

УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ AS TALLINK GRUPP

Настоящие условия перевозки AS Tallink Grupp (далее – Условия перевозки) действуют в отношении судовых перевозок AS Tallink Grupp и его дочерних предприятий (далее – Tallink) с 1 февраля 2019 года и применяются только к индивидуальным пассажирам. К пакетам путешествий Tallink применяются отличные от настоящих Условий условия, и они публикуются вместе с предложением пакета путешествия. Условия перевозки пассажиров на маршруте Мууга – Вуосари утверждены постановлением правления AS Tallink Grupp от 4 июня 2019 года.

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Линейный рейс** – рейс в одном или обоих направлениях, не являющийся круизом.
- **Круиз** – рейс в обоих направлениях на одном и том же судне с ночлегом, причём билет в оба направления регистрируется в порту отбытия судна.
- **Однодневный рейс** – происходящий в один и тот же день рейс в оба направления, причём билеты в оба направления регистрируются в порту отбытия судна.
- **Пакет пассажир и автомобиль** – рейс с билетом в одном направлении по крайней мере для одного пассажира и транспортного средства (за исключением велосипедов и автобусов).
- **Специальный рейс** – организованный компанией Tallink круиз, в отношении которого применяются отличные от настоящих Условий условия бронирования и оплаты, опубликованные вместе с предложением специального рейса.
- **Специальное предложение** – набор транспортных услуг, условия которого были опубликованы вместе со специальным предложением, и в отношении которых не применяются настоящие Условия.
- **Бронирование** – сделанный пассажиром заказ на использование услуги перевозки пассажиров, бортовых услуг и прочих услуг (например, услуг третьих лиц).
- **Билет** – удостоверение, выданное перевозчиком о заключении договора на перевозку пассажиров по морю и оплате стоимости рейса.
- **Услуга перевозки пассажиров** – набор услуг, который включает перевозку пассажира (каюта, место в каюте или место на палубе) и имеющегося вместе с ним транспортного средства.
- **Бортовые услуги** – услуги, предоставляемые на судне, не являющиеся услугой перевозки пассажиров. К бортовым услугам относятся каюта, питание, сауна, оздоровительные услуги и другие услуги, предоставляемые на борту.
- **Пакет** – продолжающийся как минимум 24 часа рейс или рейс с ночлегом, приобретаемый, в основном, для личных целей и содержащий по крайней мере две из следующих услуг: транспорт, проживание, которое по своей сути не является частью услуги перевозки, другие туристические услуги, которые по своей сути не являются частью вышеупомянутой услуги перевозки.
- **Посадочный талон** – выдаваемый пассажиру на основании билета документ,

на бумажном носителе или в электронном виде, с которым пассажир имеет право зайти на судно. Посадочный талон именной, его не разрешено передавать другому лицу.

– **Член семьи** – путешествующий с ребёнком отец, мать или другой законный представитель не моложе 18 лет или бабушка, дедушка, тётя, дядя, сестра или брат не моложе 25 лет.

– **Сопровождающий** – представитель путешествующего ребёнка в возрасте до 17 лет. Сопровождающим должно быть лицо не моложе 25 лет, которое ознакомлено с правилами для сопровождающих AS Tallink Grupp, подписало соответствующий документ, обязуется отвечать за своих подопечных и возмещать причинённый ими ущерб.

– **Разрешение на поездку** – заполненный и подписанный родителем или другим законным представителем документ в определённой форме, согласно которому родитель или другой законный представитель разрешает пассажиру 15–17 лет путешествовать в одиночку.

– **Доверенность на поездку** – заполненный и подписанный родителем или другим законным представителем документ в определённой форме, согласно которому другому лицу (другому члену семьи или сопровождающему) доверяется сопровождать ребёнка во время поездки и который обязуется заботиться и нести ответственность за него на протяжении всей поездки.

– **Анкета сопровождающего** – заполненный и подписанный сопровождающим пассажира в возрасте 0–17 лет документ в определённой форме, согласно которому сопровождающий берёт на себя ответственность за пассажира в возрасте 0–17 лет в течение всей поездки.

– **Плата за услугу** – плата за дополнительные услуги в соответствии с прейскурантом компании Tallink. Платы за услуги различаются по рынкам и опубликованы на домашней странице соответствующего рынка.

РАЗДЕЛ II. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ

1. БРОНИРОВАНИЕ И БИЛЕТ

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

(2) При оформлении брони на предназначенное для перевозки пассажиров транспортное средство – велосипеда, гироскутера, мопеда, мотоцикла, автомобиля, автобуса – необходимо указать регистрационный номер транспортного средства и точные размеры по длине и высоте транспортного средства. Кроме того, необходимо указать длину и высоту имеющихся на транспортном средстве принадлежностей (лыжный бокс, багажная рама, прицеп и т. д.) и размещённого на крыше или позади транспортного средства оборудования (велосипед, багажная рама и т. д.). При необходимости клиент должен сообщить при бронировании полную массу транспортного средства.

2. РЕГИСТРАЦИЯ БИЛЕТОВ (CHECK-IN)

(1) Билеты необходимо зарегистрировать (check-in) до отправления судна в кассе порта, в терминале автоматической регистрации билетов, онлайн или посредством мобильного приложения.

(2) После регистрации билета пассажиру выдаётся посадочный талон. На посадочном талоне указаны имя пассажира, время и направление рейса, и посадочный талон действителен только в случае, если его владелец является указанным на талоне лицом, находящимся в рейсе.

(3) Посадочный талон следует сохранять на протяжении всего рейса. У члена команды судна есть право проверить, и пассажир обязан предъявить посадочный талон при входе на борт и по требованию на протяжении всего рейса. При необходимости пассажир должен быть способен удостоверить свою личность члену команды судна.

(4) Регистрация пассажиров без транспортного средства:

1) начинается в кассах порта за 1,5 часа до отправления судна. В интернет-среде, в терминале автоматической регистрации билетов и в приложении для смартфона билет можно зарегистрировать за 24 часа до отправления судна. Регистрация производится на основании Билета и рейсового документа;

2) закрывается за 30 минут и проход на судно закрывается за 20 минут до отправления судна.

(5) Регистрация пассажиров с транспортным средством:

1) Начинается в киоске check-in для транспортных средств порта за 1,5 часа до отправления судна. В интернет-среде и в приложении для смартфона билеты можно зарегистрировать за 24 часа до отправления судна. Регистрация производится на основании билета, рейсового документа и регистрационного свидетельства транспортного средства.

(6) Пассажиры, прибывшие на судно позже указанных в пунктах 4 и 5 сроков, не регистрируются на судно и билет пропадает.

3. РЕЙСОВЫЕ ДОКУМЕНТЫ

(1) На протяжении всего рейса у пассажира должен быть с собой действующий рейсовый документ и прочие необходимые документы, в том числе виза при необходимости, и пассажир несёт ответственность за правильность и сроки действия всех документов.

(2) Обязанность представлять рейсовый документ относится ко всем пересекающим государственную границу пассажирам. Лица, у которых отсутствует рейсовый документ или которые отказываются его предъявлять, на борт не допускаются.

(3) Tallink не компенсирует пассажиру стоимость Билета, если рейс не состоялся по причине неправильно оформленных, недействительных рейсовых документов или из-за их отсутствия.

4. ЛИЦА С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ИЛИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

(1) Для обеспечения лицам с инвалидностью или с ограниченными возможностями передвижения условий ездить морским транспортом наравне с другими пассажирами, кроме общих прав пассажиров есть также свод прав, основанных на Положении о правах пассажиров, путешествующих по морю и внутренним водным путям [№ 1177/2010](#).

(2) Если пассажира во время рейса сопровождает собака-поводырь (то есть собака, официально признанная сопровождающей человека с инвалидностью или ограниченными возможностями передвижения), то у пассажира для ввоза собаки в страну и вывоза из страны должны иметься необходимые документы: паспорт собаки-поводыря обязателен для всех пассажиров с животными, передвигающихся внутри Европейского Союза.

(3) При оформлении брони пассажир обязан сообщить необходимые данные и указать количество собак-поводырей.

5. ПЕРЕВОЗКА ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

(1) Во время рейса у пассажира должны быть с собой необходимые документы для ввоза и вывоза животного из страны. Наличие паспорта домашнего животного обязательно в пределах Европейского Союза для всех пассажиров, перевозящих домашних животных.

(2) У члена экипажа судна есть право требовать для проверки, и пассажир обязан предъявить указанный в пункте 1 настоящего параграфа документ на животное при входе на судно, а также по требованию члена экипажа на протяжении всего рейса.

(3) Перевозка опасных для пассажиров и членов экипажа животных может происходить только по специальному соглашению с перевозчиком. Ходатайства на заключение специального соглашения можно представить на следующие адреса электронной почты:

- в Эстонии: booking@tallink.ee;
- в Финляндии: booking@tallinksilja.com;
- в Швеции: info.sweden@tallinksilja.com;
- в Латвии: booking@tallink.lv
- международный адрес: international.sales@tallinksilja.com.

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

[В ЭСТОНИИ](#)

[В ФИНЛЯНДИИ](#)

[В ШВЕЦИИ](#)

[В ЛАТВИИ](#)

[МЕЖДУНАРОДНЫЙ](#)

(5) При оформлении брони на перевозку домашних животных пассажир обязан сообщить необходимые данные и количество домашних животных.

(6) Tallink не возмещает пассажиру расходы на билет при отмене рейса из-за неправильно оформленных или отсутствующих документов на домашнее животное.

6. ВОЗРАСТНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

Установленные возрастные ограничения на судах торговых марок Tallink и Silja Line для самостоятельно путешествующих пассажиров, не достигших 18 лет (несовершеннолетних) следующие:

(1) Пассажир в возрасте 15–17 лет не зависимо от дня недели допускается на дневной рейс в одном направлении или однодневную поездку в индивидуальном порядке при наличии письменного разрешения на поездку от родителя или опекуна. Лицо, бронирующее рейс, или пассажир лично несёт ответственность за наличие разрешения на поездку.

(2) Пассажир в возрасте до 17 лет допускается на рейс с ночёвкой только при следующих условиях:

1) вместе с родителем или другим законным представителем или имеющим доверенность на поездку другим членом семьи или сопровождающим. Образцы доверенности на поездку опубликованы здесь:

[ЭСТОНИЯ:](#)

[ФИНЛЯНДИЯ:](#)

[ШВЕЦИЯ:](#)

[ЛАТВИЯ:](#)

[МЕЖДУНАРОДНЫЙ](#)

2) Другой член семьи или сопровождающий, путешествующий с пассажиром в возрасте до 17 лет обязан заполнить анкету сопровождающего:

[ЭСТОНИЯ:](#)

[ФИНЛЯНДИЯ:](#)

[ШВЕЦИЯ:](#)

[ЛАТВИЯ:](#)

[МЕЖДУНАРОДНЫЙ:](#)

3) В каюте с пассажиром до 14 лет должен находиться по крайней мере один член семьи или сопровождающий.

(3) Пассажир в возрасте до 14 лет допускается на дневной рейс в одном направлении или однодневную поездку:

1) вместе с родителем или другим законным представителем или имеющим доверенность на поездку другим членом семьи или сопровождающим. Образцы доверенности на поездку опубликованы выше в подпункте 1 части 2 настоящего пункта;

2) путешествующий с пассажиром в возрасте до 14 лет другой член семьи или

сопровождающий должны заполнить анкету сопровождающего, образцы которой опубликованы в подпункте 2 части 2 настоящего пункта.

(4) Если несовершеннолетний пассажир не имеет указанных в пунктах выше обязательных документов или они некорректно оформлены, вследствие чего пассажир не допускается на борт, Tallink не возвращает деньги за билет.

РАЗДЕЛ III. БРОНИРОВАНИЕ, ОПЛАТА, ИЗМЕНЕНИЯ И АННУЛИРОВАНИЕ БИЛЕТА

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТА

(1) Настоящие условия бронирования, оплаты, изменения и аннулирования билетов (далее — Условия) распространяются на бронирования, сделанные через интернет-среду Tallink, приложение для смартфона, торговое представительство, центр обслуживания клиентов, в кассах регистрации пассажирских билетов, в киоске самообслуживания и в представительстве туроператора или в интернет-среде.

(2) Условия действуют на оформленные в интернет-среде или через приложение для смартфона бронирования до 24 пассажиров и через другие каналы — до 9 пассажиров.

(3) Настоящие Условия не применяются к билетам и/или бронированию спецрейсов, рейсов по специальным предложениям и рейсы, организованных третьей стороной.

(4) Внесение изменений и аннулирование бронирований и/или билетов не производится в интернете-среде и приложении для смартфона, а также в среде туроператора.

(5) Внесение изменений или аннулирование броней и билетов невозможно в онлайн-системе туроператоров, в онлайн-системе Tallink и посредством мобильного приложения.

(6) Внесение изменений или аннулирование бронирований и билетов можно осуществить во всех перечисленных в пункте 1 средах, за исключением указанных в пункте 5.

2. ОПЛАТА БРОНИРОВАНИЯ

(1) Оплата полной стоимости бронирования производится непосредственно при оформлении бронирования.

(2) Своевременно неоплаченная бронирование аннулируется.

(3) При бронировании менее чем за 5 рабочих дней до рейса и оплате банковским переводом у работника касс регистрации билетов есть право потребовать оплату

на месте, если на момент регистрации билета общая сумма бронирования не поступила на банковский счёт Tallink.

3. ИЗМЕНЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ ИЛИ БИЛЕТА

(1) В бронировании или билете можно изменить направление и/или маршрут рейса, дату или время отправления, класс каюты или транспортного средства и бортовую услугу. Изменение услуги перевозки пассажиров и бортовой услуги или транспортного средства может повлечь изменение цены соответствующей услуги.

(2) Изменение личных данных на бронировании или билете не является изменением бронирования или билета.

(3) При изменении бронирования или билета за измененную услугу следует заплатить в соответствии с прейскурантом Tallink. В случае изменения услуг пассажирских перевозок и/или бортовых услуг следует заплатить цену, которая возникает в результате разницы между первоначальными купленными услугами и измененными в бронировании услугами, или разница возвращается на тот же банковский счет, с которого был оплачен билет и применяемая неустойка.

(4) Изменение билета возможно на всех линиях (за исключением билета на судно на линии Таллинн – Хельсинки) следующим образом:

1. При изменении билета за более чем 21 день до отправления судна Неустойка не применяется.

2. Если в билете в период от 21 дня до 7 дней до отправления судна происходит изменение направления и/или маршрута рейса и даты или времени отправления, удерживается Неустойка в размере 10 € и возвращается разница в цене, если измененный билет дешевле, чем первоначальный билет.

3. Если в зарегистрированном (check-in) билете или в билете в период от 6 дней до 24 часов до отправления судна происходит изменение направления и/или маршрута рейса и даты или времени отправления, удерживается неустойка в размере 10 €.

4. Меньше чем за 24 часа до отправления судна в билете нельзя изменить направление и/или маршрут рейса и дату или время отправления.

(5) Изменение билета возможно на линии Таллинн – Хельсинки следующим образом:

1. При изменении билета за более чем 7 дней до отправления судна неустойка не применяется.

2. Если в билете в период от 6 до 2 дней до отправления судна происходит изменение направления и/или маршрута рейса и даты или времени отправления, удерживается неустойка в размере 5 € и возвращается разница в цене, если измененный билет дешевле, чем первоначальный билет.

3. Если в зарегистрированном (check-in) билете или в билете меньше, чем за 48 часов и за 45 минут до отправления судна происходит изменение направления и/или маршрута рейса и даты или времени отправления, удерживается неустойка в размере 5 €.

4. Меньше чем за 45 минут до отправления судна в билете нельзя изменить направление и/или маршрут рейса и дату или время отправления.

5. При изменении билета класса Business Lounge неустойка не применяется, и билет можно изменить до конца регистрации на рейс (check-in).

(6) В случае изменения билета по части каютной услуги менее чем за 48 часов до выхода в качестве договорного штрафа взимается стоимость каютной услуги.

4. АННУЛИРОВАНИЕ БРОНИ ИЛИ БИЛЕТА

(1) Tallink в одностороннем порядке аннулирует неоплаченное бронирование. Tallink аннулирует билет, если пассажир не зарегистрировал его (check-in) в интернет-среде Tallink, через приложение для смартфона, в кассе порта или в терминале автоматической регистрации билетов или если у пассажира отсутствует действующий рейсовый документ. В случае дневного круиза или обычного круиза Tallink отменяет весь рейс, если пассажир не зарегистрировал Билет в порту первичного отправления.

(2) В случае аннулирования билета на основании настоящих Условий взимается неустойка. При аннулировании билета уплаченная за него сумма за вычетом неустойки возвращается на тот же банковский счёт, с которого была произведена оплата за билет.

(3) Неустойка взимается следующим образом (за исключением рейса на линии Таллинн – Хельсинки):

1. При аннулировании билета за более чем 21 день до отправления судна взимается неустойка 10 € и возвращается оставшаяся стоимость Билета.

2) При аннулировании билета в период от 21 дня до 7 дней до отправления судна взимается неустойка 10 € и 20% от цены билета и возвращается оставшаяся стоимость билета.

3) При аннулировании билета в период от 6 дней до 48 часов до отправления судна взимается неустойка 10 € и 50% от цены билета и возвращается оставшаяся стоимость билета.

4) При аннулировании билета менее чем за 48 часов до отправления судна взимается неустойка в размере 100% от цены билета.

(5) При аннулировании билета на рейс линии Таллинн – Хельсинки неустойка взимается следующим образом:

1) При аннулировании билета за более чем 7 дней до отправления судна взимается неустойка 5 € и возвращается оставшаяся стоимость Билета;

2) При аннулировании билета за период от 6 дней до 48 часов до отправления судна взимается неустойка 5 € и 20% от цены билета и возвращается оставшаяся стоимость билета;

3) При аннулировании билета менее чем за 48 часов до начала рейса взимается Неустойка в размере 100% от цены Билета.

РАЗДЕЛ IV. ПРЕДСТАВЛЕНИЕ ЖАЛОБ (ПРЕТЕНЗИИ)

(1) Пассажир имеет право представить жалобу о деятельности или бездеятельности Tallink в любой форме. Если спор не может быть разрешён на основании жалобы,

представленной в устной форме, то пассажир представляет претензию компании Tallink в письменном виде или формате, позволяющим воспроизведение в письменной форме.

(2) Жалобу можно подать на адрес электронной почты обратной связи клиентов Tallink, в письменной форме по почте или заполнив анкету-заявление на сайте компании Tallink.

- Eestis: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallinn, [Служба поддержки](#)
 - Soomes: Tallink Silja Oy, PL 100, 00181 Helsinki, [Служба поддержки](#)
 - Lätis: AS Tallink Latvija, Eksporta iela 3a, LV-1010, Riga [Служба поддержки](#)
 - Rootsis: Tallink Silja AB, Att: Kundrelationer Box 27295 102 53 Stockholm, kundrelationer.swe@tallinksilja.com, [Служба поддержки](#)
 - Международная контактная информация: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallinn, international.sales@tallinksilja.com, <https://www.tallinksilja.com/feedback>
- (3) В жалобе должны быть указаны как минимум следующие данные:

- имя и контактные данные истца;
- дата подачи жалобы;
- описание недостатка в услуге;
- предъявляемое требование.

(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 непосредственно на стойке информации.

(6) Если пассажир представил жалобу в письменном виде или в форме, позволяющей повторное письменное представление, то Tallink подтверждает получение жалобы в той же форме.

(7) В обычных случаях жалобы урегулируются в течение 2 месяцев с момента поступления жалобы в Tallink. Жалобы, которые требуют специальной проверки и/или других специальных операций, должны быть урегулированы в соответствии со сроками, установленными законодательством.

(8) Tallink обязан информировать Пассажира о ходе урегулирования жалобы и обоснованной необходимости продления сроков.

РАЗДЕЛ V. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ НА МАРШРУТЕ МУУГА – ВУОСААРИ

(только для пассажиров, путешествующих на транспортных средствах)

1. Условия перевозки пассажиров AS Tallink Grupp, утверждённые постановлением правления от 15 января 2019 года, также действуют в отношении судовых перевозок пассажиров, путешествующих на транспортных средствах по маршруту Мууга – Вуосаари, с учётом дополнений, указанных в параграфе 2.

2. Дополнения к документу «Условия перевозки пассажиров AS Tallink Grupp», утверждённому постановлением правления от 15 января 2019 года.

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

2.2. Регистрация пассажиров заканчивается за 45 минут до отправления судна.

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

2.4. Судно, курсирующее между Мууга и Вуосаари, не предусмотрено для перевозки пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

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

2.6. Бронирование и оплата билетов возможны согласно действующим Условиям перевозки.

2.7. Внесение изменений в билет возможны согласно условиям, указанным в пункте 5 третьего параграфа третьего раздела.

2.8. Аннулирование билетов возможно согласно условиям, указанным в пункте 5 четвёртого параграфа третьего раздела.

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

3. Настоящие условия действуют с 1 июня 2019 года.