

AS TALLINK GRUPP GRUPU CEĻOŠANAS NOTEIKUMI

Šie AS Tallink Grupp grupu ceļošanas noteikumi ir spēkā no 01.05.2024. un tie tiek piemēroti tikai AS Tallink Grupp un tās meitasuzņēmumu (turpmāk tekstā "Tallink") grupu ceļojumiem (turpmāk tekstā "Noteikumi")

Prasības attiecībā uz ceļošanas dokumentiem pasažieriem, kas piedalās grupas ceļojumā, ir izklāstītas AS Tallink Grupp individuālo pasažieru ceļošanas noteikumos.

Attiecībā uz personām ar invaliditāti un ierobežotām pārvietošanās spējām, kas piedalās grupu ceļojumos, tiek piemēroti AS Tallink Grupp individuālo pasažieru ceļošanas noteikumi un ES Regulā Nr. 1177/2010 noteiktās prasības.

Attiecībā uz mājdzīvnieku pārvadāšanu tiek piemēroti AS Tallink Grupp individuālo pasažieru ceļošanas noteikumi.

Sūdzību iesniegšanas kārtība ir izklāstīta AS Tallink Grupp individuālo pasažieru ceļošanas noteikumos.

AS Tallink Grupp patur tiesības mainīt šos noteikumus aktīvās ceļošanas sezonas laikā vai pēc nepieciešamības jebkurā citā laikā.

Jautājumos, kas nav regulēti šajos noteikumos, piemēro AS Tallink Grupp individuālo pasažieru ceļošanas noteikumus.

I SADAĻA - VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

(1) Grupa ir vismaz no 10 personām sastāvoša pasažieru grupa, kurai ir kopīga, apmaksāta grupas rezervācija un/vai biļete un kuru pavada grupas vadītājs.

(2) Grupas vadītājs ir grupas dalībnieks, kurš nodarbojas ar grupas brauciena organizēšanu. Atkarībā no grupas lieluma un ceļojuma specifikas grupas vadītājs piedalās ceļojumā par maksu vai bez maksas, kā to nosaka Tallink. Grupu vadītājiem piemērojamas prasības ir pieejamas www.tallink.lv.

(3) Šie noteikumi neattiecas uz rezervācijām un/vai biļetēm īpašajiem ceļojumiem un/vai īpašajiem piedāvājumiem.

II SADAĻA - BIĻEŠU REZERVĀCIJA, APMAKSA, MAIŅA un ATCELŠANA

1. VISPĀRĪGIE BIĻEŠU REZERVĀCIJAS NOSACĪJUMI

(1) Grupu biļetes var rezervēt, izmantojot Tallink tirdzniecības kanālus, vai tūrisma aģentūrās.

(2) Grupas ceļojuma organizēšanai grupas vadītājs var iesniegt cenu pieprasījumu, uz kuru Tallink sagatavo piedāvājumu atbilstoši pieprasījumā minētajiem nosacījumiem. Piedāvājumā tiek norādītas pieprasīto pakalpojumu atsevišķās cenas un, ja iespējams, kopējā summa, kā arī visas atlaides un citi nepieciešamie nosacījumi.

(3) Cenu piedāvājuma pieprasījums jāiesniedz, izmantojot Tallink pārdošanas kanālus, vai tūrisma aģentūrā atbilstoši šīs sadaļas 1. punkta prasībām.

(4) Piedāvājums ir spēkā līdz piedāvājumā norādītajam datumam vai līdz datumam, kad uz piedāvājuma pamata tiek veikta rezervācija. Piedāvājums, kuram neseko rezervācijas noformēšana, tiek anulēts.

2. REZERVĀCIJA

(1) Rezervācija ir grupas vadītāja veikts pasūtījums pasažieru pārvadāšanas (ceļojuma datums, galamērķis, ceļojuma ilgums u. c.), pakalpojumu uz kuģa un citu pakalpojumu (piemēram, trešo personu pakalpojumu) iegādei.

(2) Lai noformētu rezervāciju, grupas vadītājs sniedz papildus šādas ziņas:

- 1) pasažieru skaits grupā un viņu vecums (nepilngadīgie, pieaugušie);
- 2) pasažieru pārvadāšanas pakalpojumi (kajīšu vietas, klāja vietas);
- 3) pakalpojumi uz kuģa (skaits un nosaukumi);
- 4) papildpakalpojumi galamērķī;
- 5) grupas vadītāja tālruņa numurs un e-pasta adrese.

(3) Rezervējot biļeti autobusam, jānorāda tā reģistrācijas numurs un precīzi gabarīti (garums, augstums). Tāpat ir jānorāda autobusam uzstādītā papildaprīkojuma gabarīti (garums, augstums), kā arī tā aizmugurē uzstādītās ierīces. Vajadzības gadījumā jānorāda arī autobusa pilnā masa.

(4) Tallink piedāvāto komplekso ceļojumu noteikumi atšķiras no šiem noteikumiem un tiek publicēti kopā ar kompleksā ceļojuma piedāvājumu. Kompleksā ceļojuma līgums stājas spēkā, ja klients ir veicis avansa maksājumu saskaņā ar kompleksā ceļojuma rezervācijas un apmaksas nosacījumiem.

(5) Tallink partneru – trešo pušu sniegtajiem pakalpojumiem piemēro trešo pušu noteiktos rezervācijas un apmaksas nosacījumus.

3. REZERVĀCIJAS APMAKSA

(1) Rezervējot ceļojumu, ir spēkā šāda apmaksas kārtība:

1) Grupas ar kajīšu skaitu / klāja vietu skaitu līdz 100 visos maršrutos:

- a) Ja rezervācija veikta ne vēlāk kā 29 dienas pirms izbraukšanas, rezervācijas brīdī jāsamaksā 10% no ceļojuma kopējās cenas, bet atlikusī summa jāsamaksā vismaz 28 dienas pirms ceļojuma sākuma;
- b) Ja rezervācija tiek veikta mazāk nekā 28 dienas pirms izbraukšanas, rezervācijas brīdī ir jāsamaksā visa rezervācijas summa.

Grupas ar kajīšu skaitu / ar klāja vietu skaitu no 101 visos maršrutos:

- a) Ja rezervācija veikta ne vēlāk kā 100 dienas pirms izbraukšanas, rezervācijas brīdī jāsamaksā 10% no ceļojuma kopējās cenas;
- b) Turpmākie maksājumi jāveic saskaņā ar rezervācijas apstiprinājumā norādītajiem apmaksas datumiem:
 - 100 dienas pirms ceļojuma sākuma 25%
 - 70 dienas pirms ceļojuma sākuma 50%
 - 40 dienas pirms ceļojuma sākuma 75%
 - 20 dienas pirms ceļojuma sākuma 100%

(2) Par biļetēm var norēķināties veicot pārskaitījumu uz Tallink bankas kontu vai Tallink tirdzniecības vietās skaidrā naudā vai ar bankas karti, vai tūrisma aģentūrā tūrisma aģentūras noteiktajā kārtībā.

(3) Tallink ir tiesības uzskatīt vienu un tā paša klienta vienam un tam pašam reisam veiktās rezervācijas par vienu rezervāciju.

4. GRUPAS PASAŽIERU SARAKSTS

(1) Grupas vadītājs ne vēlāk kā 7 dienas pirms ceļojuma sākuma iesniedz pasažieru sarakstu, kas noformēts uz Tallink sagatavotās veidlapas, nosūtot to ~~pa~~ e-pastā Tallink Grupai un konferenču nodaļai vai tirdzniecības pārstāvniecībai, vai tūrisma aģentūrai tās noteiktajā formātā. Ja grupa ierodas no Šengenas vīzu zonā neietilpstošas valsts, saraksti jāiesniedz saskaņā ar galamērķa valsts vīzu pieteikuma noteikumiem.

(2) Pasažieru sarakstā ir jānorāda šādi dati par visiem pasažieriem: uzvārds, vārds, dzimums, dzimšanas dati (datums, mēnesis un gads), valstspiederība, Club One klientiem – klienta numurs, autobusa valsts reģistrācijas numurs (ja tiek rezervēts autobusa pārvadājums). Kopā ar grupas sarakstu jāiesniedz pasažieru sadalījums pa kajītēm un attiecīgos gadījumos arī pasažieru sadalījums pa viesnīcas numuriem.

5. REĢISTRĒŠANĀS CEĻOJUMAM (*CHECK-IN*)

(1) Grupas dalībniekiem kopā ar grupas vadītāju jāierodas ostas pasažieru terminālī vismaz 1,5 stundas pirms kuģa atiešanas.

(2) Grupas vadītājam pirms kuģa atiešanas jāreģistrē grupas biļete ostas kasē (*check-in*).

(3) Lai reģistrētu grupas biļeti *check-in* kasē, grupas vadītājs uzrāda grupas biļeti (rezervācijas apstiprinājumu), visu pasažieru ceļošanas dokumentus un pasažieru autobusa reģistrācijas apliecību. Grupas vadītājam tiek izsniegti visu grupas dalībnieku, autobusa, tā šofera un grupas vadītāja iekāpšanas kartes.

(4) Uz iekāpšanas kartes ir norādīts pasažiera vārds, ceļojuma laiks un galamērķis, kā arī kajītes numurs (ja rezervēta kajīte). Iekāpšanas karte ir derīga tikai pie noteikuma, ja tās īpašnieks ir iekāpšanas kartē norādītā ceļojošā persona.

(5) Iekāpšanas karte jāglabā visu ceļojuma laiku. Kuģa apkalpes loceklim ir tiesības pārbaudīt, un pasažierim ir pienākums uzrādīt iekāpšanas karti, ierodoties uz kuģa un visa ceļojuma laikā, ja tas tiek pieprasīts. Nepieciešamības gadījumā pasažieriem pēc kuģa apkalpes locekļa pieprasījuma ir jāspēj pierādīt savu identitāti.

(6) Pasažieru grupu, kas pārvietojas bez transportlīdzekļa, reģistrācija beidzas 30 minūtes pirms kuģa atiešanas, bet iekāpšana tiek slēgta 20 minūtes pirms kuģa atiešanas.

(7) Pasažieru grupu, kas ceļo ar autobusu, reģistrācija beidzas 1 stundu pirms paredzētā atiešanas laika.

(8) Tallink neatmaksā pasažierim biļeti, ja pasažierim nav nepieciešamo ceļošanas un citu dokumentu vai ja tie ir nepilnīgi noformēti, kā rezultātā pasažierim netiek atļauta iekāpšana kuģī.

6. REZERVĀCIJAS UN/VAI BIĻETES MAIŅA UN ATCELŠANA

(1) Rezervācijas vai iegādātās biļetes maiņa ietver izmaiņas pasažieru pārvadāšanas pakalpojumos (tostarp kajītes klases un transportlīdzekļa gabarītu maiņa) un pakalpojumos uz kuģa.

(2) Personas datu izmaiņas rezervācijā vai biļetē nav uzskatāmas par rezervācijas vai biļetes maiņu.

(3) Biļetes maiņas gadījumā par mainīto pakalpojumu jāmaksā saskaņā ar Tallink cenrādi. Pasažieru pārvadāšanas pakalpojuma un/vai uz kuģa sniedzamo pakalpojumu maiņas gadījumā tiek iekasēta summa, kas vienāda ar starpību starp sākotnēji iegādātā pakalpojuma cenu un mainītā pakalpojuma cenu, vai samaksātā summa tiek atmaksāta uz to pašu bankas kontu, no kura tika veikta biļešu apmaksa, un tiek piemērots līgumsods saskaņā ar atcelšanas nosacījumiem.

(4) Atceļot pasažieru pārvadāšanas pakalpojumu un/vai pakalpojumu uz kuģa pasažieris maksā līgumsodu, saskaņā ar šīs sadaļas 13., 14. vai 15. punktā noteikto kārtību. Atsakoties no Tallink partneru – trešo pušu sniegtajiem pakalpojumiem, piemēro trešo pušu noteiktos līgumsodus.

(5) Rezervāciju un/vai biļeti var mainīt vai atcelt tikai grupas vadītājs. Rezervācijas un/vai biļetes nevar mainīt vai atcelt, mājaslapā vai mobilajā lietotnē.

(6) Tallink anulē rezervāciju, kas nav apmaksāta noteiktajā termiņā vai par kuru grupas vadītājs nav iesniedzis šo Noteikumu II sadaļas 4. punkta 2. apakšpunktā minēto pasažieru sarakstu.

(7) Tallink anulē grupas biļeti, ja tā pirms kuģa atiešanas nav reģistrēta paredzētajā kārtībā (check-in). Vienas dienas ceļojuma vai kruīza gadījumā viss ceļojums tiek anulēts, ja grupas biļete nav reģistrēta pirmajā izbraukšanas ostā.

(8) Ja pēc rezervācijas maiņas grupas pasažieru skaits izrādās mazāks par 10, Tallink ir tiesības piemērot individuālajiem ceļotājiem paredzētās cenas un ceļošanas nosacījumus, rakstiski informējot par to grupas vadītāju.

(9) Pieprasījums mainīt vai atcelt rezervāciju un/vai biļeti jāiesniedz Tallink vai tūrisma aģentūrai rakstiski. Tallink iesniegtie pieprasījumi tiek izskatīti darba dienās uzņēmuma darba laikā, un par aprēķina pamatu tiek ņemts datums, kad saņemts pieprasījums par maiņu un/vai atcelšanu. Tūrisma aģentūrām iesniegtie pieprasījumi tiek izskatīti saskaņā ar to noteikumiem.

(10) Ja tiek veiktas izmaiņas pasažieru pārvadāšanas pakalpojumā un/vai pakalpojumā uz kuģa un jaunie pakalpojumi ir dārgāki nekā sākotnēji iegādātie pakalpojumi, ir jāsamaksā attiecīgo pakalpojumu cenu starpība. Ja tiek mainīti pasažieru pārvadāšanas pakalpojumi un/vai pakalpojumi uz kuģa un iegādātie pakalpojumi ir lētāki nekā sākotnēji iegādātie pakalpojumi, tiek iekasēts līgumsods saskaņā ar šīs sadaļas 13., 14. vai 15. punktu, un tiek atmaksāta cenas starpība.

(11) Biļetes atcelšanas gadījumā tiek atmaksāta par biļeti samaksātā summa (ieskaitot summu, kas samaksāta par pakalpojumiem uz kuģa), atskaitot no tās līgumsodu saskaņā ar šīs sadaļas 13., 14. vai 15. punktu.

(12) Šīs sadaļas 10. un 11. punktā minētajos gadījumos summu atmaksa tiek veikta uz to pašu bankas kontu, no kura tika veikta samaksa par biļeti.

(13) Ja tiek atcelta biļete, kas iegādāta grupai ar kajīšu skaitu vai klāja vietu skaitu līdz 100, līgumsods visos regulārajos maršrutos (izņemot maršrutu Tallina-Helsinki) tiek piemērots šādi:

1) ja biļete tiek atcelta ne vēlāk kā 28 dienas pirms izbraukšanas, līgumsods netiek piemērots;

2) ja biļete tiek atcelta 27 līdz 21 dienu pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 25% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;

3) ja biļete tiek atcelta 20 līdz 8 dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 50% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;

4) ja biļete tiek atcelta 7 vai mazāk dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 100% apmērā no biļetes cenas.

(14) Ja tiek atgriezta biļete, kas iegādāta grupai ar kajīšu skaitu vai klāja vietu skaitu līdz 100, maršrutā Tallina-Helsinki līgumsods tiek piemērots šādi:

1) ja biļete tiek atcelta ne vēlāk kā 14 dienas pirms izbraukšanas, līgumsods netiek piemērots;

2) ja biļete tiek atcelta 13 līdz 8 dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 50% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;

4) ja biļete tiek atcelta 7 vai mazāk dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 100% apmērā no biļetes cenas.

(15) Ja tiek atcelta biļete, kas iegādāta grupai ar kajīšu vai klāja vietu skaitu, sākot no 101, līgumsods visos regulārajos maršrutos tiek piemērots šādi:

- 1) ja biļete tiek atcelta ne vēlāk kā 90 dienas pirms izbraukšanas, līgumsods netiek piemērots;
- 2) ja biļete tiek atcelta 89 līdz 60 dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 25% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;
- 3) ja biļete tiek atcelta 59 līdz 28 dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 50% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;
- 4) ja biļete tiek atcelta 27 līdz 14 dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 75% apmērā no grupas samaksātās kajīšu/klāja vietu cenas un atmaksā atlikušo biļetes cenas summu;
- 5) ja biļete tiek atcelta 14 vai mazāk dienas pirms izbraukšanas, Tallink ietur līgumsodu 100% apmērā no biļetes cenas.

III SADAĻA - JAUNIEŠU GRUPAS

- (1) Jauniešu grupa ir grupa, kuru veido pasažieri, kas jaunāki par 18 gadiem, kā arī grupas vadītājs un, ja nepieciešams, grupas pavadoni.
- (2) Jauniešu grupas vadītājs un/vai pavadonis ir persona, kura ir aizpildījusi pavadona anketu un kura apņemas ievērot tajā minētos nosacījumus. Anketa ir pieejama www.tallink.lv. Attiecībā uz jauniešu grupas vadītāja un/vai pavadona vecumu ir noteikti šādi ierobežojumi:
 - maršrutā Tallina-Helsinki bez nakšņošanas – persona, kas sasniegusi 21 gadu vecumu;
 - citos maršrutos - persona, kas sasniegusi 25 gadu vecumu. Izņēmuma gadījumos jauniešu grupas vadītājs un/vai pavadonis var būt skolotājs vai treneris, kas jaunāks par 25 gadiem, kurš pavada savu klasi vai komandu;
- (3) Jauniešu grupās, kurās ir vairāk nekā 10 dalībnieku, papildus grupas vadītājam uz katriem 10 grupas dalībniekiem ir jābūt arī vienam pavadonim. Grupas pavadonim ir jāpazīst visi viņa pavadībā ceļojošie grupas dalībnieki.
- (4) Grupas vadītājam ir pienākums nodrošināt, lai visiem grupas dalībniekiem būtu līdzīgi derīgi ceļošanai nepieciešamie dokumenti un nepieciešamās atļaujas ceļošanai grupas vadītāja/pavadona pavadībā.
- (5) Katram jauniešu grupas vadītājam un/vai pavadonim pirms ceļojuma ir jāiepazīstas ar jauniešu grupām paredzētajiem noteikumiem un ar šiem noteikumiem jāiepazīstina arī viņa pārziņā esošās jauniešu grupas dalībnieki. Jauniešu grupām paredzētie noteikumi ir pieejami www.tallink.lv.
- (6) Grupas vadītājam jāreģistrē ceļojuma biļete šo Noteikumu 5. punktā paredzētajā kārtībā un jāsaņem pasažieru iekāpšanas kartes. Grupas vadītājs nodod grupas pavadonim to pasažieru iekāpšanas kartes, par kuriem konkrētais grupas pavadonis ir atbildīgs.
- (7) Grupas pavadonim savā pavadona anketā jānorāda viņa/-s atbildībā esošo pusaudžu kajīšu numuri.
- (8) Katrs grupas vadītājs/pavadonis kopā ar viņa/-s pārraudzībā esošajiem pasažieriem iziet iekāpšanas karšu un pasu kontroli un dodas kopā ar viņiem uz kuģi.