

AS TALLINK GRUPP komplekso ceļojumu noteikumi un nosacījumi

Šie komplekso ceļojumu noteikumi un nosacījumi (turpmāk tekstā – komplekso ceļojumu noteikumi) ir spēkā AS Tallink Grupp, sākot no 2019. gada 1. septembra. Komplekso ceļojumu noteikumi ir izstrādāti, pamatojoties uz Eiropas Savienības Direktīvu par kompleksiem ceļojumiem un saistītiem ceļojumu pakalpojumiem (ES 2015/2302), Igaunijas Tūrisma likumu (<https://www.riigiteataja.ee/akt/128122017031>), Igaunijas Vērtspapīru likumu (<https://www.riigiteataja.ee/akt/131122017009>) un ES noteikumiem attiecībā uz pasažieru tiesībām, ceļojot jūrā vai iekšējā ūdensceļā, kā arī uzņēmuma AS Tallink Grupp vai citas iestādes noteikumiem un nosacījumiem. Šajos komplekso ceļojumu noteikumos “Tallink” apzīmē AS Tallink Grupp.

Saturs

APSTIPRINĀTS	1
AS Tallink Grupp 2019. gada 27. augustā	1
ar valdes lēmumu.....	1
AS TALLINK GRUPP komplekso ceļojumu noteikumi un nosacījumi.....	1
1. Ievads.....	2
1.1. Noteikumu un nosacījumu tvērums	2
1.2. Īpašie noteikumi un nosacījumi	2
2. Kompleksā ceļojuma līgums un atbildība par līguma izpildi.....	3
2.2. Līguma saturs.....	3
2.3. Ceļošanas dokumenti un ceļojumu apdrošināšana.....	3
2.4. Iespējamie drošības apdraudējumi ceļojuma galamērķī.....	3
2.5. Pienākums palīdzēt.....	4
2.6. Pasažiera pienākumi un atbildība.....	4
3. Līguma spēkā stāšanās un līgumcenas apmaksa	5
4. Pasažieru tiesības pirms ceļojuma atteikties no līguma Tallink veikto izmaiņu rezultātā vai neizbēgamos un neparastos apstākļos.....	5

5. Pasažiera tiesības atcelt ceļojuma komplekta līgumu ceļojuma laikā	6
6. Pasažiera tiesības līguma grozīšanas un nodošanas gadījumā.....	6
7. Tallink tiesības palielināt ceļojuma maksu.....	7
8. Tallink veiktie grozījumi kompleksā ceļojuma līgumā	7
9. Tallink tiesības atteikties no līguma un atcelt ceļojumu	7
10. Līguma izpildes nepilnības un to paziņošana.....	8
11. Nepilnību novēršana	9
12. Aiztājējpakalpojumu sniegšana ceļojuma laikā.....	9
13. Atlaižu piemērošana cenai	9
14. Zaudējumu kompensēšana	9
15. Kļūdas rezervācijā.....	10
16. Saņemtās kompensācijas samazināšana saskaņā ar citiem tiesību aktiem	11
17. Kompensācijas prasības.....	11
18. Strīdi.....	11

1. Ievads

1.1. Noteikumu un nosacījumu tvērums

Šie komplekso ceļojumu noteikumi attiecas uz kompleksajiem ceļojumiem, kuri ilgst vismaz 24 stundas vai ietver nakšņošanu un ir iegādāti galvenokārt personiskiem mērķiem, un kuros ietilpst vismaz divi no šiem ceļojuma pakalpojumiem: pasažieru pārvadāšana; izmitināšana, kas nav neatņemama pasažieru pārvadāšanas daļa, cits tūrisma pakalpojums, kas nav būtiska iepriekš norādītā ceļojuma pakalpojuma daļa.

Ja persona (ceļojumu grupas pārstāvis) iegādājas ceļojumu citai personai, tad personai, kura iegādājās ceļojumu, ir nekavējoties jāpaziņo šai otrai personai, kurai viņš vai viņa pasūtīja un/vai iegādājās komplekso ceļojumu, par kompleksā ceļojuma noteikumiem, informācijas lapu un citiem līguma noteikumiem un nosacījumiem.

1.2. Īpašie noteikumi un nosacījumi

Tallink ir tiesīgs noteikt papildu un īpašus nosacījumus, kas papildina kompleksā ceļojuma noteikumus un nedrīkst būt pretrunā ne ar kompleksā ceļojuma noteikumiem, ne Igaunijas tiesību aktiem.

Īpašus noteikumus un nosacījumus drīkst piemērot, pamatojoties uz ceļojuma niansēm, nosacījumiem par transporta veidiem (piemēram, transportēšanas uzņēmuma rezervācijas un pārdošanas darbībām), īpašiem izmitināšanas nosacījumiem, kas izriet no ceļojuma niansēm un citiem īpašajiem ceļojumu pakalpojumu noteikumiem un nosacījumiem.

2. Kompleksā ceļojuma līgums un atbildība par līguma izpildi

2.1.1. Tallink ir pienākums sniegt pasažierim ceļojuma pakalpojumus saskaņā ar apstiprinātiem noteikumiem un nosacījumiem.

2.1.2. Tallink ir atbildīgs pasažiera priekšā par līguma izpildi neatkarīgi no tā, vai līgumā noteiktos pienākumus pilda pats uzņēmums vai kāda trešā puse (piemēram, izmitināšanas uzņēmums vai transportēšanas uzņēmums).

2.2. Līguma saturs

Ceļojums ietver pakalpojumus un organizatoriskas darbības, par kurām dalībnieks vienojies ar Tallink. Nosakot līguma saturu, jāņem vērā visi līguma noteikumi un nosacījumi, kas darīti zināmi rakstveidā vai mutiski pirms līguma slēgšanas, un citi tiesības aktos norādītie dati, kas attiecas uz ceļojumu. Tallink atbilstoši informē pasažieri, kad viņš iegādājas komplekso ceļojumu, kā norādīts ES Direktīvā 2015/2302. Tallink ir pilnībā atbildīgs par pareizu visa kompleksā ceļojuma izpildi. Tallink nodrošina atbilstīgu līgumisko pienākumu izpildes garantiju un, ja kompleksais ceļojums ietver transportēšanu, garantiju pasažieru transportēšanai atpakaļ uz sākumpunktu arī Tallink maksātnešpējas gadījumā.

2.3. Ceļošanas dokumenti un ceļojumu apdrošināšana

Tallink izdotās vadlinijas nosaka, ka pasažieriem pašiem ir jānodrošina ceļojumam nepieciešamie dokumenti (tostarp pase, vīza, vakcinācijas sertifikāts) un jāpārliacinās, ka šādi dokumenti un biļetes ir pareizi un derīgi. Saprātīgā laika posmā pirms ceļojumu pakalpojumu sniegšanas pasažierim ir jāpārbauda pasažieru pārvadāšanas pakalpojumu ierašanās un atiešanas grafikus. Ja Tallink ir veicis savu informēšanas pienākumu, tas neatbild par zaudējumiem, kas radušies pasažierim, ja ceļojums tiek atcelts vai pārtraukts nepilnīgu vai neprecīzu ceļošanas dokumentu dēļ.

Tallink neatbild par ceļojumu apdrošināšanu, ko pasažieris var brīvprātīgi izņemt. Tallink iesaka pasažieriem vienlaicīgi ar kompleksā ceļojuma iegādes līgumu noslēgt arī ceļojumu apdrošināšanas līgumu, kas ietver vismaz veselības aprūpi, ceļojumu atcelšanu un bagāžas apdrošināšanu, ar pasažiera vajadzībām atbilstošu pietiekamu segumu.

2.4. Iespējamie drošības apdraudējumi ceļojuma galamērķi

Pirms līguma noslēgšanas Tallink ir jāinformē pasažieris par kompleksā ceļojuma standarta informācijas veidlapu, jāsniedz viņam pirms līguma slēgšanas informācija atbilstoši Vērtspapīru likuma 867. panta 2. punktam un vispārējiem nosacījumiem un Patērētāju tiesību aizsardzības likumam. Tāpat pirms līguma noslēgšanas Tallink ir jāinformē pasažieris par galamērķa valsts prasībām attiecībā uz pasi un vīzu un aptuveno vīzas iegūšanai nepieciešamo laiku, kā arī galamērķa valsti un ceļojuma laikā pastāvošajiem veselības noteikumiem, ja tādi piemērojami. Pasažieris atbild par Tallink norādīto prasību izpildi.

Par pasažiera drošību ārvalstīs atbild ne tikai pats pasažieris, bet galvenokārt arī apmeklētās valsts varas iestādes. Pasažierim ir jāievēro varas iestāžu norādījumi.

Svarīgāko informāciju par drošību galamērķa valstī un citu būtisku informāciju par galamērķi var iegūt rezidences valsts Ārlietu ministrijā un veselības aprūpes iestādēs, Igaunijas pilsoņi un cilvēki, kuriem ir Igaunijas uzturēšanās atļauja, šo informāciju var iegūt arī tīmekļa vietnēs <http://reisitargalt.vm.ee/> un <https://www.terviseamet.ee/et>. Pirms līguma noslēgšanas pasažierim ir jāiepazīstas ar ceļojuma laikā un galamērķi pastāvošajiem apstākļiem un nepieciešamības gadījumā jāpieprasa Tallink sniegt papildu informāciju.

2.5. Pienākums palīdzēt

Ja pasažieris saskaras ar citām problēmām, Tallink ir jāsniedz pasažierim būtiskā informācija par veselības aprūpes pakalpojumiem, vietējām varas iestādēm un konsulāro palīdzību un jāpalīdz pasažierim saziņas procesā un jaunu ceļojuma iespēju atrašanās, ja nepieciešams. Ja ceļojuma laikā pasažierim nepieciešama palīdzība, pasažierim ir jāvērsas kuģa informācijas dienestā vai viesnīcas reģistratūrā vai jāsazinās ar Tallink klientu apkalpošanas dienestu, apmeklējot <https://www.tallink.ee>. Pasažieris sedz papildu izmaksas, kas rodas iepriekš norādītajās un citās situācijās (piemēram, par jaunu transportu, uzturēšanos viesnīcā).

Ja ceļojuma laikā rodas komplekso ceļojumu noteikumu 9.1.3. apakšpunktā norādītā situācija, Tallink ir jāsniedz pasažierim nepieciešamā palīdzība un jāmēģina samazināt pasažierim radītie zaudējumi un neērtības, ciktāl tas ir lietderīgi un saprātīgi.

Tallink var pieprasīt pamatotu maksu par sniegto palīdzību, ja pasažieris apzināti radījis problēmas vai tās radušās paša pasažiera neuzmanības dēļ. Maksa nedrīkst būt lielāka par faktiskajām izmaksām, kas radušās Tallink saistībā ar palīdzības sniegšanu.

2.6. Pasažiera pienākumi un atbildība

2.6.1. Ceļojuma laikā pasažierim ir jāievēro sabiedriskā kārtībā, amatpersonu un Tallink pārstāvju sniegtie norādījumi un pavēles, kā arī jāiepazīstas ar standarta pasažieru un bagāžas pārvadāšanas nosacījumiem, kas sniegti tīmekļa vietnē <https://www.tallink.ee/et/reisijate-ja-reisijate-pagasi-veo-tingimused>, un drošības noteikumiem, kas pieejami <https://www.tallink.ee/et/turvalisus>, un jāievēro Tallink sadarbības partneru viesnīcu, trešo pušu un to pārstāvju noteikumi un norādījumi.

Pasažieris atbild par zaudējumiem, ko viņš apzināti vai nolaidības rezultātā radījis Tallink vai trešajām pusēm, tostarp, pārkāpjot šajā punktā norādītos noteikumus.

2.6.2. Pasažieris paziņo Tallink savu kontaktinformāciju, kuru izmantojot pirms ceļojuma un tā laikā iespējams sazināties ar pasažieri. Ja pasažiera kontaktinformācija mainās, viņam par to pēc iespējas ātrāk jāpaziņo Tallink.

2.6.3. Grupas pārstāvim ir pienākums nodot grupas dalībniekiem visu ar ceļojumu saistīto informāciju un dokumentus, kā arī nodot Tallink visu šo pasažieru informāciju un dokumentus. Tallink pienākums sniegt informāciju tiek uzskatīts par izpildītu, ja tas ir nodevis ar ceļojumu saistīto informāciju grupas pārstāvim, un Tallink nav pienākuma to nodot atsevišķi katram pasažierim.

Grupas pārstāvis var mainīt grupas rezervāciju vienatnē vai kopā ar pasažieri, kas pieprasīja izmaiņu veikšanu.

2.6.4. Pasažieris vai grupas pārstāvis atbild par Tallink sniegtās informācijas – ceļojuma laiku, vārdiem un uzvārdiem, dzimšanas datiem un citu personas informāciju vai īpašām pasažieru vajadzībām – pareizību un savlaicīgumu. Tallink neatbild par zaudējumiem, kas var rasties, ja pasažieris vai grupas pārstāvis sniedz nepareizu vai nepilnīgu informāciju.

2.6.5. Pasažieris atbild par iespējamajām sekām un/vai citiem izdevumiem, kas rodas, ja pakalpojumi tiek izmantoti veidā, par kuru puses nav vienojušās līgumā, vai netiek izmantoti pasūtījuma komplektā iekļautie pakalpojumi. Piemēram, pilnīgas vai daļējas kompleksajā ceļojumā ietvertu pārvadāšanas pakalpojumu neizmantošanas rezultātā var tikt ierobežota vai atcelta citu turpmāko pakalpojumu sniegšana.

3. Līguma spēkā stāšanās un līgumcenas apmaksā

3.1. Kompleksā ceļojuma līgumu ir iespējams noslēgt Tallink tiešsaistes vidē, izmantojot viedtālruna lietotni, filiālēs, kontaktu centrā, apkalpošanas centrā ostas terminālī, pašapkalpošanās kioskā un ceļojumu uzņēmuma filiāles birojā vai tiešsaistes vidē, ja vien kompleksā ceļojuma piedāvājumā nav noteikts citādāk.

3.2. Starp Tallink un pasažieri noslēgts līgums tiek uzskatīts par noslēgtu, ja pasažieris Tallink noteiktajā apmērā un termiņā ir apmaksājis ceļojuma maksu vai pirmo tās daļu saskaņā ar piedāvājuma nosacījumiem. Tallink ir pienākums izsniegt biļetes un citus ceļojumu pakalpojumu izmantošanai nepieciešamos dokumentus pēc tam, kad ceļojuma maksa ir pilnībā nomaksāta saskaņā ar pakalpojumu sniedzējiem izvirzītajiem noteikumiem saprātīgā laikā pirms ceļojuma sākuma.

3.3. Nomaksājot ceļojuma maksu vai pirmo maksājuma daļu, pasažieris arī apliecina, ka piekrīt informācijai, ko Tallink viņam vai viņai darījis pieejamu un izpaudis pirms ceļojuma, komplekso ceļojumu noteikumiem, kā arī līguma noteikumiem un nosacījumiem, tostarp jebkādiem iespējamiem papildu un īpašajiem noteikumiem un nosacījumiem.

3.4. Ja pasažieris neapmaksā ceļojuma maksu vai tās daļu norādītajā termiņā, uzskatāms, ka pasažieris ir attiecies no sava nodoma noslēgt līgumu un Tallink ir tiesīgs atteikties no līguma.

4. Pasažieru tiesības pirms ceļojuma atteikties no līguma Tallink veikto izmaiņu rezultātā vai neizbēgamos un neparastos apstākļos

4.1. Pasažieris ir tiesīgs atteikties no līguma, ja:

4.1.1. Tallink veic būtiskas izmaiņas kompleksā ceļojuma noteikumos. Būtiska izmaiņa ir, piemēram, transportēšanas pakalpojumu izmaiņšana tā, ka ievērojami palielinās ceļojuma ilgums, izmaiņas izbraukšanas un ierašanās laikos, kas pasažierim rada ievērojamas neērtības un papildu izdevumus, izmaiņas ceļojuma galamērķi vai skaidrs naktsmitņu līmeņa samazinājums, kā arī izmaiņas ceļojuma būtībā vai nolūkā;

4.1.2. pasažierim ir pamatots iemesls uzskatīt, ka pēc līguma stāšanās spēkā Tallink iespējas nodrošināt ceļojumu norādītajā veidā galamērķi vai tā tuvumā ir ievērojami pasliktinājušās neizbēgamu vai ārkārtas apstākļu rezultātā, piemēram, sākoties nemieriem attiecīgajā reģionā, parādoties citām nopietnām drošības problēmām, piemēram, teroristiskām darbībām vai dabas katastrofām (plūdi, zemestrīce vai citi laikapstākļi), streikiem, riskiem, kas ievērojami apdraud cilvēku veselību piemēram, infekciju vai vīrusa slimību epidēmija galamērķi, vai citās šādās situācijās, kur ceļojumu nav iespējams izpildīt pasažieru dzīvībai vai veselībai drošā veidā neparedzētu apstākļu dēļ (turpmāk – “nepārvaramās varas apstākļi”).

Izvērtējot atteikšanās iemeslu, jāņem vērā varas iestāžu (Ārlietu ministrijas, Iekšlietu ministrijas) nostāja vai, piemēram, oficiāli ārvalstu pārstāvju paziņojumi par konkrēto situāciju;

4.1.3. Pasažierim ir zināmi citi pamatoti iemesli uzskatīt ka Tallink darbā ir būtiskas nepilnības.

4.2. Pasažierim ir nekavējoties jāpaziņo par atteikšanos no līguma. Ja pasažieris nepaziņo Tallink par atteikšanos no kompleksā ceļojuma līguma saprātīgā termiņā, kas norādīts paziņojumā par izmaiņām, uzskatāms, ka pasažieris piekrīt plānotajām izmaiņām.

4.3. Tiesības atteikties no kompleksā ceļojuma līguma cenu paaugstināšanas dēļ ir noteiktas komplekso ceļojumu noteikumu 7.2. punktā.

4.4. Atsakoties no kompleksā ceļojuma līguma šajā punktā aprakstītajos gadījumos, pasažieris ir tiesīgs 14 dienu laikā pēc atteikšanās no līguma saņemt nomaksātās ceļojuma maksas atlīdzināšanu. Pasažieris nav tiesīgs atteikties no kompleksā ceļojuma līguma, nemaksājot noteikto līgumsodu, ja pasažieris par 4.1.2. apakšpunktā norādītajiem nepārvaramās varas apstākļiem zināja jau komplekso ceļojumu līguma slēgšanas brīdī.

Ja atteikšanās no līguma tiek veikta šo noteikumu 4.1.1. vai 4.1.3. apakšpunktā norādīto iemeslu dēļ, pasažieris ir tiesīgs saņemt kompensāciju par apmaksātajiem pakalpojumiem, ko viņš

neizmantoja ceļojuma laikā, ja vien šie pakalpojumi nav izmantoti Tallink darbību rezultātā vai nepārvaramās varas apstākļu dēļ, kas ietekmēja Tallink sadarbības partneri trešo pusi.

5. Pasažiera tiesības atcelt ceļojuma kompleksa līgumu ceļojuma laikā

5.1. Pasažieris ir tiesīgs atcelt kompleksā ceļojuma līgumu ceļojuma laikā, ja:

5.1.1. neatbilstība līguma noteikumiem un nosacījumiem ievērojami ietekmē kompleksā ceļojuma pakalpojuma sniegšanu un sākotnēji izvirzītā mērķa īstenošanu, un attiecīgā neatbilstība netiek likvidēta saprātīgā pasažiera noteiktā termiņā pēc tam, kad par to ir saņemta informācija;

5.1.2. ceļojuma laikā tiek konstatēti nepārvaramas varas apstākļi, ja vien pasažieris par tiem iepriekš nezināja vai viņam nevajadzēja par tiem zināt līguma noslēgšanas brīdī.

5.2. Ja ceļojums tiek pārtraukts vai līgums tiek atcelts, pasažierim ir tiesības saņemt līguma maksas atlīdzinājumu. Taču Tallink var pieprasīt pamatotu kompensāciju par pakalpojumiem, kas tika sniegti vai tiks sniegti ceļojuma pabeigšanai (piemēram, nosakot kompensācijas apmēru, tiks ņemtas vērā nodrošināto pārvadāšanas pakalpojumu izmaksas, ceļojuma laikā nodrošināto ēdienu un dzērienu izmaksas vai citu izmantoto pakalpojumu izmaksas), ja vien līguma atcelšanas rezultātā pasažieri var neinteresē pakalpojumi, kas jau ir sniegti vai tiks sniegti.

5.3. Ja pasažieris pārtrauc ceļojumu šī punkta 5.1. apakšpunktā norādītā iemesla dēļ, Tallink par saviem līdzekļiem ir jāorganizē pasažierim ceļojums atpakaļ uz sākumpunktu vai citu vietu, par kuru abas puses vienojas. Transportēšana jāveic ar to pašu sākotnēji apstiprināto transporta veidu.

5.4. Ja pasažieris atceļ kompleksā ceļojuma līgumu šī punkta 5.1. apakšpunktā norādītā iemesla dēļ un Tallink šim pasažierim bez papildu samaksas nenodrošina tūlītēju ceļojumu atpakaļ uz izbraukšanas vietu vai citu vietu, par kuru puses ir vienojušās un kas ir pielīdzināma sākotnēji apstiprinātajam ceļojumam, pasažieris drīkst īstenot atbilstošos pasākumus. Pasažierim šādi pasākumi jāīsteno ekonomiski izdevīgā veidā, maksimāli samazinot Tallink izdevumu summu un citus zaudējumus.

5.5. Pieejamās tiesības uz kompensāciju ir aprakstītas komplekso ceļojumu noteikumu 15. punktā.

6. Pasažiera tiesības līguma grozīšanas un nodošanas gadījumā

6.1. Pasažieris ir tiesīgs grozīt līgumu, tostarp ceļojuma galamērķi, datumus, viesnīcu un citus aspektus, paziņojot par to Tallink pirms ceļojuma sākuma, ja vien Tallink var nodrošināt šādus pakalpojumus pasažierim un pasažieris papildus jaunā ceļojuma maksai sedz izmaksas par Tallink paziņoto izmaiņu formalizēšanu.

6.2. Pasažieris ir tiesīgs veikt izmaiņas līgumā norādītajā pasažiera informācijā vai nodot savas līgumā noteiktās tiesības un pienākumus personai, kura visiem noteikumiem un nosacījumiem attiecībā uz piedalīšanos ceļojumā. Ja pasažieris paziņo Tallink par nodošanu vismaz 7 dienas pirms ceļojuma sākuma, izmantojot pastāvīgu datu nesēju, uzskatāms, ka ceļojuma rīkotājs ir piekritis līguma nodošanai.

6.3. Tallink ir tiesīgs pieprasīt saprātīgu kompensāciju par līguma pārsūtišanas formalizēšanu. Kompensācija izriet no izmaksām, kas saistītas ar līguma nodošanas organizēšanu, līgumu izbeigšanu, jaunu līgumu noslēgšanu un informācijas izmaiņšanu. Izmaksas, kas saistītas ar līguma nodošanu, nedrīkst būt nepamatotas vai augstākas par faktiskajām izmaksām, kuras Tallink radušās kompleksā ceļojuma līguma nodošanas rezultātā. Tallink paziņo faktiskās ar līguma nodošanu saistītās izmaksas personai, kas nodod līgumu, un gadījumā, ja pasažieris to pieprasa, iesniedz papildu izmaksas un citus izdevumus, kas izriet no līguma nodošanas, apliecinošus dokumentus. Persona, kas nodod līgumu, un persona, kurai līgums tiek nodots, ir kopīgi un katra atsevišķi atbildīgas par visu papildu maksu un izmaksu segšanu.

7. Tallink tiesības palielināt ceļojuma maksu

7.1. Pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas Tallink ir tiesīgs palielināt ceļojuma maksu ar nosacījumu, ka šāda iespēja ir skaidri paredzēta līgumā un Tallink ir informējis pasažieri par ceļojuma maksas palielināšanos, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju un sniedzot pamatojumu un aprēķinu ceļojuma maksas paaugstinājumam skaidrā un saprotamā veidā vismaz 20 dienas pirms ceļojuma sākuma, un ceļojuma maksas palielinājums nepārsniedz faktisko izmaksu palielinājumu, un ceļojuma maksas palielināšanas iemesls ir:

7.1.1. izmaiņas transportēšanas izmaksās, kas radušās degvielas un citu enerģijas avotu cenu dēļ;

7.1.2. izmaiņas nodokļos vai trešo pušu, kas nav tieši iesaistītas līgumā iekļauto ceļojuma pakalpojumu sniegšanā, cenās, tostarp izmaiņas tūrisma nodokļos, ostu un lidostu izkraušanas maksās, iekāpšanas un izbraukšanas maksās;

7.1.3. izmaiņas valūtu maiņas kursā, kas ietekmē līguma noslēgšanas brīdī noteiktās ceļojuma izmaksas. Tallink cenas ir norādītas, pamatojoties uz konkrēto valūtu maiņas kursu noteiktajā dienā. Ja informācija par cenām nav atsevišķi norādīta, to noteikšanai tiek piemērots valūtu maiņas kurss kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas dienā.

7.2. Ja pēc kompleksā ceļojuma līguma noslēgšanas ceļojuma maksa tiek palielināta par vairāk nekā 8 %, pasažieris ir tiesīgs atteikties no līguma. Pasažierim ir jāpaziņo Tallink par atteikšanos no kompleksā ceļojuma līguma saprātīgā Tallink noteiktā termiņā vai 7 dienu laikā pēc paziņojuma par ceļojuma maksas palielināšanu saņemšanas. Elektroniskā formātā nosūtīts paziņojums tiks uzskatīts par saņemtu tā nosūtīšanas dienā.

7.3. Ja pasažieris atsakās no kompleksā ceļojuma līguma, pamatojoties uz šī punkta 7.2. apakšpunktu, Tallink ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc līguma atcelšanas paziņojuma saņemšanas, jāatmaksā pasažierim samaksātā ceļojuma maksa.

7.4. Ja šajā punktā norādītie apstākļi rada pamatu ceļojuma maksas samazināšanai, pasažierim ir tiesības pēc līguma noslēgšanas, bet pirms kompleksā ceļojuma sākuma, pieteikties ceļojuma maksas atlaidei tādā apmērā, kas atbilst šajā punktā norādītajam izdevumu samazinājumam. Tallink var atskaitīt faktiskās administratīvās izmaksas, kas saistītas ar atlaides piešķiršanu ceļojuma maksai un izmaksas veikšanu, no izmaksātās summas.

8. Tallink veiktie grozījumi kompleksā ceļojuma līgumā

8.1. Tallink ir tiesīgs grozīt kompleksā ceļojuma līguma noteikumus un nosacījumus pirms ceļojuma sākuma, ja šāds grozījums ir nenozīmīgs. Nenožīmīgi grozījumi ir tādas izmaiņas, kuras pasažieris var paredzēt, ņemot vērā ceļojuma raksturu, piemēram, izmitināšanas un/vai transportēšanas pakalpojumu sniedzēja nomainīšana pret vienlīdzīgu izmitināšanas un/vai transportēšanas pakalpojumu sniedzēju.

8.2. Būtiski Tallink veikti grozījumi, kas pasažierim dod tiesības atcelt ceļojumi, ir uzskaitīti komplekso ceļojumu noteikumu 4.1. punktā.

8.3. Šī punkta 8.1. apakšpunktā norādītie grozījumi nerada pasažierim iemeslu atteikties no līguma vai atcelt to, kā arī saņemt ceļojuma maksas atlaidi. Ja Tallink veic nenozīmīgus grozījumus, kas norādīti 8.1. apakšpunktā, pasažierim ir pienākums samaksāt ceļojuma maksu un citus maksājumus, par kuriem puses ir vienojušās.

8.4. Tallink ir jāpaziņo pasažierim par līguma grozījumiem skaidrā, saprotamā un skaidri nosakāmā veidā, izmantojot pastāvīgu informācijas nesēju.

9. Tallink tiesības atteikties no līguma un atcelt ceļojumu

9.1. Tallink ir tiesīgs atkāpties no līguma un/vai pilnībā vai daļēji atcelt ceļojumu, ja:

9.1.1. pasažieris laicīgi nav reģistrējies ceļojumam ar kuģi, kas ir daļa no ceļojuma komplekta;

9.1.2. ceļojumam nav reģistrējies pietiekams dalībnieku skaits. Šādā gadījumā pasažierim par ceļojuma atcelšanu ir jāpaziņo vismaz 7 dienas pirms ceļojuma sākuma, ja ceļojums ilgst no divām līdz sešām dienām, vai 48 stundas pirms ceļojuma sākuma, ja ceļojums ilgst mazāk par divām dienām;

9.1.3. Tallink spēju organizēt ceļojumu norādītajā veidā ievērojami apgrūtina nepārvaramās varas apstākļi, kas radušies ceļojuma galamērķī vai tā tuvumā. Pamatoti iemesli var būt arī traucējumi būtisko pakalpojumu, piemēram, elektroenerģijas vai ūdens padeves, nodrošināšanā galamērķī, kas radušies, piemēram, dabas katastrofas vai streika rezultātā. Izvērtējot atteikšanās iemeslus, cita starpā jāņem vērā varas iestāžu (Ārlietu ministrijas, Iekšlietu ministrijas) nostāja vai, piemēram, oficiāli ārvalstu pārstāvju paziņojumi par konkrēto situāciju. Pasažieri ir pēc iespējas ātrāk jāinformē par atteikšanos no līguma un ceļojuma atcelšanu. Iestājoties šajā punktā norādītajiem apstākļiem, Tallink ir tiesīgs atteikties no līguma, un šādā gadījumā ceļojuma maksa, ko pasažieris samaksājis saskaņā ar līgumu, ir jāatmaksā pasažierim, nesniedzot nekādas papildu kompensācijas.

9.2. Ja ceļojuma laikā rodas šī punkta 9.1.3. apakšpunktā norādītā situācija, Tallink ir tiesīgs pārtraukt pakalpojumu sniegšanu saskaņā ar līguma noteikumiem un nosacījumiem un veikt nenovēršamas izmaiņas ceļojuma plānā, tostarp organizēt pēc iespējas ātrāku pasažieru transportēšanu uz ceļojuma sākumpunktu. Tallink ir nekavējoties, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā no ceļojuma beigām, jāatlīdzina pasažieriem tā ceļojuma maksas daļa, kas atbilst nesniegtajiem pakalpojumiem.

9.3. Ja ceļojums tiek atcelts, Tallink ir tiesīgs atlīdzināt pasažieru samaksātās summas 14 dienu laikā no līguma atcelšanas brīža, izņemot tad, ja ceļojums ir atcelts šī punkta 9.1.1. apakšpunktā norādīto iemeslu dēļ.

9.4. Tallink ir tiesīgs atteikties no līguma, ja pasažieris noteiktajā termiņā nav samaksājis ceļojuma maksu vai tās daļu.

10. Līguma izpildes nepilnības un to paziņošana

10.1. Līguma izpilde ir uzskatāma par nepilnīgu, ja:

10.1.1. ceļojumu pakalpojumi neatbilst līgumā norādītajam vai ceļojumu pakalpojumi nav uzskatāmi par atbilstošiem;

10.1.2. Tallink nav izpildījis savu pienākumu paziņot pasažierim informāciju par ceļojumam piemērojamajiem noteikumiem un nosacījumiem, ceļojuma saturu, nepieciešamajiem ceļošanas dokumentiem, veselības stāvokļa prasībām, grafikiem un citu pasažierim nepieciešamu informāciju;

10.1.3. Tallink nav izpildījis savas līgumiskos pienākumus attiecībā uz palīdzības sniegšanu.

10.2. Situācija, kur pasažieris neizmanto ceļojuma komplektā ietverto transportu vai citus pakalpojumus vai izmanto tos tikai daļēji, nav uzskatāma par nepilnību.

10.3. Ja nepilnību nav nepieciešams novērst nekavējoties, pasažierim ir jānorāda saprātīgs termiņš šādas nepilnības novēršanai. Nosakot saprātīgu termiņu, ir jāņem vērā ceļojuma ilgums, galamērķis un citi aspekti. Ja ceļojuma laikā nepilnības tiek konstatētas uz kuģa sniegtajos pakalpojumos, pasažierim ir nekavējoties par to jāinformē kuģa informācijas dienests. Ja nepilnības tiek konstatētas citos pakalpojumos, kas netiek sniegti uz kuģa, pasažierim par to ir nekavējoties jāinformē pakalpojuma sniedzēja pārstāvis, piemēram, viesnīcas reģistratūra.

Ja nav iespējams īstenot saprātīgus pasākumus vai šādu pasākumu īstenošana ir ļoti dārga, ņemot vērā pārkāpuma tvērumu un skartā ceļojumu pakalpojuma vērtību, Tallink drīkst neīstenot šādus pasākumus.

Tas neliedz pasažierim informēt par Tallink nepilnībām vai trešo personu, kas sadarbojas ar Tallink līguma izpildē, ir pieļāvis nopietnu nolaidību vai uzvedies nepiedienīgi.

11. Nepilnību novēršana

11.1. Tallink ir pienākums nekavējoties novērst nepilnību vai tad, ja tūlītēja novēršana nav nepieciešama vai iespējama, izdarīt to saprātīgā termiņā, ko noteicis pasažieris, kā arī īstenot šādus pasākumus veidā, kas nerada papildu izdevumus vai ievērojamas neērtības pasažierim. Nosakot saprātīgu termiņu, jāņem vērā nepilnības raksturs un tā nozīmība pasažierim, kā arī Tallink iespējas novērst šādu nepilnību.

Neskatoties uz nepilnības novēršanu, pasažieris nepilnības pastāvēšanas laikā var būt tiesīgs saņemt komplekso ceļojumu noteikumu 13. punktā norādīto atlaidi cenai un komplekso ceļojumu noteikumu 14. punktā norādīto zaudējumu kompensāciju.

11.2. Tallink nav pienākuma likvidēt nepilnības tā pakalpojumos, ja to nav iespējams izdarīt vai šādi pasākumi Tallink rada nesamērīgas izmaksas. Izvērtējot, vai izmaksas ir samērīgas, jāņem vērā nepilnības apmērs un konkrēto ceļojuma pakalpojumu cena.

12. Aizstājējpakalpojumu sniegšana ceļojuma laikā

12.1. Ja ceļojuma laikā nav iespējams sniegt būtisku kompleksā ceļojuma līgumā norādīto ceļojuma pakalpojumu daļu, neradot pasažierim papildu izmaksas, ceļojuma turpināšanai jānodrošina aizstājējpakalpojums, kura kvalitāte atbilstu kompleksā ceļojuma līgumā ietvertu ceļojuma pakalpojumu kvalitātei.

12.2. Tallink pasažierim ir jāpiemēro atbilstoša atlaide, ja aizstājējpakalpojuma kvalitāte ir zemāka par līgumā norādīto pakalpojumu kvalitāti.

12.3. Pasažieris var atteikties saņemt sniegto aizstājējpakalpojumu, ja tas nav pielīdzināms kompleksā ceļojuma līgumā ietvertajam pakalpojumam vai tas neatbilst nepilnības apmēram. Ja pasažieris ir atteicies saņemt aizstājējpakalpojumu pamatota iemesla dēļ vai nav iespējams nodrošināt aizstājējpakalpojumu, pasažieris ir tiesīgs saņemt atbilstošu atlaidi un zaudējumu kompensāciju.

12.4. Ja pasažieris atsakās saņemt iepriekš norādīto aizstājējpakalpojumu bez pamatota iemesla, pasažieris nav tiesīgs saņemt zaudējumu kompensāciju vai atlaidi ceļojuma maksai.

13. Atlaižu piemērošana cenai

13.1. Ja Tallink nav nekavējoties novērsis nepilnību par saviem līdzekļiem vai nepilnību nav iespējams novērst, pasažieris ir tiesīgs pieprasīt, lai cenai tiktu piemērota atlaide nepilnības nozīmības apmērā, ja vien Tallink nepierāda, ka nepilnību ir radījis pats pasažieris.

13.2. Atlaide par nepilnību netiek piešķirta, ja šāda nepilnībā ir nenozīmīga salīdzinājumā ar vispārējo kompleksā ceļojuma līgumu. Aprēķinot cenai piemērojamo atlaidi, jāņem vērā nevis attiecīgā nepilnīgā pakalpojuma cena, bet vispārējā kompleksā ceļojuma cena. Izvērtējot nepilnības nozīmību, jāņem vērā konkrētā pasažiera vajadzības un īpašās prasības, kas norādītas līguma noslēgšanas brīdī.

14. Zaudējumu kompensēšana

14.1. Pasažieris ir tiesīgs saņemt kompensāciju par zaudējumiem, kas tam radušies Tallink pakalpojumu nepilnību dēļ. Tallink ir jāizmaksā kompensācija pasažierim bez nepamatotas kavēšanās.

Pasažieris nav tiesīgs saņemt kompensāciju par zaudējumiem, ja Tallink var pierādīt, ka:

14.1.1. nepilnība radusies pasažiera rīcības rezultātā;

14.1.2. nepilnību radījusi trešā puse, kas nav iesaistīta ceļojumu pakalpojumu sniegšanā, un to nav bijis iespējams paredzēt vai apturēt saprātīgā veidā;

14.1.3. nepilnība radusies šī punkta 14.8. apakšpunktā norādīto nepārvaramās varas apstākļu rezultātā.

14.2. Kompensēt var tādus zaudējumus kā, piemēram, papildu izmaksas, ko pasažierim radījusi nepilnība, un izmaksas, kas kļuvušas nelietderīgas, kā arī ienākumi, kas nav gūti kavētās atgriešanās rezultātā, papildu izmaksas, kas radušās izmitināšanas organizēšanas laikā, un gandarījuma par atvaļinājumu vai ceļojumu zaudēšana. Pēdējais aspekts norāda, ka ceļojuma pakalpojumu sniegšanā pastāv būtiska nepilnība.

14.3. Pasažierim ir jāņem vērā maksimāli ierobežot zaudējumu apmērs. Tallink neatbild par zaudējumiem, kas radušies pasažiera nolaidības rezultātā.

14.4. Attiecībā uz zaudējumiem, kas radušies, veicot pasažieru pārvadājumus pa jūru, zaudējumu kompensācija tiks aprēķināta atbilstoši tiem tiesību aktiem un līgumiem, kurus Tallink piemēro pasažieru pārvadājumiem pa jūru. Attiecībā uz Tallink pienākumu piešķirt kompensāciju par zaudējumiem, kas saistīti ar pārvadājumiem pa jūru, piemērojami Likuma par tirdzniecības kuģiem vai Eiropas Parlamenta un Padomes Regulas par pasažieru pārvadātāju atbildību nelaiemes gadījumos uz jūras.

14.5. Pasažierim izmaksājamās zaudējumu kompensācijas apmērs tiek noteikts, pamatojoties uz radīto zaudējumu apmēru, taču tas nevar pārsniegt trīskāršu ceļojuma cenu. Šis atbildības ierobežojums neattiecas uz personīgajiem zaudējumiem un citiem apzināti vai nolaidības rezultātā radītiem zaudējumiem.

14.6. Lai saņemtu kompensāciju, pasažierim ir jāpierāda, ka Tallink pakalpojumi bija nepilnīgi un zaudējumi radušies tieši šīs nepilnības dēļ. Personai, kas pieprasa kompensāciju, ir jāpierāda arī zaudējumu apmērs.

14.7. Komplekso ceļojumu noteikumu 2.6.1.punkts tiek piemērots pienākumam kompensēt zaudējumus, ko pasažieris radījis Tallink.

14.8. Tallink neatbild par zaudējumiem, kas radušies nepārvaramās varas apstākļu vai tādu apstākļu rezultātā, kurus Tallink nespēj ietekmēt un kuru sekas nebija iespējams novērst, pat īstenojot atbilstošos pasākumus. Nepārvaramās varas apstākļi ir uzskaitīti komplekso ceļojumu noteikumu 4.1.2. apakšpunktā.

14.9. Ja nepārvaramās varas apstākļu dēļ nav iespējams organizēt pasažiera ceļojumu atpakaļ uz sākumpunktu vai citu vietu, par kuru puses ir vienojušās, līgumā norādītajā veidā, saskaņā ar līgumu Tallink atbild par nepieciešamo izmitināšanas izmaksu segšanu atbilstošu ES Regulai Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem.

15. Kļūdas rezervācijā

15.1. Tallink nekavējoties kompensēs pasažierim jebkādus zaudējumus, kas radušies izmantotās rezervēšanas sistēmas tehniskas kļūdas rezultātā vai rezervācijā pieļauto kļūdu attiecībā uz pienācīgas pārbaudes veikšanu rezultātā. Tallink neatbild par rezervācijas kļūdām, kas radušās nepārvaramās varas apstākļu rezultātā.

15.2. Pasažieris nav tiesīgs pieprasīt ceļojuma maksas atlīdzināšanu vai zaudējumu kompensāciju, ja rezervācijas kļūda radusies pasažiera darbību vai nepārvaramās varas apstākļu dēļ. Ja pasažieris Tallink vai pakalpojumu sniedzējam ir sniedzis nepatiesu vai nepilnīgu informāciju par sevi vai ceļojumu, tā uzskatāma par kļūdu, kas radusies pasažiera darbību rezultātā.

15.3. Pasažierim ir jāpārbauda saņemtie dokumenti, piemēram, rezervācijas apstiprinājums, saskaņā ar parastās rūpības principu un pēc iespējas ātrāk jāpaziņo Tallink par konstatētajām nepilnībām un kļūdām. Ja pasažieris pārkāpj savu pienākumu veikt pārbaudi un tā rezultātā viņam rodas zaudējumi, izmaksājot kompensāciju par šiem zaudējumiem, var tikt ņemta vērā pasažiera loma situācijas radīšanā.

16. Saņemtās kompensācijas samazināšana saskaņā ar citiem tiesību aktiem

16.1. Ja atlaide cenai vai zaudējumu kompensācija pasažierim piešķirta saskaņā ar Eiropas Savienības noteikumiem vai starptautiskajiem tiesību aktiem, kas regulē pasažieru tiesības, šādas kompensācijas apmērs ir jāatņem no kompensācijas, kas piešķirta saskaņā ar šiem noteikumiem un nosacījumiem.

16.2. Pasažierim ir pienākums paziņot Tallink par kompensācijām, kas saņemtas no citiem uzņēmumiem saistībā ar kompleksā ceļojuma nepilnībām.

17. Kompensācijas prasības

17.1. Nepilnību paziņošanas kārtība ir norādīta komplekso ceļojumu noteikumu 10. punktā.

17.2. Kompensācijas prasības Tallink ir iesniedzamas rakstveidā ne vēlāk kā divus mēnešus pēc ceļojuma beigām.

18. Strīdi

18.1. Ja puses nespēj no kompleksā ceļojuma līguma izrietošo strīdu atrisināt savstarpēju pārrunu ceļā, patērētājs var iesniegt prasību Patērētāju tiesību aizsardzības un tehniskās uzraudzības centram (<https://www.ttja.ee/et>). Tāpat pasažieris var iesniegt prasību arī pirmās instances tiesā, kuras jurisdikcijā ietilpst šī pasažiera dzīvesvieta.