

Условия перевозки пассажиров

Настоящие условия перевозки AS Tallink Grupp, именуемые в дальнейшем Условия перевозки, действительны с **1 ноября 2019** в AS Tallink Grupp и его дочерних предприятиях, именуемых в дальнейшем Tallink, и применимы к индивидуальным пассажирам. К туристским путёвкам компании Tallink применяются прилагаемые к туристскому предложению условия, отличные от настоящих Условий перевозки. Условия перевозки пассажиров на линии Мууга – Вуосаари утверждены постановлением правления AS Tallink Grupp от **4 июня 2019 года**. С **9 декабря 2019 года** можно оформить страхование на случай внесения изменений в билет или отмены поездки на судах Tallink.

Раздел I. Общие положения

1. Понятия и термины

«Линейный рейс» – рейс в одном или обоих направлениях, не являющийся круизом.

«Круиз» – рейс в обоих направлениях на одном и том же судне, регистрация на который производится в порту первоначального отправления.

«Однодневная поездка» – рейсы в оба направления в один и тот же день, регистрация на которые производится в порту первоначального отправления.

«Автопакет» – билет для проезда по меньшей мере одного пассажира и для перевоза транспортного средства (за исключением велосипедов и автобусов) в одном направлении.

«Бронирование» – оформленный заказ на предоставление услуг по перевозке, бортовых услуг и прочих услуг (например, услуг третьих лиц).

«Билет» – подтверждение (на бумажном носителе или в электронном виде) об оплате проезда и о заключении договора на перевозку по морю, полученное от перевозчика.

«Услуги по перевозке» – набор услуг, который включает перевозку пассажира (каюта, место в каюте или место на палубе) и его транспортного средства.

«Бортовые услуги» – услуги, предоставляемые на борту, не являющиеся услугами по перевозке. К бортовым услугам относятся услуги в каюте, питание, баня, оздоровительные услуги и другие услуги, предоставляемые на борту.

«Посадочный талон» – документ (на бумажном носителе или в электронном виде), который выдаётся пассажиру на основании билета и который служит пропуском на судно. Посадочный талон именной. Его нельзя передавать другому лицу.

«Родственник» – отец, мать или другой законный представитель, достигшие возраста 18 лет, тётя, дядя, сестра или брат, достигшие возраста 25 лет, бабушка или дедушка.

«Сопровождающий» – лицо, сопровождающее ребёнка, не достигшего возраста 18 лет. Сопровождающим может быть человек, достигший возраста 25 лет, ознакомленный с правилами для сопровождающего компании AS Tallink Grupp и подписавший соответствующий документ. Сопровождающий обязуется отвечать за своих подопечных и возместить причинённый ими ущерб.

«Разрешение на поездку» – документ определённого содержания, заполненный и подписанный родителем или другим законным представителем, согласно которому лицу в возрасте 15–17 лет разрешается путешествовать без сопровождения.

«Доверенность на поездку» – документ определённого содержания, заполненный и подписанный родителем или другим законным представителем, согласно которому другому лицу (родственнику или сопровождающему) доверяется сопровождать ребёнка во время поездки с условием нести полную ответственность за ребёнка на протяжении поездки.

«Анкета сопровождающего» – документ определённого содержания, заполненный и подписанный лицом, сопровождающим ребёнка не достигшего возраста 18 лет, согласно которому он обязуется нести полную ответственность за ребёнка.

«Плата за услуги» – плата за дополнительные услуги (например, почтовые расходы) в соответствии с прейскурантом компании Tallink. Прейскуранты различаются по рынкам и опубликованы на домашних страницах соответствующих рынков.

«Неустойка» – денежное взыскание, налагаемое Tallink на пассажира в порядке, установленном Условиями перевозки, при внесении изменений в билет или в случае отмены поездки.

Раздел II. Условия перевозки

1. Бронирование

1.1. При оформлении брони следует указать фамилию, имя, пол, полную дату рождения (день, месяц и год), гражданство, контактный номер телефона и, если есть, адрес электронной почты пассажира.

1.2. При оформлении брони на провоз велосипеда, гироскутера, мопеда, мотоцикла, автомобиля или автобуса необходимо указать регистрационный номер транспортного средства и его точные размеры по длине и высоте. Кроме того, необходимо указать длину и высоту дополнительного оборудования, размещённого на крыше или сзади

транспортного средства (лыжный бокс, багажная рама, велосипед, прицеп и т. д.). При необходимости клиент обязан сообщить полную массу транспортного средства.

2. Регистрация на рейс (check-in)

2.1. Зарегистрироваться на рейс следует до отправления судна. Зарегистрироваться на рейс можно в билетных кассах, автомате самообслуживания, интернете или мобильном приложении.

2.2. После регистрации пассажиру выдаётся посадочный талон. На посадочном талоне указаны имя пассажира, время отправления, название судна и пункт назначения. Посадочный талон действителен только в случае, если его владелец указан в нём в качестве пассажира.

2.3. Посадочный талон следует сохранять на протяжении всего рейса. Члены экипажа имеют право проверять посадочные талоны. Пассажир обязан предъявить посадочный талон при посадке или по требованию члена экипажа во время рейса. При необходимости пассажир должен быть способен удостоверить свою личность.

2.4. Регистрация пеших пассажиров:

- 1) начинается в кассах порта за 1,5 часа до отправления судна. В интернете, в автомате самообслуживания и в мобильном приложении регистрация начинается за сутки (24 часа) до отправления судна. Регистрация производится на основании билета и проездного документа;
- 2) заканчивается за 30 минут до отправления судна. Посадка на судно заканчивается за 20 минут.

2.5. Регистрация пассажиров на транспортных средствах:

- 1) начинается в пункте регистрации (check-in) за 1,5 часа до отправления судна. В интернете, в автомате самообслуживания и в мобильном приложении регистрация начинается за сутки (24 часа) до отправления судна. Регистрация производится на основании билета, проездного документа и регистрационного свидетельства транспортного средства;
- 2) заканчивается за 30 минут до отправления судна;
- 3) после регистрации пассажир обязан прибыть в зону ожидания для транспортных средств за 30 минут до отправления судна.

2.6. Пассажиры, прибывшие позже сроков, указанных в пунктах

2.4 и 2.5 не допускаются на судно, а билет в этом случае аннулируется.

3. Проездные документы

3.1. На протяжении всего рейса пассажир обязан иметь при себе действующий проездной документ и другие необходимые документы, в том числе визу (при необходимости). Пассажир несёт ответственность за соответствие и сроки действия всех документов.

3.2. Все пассажиры, пересекающие государственную границу, обязаны предъявлять проездной документ. Лица, у которых отсутствует проездной документ или которые отказываются его предъявить, на борт не допускаются.

3.3. Tallink не компенсирует стоимость билета, если поездка не состоялась по причине неправильно оформленных или недействительных проездных документов, а также из-за их отсутствия.

4. Лица с инвалидностью или с ограниченными физическими возможностями

4.1. Чтобы предоставить лицам с ограниченными физическими возможностями или с инвалидностью возможность ездить морским транспортом на равноправных условиях с другими пассажирами, кроме основных прав пассажиров имеется также свод прав, основанных на постановлении № 1177/2010 «О правах пассажиров во время передвижения по морским и внутренним водным путям».

4.2. Если во время рейса пассажира сопровождает собака-поводырь (то есть собака, официально назначенная для сопровождения лица с инвалидностью или ограниченными физическими возможностями), то для ввоза собаки в страну и вывоза её из страны пассажир обязан иметь необходимые документы. В пределах Европейского союза наличие паспорта собаки-поводыря обязательно для всех лиц, нуждающихся в собаке-поводыре.

4.3. При оформлении брони пассажир обязан сообщить все необходимые данные и указать количество собак-поводырей.

5. Перевозка питомцев

5.1. Во время рейса пассажир обязан иметь при себе документы, необходимые для ввоза животного в страну и вывоза его из страны. В пределах Европейского союза наличие паспорта животного обязательно для всех пассажиров, перевозящих питомцев.

5.2. Как при посадке на судно, так и на протяжении всего рейса пассажир обязан по требованию члена экипажа предъявить для проверки паспорт животного (см. пункт 5.1).

5.3. Перевозка животных, потенциально опасных для пассажиров и членов экипажа, происходит только по специальному соглашению с перевозчиком. Ходатайство о заключении специального соглашения можно подать по электронной почте:

- Эстония: booking@tallink.ee,
- Финляндия: booking@tallinksilja.com,
- Швеция: info.sweden@tallinksilja.com,
- Латвия: booking@tallink.lv,
- международный адрес: international.sales@tallinksilja.com.

5.4. Пассажир обязан ознакомиться с каютами, клетками и прочей информацией до оформления брони. Подробности на сайтах:

[Эстония](#)

[Финляндия](#)

[Швеция](#)

[Латвия](#)

[Международный сайт](#)

5.5. При оформлении брони пассажир обязан сообщить все необходимые данные и указать количество перевозимых животных.

5.6. Tallink не компенсирует стоимость билета, если поездка не состоялась по причине отсутствия или неправильного оформления документов на животное.

6. Возрастные ограничения

На судах торговых марок Tallink и Silja Line для лиц, не достигших совершеннолетия (возраста 18 лет), действуют следующие ограничения:

6.1. Независимо от дня недели, лицо в возрасте от 15 до 17 лет допускается на дневной рейс в одном направлении или однодневную

поездку без сопровождения взрослых только при наличии письменного разрешения на поездку одного из родителей или опекуна. Ответственность за наличие разрешения на поездку несёт лицо, оформившее бронирование, или сам пассажир лично.

6.2. Лицо, не достигшее возраста 18 лет, допускается на рейс с ночёвкой на борту судна:

1) вместе с родителем, с законным опекуном, с другим родственником или с сопровождающим с соответствующей доверенностью. Образцы доверенности:

Эстония
Финляндия
Швеция
Латвия
Международный

2) при этом родственник (не родитель) или сопровождающий, путешествующий с пассажиром, не достигшим возраста 18 лет, обязан заполнить анкету сопровождающего. Образцы анкеты:

Эстония
Финляндия
Швеция
Латвия
Международный

3) С пассажиром, не достигшим возраста 18 лет, в каюте должен находиться по меньшей мере один родственник или сопровождающий.

6.3. Лицо, не достигшее возраста 15 лет, допускается на дневной рейс в одном направлении или в однодневную поездку в сопровождении:

1) вместе с родителем, с законным опекуном, с другим родственником или с сопровождающим с соответствующей доверенностью. Образцы доверенности:

Эстония
Финляндия
Швеция
Латвия
Международный

2) при этом родственник (не родитель) или сопровождающий, путешествующий с пассажиром, не достигшим возраста 15 лет, обязан заполнить анкету сопровождающего. Образцы анкеты:

Эстония

Финляндия

Швеция

Латвия

Международный

6.4. Tallink не компенсирует стоимость билета, если несовершеннолетнее лицо не имеет вышеупомянутых документов или они оформлены неправильно, вследствие чего пассажир не допускается на рейс.

6.5. Помимо своих детей, при сопровождающем может находиться не более двух сопровождаемых детей.

Раздел III. Бронирование, оплата, аннулирование билетов и внесение изменений в билеты

1. Общие условия бронирования

1.1. Настоящие условия бронирования, оплаты, аннулирования билетов и внесения изменений в билеты, именуемые в дальнейшем Условия, применимы к броням, оформленным на сайте Tallink, в мобильном приложении, в торговом представительстве, в центре обслуживания клиентов, в билетных кассах, в автомате самообслуживания, а также у туроператора (в представительстве или на сайте).

1.2. Условия применимы к броням не более чем на 24 человека, оформленным в интернете или в мобильном приложении и к броням не более чем на 9 человек, оформленным другим способом.

1.3. Брони можно оформлять и оплачивать на сайте Tallink, в мобильном приложении, в торговом представительстве, в центре обслуживания клиентов, в билетных кассах, в киоске самообслуживания, а также у туроператора (в представительстве или на сайте).

1.4. На сайте Tallink, в мобильном приложении и на сайте туроператора отменить бронирование билета невозможно.

1.5. Внести изменения в забронированный билет или отменить поездку можно в торговом представительстве Tallink, в центре обслуживания клиентов, в билетных кассах и в представительстве туроператора.

2. Оплата

2.1. Брони оплачиваются полностью сразу при оформлении.

2.2. Своевременно неоплаченная бронь аннулируется.

2.3. Если бронь оформлена менее чем за 5 рабочих дней до рейса и оплачена по безналичному расчёту, работник кассы имеет право потребовать оплату на месте, если на момент регистрации полная сумма не поступила на банковский счёт компании Tallink.

3. Внесение изменений

3.1. В билете можно изменить направление и (или) маршрут, дату или время отправления, класс каюты или транспортного средства, а также бортовые услуги. Это может повлечь за собой изменение стоимости билета.

3.2. Изменение личных данных в билете не является изменением билета.

3.3. За внесение изменений в билет следует заплатить в соответствии с прейскурантом компании Tallink. В случае изменения услуг по перевозке и (или) бортовых услуг либо пассажир должен оплатить разницу между первоначально купленными и изменёнными услугами, либо разница возвращается на тот же банковский счёт, с которого был оплачен билет, за вычетом неустойки.

3.4. На всех линиях, за исключением линии Таллинн – Хельсинки, неустойка взимается следующим образом:

1) при внесении изменений не позднее чем за 21 сутки до рейса неустойка не взимается;

2) при изменении направления и (или) маршрута, даты или времени отправления в период от 10 до 20 суток до рейса взимается неустойка в размере 10 €. Если изменённый билет дешевле, чем первоначальный, возвращается разница в цене за вычетом вышеупомянутой неустойки;

3) при изменении направления и (или) маршрута, даты или времени

отправления в период от 1 до 9 суток до рейса, а также если изменения внесены после регистрации (check-in), взимается неустойка в размере 10 €. Если изменённый билет дешевле, чем первоначальный, разница в цене не возвращается;

4) меньше чем за 24 часа до рейса изменения вносить невозможно.

3.5. На линии Таллинн – Хельсинки неустойка взимается следующим образом:

1) при внесении изменений не позднее чем за 7 суток до рейса неустойка не взимается;

2) при изменении направления и (или) маршрута, даты или времени отправления в период от 2 до 6 суток до рейса взимается неустойка в размере 5 €. Если изменённый билет дешевле, чем первоначальный, возвращается разница в цене за вычетом вышеупомянутой неустойки;

3) при изменении направления и (или) маршрута, даты или времени отправления в период от 45 минут до 2 суток до рейса, а также если изменения внесены после регистрации (check-in), взимается неустойка в размере 5 €. Если изменённый билет дешевле, чем первоначальный, разница в цене не возвращается;

4) меньше чем за 45 минут до рейса изменения вносить невозможно;

5) пассажиры салона Business Lounge имеют право вносить изменения до конца регистрации (check-in) на рейс, при этом неустойка не взимается.

3.6. В случае изменения услуг в каюте менее чем за 2 суток до рейса в качестве неустойки взимается стоимость услуг в каюте.

4. Аннулирование

4.1. Tallink имеет право аннулировать неоплаченные брони в одностороннем порядке. Tallink имеет право аннулировать билет, если пассажир не зарегистрировался на рейс или если у пассажира отсутствует действующий проездной документ. В случае однодневной поездки или круиза Tallink имеет право аннулировать билет, если пассажир не зарегистрировался на рейс в порту первоначального отправления.

4.2. В случае аннулирования билета на основании настоящих Условий взимается неустойка. Уплаченная сумма (за вычетом неустойки) возвращается на тот же банковский счёт, с которого был оплачен билет.

4.3. При отмене поездки на всех линиях, за исключением линии Таллинн – Хельсинки, неустойка взимается следующим образом:

- 1) при отмене поездки не позднее чем за 21 сутки до рейса удерживается сумма в 10 €, а оставшаяся сумма возвращается;
- 2) при отмене поездки в период от 10 до 20 суток до рейса удерживается сумма в 10 € и взимается неустойка в размере 20% от стоимости билета, а оставшаяся сумма возвращается;
- 3) при отмене поездки в период от 2 до 9 суток до рейса удерживается сумма в 10 € и взимается неустойка в размере 50% от стоимости билета, а оставшаяся сумма возвращается;
- 4) при отмене поездки меньше чем за 2 суток до рейса взимается неустойка в размере полной стоимости билета.

4.4. При отмене поездки на линии Таллинн – Хельсинки, неустойка взимается следующим образом:

- 1) при отмене поездки не позднее чем за 7 суток до рейса удерживается сумма в 5 €, а оставшаяся сумма возвращается;
- 2) при отмене поездки в период от 2 до 6 суток до рейса удерживается сумма в 5 € и взимается неустойка в размере 50% от стоимости билета, а оставшаяся сумма возвращается;
- 3) при отмене поездки меньше чем за 2 суток до рейса взимается неустойка в размере полной стоимости билета.

Раздел IV. Жалобы и претензии

1. Пассажир имеет право в любой форме подать жалобу о деятельности или бездеятельности компании Tallink. Если спор невозможно разрешить на основании жалобы, представленной в устной форме, то пассажир представляет претензию компании Tallink в письменной форме или в формате, позволяющем воспроизведение в письменной форме.

2. Жалобу можно подать по электронной почте на адрес обратной связи клиентов Tallink, в письменной форме – по почте или заполнив анкету на сайте компании Tallink.

- в Эстонии: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallinn, [Служба поддержки](#)
- в Финляндии: Tallink Silja Oy, PL 100, 00181 Helsinki, [Служба поддержки](#)
- в Латвии: AS Tallink Latvija, Eksporta iela 3a, LV-1010, Riga [Служба поддержки](#)
- в Швеции: Tallink Silja AB, Att: Kundrelationer Box 27295 102 53 Stockholm, [Служба поддержки](#)
- международный адрес: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallinn, international.sales@tallinksilja.com, <https://en.tallink.com/feedback>

3. Жалоба должна содержать как минимум следующую информацию:

- имя и контактные данные заявителя;
- дата подачи жалобы;
- описание произошедшего (как можно подробнее);
- требования.

4. При наличии денежного требования к жалобе следует приложить соответствующие документы, подтверждающие расход, или другие уместные документы.

5. Жалобы в отношении оказанных на борту услуг следует представлять в течение рейса в информационной пункт.

6. Если пассажир подал жалобу в письменном форме или в формате, позволяющем воспроизведение в письменной форме, то Tallink подтверждает получение жалобы в той же форме.

7. В обычных случаях спорные ситуации разрешаются в течение 2 месяцев с момента поступления жалобы в Tallink. Жалобы, которые требуют специальной проверки и (или) других специальных действий, удовлетворяются в соответствии со сроками, установленными законодательством.

8. Tallink обязуется информировать пассажира о ходе разрешения жалобы и обоснованной необходимости продления сроков.

Раздел V. Условия перевозки пассажиров на маршруте Мууга – Вуосаари

1. Посадочный талон следует сохранять на протяжении всего рейса, а также в течение всего пребывания на территории портов в Мууга и в Вуосаари.

2. Регистрация на рейс заканчивается за 45 минут до отправления судна.

3. Пассажир обязан прибыть в зону ожидания для транспортных средств за 45 минут до отправления судна.

4. Судно, курсирующее между Мууга и Вуосаари, не предусмотрено для перевозки пассажиров с ограниченными физическими возможностями. Постановление № 1177/2010 «О правах пассажиров во время передвижения по морским и внутренним водным путям».

5. Судно, курсирующее между Мууга и Вуосаари, не принимает на борт животных.

6. Бронирование и оплата билетов возможны согласно Условиям перевозки.

7. Внесение изменений в билет производится согласно условиям, указанным в пункте 3.5 третьего раздела настоящих Условий перевозки и сходным с условиями на линии между Таллинном и Хельсинки.

8. Отмена поездок возможна согласно условиям, указанным в пункте 4.4 третьего раздела настоящих Условий перевозки и сходным с условиями на линии между Таллинном и Хельсинки.

9. Судно, курсирующее между Мууга и Вуосаари, не принимает на борт пеших пассажиров.

Раздел VI. Оформление страхования на случай необходимости внесения изменений в билет или отмены поездки – FleksiBron

1. С 4 мая 2021 года пассажиры судов Tallink и дочерних предприятий могут оформить страхование на случай необходимости внесения изменений в билет или отмены поездки (FleksiBron).

2. Страховка даёт пассажиру право вносить изменения в билет или отменить поездку не позднее чем за 4 часа (на линии Таллинн — Хельсинки — за 45 минут) до первоначального отправления без уплаты неустойки.

3. Стоимость страхования:

- взрослому — 5 €;
- ребёнку 6–17 лет — 2,50 €;
- ребёнку 0–5 лет — бесплатно.

4. Условия оформления страховки:

- 1) Страховку можно оформить на сайте Tallink, в мобильном приложении, в торговом представительстве, в центре обслуживания клиентов и в билетных кассах портового терминала.
- 2) При оформлении страховки плата вносится за каждого пассажира, указанного в билете.
- 3) Страхование брони можно оформить только вместе с покупкой билета.
- 4) Если изменение брони состоит в уменьшении числа пассажиров, Tallink возмещает расходы на проезд и услуги на борту. В случае проезда в каюте расходы возмещаются, только если от поездки отказались все пассажиры, зарегистрированные в данной каюте
- 5) Расходы на страхование брони не возмещаются.
- 6) За покупку страхования не начисляются бонусные пункты Club One.
- 7) Страховку невозможно оформить:
 - при покупке билетов, оплаченных бонусными пунктами Club One;
 - при покупке абонементных билетов;
 - менее чем за 48 часов до первого указанного в брони отправления.