

## **Tallink Silja Oy:s kvalitetsnormer för assistans och tillgänglighetsvillkor**

Kvalitetsnormerna för assistans och tillgänglighetsvillkoren baserar sig på Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1177/2010 om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar.

Tallink Silja Oy:s försäljnings-, terminal- och fartygspersonal utbildas att bemöta, betjäna och assistera personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet på bästa möjliga sätt.

Med personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet avses personer, vars rörelseförmåga är tillfälligt eller bestående nedsatt. Rörligheten kan vara nedsatt på grund av någon form av sensoriskt eller motoriskt, bestående eller tillfälligt fysiskt funktionshinder, psykiskt funktionshinder, psykisk funktionsnedsättning, ålder eller på grund av någon annan orsak som begränsar rörelse- eller funktionsförmågan.

Tallink Silja strävar efter att personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna resa med fartygen så självständigt, smidigt och enkelt som möjligt.

### **Planering av resa**

- En person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska vid planeringen av resan beakta de begränsningar sjöresan medför och de krav en eventuell nödsituation ställer.
- Tallink Silja rekommenderar personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet att ta med en personlig ledsagare på fartyget.
- På Tallink Siljas webbplats finns ett informationspaket för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.

Tallink Siljas försäljningstjänst, resebutiker och incheckning ger vid behov ytterligare information.

### **Bokning av resa**

- En person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska nämna sitt rörelse- eller funktionshinder i samband med bokningen av resan. Rederibolaget bör också få veta, om passageraren kommer att ha med sig en personlig assistent eller en ledar- eller servicehund på resan.
- Tallink Silja förbehåller sig rätten att vägra att godkänna en bokning, om det är nödvändigt med stöd av säkerhetskraven och om det är omöjligt att låta personen i fråga stiga ombord, gå i land eller befordras på ett säkert eller operativt möjligt sätt.
- Om detta är absolut nödvändigt får Tallink Silja, enligt det som nämnts ovan, kräva att en person med funktionshinder eller nedsatt rörlighet reser tillsammans med en personlig assistent. I så fall är assistentens resa kostnadsfri.
- Om Tallink Silja blir tvungen att vägra att godkänna en bokning av ovannämnda skäl, strävar bolaget efter att hjälpa till att hitta en alternativ avgång. Om till exempel fartygets handikapphytter är bokade på avgången i fråga, strävar bolaget efter att hitta en alternativ avgång för passagerare i rullstol. På begäran ska specifika skäl skriftligen meddelas personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inom fem arbetsdagar efter begäran.

### **Hytter för passagerare med nedsatt rörlighet**

- På alla Tallink Siljas fartyg för passagerartransport finns hytter som är anpassade för passagerare med nedsatt rörlighet.
- Tallink Silja rekommenderar att resan bokas i god tid. Antalet handikapphytter är begränsat och hytterna är i första hand avsedda för passagerare med nedsatt rörlighet. Passagerarens rörelsebegränsning och behov av assistans kontrolleras av den som bokar en handikapphytt.
- Vi försöker alltid boka en hytt åt assistenten som ledsagar passageraren med funktionshinder eller nedsatt rörlighet nära hytten personen som får assistans har.

### **Service- och ledarhundar**

- Service- och ledarhundar reser gratis med Tallink Silja. Hundarna ska bära en korrekt märkt väst eller sele. Passageraren ska i samband med bokningen uppge om en service- eller ledarhund kommer att följa med på resan.
- Service- och ledarhundar får vistas i alla fartygets utrymmen förutsatt att det inte är förbjudet enligt nationella bestämmelser. Service- och ledarhundar har inte tillträde till bastur, badavdelningar och motsvarande utrymmen, inte heller till allergihytter. På fartygets utedäck finns en rastningsplats för hundar.

### **Bokning av assistans**

- Tallink Silja och/eller terminaloperatören erbjuder passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet assistans i hamnar, vid ombordstigning och landstigning. Assistansen anpassas i mån av möjlighet till de individuella behoven hos personen i fråga. Tjänsten är avgiftsfri.
- Personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska meddela Tallink Silja om behovet av assistans senast 48 timmar innan resan inleds.
- Assistans kan bokas via Tallink Siljas försäljningstjänst, terminalernas kundtjänst eller resebutiker. På Tallink Siljas webbplats finns även en blankett som passageraren kan fylla i för kontaktbegäran för assistanstjänsten. Tallink Silja kontaktar passageraren antingen per telefon eller per e-post och bekräftar bokningen så fort som möjligt.
- Om resan har bokats via en resebyrå, rekommenderar Tallink Silja att passageraren även bokar assistans via den.
- Villkoret för assistans är att passageraren har bokat assistanstjänsten senast 48 timmar innan avgång och anländer till terminalens anropsplats senast 60 minuter innan fartyget avgår. Om ingen underrättelse om behov av assistans har gjorts inom utsatt tid, försöker Tallink Silja och/eller terminaloperatören göra alla rimliga ansträngningar för att se till att assistans ges på ett sådant sätt att personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet kan gå ombord på och i land från fartyget samt resa säkert med fartyget.
- Om passageraren behöver kontinuerlig eller personlig assistans (t.ex. vid måltider, lyft, kontakt, medicinering och toalettbesök) under resan, ska han/hon ha med sig en personlig assistent.

### **Passagerare med bil**

- Passagerare med bil ska i god tid, redan i samband med bokningen av resan meddela om sitt behov av särskild service i form av assistans. Passagerare med bil ska komma till bilincheckningen senast 60 min. före avresa.

- Passageraren bör observera att bildäcket inte är tillgänglighetsanpassat. Tallink Silja rekommenderar att assistanstjänsten bokas på förhand senast 48 timmar innan avgång.
- Tallink Silja rekommenderar att kunder som använder rullstol går ombord via terminalen, eftersom det är lättare att stiga ombord den vägen än via bildäcket.
- På bildäcken strävar vi efter att bilarna till passagerare med nedsatt rörlighet ska stå så nära hissarna som möjligt och ser till att det finns tillräckligt mycket utrymme kring bilarna för att det ska gå att ta sig ur bilen.

### **Terminalen och ombordstigning**

- Terminaloperatören ansvarar för den assistanstjänst som erbjuds passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet. I Finland fungerar Tallink Silja som terminaloperatör för terminalen i Åbo och sörjer för assistanstjänsten där. I de övriga terminalerna i Finland samarbetar Tallink Silja med ifrågavarande terminaloperatör.
- I terminalerna finns en anropsplats utmärkt med skyltar. Passagerare i behov av assistans ombeds komma till anropsplatsen senast 60 minuter innan fartyget avgår eller vid den tidpunkt som överenskommits i samband med bokningen. På anropsplatsen finns antingen assistanspersonal på plats eller en anropsknapp/telefon med vilken assistansansvarig personal kan kontaktas.
- Personalen ledsagar personen med funktionshinder eller nedsatt rörlighet inklusive bagage från anropsplatsen i terminalen till incheckningen och därifrån till fartyget, vid behov ända till hytten eller till fartygets anropspunkt. Den assistans som är nödvändig för att passageraren ska kunna gå ombord på fartyget och stiga i land från fartyget med hjälp av hiss och rullstol fås i hamnarna. Meddela om behovet av assistans senast 48 timmar innan resan inleds.
- Passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet får hjälp med att ta sig till toaletten i terminalen.
- Passagerarna får vid behov ytterligare information med anknytning till resan i terminalen. Tallink Silja strävar efter att beakta behovet av särskild service hos passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid utdelning av information.

### **Samarbete med terminaloperatörer**

- Tallink Silja strävar efter att samarbeta med terminaloperatörerna för att
  - det ska finnas parkeringsplatser avsedda för personer med nedsatt rörlighet nära terminalerna med tillgänglighetsanpassad passage till terminalen.
  - informationstavlor och skyltar samt all information som ges till passagerarna ska finnas tillgänglig i lämplig form även för personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
  - vägen från terminalen till fartyget ska vara tillgänglighetsanpassad och säker.

Tallink Silja är terminaloperatör för terminalen i Åbo och sörjer där för ovannämnda punkter.

### **På fartyget under resan**

- Ombord på fartyget får passagerarna ytterligare information om resan av fartygets personal. Fartygets information är öppen 24 h.

- Vi försöker alltid boka en hytt åt assistenten som ledsagar passageraren med funktionshinder eller nedsatt rörlighet nära hytten personen som får assistans har. Detta önskemål bör anges vid bokning av resan.
- På alla Tallink Siljas fartyg finns en reservrullstol för nödsituationer.
- Om ett rörelsehjälpmedel skadas eller försvinner på grund av fel eller försummelse från Tallink Siljas sida, strävar personalen efter att ersätta det med ett tillfälligt, lämpligt hjälpmedel.
- Ett hjälpmedel eller annan specifik utrustning som försvunnit eller skadats till följd av fel eller försummelse från Tallink Siljas sida, ersätts efter resan. Ersättningen motsvarar återanskaffningsvärdet eller reparationskostnaderna för utrustningen.
- Tallink Silja strävar efter att passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet ska kunna röra sig överallt i fartyget utan hinder. Under resans gång får man hjälp att ta sig till toaletterna på fartyget.
- Tallink Silja strävar i mån av möjlighet efter att beakta behovet av särskild service hos passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet för att främja en god reskomfort och skapa en så bra resupplevelse som möjligt. Tallink Siljas personal hjälper gärna passagerarna, men det kan vara bra att komma ihåg redan vid bokningen av resan och även ombord att den hjälp rederibolaget erbjuder är s.k. allmän assistans. Rederibolaget erbjuder inte personlig assistans (bl.a. vid måltider, lyft, kontakt, medicinering och toalettbesök) under båtresan.

### **Landgång och landstigning från fartyget**

- Passagerare som bokat assistans på förhand ledsagas vid överenskommen tidpunkt från fartyget till målterminalens anropsplats.
- Assistans ska bokas minst 48 timmar innan resan börjar. Om det är mindre än 48 timmar till avgång, kan passageraren vid ankomsten till terminalen på avresedagen be om hjälp på anropsplatsen. Ombord på fartyget kan passageraren besöka fartygets information.

### **Efter resan**

- Tallink Silja och terminaloperatörerna vill göra resan så smidig som möjligt för alla. Om saker och ting trots allt inte löper friktionsfritt, lönar det sig att så fort som möjligt meddela rederibolaget om detta, för att kundservicen ska kunna förbättras.
- Passageraren ska sända in sin kundrespons till rederibolaget senast 2 mån. efter resan med blanketten för kundrespons som finns på Tallink Silja Oy:s webbplats [www.tallinksilja.fi/asiakaspalautteet](http://www.tallinksilja.fi/asiakaspalautteet).

Kundresponsen kan även skickas per post till adressen:

Tallink Silja Oy  
Kundrespons  
PB 100  
00181 Helsingfors

Kundresponsavdelningen kan vid behov kontaktas per telefon:

Tallink Silja Oy växel 09-180 41

## Övrigt

- Tallink Siljas transportvillkor, kvalitetsnormer för assistans och tillgänglighetsvillkor finns på Tallink Silja Oy:s webbplats [www.tallinksilja.fi](http://www.tallinksilja.fi).
- Kvalitetsnormerna för assistans och tillgänglighetsvillkoren finns förutom på webbplatsen även på alla försäljningsställen i Finland, i incheckningar och på alla fartyg som trafikerar under finsk flagg på finska och svenska samt i punktskrift.
- Tallink Silja strävar efter att se till att all information som ges till passagerarna finns att tillgå i en form som lämpar sig och är tillgänglig även för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- Vid störningar av resan fästs särskild vikt vid behoven hos personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet samt deras eventuella ledsagare.
- EU-förordningen om passagerares rättigheter vid resor till sjöss och på inre vattenvägar (nr 1177/2010) ålägger inga skyldigheter att ändra eller ersätta redan existerande fartyg, infrastruktur, hamnar eller hamnterminaler.
- Tallink Silja och/eller terminaloperatörerna beaktar byggnadslagstiftningens föreskrifter och rekommendation som gäller tillgänglighet vid planeringen av nya terminaler och renoveringen av terminalbyggnader.
- I planeringen av Tallink Siljas nya fartyg och vid renoveringen av gamla fartyg beaktas IMO:s tillgänglighetsrekommendationer.
- Tallink Silja förbinder sig att samarbeta med handikapporganisationer, experter och frivilliga för att bolagets fartyg ska vara så tillgänglighetsanpassade som möjligt. Rederibolaget strävar efter att utföra kartläggningar av tillgängligheten på alla sina fartyg för att förbättra resekomforten för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet.
- Tallink Silja fäster särskild vikt vid personer med funktionshinder eller nedsatt rörlighet vid planeringen av fartygens säkerhet.

## Ytterligare information

- Tallink Siljas webbplats (på finska)  
[http://www.tallinksilja.fi/](http://www.tallinksilja.fi)
- Tallink Siljas informationspaket för passagerare med funktionshinder eller nedsatt rörlighet (på finska)  
<http://www.tallinksilja.fi/vammaispalvelut>
- Trafiksäkerhetsverket Trafi  
<http://www.trafi.fi/sv>
- Konkurrens- och konsumentverket  
<http://www.kkv.fi/sv-FI/>