

Bestätigt per
Beschluss des Vorstands
der AS Tallink Grupp vom 17. April 2015

BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN DER AS TALLINK GRUPP

Diese Beförderungsbedingungen der AS Tallink Grupp (nachstehend die Bedingungen) gelten für die AS Tallink Grupp und ihre Tochtergesellschaften (nachstehend Tallink) ab 1. Juni 2015. Diese Bedingungen gelten nur für Individualreisende.

TEIL I – ALLGEMEIN

1. DEFINITIONEN

„Überfahrt“ - ist eine einfache Fahrt oder Hin- und Rückfahrt, die keine Kreuzfahrt ist.

„Kreuzfahrt“ - Hin- und Rückfahrt mit dem gleichen Schiff, bei der das Ticket für die Hin- und Rückfahrt im Hafen der ersten Abfahrt registriert wird, und diese Fahrt beinhaltet die Übernachtung.

„Tagesfahrt“ - Fahrt, bei der die Rückfahrt am selben Tag stattfindet, und die Tickets für beide Überfahrten im Hafen der ersten Abfahrt registriert werden.

„Autosparpaket“ - Fahrt mit einem einfachen Ticket für mindestens einen Fahrgast und Fahrzeug (außer Fahrräder und Busse).

„Sonderfahrt“ - eine von Tallink organisierte Fahrt, für die von diesen Bedingungen abweichende Buchungs- und Zahlungsbedingungen gelten, welche zusammen mit dem Angebot der Sonderfahrt mitgeteilt werden.

„Sonderangebot“ - bezeichnet die Gesamtheit der Fahrgastbeförderungsleistungen, für welche die von diesen Bedingungen abweichende Buchungs- und Zahlungsbedingungen gelten, diese werden zusammen mit dem „Sonderangebot“ mitgeteilt.

„Buchung“ - ist der vom Fahrgast erteilte Auftrag, die Fahrgastbeförderungsleistung sowie Leistungen an Bord und andere Leistungen (z. B. von Drittanbietern) zu nutzen.

„Ticket“ - ist die vom Beförderer ausgestellte Bescheinigung über den Abschluss des Vertrags über die Beförderung von Fahrgästen auf dem Seeweg sowie die Bezahlung eines Fahrpreises.

„Fahrgastbeförderungsleistung“ - bezeichnet die Gesamtheit der Leistungen, einschließlich Beförderung des Fahrgastes (Kabine, Kabinenplatz oder Platz an Deck) und des Begleitautos.

„Leistungen an Bord“ - sind die an Bord erbrachten Leistungen, welche nicht zu den Fahrgastbeförderungsleistungen gehören. Leistungen an Bord umfassen den Kabinen-Service, Verpflegung, Sauna, Wellness-Angebote und andere an Bord erbrachte Leistungen.

„Paket“ - ist die vorgefertigte Kombination von mindestens zwei der folgenden Leistungen, welche für einen (Gesamt-) Preis verkauft oder angeboten werden, wenn die Leistung einen längeren Zeitraum als 24 Stunden umfasst oder eine Übernachtung beinhaltet: Beförderung, Unterkunft, andere nicht zu Beförderung oder Unterkunft gehörende Leistungen für Touristen, welche ein wesentlicher Bestandteil des Pakets sind. Außerdem gelten für dieses die Rechtsvorschriften des jeweiligen Landes.

„Bordkarte“ - ist das für den Fahrgast auf der Grundlage des Tickets ausgestellte Dokument, womit der Fahrgast das Schiff betreten kann. Die Bordkarte ist ein persönliches Dokument und darf nicht an andere Personen weitergegeben werden.

„Familienmitglied“ - ist ein(e) mindestens 18-jährige(r) Vater, Mutter oder anderer gesetzlicher Vertreter oder eine(e) mindestens 25-jährige(r) Tante, Onkel, Schwester, Bruder oder Großelternanteil des reisenden Kindes.

„Aufsichtsperson“ - ist der Vertreter eines bis zu 17-jährigen reisenden Kindes. Die Aufsichtsperson muss mindestens 25 Jahre alt sein, die Hinweise für die Aufsichtsperson von Tallink zur Kenntnis genommen haben, sich verpflichten, für die vertretenen Personen zu haften und das entsprechende Formular unterschrieben haben.

„Reiseerlaubnis“ - ist das von einem Elternteil oder einem anderen gesetzlichen Vertreter ausgefüllte und unterzeichnete formelle Dokument, mit dem der Elternteil oder der andere gesetzliche Vertreter einem 15-17-jährigen Fahrgast erlaubt allein zu reisen.

„Reisevollmacht“ - ist das von einem Elternteil oder einem anderen gesetzlichen Vertreter ausgefüllte und unterzeichnete formelle Dokument, mit dem eine andere Person (anderes Familienmitglied oder Aufsichtsperson) bevollmächtigt wird, während der Reise/Fahrt die Aufsicht über das Kind des Vollmachtgebers zu haben, und durch welches diese verpflichtet wird, sich während der gesamten Reise/Fahrt um das Kind zu kümmern und die Verantwortung für dieses zu übernehmen.

„Aufsichtsformular“ - ist das von der Aufsichtsperson eines 0- bis 17-jährigen Fahrgastes ausgefüllte und unterschriebene formelle Dokument, durch welches die Aufsichtsperson verpflichtet wird, während der gesamten Reise/Fahrt die Verantwortung für den 0- bis 17-jährigen Fahrgast zu übernehmen.

„Einzelleistungspreis“ - ist der Preis für zusätzliche Dienstleistungen gemäß der Preisliste von Tallink. Die Einzelleistungspreise sind auf der Homepage des jeweiligen Landes veröffentlicht.

TEIL II - BEFÖRDERUNGSBEDINGUNGEN

1. BUCHUNG UND TICKET

- (1) Der Fahrgast muss bei der Buchung seinen Familiennamen, seinen Vornamen, sein Geschlecht, sein Geburtsdatum (Tag, Monat und Jahr), seine Staatsangehörigkeit, seine Kontakt-Telefonnummer und, falls vorhanden, seine E-Mail-Adresse angeben.
- (2) Bei der Buchung für das für die Beförderung des Fahrgastes bestimmte Fahrzeug (Fahrrad, Segway, Moped, Motorrad, Auto, Bus) müssen das amtliche Kennzeichen des Fahrzeugs sowie die genauen Längen- und Höhenmaße des Fahrzeugs angegeben werden. Außerdem hat der Fahrgast die Längen- und Höhenmaße der eventuellen Zusatzausrüstung des Fahrzeugs (Skibox, Gepäckträger, Anhänger usw.) und der auf dem Dach oder hinter dem Fahrzeug installierten Ausrüstung (Fahrrad, Gepäckträger usw.) anzugeben. Bei Bedarf muss der Kunde bei der Buchung das zulässige Gesamtgewicht des Autos angeben.

2. EINCHECKEN DER TICKETS

- (1) Alle Tickets müssen vor Abfahrt des Schiffes im Ticket-Büro des Hafens, im Eincheck-Terminal oder in einer anderen zu diesem Zweck eingerichteten Stelle eingecheckt werden.
- (2) Nach dem Einchecken des Tickets wird dem Fahrgast die Bordkarte ausgestellt. Auf der Bordkarte sind der Name des Fahrgastes, die Zeit der Reise/Fahrt und das Ziel vermerkt, und selbige ist nur gültig, wenn ihr(e) InhaberIn die Person ist, die sich auf der Fahrt/Reise befindet, die auf der Bordkarte vermerkt ist.
- (3) Die Bordkarte muss während der gesamten Reise/Fahrt aufbewahrt werden. Crewmitglieder haben das Recht, die Bordkarte zu kontrollieren, und der Fahrgast ist verpflichtet, die Bordkarte bei Betreten des Schiffes sowie außerdem während der gesamten Reise/Fahrt auf Verlangen vorzuzeigen. Bei Bedarf muss der Fahrgast in der Lage sein, dem Crewmitglied seine Identität nachzuweisen
- (4) Der Check-in von Fahrgästen ohne Fahrzeug beginnt 1,5 Stunden vor Abfahrt des Schiffs im Ticket-Büro des Hafens oder am Eincheck-Terminal. Der Check-in von Tickets in einer anderen zu diesem Zweck eingerichteten Stelle beginnt 24 Stunden vor Abfahrt des Schiffes. Das Einchecken erfolgt auf der Grundlage des Tickets und des Reisedokuments.
- (5) Der Check-in von Fahrgästen mit Fahrzeug beginnt 1,5 Stunden vor Abfahrt des Schiffs. Das Einchecken erfolgt auf der Grundlage des Tickets, der Reisedokumente aller Fahrgäste sowie der Zulassungsbescheinigung des Fahrzeugs.
- (6) Der Check-in der Tickets der Fahrgäste ohne Fahrzeug endet 30 Minuten vor Abfahrt des Schiffes, und der Zutritt zum Schiff wird 20 Minuten vor Abfahrt des Schiffes geschlossen.
- (7) Der Check-in der Fahrgäste mit Fahrzeugen endet 1 Stunde vor Abfahrt des Schiffes.
- (8) Fahrgäste, die später als die in den Punkten 6 und 7 angegebenen Zeiten eintreffen, werden nicht eingecheckt.

3. REISEUNTERLAGEN

- (1) Der Fahrgast muss während der ganzen Reise/Fahrt das gültige Reisedokument sowie andere notwendige Unterlagen bei sich haben, u. a., falls erforderlich, auch das Visum, und der Fahrgast ist verantwortlich für die Gültigkeit und Richtigkeit aller Unterlagen.
- (2) Alle Fahrgäste, die eine Staatsgrenze überschreiten, sind zur Vorlage des Reisedokuments verpflichtet. Personen, welche kein Reisedokument haben oder sich weigern, dieses vorzulegen, sind an Bord nicht zugelassen.
- (3) Tallink erstattet dem Fahrgast das Ticket nicht, wenn die Reise/Fahrt aufgrund eines nicht vorschriftsgemäß registrierten oder ungültigen Reisedokuments nicht stattfindet oder der Fahrgast überhaupt kein erforderliches Reisedokument hat.

4. PERSONEN MIT EINER BEHINDERUNG ODER KÖRPERLICHEN EINSCHRÄNKUNG

- (1) Damit Personen mit einer Behinderung oder körperlichen Einschränkung gleichermaßen wie andere Personen die Möglichkeit haben, auf dem Seeweg zu reisen, verfügen Personen mit einer Behinderung oder körperlichen Einschränkung neben den allgemeinen Fahrgastrechten über die Rechte auf der Grundlage der Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1426665556376&uri=CELEX:32010R1177>).
- (2) Wenn der Fahrgast während der Reise/Fahrt von einem zugelassenen Blindenführhund begleitet wird (ein Blindenführhund ist ein zugelassener Hund, der die Person mit einer Behinderung oder körperlichen Einschränkung begleitet), muss der Fahrgast über die erforderlichen Aus- und Einreisedokumente für den Blindenführhund verfügen. Der Pass des Blindenführhunds ist für alle Fahrgäste, die mit Haustieren innerhalb der Europäischen Union reisen, obligatorisch.
- (3) Der Fahrgast ist verpflichtet, bei der Buchung die erforderlichen Angaben zu dem Blindenführhund sowie der Anzahl der Blindenführhunde zu machen.

5. BEFÖRDERUNG VON HAUSTIEREN

- (1) Der Fahrgast muss über die erforderlichen Aus- und Einreisedokumente für das Haustier verfügen. Der Pass des Haustiers ist für alle Fahrgäste, die mit Haustieren innerhalb der Europäischen Union reisen, obligatorisch.
- (2) Crewmitglieder sind berechtigt, das in Punkt 1 dieser Bestimmung aufgeführte Dokument für das Haustier zu kontrollieren, und der Fahrgast ist verpflichtet, es bei Betreten des Schiffes und nach Aufforderung eines Crewmitglieds auch während der Reise/Fahrt vorzuzeigen.
- (3) Die Beförderung von für Fahrgäste und Crew gefährlichen Tieren darf nur nach spezieller Absprache mit dem Beförderer erfolgen. Die Anträge für eine solche Sondervereinbarung sind an die folgenden E-Mail-Adressen zu richten:
 - Estland: booking@tallink.ee
 - Finnland: booking@tallinksilja.com
 - Schweden: info.sweden@tallinksilja.com
 - Lettland: booking@tallink.lv
 - International: sales@tallinksilja.com
- (4) Der Fahrgast ist verpflichtet, vor der Buchung die Kabinen, Käfige und anderen Gegenstände in Zusammenhang mit dem Tier zu kontrollieren. Mehr Informationen dazu gibt es auf der Homepage:
 - Estland: <http://www.tallinksilja.com/et/web/ee/reisitingimused#1450434>
 - Finnland: <http://www.tallinksilja.com/fi/web/fi/lemmikielaimen-kanssa-matkustaminen>
 - Schweden: <http://www.tallinksilja.com/sv/web/se/bra-att-veta#2522309>
 - Lettland: <http://www.tallinksilja.com/lv/web/lv/good-to-know#1450434>
 - International: <http://www.tallinksilja.com/en/web/int/good-to-know#1450434>
- (5) Der Fahrgast ist verpflichtet, bei der Buchung die für die Buchung der Beförderung des Haustiers erforderlichen Daten sowie die Anzahl der Tiere anzugeben.
- (6) Tallink erstattet das Schiffsticket nicht, wenn die Reise/Fahrt aufgrund von nicht vorschriftsgemäß registrierten oder fehlenden Dokumenten in Bezug auf das Haustier nicht stattfindet.

6. ALTERBESCHRÄNKUNGEN

Für die Beförderung von Personen unter 18 Jahren (Minderjährigen) mit den unter den Marken Tallink und Silja Line fahrenden Schiffen gelten die folgenden Altersbeschränkungen:

(1) 15- bis 17-jährige Fahrgäste können, ungeachtet des Wochentags, allein auf einer einfachen Fahrt oder Tagesfahrt reisen, wenn sie über die von einem Elternteil oder einem anderen gesetzlichen Vertreter unterschriebene Reiseerlaubnis verfügen. Die Person, die die Reise/Fahrt gebucht hat, oder der Fahrgast selbst ist für das Vorliegen der Reiseerlaubnis verantwortlich.

(2) Fahrgäste bis zum Alter von 17 Jahren können nur gemäß den folgenden

Bedingungen an einer Reise/Fahrt mit Übernachtung teilnehmen:

- 1) zusammen mit einem Elternteil oder einem anderen gesetzlichen Vertreter oder einem Familienmitglied oder einer Aufsichtsperson, die eine Reisevollmacht hat. Das Muster für die Reisevollmacht ist hier zu finden:

- Estland:
 - http://www.tallinksilja.com/documents/10192/2512046/guardian_for_youth_age_15_17_ee

- Finnland:
 - http://www.tallinksilja.com/documents/10192/20552341/alone_travelling_young_passanger_15-17yrs_FI

- Schweden:
 - <http://www.tallinksilja.com/documents/10192/2512046/obsesegladtonaring.pdf>

- Lettland:
 - http://www.tallinksilja.com/documents/12353/19182586/pilnvarojums_lat

- International:
 - http://www.tallinksilja.com/documents/10192/2512046/alonetravellingyoungpassenger_en.pdf

- 2) das andere Familienmitglied oder die Aufsichtsperson, die zusammen mit dem bis zu 17-jährigen Fahrgast reist, muss das Aufsichtsformular ausfüllen. Das Muster ist hier zu finden:
- Estland:
- http://www.tallinksilja.com/documents/10192/2512046/Instructions_for_guardians_of_individual_traveller_EE
- Finnland:
- http://www.tallinksilja.com/documents/10192/20552341/guardian_for_individual_traveller_fi
- Schweden:
- <http://www.tallinksilja.com/sv/web/se/bra-att-veta#5179146>
- Lettland:
- http://www.tallinksilja.com/documents/12353/19182586/instrukcija+aizbildniem_lat
- International:
- http://www.tallinksilja.com/documents/10192/2512046/guardianinstructionsindividuals_en.pdf
- 3) bei jedem Fahrgast bis zum Alter von 14 Jahren muss ein Familienmitglied oder eine Aufsichtsperson in der Kabine mitreisen.

(3) Fahrgäste bis zu 14 Jahre können mit einer einfachen Fahrt oder einer Tagesfahrt reisen:

- 1) zusammen mit einem Elternteil oder einem anderen gesetzlichen Vertreter oder einem Familienmitglied oder einer Aufsichtsperson mit der Reisevollmacht. Das Muster für die Reisevollmacht wurde in Unterpunkt 1 von Punkt 2 dieser Bestimmung bereitgestellt.
- 2) das andere Familienmitglied oder die Aufsichtsperson, welche(s) zusammen mit dem bis zu 14 Jahre alten Fahrgast reist, muss den Fragebogen für die Aufsichtsperson ausfüllen; das Muster dafür wurde in Unterpunkt 2 von Punkt 2 dieser Bestimmung bereitgestellt.

(4) Tallink erstattet das Ticket nicht, wenn der minderjährige Fahrgast die in den vorstehenden Bestimmungen angegebenen erforderlichen Dokumente nicht hat

oder wenn diese nicht vorschriftsgemäß erstellt wurden und der Fahrgast daher nicht auf das Schiff gelassen wird.

TEIL III - BUCHUNG, BEZAHLUNG, UMTAUSCH UND STORNIERUNG DES TICKETS

1. ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR DIE BUCHUNG DES TICKETS

- (1) Diese Buchungs- und Zahlungsbedingungen (nachstehend die Bedingungen) gelten für Buchungen im Tallink-Callcenter, bei den Vertriebsniederlassungen, beim Eincheck-Büro für Fahrgast-Tickets, im Internet, über die App für Mobiltelefone und über Reisebüro.
- (2) Die in diesem Teil aufgeführten Bedingungen gelten für Buchungen für Individualreisende, wobei eine Buchung für bis zu 9 Fahrgäste gelten kann.
- (3) Diese Bedingungen gelten im Internet für Buchungen für bis zu 24 Fahrgäste.
- (4) Diese Bedingungen gelten nicht für Buchungen bzw. Tickets für von Dritten organisierte Reisen/Fahrten, Sonderfahrten bzw. Sonderangebote.
- (5) Tickets können in der Vertriebsniederlassung von Tallink, beim Ticket-Eincheck-Büro, über Internet oder die App für Mobiltelefone, beim Reiseveranstalter oder per Anruf im Tallink-Callcenter gebucht und bezahlt werden.
- (6) Buchungen und Tickets können in der Vertriebsniederlassung von Tallink, beim Ticket-Eincheck-Büro, beim Reiseveranstalter oder per Anruf im Tallink-Callcenter umgebucht bzw. umgetauscht und storniert werden.
- (7) Buchungen und Tickets können nicht über Internet oder die App für Mobiltelefone umgebucht bzw. umgetauscht und storniert werden.

2. BEZAHLUNG FÜR DIE BUCHUNG

- (1) Buchungen per Internet und über die App für Mobiltelefone müssen bei der Buchung sofort bezahlt werden.

- (2) Buchungen in einer Vertriebsniederlassung von Tallink, beim Ticket-Eincheck-Büro, per Anruf im Tallink-Callcenter oder beim Reiseveranstalter werden folgendermaßen bezahlt:
- 1) Wenn die Buchung mehr als 28 Tage vor der Abfahrt erfolgt, muss sie innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung bezahlt werden;
 - 2) Wenn die Buchung 28 bis 14 Tage vor der Abfahrt erfolgt, muss sie mindestens 14 Tage vor der Abfahrt bezahlt werden;
 - 3) Buchungen bis zu 14 Tage vor der Abfahrt müssen sofort bei der Buchung bezahlt werden.
- (3) Wenn die Buchung weniger als 5 Werktage vor der Abfahrt erfolgt und mittels Banküberweisung bezahlt wird, hat der Mitarbeiter im Ticket-Eincheck-Büro das Recht, die Durchführung der Bezahlung vor Ort (d. h. im Hafenterminal) zu verlangen, wenn die Gesamtsumme der Buchung bis zum Zeitpunkt der Registrierung nicht auf dem Bankkonto von Tallink eingetroffen ist.
- (4) Für Paketangebote von Tallink gelten andere Bedingungen als die vorliegenden, diese werden zusammen mit dem Paketangebot mitgeteilt. Der Vertrag über das Paketangebot tritt in Kraft, wenn der Fahrgast die Anzahlung gemäß den für Paketangebote geltenden Buchungs- und Zahlungsbedingungen getätigt hat.
- (5) Wenn die Buchung Leistungen eines Dritten enthält, der Partner von Tallink ist, gelten die Buchungs- und Zahlungsbedingungen des Partners.

3. UMBUCHUNG BZW. UMTAUSCH DES TICKETS

- (1) Zur Umbuchung bzw. zum Ticketumtausch gehören die Änderung von Fahrgastbeförderungsleistungen (einschließlich Ziel bzw. Strecke der Reise/ Fahrt, Datum oder Uhrzeit der Abfahrt, Kabinenklasse, Preis für die Beförderung des Fahrzeugs) und von Leistungen an Bord. Zur Änderung des Preises für die Fahrzeugbeförderung gehört die Änderung der Höhe und der Länge des Fahrzeugs.
- (2) Das Ändern von persönlichen Daten in der Buchung oder im Ticket (Name, Geburtsdatum, Staatsangehörigkeit, Geschlecht und Kundennummer) stellt keine Änderung der Buchung oder des Tickets dar.

- (3) Bei Änderung der Fahrgastbeförderungsleistungen bzw. der Leistungen an Bord zahlt der Fahrgast eine Vertragsstrafe auf der Grundlage dieser Bedingungen. Bei von Dritten, die Partner von Tallink sind, zu erbringenden Leistungen gilt die von den Dritten festgelegte Vertragsstrafe.
- (4) Eine Umbuchung oder der Umtausch eines Tickets kann stets durch Bezahlung für die geänderten Leistungen gemäß der Preisliste von Tallink erfolgen. Im Falle der Änderung des Preises für die Fahrgastbeförderungsleistung bzw. die Leistung an Bord muss die Preisdifferenz zum Preis der ursprünglich gekauften und umbuchten Leistungen bezahlt werden, oder der Preis wird zurückerstattet und die Vertragsstrafe gemäß Punkt 7 und 8 dieser Bestimmung angewandt.
- (5) Bei Umbuchung oder Ticket-Umtausch über 14 Tage vor der Abfahrt (mit Ausnahme der Überfahrt Tallinn-Helsinki) kommt die Vertragsstrafe nicht zur Anwendung.
- (6) Bei Umbuchung oder Ticket-Umtausch für die Überfahrt Tallinn-Helsinki mindestens 7 Tage vor der Abfahrt und bei Umtausch des Business-Lounge-Tickets für die Überfahrt Tallinn-Helsinki kommt keine Vertragsstrafe zur Anwendung.
- (7) Anwendung der Vertragsstrafe wie folgt (mit Ausnahme der Überfahrt Tallinn-Helsinki):
- 1) Wenn das Ticket 14 Tage bis zu 48 Stunden vor Abfahrt umgetauscht wird, und das umgetauschte Ticket billiger als das ursprüngliche Ticket ist, werden 5 € als Vertragsstrafe einbehalten und die Differenz erstattet;
 - 2) Bei Umtausch/Umbuchung weniger als 48 Stunden vor Abfahrt wird bei einem billigeren Ticket die Preisdifferenz zum ursprünglichen Ticket als Vertragsstrafe einbehalten.
- (8) Anwendung der Vertragsstrafe bei der Überfahrt Tallinn-Helsinki wie folgt:
- 1) Wenn das Ticket 7 Tage bis zu 48 Stunden vor Abfahrt umgetauscht wird, und das umgetauschte Ticket billiger als das ursprüngliche Ticket ist, werden 5 € als Vertragsstrafe einbehalten und die Differenz erstattet;
 - 2) Bei Umtausch/Umbuchung weniger als 48 Stunden vor Abfahrt wird bei einem billigeren Ticket die Preisdifferenz nicht erstattet.

- (9) Bei Änderungen der Kabinenleistungen weniger als 48 Stunden vor Abfahrt werden die Kosten der Kabinenleistungen als Vertragsstrafe einbehalten.
- (10) Tallink behält sich das Recht vor, die Vertragsstrafe in Höhe von 5 € pro Einzelstrecke der Reise anzuwenden, wenn das Ticket nach dem Einchecken umgetauscht wird. Das Rückticket für eine Tagesfahrt muss vor Ende des Check-in für die Reise/Fahrt umgetauscht werden.

4. STORNIERUNG DER BUCHUNG ODER DES TICKETS

- (1) Tallink storniert bei Fälligkeit nicht bezahlte Buchungen. Tallink storniert das Ticket, wenn der Fahrgast das Ticket vor der Abfahrt nicht im Eincheck-Terminal oder in einer anderen zu diesem Zweck eingerichteten Stelle eingechekkt hat. Im Falle einer Tagesfahrt oder einer Kreuzfahrt storniert Tallink die gesamte Reise, wenn der Fahrgast das Ticket nicht im Hafen der ersten Abfahrt eingechekkt hat.
- (2) Bei Stornierung von Fahrgastbeförderungsleistungen und Leistungen an Bord ist auf der Grundlage dieser Bedingungen eine Vertragsstrafe fällig. Bei von Dritten zu erbringenden Leistungen kommt die von diesen festgelegte Vertragsstrafe zur Anwendung.
- (3) Bei Stornierung des Tickets wird der Ticketpreis, abzüglich der Vertragsstrafe, zurückerstattet, auf dasselbe Bankkonto, von welchem das Ticket bezahlt wurde.
- (4) Anwendung der Vertragsstrafe wie folgt (mit Ausnahme der Überfahrt Tallinn-Helsinki):
- 1) Bei Stornierung der Buchung oder des Tickets mehr als 14 Tage vor Abfahrt kommt eine Vertragsstrafe in Höhe von 5 € zur Anwendung;
 - 2) Bei Stornierung des Tickets 14 Tage bis zu 48 Stunden vor Abfahrt werden 5 € Vertragsstrafe und 20 % des Ticketpreises einbehalten;
 - 3) Bei Stornierung des Tickets weniger als 48 Stunden vor Abfahrt werden 100 % des Ticketpreises als Vertragsstrafe einbehalten;
- (5) Anwendung der Vertragsstrafe bei der Überfahrt Tallinn-Helsinki bei Stornierung des Tickets wie folgt:

- 1) Mindestens 7 Tage vor Abfahrt kommt eine Vertragsstrafe in Höhe von 5 € zur Anwendung;
- 2) Bei Stornierung des Tickets 7 Tage bis zu 48 Stunden vor Abfahrt werden 5 € Vertragsstrafe und 20 % des Ticketpreises einbehalten;
- 3) Weniger als 48 Stunden vor Abfahrt werden 100 % des Ticketpreises einbehalten.

(6) Das Nichterscheinen bzw. das Nichtantreten der Reise ist aufgrund von höherer Gewalt entschuldbar; dies muss vom Fahrgast nachgewiesen werden. Der Fall höherer Gewalt sowie der zugehörige eingereichte Nachweis werden von Tallink geprüft. Wird der Fall höherer Gewalt nachgewiesen, wird dem Fahrgast die für das Ticket gezahlte Summe zurückerstattet, und es kommt keine Vertragsstrafe zur Anwendung.

(7) Der Fahrgast kann die für das Ticket bezahlte Summe als Anzahlung für künftige Leistungen von Tallink bei Tallink belassen.

5. ANWENDBARES RECHT

Der Beförderungsvertrag unterliegt den Bestimmungen des estnischen Seegesetzes.

6. JURISDIKTION

Gerichtsstand: Tallin, Estland.

7. HAFTUNG DES BEFÖRDERERS

Die Haftung des Beförderers wird durch das geltende Gesetz unter Klausel 2 oben bestimmt. Die Haftung des Beförderers ist immer beschränkt, und zwar auf den Betrag, der in den jeweiligen gesetzlichen Bestimmungen oder in der Athener Konvention, in der durch Zusatzprotokoll vom 29.3.1990 geänderter Fassung, angegeben worden ist.

Die Haftung des Beförderers ist ferner beschränkt nach den gesetzlichen Bestimmungen oder den internationalen Konventionen betreffend die Beschränkung von seerechtlicher Haftung je nachdem, welche von diesen am Ort des zuständigen Gerichtes unter obiger Klausel 3 anzuwenden sind.

Der Beförderer haftet nicht für solche Schäden, Verluste oder Auslagen in Zusammenhang mit irgendwelchen Verzögerungen, die dem Passagier und seinem Reisegepäck vor oder nach der Beförderung auf See entstanden sind und zwar unabhängig davon wie sie zustande gekommen sind.

Der Beförderer haftet nicht für verloren gegangene Gelder oder Wertpapiere sowie verloren gegangene oder beschädigte Juwelen, Kunststücke, elektronische Geräte oder andere Wertgegenstände.

Der Passagier soll dem Beförderer den Verlust des Reisegepäcks oder die Schäden an dem Reisegepäck (inklusive Fahrzeuge) schriftlich mitteilen.
Siehe "Einreichung von Beschwerden“.

TEIL IV – EINREICHUNG VON BESCHWERDEN (ANSPRÜCHE)

- (1) Der Fahrgast hat das Recht, eine Beschwerde hinsichtlich einer Handlung oder einer Unterlassung seitens von Tallink in jeder Form einzureichen. Wenn die Streitigkeit nicht auf der Grundlage einer mündlich vorgebrachten Beschwerde geklärt werden kann, reicht der Fahrgast diese schriftlich oder in einer schriftlich reproduzierbaren Form bei Tallink ein.
- (2) Die Beschwerde kann an die E-Mail-Adresse für Kunden-Feedback von Tallink gerichtet werden, in Form einer E-Mail oder durch Ausfüllen des Fragebogens/ Antrags auf der Homepage von Tallink.
 - Estland:
 - AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallinn, feedback@tallink.ee
 - <http://www.tallinksilja.com/et/web/ee/tagasiside>
 - Finnland:
 - Tallink Silja Oy, PL 100, 00181 Helsinki
 - <http://www.tallinksilja.com/fi/web/fi/asiakaspalautteet>
 - Lettland:
 - Tallink Latvia, Eksporta iela 3a, Riga
 - <http://www.tallinksilja.com/lv/web/lv/contacts>

- Schweden:
- Tallink Silja AB, Att: Kundrelationer Box 27295 102 53 Stockholm, kundrelationer.swe@tallinksilja.com
- <http://www.tallinksilja.com/sv/web/se/reklamation-feedback-form>
- International:
- AS Tallink Grupp, Sadama 5/7,10111 Tallinn, international, sales@tallinksilja.com
- <http://www.tallinksilja.com/en/web/int/feedback>

(3) Die Beschwerde muss mindestens die folgenden Angaben enthalten:

- Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers;
- Einreichdatum der Beschwerde;
- Beschreibung des Mangels der Leistung;
- einzureichender Anspruch.

(4) Bei einem finanziellen Anspruch müssen der Beschwerde die entsprechenden Dokumente zum Nachweis der Ausgaben oder andere sachdienliche Dokumente beigefügt werden.

(5) In Hinblick auf dem Schiff erbrachten Bordleistungen müssen Beschwerden während der Reise unverzüglich am Informationsschalter vorgebracht bzw. eingereicht werden.

(6) Wenn der Fahrgast die Beschwerde schriftlich oder in einer schriftlich reproduzierbaren Form vorgebracht bzw. eingereicht hat, bestätigt Tallink den Eingang der Beschwerde in der gleichen Form.

(7) Beschwerden werden in der Regel spätestens innerhalb von 2 Monaten nach Eingang der Beschwerde bei Tallink gelöst. Beschwerden, für deren Lösung besondere Maßnahmen erforderlich sind, werden gemäß den gesetzlichen Fristen geregelt.

(8) Tallink ist verpflichtet, die Fahrgäste über den Verlauf der Regelung/Klärung der Beschwerde sowie berechtigte Gründe für Fristverlängerungen zu informieren.