiasi ilgiau nei šešias dienas, (ii) prieš septynias dienas iki paketo pradžios, tuo atveju kai kelionė tęsiasi tarp dievų ir šešių dienų, (iii) prieš 48 valandas iki paketo pradžios, tuo atveju kai kelionė tęsiasi mažiau nei dvi dienas
- neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių;
- dėl Jūsų asmeninių priežasčių;
- dėl trečiosios šalies, kai mes arba mūsų subrangovai negalėjo numatyti, išvengti ar ištaisyti situacijos.

b) Paketo paslaugos teikimo metu
Jei pretenziją pateiksite kelionių paketo paslaugos teikimo metu, mes ir/arba paslaugos teikėjas stengsimės rasti tinkamą sprendimą.

Jei paketas neatitinka sutarties, Jūs galite prašyti kad mes ištaisytume neatitikimus, jei tai mums nesukels neproporcingų išlaidų ar didelių nepatogumų.

Jei neatitikimo sutarčiai pašalinti neįmanoma, arba jei mes neištaisome neatitikimų sutarčiai per protingą laiką, Jūs turite teisę reikalauti atitinkamo paketo kainos sumažinimo.

Tuo atveju kai nėra galima suteikti reikšmingos dalies sutartų paketo paslaugų, mes pasiūlysime alternatyvų be papildomo mokesčio Jums. Jūs galite atmesti pasiūlytą alternatyvą tik tuo atveju jei tai visiškai neatitinka pradinio paketo sutarties ar kainos sumažinimas nėra adekvatus.

Jei mes arba mūsų subrangovų nesilaikome susitarimo dėl reikšmingos dalies sutartų paketo paslaugų teikimo, arba jei pakete yra trūkumų, tai reiškia, kad paketas neatitinka sutarties, o Jūs galite turėti teisę atšaukti kelionių paketą nemokant atšaukimo mokesčio.

Jei dėl neatitikimo sutarčiai Jūs patiriate žalą ar nuostolių, jūs galite turėti teisę iš mūsų arba mūsų subrangovų reikalauti atlyginti žalą, nebent neatitikimas sutarčiai atsirado dėl šių priežasčių:

- dėl su Jumis susijusių priežasčių;
- dėl trečiosios šalies, nesusijusios su kelionių paslaugų teikimu pagal paketo sutartį, veiksmų, kurie negalėjo būti numatyti ar išvengti, arba
- dėl neišvengiamų ir ypatingų aplinkybių.

Tokią kompensaciją turime teisę riboti atsižvelgiant į atitinkamas taikomas tarptautines konvencijas, ES reglamentus ir taikomus įstatymus.

c) Nepakankamas keleivių skaičius
Nepakankamas keleivių skaičius reiškia, kad atostogas užsisakė toks keleivių skaičius, kurio nepakanka tam, kad vežti keleivius būtų komerciškai naudinga. Šių Sąlygų paskelbimo metu, vienintelės kelionės, kurioms taikomas mažiausio užsakymų skaičiaus reikalavimas, yra visos grupinės kelionės (įskaitant keliones, kai keleiviai atvyksta turistiniais autobusais) ir kelionės, organizuojamos mūsų Kalėdų bei Naujųjų metų švenčių laikotarpiu. Mes neatšauksime tokio tipo kelionių, neįspėję Jūsų apie tai bent prieš 4 savaites iki išvykimo.

16. Mūsų atsakomybė už Jūsų sveikatos sužalojimą, bagažo sugadinimą ir t. t.

Mes visada stengiamės kuo geriau dirbti ir aptarnauti Jus taip, kad Jūsų kelionė ir kitos su Jūsų užsakymu susijusios paslaugos ir (arba) kitos Jūsų užsakytos paslaugos būtų teikiamos sklandžiai ir teiktų Jums malonumą.

Informuojame, kad taikome Atėnų konvencijos nuostatas. https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/maritime/doc/rights-in-case-of-accident.pdf

Daugeliu atvejų tai riboja mūsų atsakomybę keleivio mirties arba sveikatos sužalojimo ar bagažo (įskaitant transporto priemonę) praradimo arba sugadinimo atveju bei numato specialią išlygą dėl vertingo turto sugadinimo ar praradimo. Tokiais atvejais įsipareigojame sumokėti riboto dydžio kompensaciją, į kurią turite teisę remiantis Atėnų konvencija.

Remiantis Atėnų konvencija, mūsų atsakomybė apribota (i) 400 000 SST už keleivių mirtį arba sveikatos sužalojimą, (ii) 2

250 SST už rankinio bagažo praradimą arba sugadinimą, (iii) 12 700 SST už transporto priemonių, įskaitant jose ar ant jų vežamą bagažą, praradimą arba sugadinimą, arba (iv) 3 375 SST už (ii) ir (iii) punktuose nenurodyto bagažo praradimą arba sugadinimą. Terorizmo/karo atveju, mūsų atsakomybė ribojama pagal Atėnų Konvencijos II priede išdėstytas TJO gaires.

Vertingas turtas ir pinigai
Mes neprisiimame jokios atsakomybės už pinigų, vertybinių popierių ir kito vertingo turto, pavyzdžiui, aukso, sidabro dirbinių, laikrodžių, brangakmenių, papuošalų ir meno kūrinių ar gyvų gyvūnų praradimą arba sugadinimą (sužalojimą).

Franšizė
Atkreipiame Jūsų dėmesį į tai, kad mūsų atsakomybei Jums taikoma 330 SST franšizė už transporto priemonei padarytą žalą ir 149 SST franšizė kiekvienam keleiviui bagažo praradimo ar sugadinimo atveju, šią sumą atskaitant iš nuostolių arba žalos atlyginimo.

Judėjimo įrangos praradimas
Nuostolių arba žalos, patirtos praradus ar apgadinus judėjimo įrangą ar kitą specialią įrangą, kurią naudoja neįgalus arba riboto judumo asmuo, atveju ir su sąlyga, kad įvykis, dėl kurio susidarė nuostolis, įvyko dėl mūsų kaltės ar neatsargumo, mes sumokėsime kompensaciją, kuri atitinka atitinkamos įrangos pakeitimo kainą arba, atitinkamais atvejais, išlaidas, susijusias su taisymu.

Atsakomybės apribojimai
Visais kitais atvejais, kurių nereglamentuoja Atėnų konvencijos arba kiti taikomi teisės aktai, įskaitant mūsų atsakomybę dėl keleivių ir dėl jų bagažo prieš įlaipinimą ir po išlaipinimo, ir atsakomybę dėl kelionių, apgyvendinimo ir (arba) renginių krante, atsakomybė yra apribota tiesioginiais nuostoliais, kylančiais dėl mūsų aplaidumo, su sąlyga, kad galiojančiuose įstatymuose yra reikalavimai dėl žalos atlyginimo. Taigi, mes nesame atsakingi už netiesioginius nuostolius.

Šis apribojimas taip pat apima sutarties pažeidimus ar mūsų arba mūsų subrangovų darbuotojų aplaidumą savo kompetencijos ribose.

Kompensacijų dėl paketų pakeitimo (atšaukimo) atveju, prašome atkreipti dėmesį į 15 skyrių („Mūsų atliekami pakeitimai, atšaukimai arba vėlavimas išvykti“).

Norime atkreipti Jūsų dėmesį, kad mes neprisiimsi jokios atsakomybės, jei Jums nesilaikėte sutartimi prisiimtų įsipareigojimų dėl savo paties kaltės (dėl įsipareigojimų nevykdymo), arba jei sutartimi prisiimtų įsipareigojimų nesilaikė (nevykdė) bet kuris į Jūsų pateiktą užsakymą įtrauktas asmuo; bet kokia neįprasta aplinkybė, kurios negalima numatyti ir suvaldyti, kurios pasekmių nebuvo galima išvengti net ir ėmusis reikiamų priemonių; arba oro sąlygos arba nenugalimos jėgos aplinkybės, kurių mes arba bet kuris paslaugų subrangovas, negalėjo numatyti ar išvengti net ir ėmusis visų reikiamų priemonių.

Norint gauti išmoką už nuostolių kompensaciją, privalote apie bet kokį skundą ar pretenziją mus informuoti griežtai laikantis 17 skyriuje („Skundai ir pretenzijos“) pateiktų nurodymų.

17. Skundai ir pretenzijos

a) Susisiekite su Keleivių registratūra kelte Jei skundų turite būdami laive, prašome susisiekti su keleivių aptarnavimo centru. Čia dirbantis mūsų personalas padarys viską, kad rastų sprendimą kelte kilusioms problemoms išspręsti ir kompensuos Jūsų lūkesčių nepatenkinusius potyrius. Tokiu būdu galėsime nedelsdami pasirūpinti problema ir, jei tai įmanoma, pasiūlyti Jums sprendimą.

b) Bagažas ir transporto priemonė
Jei buvo sugadintas Jūsų bagažas arba transporto priemonė, apie akivaizdaus sugadinimo atvejus turite informuoti mus prieš išsilaipinimą arba jo metu, apie nuostolius ar žalą, kurie nėra akivaizdūs, per 15 dienų nuo išsilaipinimo. Jei Jūs laiku neinformavote mūsų apie galima žalą, bus preziumuojama, kad bagažą arba transporto priemonę gavote nesugadintus.

Apie bet kokį matomą transporto priemonės sugadinimą būtina pranešti įgulos nariui, kad galėtume išduoti transporto priemonės pažeidimo aktą. Nesilaikant šių nurodymų, jei neįrodoma kitaip, bus laikoma, kad Jūs atgavote nesugadintą automobilį.

c) Susisiekite su viešbučiu ir/arba kurortu Jeigu turite klausimų dėl apgyvendinimo ir pan. paskirties vietoje, rekomenduojame susisiekti su viešbučio ir/arba kurorto registratūra arba DFDS biuru, kuriam pateikėte užsakymą. Skundai gali būti atmesti, jei Jūs nesusisiekėte su atitinkamais asmenimis savo viešnagės metu ir taip nesudarėte galimybės DFDS pašalinti bet kokius trūkumus.

d) Susisiekite su keleivių aptarnavimo centru, kai grįšite namo
Mažai tikėtinu atveju, kai problemos neįmanoma išspręsti kelte arba paskirties vietoje, ir Jūs norite pateikti mums skundą, maloniai prašome susisiekti su mūsų keleivių aptarnavimo centru telefonu arba raštu.

Prašome susisiekti su mumis per protingą laiką po to, kai pastebite kokių nors trūkumų (arba Jums pranešame apie užsakymo pakeitimą ir (arba) atšaukimą) ir ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo kelionės dienos arba dienos arba nuo dienos, kai turėjo būti suteikta paslauga, išskyrus šiuos atvejus:

- Atėnų konvencijoje numatytus atvejus, kai raštiškas pranešimas turi būti pateiktas per trumpesnį laikotarpį, arba
- kai pranešimas gali būti pateiktas per ilgesnį laikotarpį, kaip nustatyta taikomuose įstatymuose. Jūs galite siųsti savo raštišką skundą į mūsų keleivių aptarnavimo centrą el. paštu pax.lt@dfds.com. Pateikdami savo skundą, el. laiško temos eilutėje turite įrašyti savo užsakymo patvirtinimo numerį ir nurodyti telefono numerius, kuriais galėtume prisiskambinti Jums dieną bei vakare. Tai leis mums išsamiai ištirti kilusį klausimą ir kaip įmanoma greičiau pateikti Jums tinkamą atsakymą. Per 1 mėnesį nuo skundų gavimo mes Jus informuosime, ar skundas yra patenkintas, ar atmestas, ar vis dar yra svarstomas.

Jei, nepaisant visų mūsų dedamų pastangų ir atitikties procedūriniams reikalavimams, taikomiems skundo pateikimui ir sprendimui, Jūs manote, kad problema nebuvo tinkamai išspręsta, mes galime patarti perduoti skundą svarstyti Lietuvos Respublikos valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai (https://vvtat.lrv.lt/lt/).

Ar norite pateikti skundą dėl internetu pateikto užsakymo? Jei taip, skundą galite pateikti šioje interneto svetainėje: https://webgate.ec.europa.eu/odr. Turėsite pasirinkti ginčą sprendžiančią instituciją, kuri nagrinės skundą. Šiuo klausimu turite susitarti su DFDS.

e) Skundai dėl keleivių teisių
Jei norite pateikti DFDS skundą dėl savo, kaip keleivio teisių, išdėstytų ES Reglamente 1177/2010, skundą pateikite per 2 mėnesius nuo paslaugos suteikimo. Per 1 mėnesį nuo skundų gavimo DFDS Jus informuos, ar Jūsų skundas yra patenkintas, ar atmestas, ar vis dar yra svarstomas. Galutinis atsakymas bus pateiktas ne vėliau kaip per 2 mėnesius nuo skundo gavimo dienos.

Jei per 2 mėnesius atsakymo negavote, arba nesate patenkinti atsakymu, galite pateikti skundą Lietuvos transporto saugos administracijai: https://ltsa.lrv.lt/lt/

f) Senaties terminas
Informuojame, kad privalomus ieškinių pateikimo terminus reglamentuoja taikomos teisės nuostatos arba konvencijos.

Pagal Atėnų konvenciją, ieškinys turi būti pateiktas per du metus nuo incidento, dėl kurio reiškiamas ieškinys, dienos. Priešin-gu atveju, pasibaigus dviejų metų terminui, teikti ieškinio neb-eturėsite galimybės.

18. Duomenų apsauga

Mes užregistruosime asmens duomenis, kuriuos pateiksite darydami užsakymą. Visi registruoti asmens duomenys bus apdorojami pagal taikomus duomenų apsaugos įstatymus. Daugiau informacijos apie mūsų privatumo politiką rasite adresu: https://www.dfds.com/lt-lt/teisine-informacija/privatumas

Jei norite sužinoti kokius Jūsų asmens duomenis saugome, prašome susisiekti su mumis.

Jums pažeidus šias Sąlygas, mes galime atlikti išsamų tyrimą ir įtraukti Jūsų vardą bei pavardę į nepageidaujamų keleivių sąrašą. Mes saugosime reikalingą informaciją (Jūsų vardą, pavardę, gimimo datą ir paso numerį) tam, kad galėtume neleisti Jums pateikti užsakymą tiek, kiek mums atrodys tinkama. Informacija apie Jus nebus saugoma ilgiau nei reikia.

19. Finansinė Apsauga

Siekiant užtikrinti, kad klientai gautų grąžinamąją išmoką ir (arba) būtų pargabenti namo DFDS bankroto atveju, visi mūsų kelionių paketai yra padengti Kelionių Garantijų Fondu pagal „Kelionių garantijų fondo įstatymo paskelbimas". Daugiau informacijos: https://www.rejsegarantifonden.dk/english/

20. Krovinių vežimas DFDS keltais

Krovinių vežimui ir kitiems komerciniams santykiams tarp verslo subjektų, susijusiems su krovinių vežimu, bei komercinėms transporto priemonėms taikomos DFDS Bendrosios krovinių vežimo jūra sąlygos (Krovinių vežimo Šiaurės jūra sąlygos), žr. http://www.dfds.com/legal. Šios sąlygos reglamentuoja Jūsų ir

mūsų santykius, susijusius su šiame skyriuje nurodytų krovinių vežimu.

DFDS pasilieka teisę apmokestinti apskaičiuotu krovinio mokesčiu krovinius, kurie vežami nesilaikant šių Sąlygų ir neprisiima jokios atsakomybės už galimas pasekmes. Tai ypač tai-koma tais atvejais, kai kroviniai vežami viršijant jų leistiną kiekį transporto priemonėje ir vežant komercinius krovinius, kurie nepriklauso keleiviui asmeniškai, o yra skirti perpardavimui (apdirbimui). Keleiviai įsipareigoja atvykimo uoste už krovinį sumokėti muito ir kitus mokesčius, taikomus pagal galiojančius įstatymus.

21. Taikoma teisė ir jurisdikcija

Visiems ginčams ir nesutarimams, kylantiems tarp keleivio ir DFDS (įskaitant, bet tuo neapsiribojant, ginčus, susijusius su užsakymu, vežimu ir šiomis Sąlygomis), taikomi Lietuvos Respublikos įstatymai ir turi būti sprendžiami pagal Lietuvos įstaty-mus, o ginčus sprendžia keleivio pasirinktas kompetentingas teismas:

- pagrindinėje DFDS verslo vietoje,
- keleivio nuolatinėje gyvenamojoje vietoje, jei DFDS toje šalyje turi savo verslą.

Šio punkto 20 nuostata taikoma, jei Atėnų konvencijoje arba kituose teisės aktuose, reglamentuose ar konvencijose nenurodyta kitaip.

Addresses:

DFDS Seaways Newcastle Ltd.
DFDS House
International Passenger Terminal

Royal Quays
North Shields
Tyne & Wear
NE29 6EE

DFDS A/S
DFDS House
Sundkrogsgade 11
DK-2100
Copenhagen Ø
Denmark