

SKUNDAI

Jei pramoginių ar kitų kelionių vienu iš mūsų keltų metu arba bet kokių kitų susijusių paslaugų, kurias jūs įsigijote per DFDS Seaways, metu iškyla problemų, turite *nedelsdami* apie tai pranešti mums ar paslaugų teikėjui. Mes arba paslaugų teikėjas dėsime visas pastangas, kad išspręstume kilusias problemas.

Jei buvo apgadintas jūsų bagažas arba transporto priemonė, turite mums pranešti:

- apie matomus pažeidimus – prieš išlaipinimą arba išlaipinimo metu, ir
- per 15 dienų nuo išlaipinimo apie praradimą arba žalą, kuri nėra akivaizdžiai matoma.

a) Kelte susisiekite su svečius aptarnaujančiu personalu

Laive prašome kreiptis į svečius aptarnaujančius darbuotojus. Tokiu būdu mes galėsime nedelsdami pradėti šalinti laive jums iškilusias problemas ir, kiek tai įmanoma, surasti jums tinkamą sprendimą.

b) Susisiekite su viešbučio / poilsia vietės atstovais

Jeigu jums kyla klausimų dėl apgyvendinimo ar pan. kelionės paskirties vietoje, turite kreiptis į viešbučio / poilsia vietės registratūrą arba į kompaniją DFDS Seaways, per kurią užsisakėte paslaugą. Skundas gali būti atmestas, jeigu nesikreipėte viešnagės metu, kaip nurodyta anksčiau, ir todėl DFDS Seaways neturėjo galimybės ištaisyti trūkumų.

c) Grįžę namo, susisiekite su Klientų aptarnavimo tarnyba

Mažai tikėtina atveju, kai problemos negalima išspręsti kelte arba kelionės paskirties vietoje, bet jūs manote, kad turite prieš mus skundą, raginame kreiptis į Klientų aptarnavimo tarnybą telefonu arba raštu. Prašome susisiekti su mumis per pagrįstą laikotarpį po to, kai aptikote neatitiktį, bet ne vėliau kaip per du mėnesius nuo jūsų kelionės dienos arba tos dienos, kai turėjo būti suteiktos paslaugos - išskyrus Atėnų konvencijoje nurodytus atvejus, kai rašytinis pranešimas turi būti pateiktas per trumpesnę laiką. Priešingu atveju prarasite teisę teikti skundą.

Skundą galite siųsti mūsų Klientų aptarnavimo tarnybai el. paštu passenger@dfds.com arba skambinti mums telefonu +370 46 395007. Pateikdami skundą elektroninio laiško temos lauke nurodykite savo užsakymo patvirtinimo numerį, o pačiame laiške - telefono numerius, kuriais galima su jumis susisiekti darbo ir nedarbo metu. Tokiu būdu mes, išsamiai išnagrinėję jūsų klausimą, kiek įmanoma greičiau galėsime pateikti atsakymą. Daugiau informacijos: <http://www.dfdsseaways.lt/informacija-keleiviams/keleiviu-vezimo-taisykles/>.

ES REGLAMENTAS Nr. 1177/2010

Jeigu norite kompanijai DFDS Seaways pateikti skundą dėl ES reglamente Nr. 1177/2010 išdėstytų keleivių teisių pažeidimo, tai turite padaryti ne vėliau kaip per du mėnesius nuo tos dienos, kai paslauga buvo ar turėjo būti suteikta. Per vieną mėnesį nuo skundo gavimo DFDS Seaways praneš jums, ar jūsų skundas yra patenkintas, atmestas ar dar tebevyksta jo nagrinėjimas. Terminas galutiniam atsakymui pateikti yra ne ilgesnis kaip du mėnesiai nuo skundo gavimo dienos.

Jeigu DFDS Seaways nepateikė jums galutinio atsakymo per du mėnesius nuo skundo gavimo dienos, skundas gali būti perduodamas atitinkamai skundų nagrinėjimo įstaigai (Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai). Paprastai dauguma skundų yra išsprendžiami viename iš šių dviejų etapų.

Jei tai neįmanoma, skundo nagrinėjimą galima perduoti nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai, kuri nuspręs, ar buvo pažeistas ES reglamentas. Lietuvoje kaip nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga veikia Lietuvos saugios laivybos administracija. Apie visus skundus, kuriuos Vartotojų teisių apsaugos tarnyba patvirtino kaip Reglamento pažeidimą, turi būti pranešta nacionalinei vykdymo užtikrinimo įstaigai.

Skundų nagrinėjimo institucijos

Keleivių skundus visų pirma turi nagrinėti DFDS Seaways.

Jeigu DFDS Seaways skundų nagrinėjimo procedūra buvo atlikta, bet skundo išspręsti nepavyko, skundas gali būti perduotas atitinkamai skundų nagrinėjimo institucijai.

Skundų tvarkymo institucija yra ši:

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba
Vilniaus g 25
01402 Vilnius, Lietuva
Tel: +370 5 262 6751
Faksas: +370 5 279 1466
El. paštas tarnyba@vvtat.lt
www.vvtat.lt

Nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga

Lietuvos saugios laivybos administracija privalo ištirti, ar atskirais atvejais nebuvo pažeistas ES reglamentas, ir turi imtis priemonių, būtinų užtikrinti šio reglamento laikymąsi. Lietuvos saugios laivybos administracija nenagrinės atskirų skundų dėl kompensacijos ir neveiks kaip apeliacinė įstaiga.

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos – Lietuvos saugios laivybos administracijos - kontaktai:

Lietuvos saugios laivybos administracija
J. Janonio g 24
92251 Klaipėda, Lietuva
Tel: +370 46 469 602
Faksas: +370 46 469 600
El. paštas msa@msa.lt
www.msa.lt

Bet kokie keleivių skundai, tiesiogiai gauti iš keleivių arba keleivių grupių, pagal šį reglamentą visų pirma turi būti perduoti operatoriui, laikantis vidinės skundų nagrinėjimo tvarkos, išskyrus atvejus, kai nustatomas akivaizdus reglamento pažeidimas.