

К ОФЕРТЕ НА ПОДБОР И РЕАЛИЗАЦИЮ УСЛУГ**Правила аннуляции компании MOBY SPL LIMITED**

1. При аннуляции заказа, сделанного по одному из действующих тарифов на маршрутах «Санкт-Петербург — Хельсинки/Санкт-Петербург — Хельсинки/Таллин — Стокгольм — Хельсинки», либо на любом из указанных отрезков пути (в любом направлении) действуют следующие условия аннуляции:

1.1. Тариф «Оптимальный» (SMART) — при отмене бронирования более чем за 42 дня до отправления возвращается полная стоимость бронирования; при отмене бронирования за 41-14 дней до отправления удерживается сбор в размере 50% от стоимости каюты; при отмене бронирования за 13 и менее дней до отправления удерживается сбор в размере 100% от стоимости каюты. Дополнительные услуги, а также портовые и топливные сборы возвращаются в полном объеме.

1.2. Тариф «Гибкий» (FLEX) — при отмене бронирования более чем за 14 дней до отправления возвращается полная стоимость бронирования; при отмене бронирования за 13 и менее дней до отправления удерживается сбор в размере 100% от стоимости каюты. Дополнительные услуги, а также портовые и топливные сборы возвращаются в полном объеме.

1.3. Тариф «Лайт» (LOW FARE) — при отмене бронирования удерживается сбор в размере 100% от стоимости каюты. Дополнительные услуги, а также портовые и топливные сборы возвращаются в полном объеме.

1.4. При аннуляции бронирования по специальному предложению (акции), вне зависимости от даты бронирования, взимается сбор 100% стоимости заказа. Если условием специального предложения является обязательная покупка питания, то сбор 100% взимается от стоимости заказа, включая стоимость питания.

2. Изменение даты отправления и/или маршрута, понижение класса кают с уменьшением стоимости приравниваются к аннуляции.

3. При заказе по специальному предложению, обязательным условием которого является приобретение дополнительных услуг (экскурсионное обслуживание, питание и др.) – сбор налагается на полную стоимость заказа.

4. Данные пассажиров заказа могут быть изменены не позднее 24 часов до даты отправления.

Отсрочка платежа при бронировании билетов онлайн

17 и более дней до отправления — 47 часов

от 16 до 9 дней — 23 часа

менее 9 дней — 1 час

ОБЩИЕ ПРАВИЛА МОРСКОЙ ПЕРЕВОЗКИ

В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» ООО «Паромный Центр» (далее – «Фирма») доводит до Клиента существенную информацию о приобретаемых услугах – Общих правилах морской перевозки, применяемых паромными компаниями.

1. Перевозчик.

1.1. Договор перевозки подтверждается билетом или иным документом, относящимся к данным стандартным условиям перевозки между перевозчиком и пассажиром. Перевозчиком является паромная компания, выбранная в зависимости от забронированного Клиентом маршрута.

2. Область применения

2.1. Морская перевозка не включает в себя время до посадки и после высадки пассажира, а также принятия и выдачи его багажа.

2.2. Морская перевозка не включает в себя время нахождения пассажира в терминале и на причале.

3. Билеты и судно

- 3.1. Билет или другой документ, подтверждающий договор перевозки, должен быть предъявлен во время регистрации в терминале Перевозчика в пункте отправления.
- 3.2. Пассажир не должен передавать другому лицу права, которыми он обладает на основании билета или иного документа.
- 3.3. Каждое лицо, которое приобрело билет или иной документ от имени другого человека, считается уполномоченным заключать договор перевозки и принимать данные стандартные условия перевозки.
- 3.4. Пассажир при перевозке домашних животных должен приобрести и предъявить действующий билет на соответствующее животное.
- 3.5. Перевозчик не обязан выплачивать возмещение за украденный, потерянный или испорченный билет или иной документ.
- 3.6. Перевозчик имеет право произвести перевозку иным судном, а не тем, которое указано в билете или ином документе.

4. Транспортное средство

- 4.1. При бронировании билета на ТС необходимо указать точную длину и высоту ТС, включая возможное дополнительное оборудование (багажник для лыж, рама на крышу, трейлер и т.д.) и регистрационный номер ТС. Во время прохождения регистрации длина и высота ТС измеряется.
- 4.2. Если реальные габариты ТС, выявленные во время регистрации, превышают указанные в брони, Пассажир должен оплатить разницу в цене. Такие ТС допускаются к погрузке при условии наличия свободного места на автомобильной палубе.
- 4.3. ТС должно быть выгружено с парома незамедлительно по прибытию (включая ночное время).
- 4.4. При перевозке личных транспортных средств (частных автомобилей, микроавтобусов, автобусов) на автомобильной палубе парома Princess Anastasia, в салоне и багажнике автотранспорта могут провозиться только личные вещи пассажира в соответствии с местным законодательством портов на пути следования судна.
- 4.5. В случае превышения лимита багаж должен быть зарегистрирован в Департаменте грузоперевозок перевозчика и Пассажир должен предоставить необходимую документацию на груз, требующих специальное разрешение на провоз.

5. Грузовые транспортные средства

Условия перевозки грузовых транспортных средств на автомобильной палубе оговариваются отдельно.

6. Регистрация

- 6.1. Все билеты, купленные заранее, должны быть зарегистрированы до отправления парома в зоне регистрации на терминале, и пассажирами должны быть получены посадочные талоны.
- 6.2. Посадочные талоны предъявляются при посадке на паром.
- 6.3. Посадочные талоны действительны только на конкретную дату, указанную на талоне.
- 6.4. На каждом посадочном талоне указывается номер каюты, которая присваивается автоматически в день отправления парома. Возможности выбора расположения и номера каюты заранее нет.

7. Регистрация пассажиров без транспортного средства

- 7.1. Регистрация пассажиров без транспортного средства начинается за 3 (три) часа до отправления парома и проходит при предъявлении билета и паспорта.
- 7.2. Регистрация пассажиров без транспортного средства заканчивается за 1 (один) час до отправления парома.
- 7.3. Брони пассажиров, опоздавших на регистрацию, аннулируются.

8. Регистрация пассажиров с транспортным средством

- 8.1. Регистрация пассажиров с транспортным средством заканчивается за 1 (один) час до отправления парома.
- 8.2. Пассажиры, опоздавшие на регистрацию, не будут зарегистрированы на данный рейс. Обмен билета и компенсация стоимости проезда и провоза транспорта не производится.
- 8.3. Регистрация пассажиров с транспортным средством проходит при предъявлении билета, паспорта и документов на ТС.
- 8.4. Если реальные габариты ТС, выявленные во время регистрации, превышают указанные в брони, пассажир должен оплатить разницу в цене за дополнительное место. Такие ТС допускаются к посадке при условии наличия свободного места на автомобильной палубе.

8.5. Отправление парома не задерживается с целью ожидания опоздавших на регистрацию пассажиров. Посадка таких пассажиров не может быть гарантирована.

9. Ограничения, касающиеся багажа

9.1. Не допускается пронос в терминал или на борт судна любого багажа, который может вызвать риск или значительный дискомфорт в терминале, на пароме, пассажирам, багажу или грузу. Перевозчик оставляет за собой право выгрузить такой багаж на берег, обезвредить или уничтожить за счет пассажира и, не принимая на себя никакой ответственности.

9.2. Багаж без владельца не допускается на борт, пока владелец не будет установлен.

9.3. Перевозчик имеет право проверить личность пассажира и его багаж, как в терминале, так и на борту в целях безопасности.

10. Перевозка домашних животных.

10.1. Перевозчик принимает к перевозке только домашних ручных животных (далее животное) в сопровождении взрослых пассажиров.

10.2. Пассажиру одновременно разрешено провозить не более двух животных.

10.3. Вес животного не должен превышать 7 кг.

10.4. Перевозка животных на борту разрешена только в специализированных боксах размером не более 70 x 50 x 50 см. или суммы трех измерений не более 170 см.

10.5. Животное на всем протяжении рейса должно находиться в специализированном контейнере: дно контейнера должно быть покрыто абсорбирующим материалом, дверь надежно запирается. Выпуск животного в каюте из бокса категорически запрещен. На всем протяжении рейса посещение общественных мест пассажиром с животным не допускается.

10.6. Выгул животных на открытой палубе производится в специально отведенных для этих целей местах на плавании.

10.7. Уборка за животными производится пассажиром самостоятельно.

10.8. Пассажир обязан следить за тем, чтобы домашнее животное не нарушало покой других пассажиров.

10.9. Перед покиданием судна пассажир обязан предъявить каюту представителю перевозчика.

10.10. За порчу имущества сопровождаемым животным с пассажира может быть взыскана компенсация в размере, установленном Перевозчиком.

10.11. Количество кают для пассажиров с животными на судне ограничено.

10.12. Прием к перевозке животных производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них.

10.13. Пассажир должен обеспечить наличие всех необходимых документов для ввоза/вывоза в страну животного. Если документы на животное оформлены ненадлежащим образом и, по этой причине, пассажир не допускается к пересечению границы, связанные с этим расходы несет сам пассажир.

10.14. Перевозчик не отвечает за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных, равно как в случае отказа в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.

11. Права и обязанности Перевозчика

11.1. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажира нарушающего визовый / безвизовый режим въезда/выезда в/из РФ/Финляндии/Швеции/Эстонии.

11.2. Перевозчик не несет ответственности за отказ иммиграционных, таможенных или других властей во въезде/выезде в/из РФ/Финляндии/Швеции/Эстонии.

11.3. Перевозчик не несет ответственности за любые потери и расходы, возникающие при любых обстоятельствах до и после морской перевозки.

11.4. Перевозчик не несет ответственности за пропажу денег, ценных бумаг, драгоценных камней, произведений искусства, электронной аппаратуры и других ценных вещей, кроме случаев, когда вышеперечисленное имущество было передано Перевозчику на ответственное хранение.

11.5. Перевозчик не несет ответственности за пропажу оставленных/забытых личных вещей пассажиров на борту парома во время/после перевозки.

11.6 Пассажиру необходимо известить Перевозчика о потерянном или испорченном багаже, включая ТС:

- в случае видимого повреждения багажа;

- ручной клади, до или во время высадки пассажира;

- прочего багажа, до или во время получения;

- в случае скрытых повреждений или потери багажа, в течение 15 дней с момента высадки, получения или момента, когда доставка должна была осуществлена.

Если пассажир не извещает Перевозчика в выше установленном порядке, следует полагать, что багаж/ТС не был поврежден в течение перевозки, до тех пор, пока обратное не будет доказано. Извещение о порче багаже не требуется, если обе стороны провели совместный осмотр или обследовали состояние багажа/ТС на момент его получения.

11.7. Пассажир обязан возместить все затраты, связанные с его возвращением на родину в случае нарушения визового режима в стране пребывания.

11.8. Перевозчик не несет ответственности за отклонения от расписания движения судна в случае важных и непредвиденных обстоятельств (таких как поломка парома, шторм, ледовые условия, ограничения портовых властей и т.д.).

11.9. Перевозчик имеет право изменить на свое усмотрение расписание отправления и прибытие парома. Возникшие при этом дополнительные расходы, а также неполученная прибыль пассажиру не компенсируются.

11.10. Пассажиру также не возмещается ущерб, причиненный по причинам, не зависящим от Перевозчика.

12. Правила перевозки на борту

12.1. Существуют ограничения по проносу на борт следующих товаров:

- Огнестрельное, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;
- Взрывчатые вещества;
- Сжатые и сжиженные газы;
- Легковоспламеняющиеся жидкости;
- Ядовитые и отравляющие вещества;
- Пиротехнические средства, сигнальные и осветительные ракеты, бенгальские огни;
- Осветительные средства с использованием открытого огня (свечи, лампы);
- Наркотики;
- Нагревательные приборы (кипятильники, утюги);
- Нагревательные приборы без оригинальной товарной упаковки (чайник, электроплита, кофеварка, фен, электрический стайлер для волос и т.д.)
- Другие предметы, ограниченные или запрещенные к перевозке, обороту и хранению в соответствии законодательству Российской Федерации, Республики Финляндия, Королевства Швеции и Эстонской Республики.

12.2. Пассажиру запрещается проносить на борт спиртные напитки и продукты питания (исключениями являются специальное детское и диетическое питание по медицинским показаниям).

12.3. Пассажир не имеет права распивать алкоголь, приобретенный в магазине беспошлинной торговли (duty free) на борту, в каютах и других общественных помещениях парома.

12.4. В случае попытки проноса Пассажиром вышеуказанных товаров на борт судна, Перевозчик, при их обнаружении, вправе взыскать с Пассажира компенсацию в установленном Линией размере.

13. Права и обязанности пассажира

13.1. Пассажир обязан соблюдать законодательство пересечения границы РФ и/или стран Евросоюза.

13.2. Пассажир несет полную ответственность за надлежащее состояние всех документов, предусмотренных для пересечения границы РФ и/или стран Евросоюза, в том числе:

- граждане РФ, а также граждане государств, не входящих в зону Шенген, могут въезжать на территорию Евросоюза при наличии действующей шенгенской визы и документа удостоверяющего личность гражданина, признаваемым странами Евросоюза в этом качестве (заграничный паспорт), срок действия которого на момент въезда в зону Шенген должен быть более 3 месяцев.

- при следовании парома по маршруту с последовательным заходом в несколько портов ЕС:

пассажиры, не являющиеся гражданами ЕС, сходящие с борта парома более чем в одном порту, должны иметь шенгенскую мультивизу с соответствующим количеством разрешений на пересечение границы; если пассажир имеет однократную шенгенскую визу, то он может сойти лишь в одном из портов прибытия парома (в порту той страны, которая выдала визу), оставаясь на борту в остальных портах захода.

- иностранные граждане, могут въезжать на территорию РФ при наличии действующей визы и действующего документа, удостоверяющего личность гражданина, признаваемым РФ в этом качестве (заграничный паспорт). ID-карта не является документом, подтверждающим личность иностранного гражданина.

- Иностранные граждане, участники туристической группы могут находиться на территории Российской Федерации в течение 72 часов без виз в случае проживания на пароме или в ином месте, определенном в групповой туристической программе. Основаниями для разрешения безвизового схода участника туристической группы на берег являются:

а) наличие у участника туристической группы действительного документа, удостоверяющего личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве;

б) включение туриста в списки туристической группы.

Выезд из Российской Федерации участников туристической группы осуществляется на основании действительного документа, удостоверяющего личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве, с использованием пункта пропуска через государственную границу Российской Федерации, через который был осуществлен въезд в Российскую Федерацию.

13.3. В случае несоблюдения пассажиром парома визового режима в стране пребывания:

а) Перевозчик не несет ответственности за привлечение пассажира к ответственности, предусмотренной законодательством страны пребывания;

б) В случае нарушения пассажиром визового или иного пограничного режима, Пассажир обязан произвести уплату штрафа, который может быть взыскан пограничными службами РФ и/или Евросоюза, в полном объеме, и который может достигать 10 000 Евро, а также возместить все фактически понесенные Перевозчиком убытки в полном объеме. Пассажир обязан возместить ущерб, причиненный им, непосредственно на месте или по соглашению с Перевозчиком.

13.4. Пассажир обязан строго соблюдать правила пожарной безопасности. Не оставлять каюты открытыми, особенно во время стоянки. В случае обнаружения дыма немедленно сообщить на стойку информации.

13.5. Пассажир обязан соблюдать особую осторожность на палубах и трапах во время и после дождя.

13.6. При сильной качке пассажирам не рекомендуется стоять у бортов судна и выходить ночью на палубу.

13.7. Капитан судна является единоначальником на судне, поэтому все пассажиры обязаны подчиняться распоряжениям капитана в пределах его полномочий.

14. Ограничения на борту судна

Запрещается:

- выходить за ограждения судна;
- на ходу и во время стоянки наклоняться через ограждения открытых палуб, сидеть на леерных ограждениях;
- бегать по трапам, подниматься и сходить с трапа, не держась за поручни;
- пользоваться нагревательными приборами (кипятильник, чайник, электроплита, кофеварка, утюг и т.д.) в каютах и общих зонах парома. В случае обнаружения в каютах пассажиров указанных приборов, последние изымаются службой безопасности по акту изъятия, и выдаются после окончания круиза;
- проносить на борт судна вещи, относящиеся к категории опасных и нелегальных (сжатые газы, едкие вещества, оружие, взрывчатые и горючие вещества, наркотики, радиоактивные материалы, яды, инфекционные материалы и т.д.);
- оставлять детей без присмотра;
- злоупотреблять спиртными напитками;
- создавать ситуации, угрожающие безопасности жизни, здоровью и личному достоинству других пассажиров и персонала, допускать в отношении к ним любое оскорбление словесное или физическое;
- создавать условия не комфортные для других пассажиров и препятствующие работе членов экипажа судна;
- мусорить на борту судна, а также выбрасывать мусор за борт;
- курить в каютах и других помещениях на борту судна, кроме специально отведенных для этого мест.

15. Ответственность пассажира.

15.1. Пассажир несет ответственность, включая финансовую, за любые совершенные им действия или решения, принимаемые в ходе поездки, а также ущерб, нанесенный имуществу других лиц, судовладельца и т.д.

15.2. Пассажир несет ответственность за нарушение действующих правил проезда и провоза багажа.

15.3. Пассажир несет ответственность за действия, которые могут создать угрозу для жизни и здоровья других пассажиров и его самого.

15.4. Пассажир несет полную ответственность, включая финансовую, за нарушения пограничных или иммиграционных правил.

16. К пассажирам, нарушающим установленные нормы поведения, могут быть применены следующие меры:

- удаление пассажира нарушителя с борта судна, без компенсации, а в случае совершения судом вынужденной остановки — возмещение дополнительных расходов, понесенных судом в результате его недопустимого поведения;
- помещение пассажира нарушителя в специальный изолятор, находящийся на борту судна, для предотвращения возможных последствий вызванных его недопустимым поведением;
- передача такого пассажира органам внутренних дел на морском транспорте;
- возмещение пассажиром материального ущерба, причиненного им имуществу судна;

- на борту судна пассажиры обязаны соблюдать режим работы общих зон парома, выполнять все распоряжения экипажа судна, проявлять уважение к другим пассажирам, соблюдать тишину в ночное время и не нарушать общественный порядок;
- в случае нарушения общественного порядка, выразившегося в явном неуважении к обществу, причинении беспокойства другим пассажирам, сопровождавшегося нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам, уничтожением или повреждением чужого имущества, неисполнением требований лица, отвечающего за общественный порядок на борту судна, пассажир судна, может быть снят с рейса в ближайшем порту, без возврата стоимости, уплаченной им по договору перевозки.

17. Бронирование экскурсионного обслуживания

- 17.1. При бронировании морской перевозки на сайте www.paromy.ru Пассажир может дополнительно забронировать экскурсионное обслуживание в городах по маршруту следования парома.
- 17.2. В день отправления парома при регистрации Пассажир получает ваучеры на экскурсии. Данные ваучеры необходимо обменять на экскурсионные билеты и специальные цветные стикеры, обратившись к менеджерам экскурсионной стойки на борту парома накануне дня проведения экскурсии.
- 17.3. На экскурсионных билетах указана информация о типе экскурсии, времени и месте сбора группы, а также время начала экскурсии. В билетах указано местное время для каждой страны пребывания.
- 17.4. В день проведения экскурсии осуществляется приоритетный организованный выход экскурсионных групп с борта парома в сопровождении менеджеров экскурсионного отдела.
- 17.5. Перевозчик или его партнёр имеют право отказать туристам в экскурсионном обслуживании при отсутствии экскурсионного билета.
- 17.6. Перевозчик и Фирма не несут ответственности при опоздании или неявке пассажира на сбор организованной группы в указанное на билете место и время.
- 17.7. Все пассажиры, прибывающие на территорию РФ и приобретающие услугу «Сити Бас Тур» (City Bus Tour) в Санкт-Петербурге, должны самостоятельно ознакомиться с маршрутом и расписанием следования автобусов, которое представлено на сайте www.paromy.ru. Перевозчик и Фирма не несет ответственности за опоздание пассажиров на автобус, а также за отказ пассажиров в использовании данной услуги после её приобретения.

18. Перевозка беременных женщин

- 18.1. Беременные женщины должны предоставить сотруднику зоны регистрации оригинал медицинской справки, выданной не более чем за 48 часов до отправления, подтверждающей, что противопоказаний к путешествию морским транспортом и необходимости по оказанию экстренной помощи по беременности и родам нет.
- 18.2. Получение экстренной береговой медицинской помощи во время перевозки может быть затруднительным в связи с особенностями морского транспорта. Перевозчик не несет ответственности за здоровье матери и ребёнка в том случае, если во время перевозки начнутся роды или произойдут какие-либо осложнения течения беременности.

19. Перевозка несовершеннолетних пассажиров

- 19.1. Пассажир обязан соблюдать законодательство в отношении пересечения границы РФ и/или стран Евросоюза несовершеннолетними гражданами.
- 19.2. Пассажир несет полную ответственность за надлежащее состояние всех документов, предусмотренных для пересечения границы РФ и/или стран Евросоюза несовершеннолетними гражданами, в том числе:
- несовершеннолетние граждане РФ могут выезжать из РФ в сопровождении родителей (или одного из родителей), усыновителей, опекунов или попечителей по действующим заграничным паспортам и доверенностью, заверенной нотариусом (для попечителей);
 - если у несовершеннолетнего пассажира и выезжающего совместно с ним родителя разные фамилии, необходимо рекомендуем взять с собой свидетельство о рождении ребенка для подтверждения родства;
 - в случае, если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает из РФ без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.
 - в случае, если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает из РФ без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.
 - в случае, если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает без сопровождения родителей, представители пограничных служб стран Евросоюза могут запросить согласия родителей на выезд ребенка;

- в случае, если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает без сопровождения родителей, представители пограничных служб стран Евросоюза могут запросить согласия родителей на выезд ребенка;

19.3. До перевозки Пассажир должен самостоятельно ознакомиться с необходимыми требованиями законодательства в вопросе выезда/въезда с/на территорию стран Евросоюза.

20. Изменения

Перевозчик имеет право по своему усмотрению вносить любые изменения в настоящие условия перевозки без предварительного уведомления Пассажира. Перевозчик не несет ответственности за возможные убытки, возникшие вследствие указанного обстоятельства.

21. Порядок рассмотрения претензий

21.1. Претензии по качеству перевозки предъявляются Пассажиром в письменной форме в течение 20 дней с момента завершения круиза и подлежат рассмотрению в течение 10 дней после фактического получения претензии. Адрес для отправки письменных претензий в электронном виде: info@paromy.ru.