Tallink Silja Oy:n avustamisen laatuvaatimukset ja esteettömyyden ehdot

Avustamisen laatuvaatimukset ja esteettömyyden ehdot perustuvat Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EU) N:o 1177/2010 matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä.

Tallink Silja Oy:n myynti-, terminaali- ja laivahenkilöstöä koulutetaan kohtaamaan, palvelemaan ja avustamaan vammaisia ja liikuntarajoitteisia henkilöitä parhaalla mahdollisella tavalla.

Vammaisella tai liikuntarajoitteisilla tarkoitetaan henkilöitä, joiden liikuntakyky on tilapäisesti tai pysyvästi heikentynyt. Liikuntakyvyn rajoite voi olla sensorinen tai motorinen, pysyvä tai tilapäinen fyysinen vamma, kehitysvamma, ymmärtämisvaikeus, ikä tai joku muu liikunta- tai toimintakykyä rajoittava syy.

Tallink Silja pyrkii siihen, että vammainen ja liikuntarajoitteinen henkilö kykenee matkustamaan laivoilla mahdollisimman itsenäisesti, sujuvasti ja helposti.

Matkan suunnittelu

- Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön on matkaa suunnitellessaan otettava huomioon merimatkan aiheuttamat rajoitukset ja mahdollisten hätätilannetoimenpiteiden asettamat vaatimukset.
- Tallink Silja suosittelee oman avustajan mukaan ottamista laivalle.
- Tallink Siljan verkkosivuilta löytyy tietopaketti vammaisille ja liikuntarajoitteisille henkilöille.

Lisätietoa saa tarvittaessa Tallink Siljan myyntipalvelusta, matkamyymälöistä ja lähtöselvityksistä.

Matkan varaaminen

- Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön on matkaa varatessaan ilmoitettava liikunta- tai toimintarajoitteestaan. Laivayhtiölle tulee ilmoittaa myös, mikäli matkustajalla on henkilökohtainen avustaja tai opas- tai avustajakoira mukana matkalla.
- Tallink Silja varaa oikeuden kieltäytyä hyväksymästä varausta, mikäli se on välttämätöntä turvallisuusvaatimusten nojalla ja mikäli henkilön alukseen nousemista, aluksesta poistumista ja kuljettamista on mahdotonta suorittaa turvallisesti tai toimivalla tavalla.
- Edellä mainittujen seikkojen täyttyessä ja asian ollessa ehdottoman välttämätöntä Tallink Silja voi edellyttää, että vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tulee matkustaa henkilökohtaisen avustajan kanssa. Siinä tapauksessa avustaja matkustaa maksutta.
- Mikäli varauksesta joudutaan kieltäytymään edellä mainituista syistä, pyrkii Tallink Silja avustamaan vaihtoehtoisen lähdön löytämisessä. Esimerkiksi jos laivan invahytit ovat varattuja kyseisellä lähdöllä, pyritään pyörätuolimatkustajalle löytämään vaihtoehtoinen lähtö. Pyydettäessä poikkeusjärjestelyjen syyt on ilmoitettava kirjallisesti vammaiselle tai liikuntarajoitteiselle henkilölle viiden työpäivän kuluessa pyynnöstä.

Hytit liikuntarajoitteisille matkustajille

- Tallink Siljan kaikilla matkustajaliikennealuksilla löytyy hyttejä liikuntarajoitteisille matkustajille.
- Tallink Silja suosittelee matkan varaamista hyvissä ajoin. Invahyttejä on rajoitettu määrä ja ne ovat tarkoitettu ensisijaisesti liikuntarajoitteisille matkustajille. Invahytin varaajalta tarkistetaan matkustajan liikuntarajoite ja avustamispalvelun tarve.

- Vammaisen tai liikuntarajoitteisen matkustajan henkilökohtaiselle avustajalle pyritään varaamaan hytti läheltä avustettavan henkilön hyttiä.

Avustaja- ja opaskoirat

- Opas- ja avustajakoirat matkustavat ilmaiseksi Tallink Siljalla. Niillä tulee olla päällään asianmukaisin merkinnöin varustettu liivi tai valjaat. Matkustajan tulee ilmoittaa varausta tehdessään, jos mukana matkustaa opas- tai avustajakoira.
- Avustaja- ja opaskoirat saavat olla aluksien kaikissa tiloissa, mikäli kansalliset määräykset eivät sitä kiellä. Avustaja- ja opaskoirat eivät pääse sauna-, kylpylä- ja vastaaviin tiloihin eivätkä allergiahytteihin. Laivan ulkokannella on koirien ulkoilutuspaikka.

Avustamispalvelun varaaminen

- Tallink Silja ja/tai terminaalinpitäjä tarjoaa vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille apua satamissa, alukseen nousemisessa ja aluksesta poistumisen yhteydessä. Apu mukautetaan mahdollisuuksien mukaan kyseisen henkilön yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelu on maksuton.
- Vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön tulee ilmoittaa avuntarpeestaan Tallink Siljalle vähintään 48 tuntia ennen matkan alkamista.
- Avustamispalvelun voi varata Tallink Siljan myyntipalvelusta, terminaalien palvelupisteistä tai matkamyymälöistä. Tallink Siljan verkkosivuilta löytyy myös avustamispalvelun yhteydenottopyyntölomake, jonka matkustaja voi täyttää. Tallink Silja ottaa yhteyttä matkustajaan joko puhelimitse tai sähköpostitse ja vahvistaa tilauksen mahdollisimman pian.
- Mikäli matka on varattu matkatoimistosta, Tallink Silja suosittelee että matkustaja tilaa myös avustamispalvelun sitä kautta.
- Avustamisen edellytyksenä on, että matkustaja on tilannut avustamispalvelun viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä ja saapuu terminaalin merkitylle kutsupisteelle viimeistään 60 minuuttia ennen laivan lähtöä. Mikäli ilmoitusta avustamisen tarpeesta ei ole tehty määräajassa, pyrkii Tallink Silja ja/tai terminaalinpitäjä suorittamaan kohtuulliset toimenpiteet varmistaakseen, että apua annetaan siten, että vammainen ja liikuntarajoitteinen henkilö voi nousta alukseen, poistua aluksesta ja matkustaa aluksella turvallisesti.
- Mikäli matkustaja tarvitsee jatkuvaa tai henkilökohtaista avustamista (mm. ruokailemisessa, nostamisessa, yhteydenpidossa, lääkityksessä ja wc-käynneissä) matkan aikana, tulee hänellä olla mukanaan henkilökohtainen avustaja.

Automatkustajat

- Automatkustajien tulee ilmoittaa hyvissä ajoin jo matkaa varatessaan mahdolliset avustamisen erityistarpeet. Automatkustajien on saavuttava autolähtöselvitykseen viimeistään 60 min ennen laivan lähtöä.
- Matkustajan on hyvä huomioida että autokannella liikkuminen ei ole esteetöntä. Tallink Silja suosittelee avustamispalvelun varaamista etukäteen viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä.
- Tallink Silja suosittelee pyörätuolia käyttäville asiakkaille laivaan nousua terminaalin kautta, koska se on helpompaa kuin autokannen kautta laivaan nouseminen.
- Autokansilla liikuntarajoitteisten matkustajien autot pyritään ohjaamaan mahdollisimman lähelle hissejä ja varmistetaan, että autojen ympäristöön jää tilaa autosta poistumiselle.

Terminaali ja laivaan nouseminen

- Vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille tarjottava avustamispalvelu on terminaalinpitäjän vastuulla. Suomessa Tallink Silja toimii Turun terminaalin terminaalinpitäjänä ja huolehtii siellä avustamispalvelusta. Muissa Suomen terminaaleissa Tallink Silja tekee yhteistyötä kyseisen terminaalinpitäjän kanssa.
- Terminaaleissa on opastein merkitty kutsupiste, johon avustamista tarvitsevia matkustajia pyydetään saapumaan viimeistään 60 minuuttia ennen laivan lähtöä tai sinä aikana kun tilauksen yhteydessä on sovittu. Kutsupisteellä on joko avustamispalveluhenkilökuntaa tai kutsupainike/puhelin, jonka avulla saa yhteyden avustamispalvelusta vastaavaan henkilökuntaan.
- Avustamispalveluhenkilökunta avustaa vammaisen tai liikuntarajoitteisen henkilön matkatavaroineen terminaalin kutsupisteeltä lähtöselvitykseen ja sieltä laivaan, tarvittaessa aina hyttiin tai aluksen kutsupisteelle saakka. Satamissa saa tarvittavaa apua, jotta matkustaja voi nousta alukseen ja poistua aluksesta siten, että käytössä ovat hissi sekä pyörätuoli. Avuntarpeesta tulee ilmoittaa viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua.
- Vammainen ja liikuntarajoitteinen matkustaja saa terminaalissa apua WC-tiloihin siirtymisessä.
- Terminaalissa annetaan tarvittaessa matkustajille matkaan liittyvää lisätietoa. Tallink Silja pyrkii huomioimaan vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien erityistarpeet informaation jakelussa.

Yhteistyö terminaalinpitäjien kanssa

- Tallink Silja pyrkii tekemään yhteistyötä terminaalinpitäjien kanssa, jotta
    - terminaalien läheisyydessä olisi liikuntarajoitteisille tarkoitettuja pysäköintipaikkoja, joilta on esteetön kulku terminaaliin.
    - opasteet ja kaikki matkustajille annettava informaatio löytyisi myös vammaisille ja liikuntarajoitteisille soveltuvassa muodossa.
    - kulku terminaalista alukselle olisi esteetön ja turvallinen.

Tallink Silja toimii Turun terminaalinpitäjänä ja huolehtii siellä edellä mainituista asioista.

Laivalla matkan aikana

- Laivalla matkustajat saavat lisätietoa matkasta koko laivan henkilökunnalta. Laivan informaatiopiste on avoinna 24h.
- Vammaisen ja liikuntarajoitteisen matkustajan henkilökohtaiselle avustajalle pyritään varaamaan hytti läheltä avustettavan henkilön hyttiä. Toiveesta on ilmoitettava matkaa varattaessa.
- Kaikilla Tallink Siljan aluksilla on varapyörätuoli hätätilanteita varten.
- Mikäli matkan aikana liikkumisen apuväline vaurioituu tai katoaa Tallink Siljan tuottamuksesta tai laiminlyönnistä johtuen, pyrkii henkilökunta korvaamaan sen tilapäisesti sopivalla apuvälineellä.
- Tallink Siljan tuottamuksesta tai laiminlyönnistä kadonnut tai vahingoittunut apuväline tai muu erityisväline korvataan matkan jälkeen. Korvaus on välineen jälleenhankinta-arvon tai korjauskustannusten suuruinen.
- Tallink Silja pyrkii huolehtimaan siitä, että vammaiset ja liikuntarajoitteiset matkustajat pystyvät liikkumaan laivan kaikilla alueille esteittä. Matkan aikana aluksella saa apua WC-tiloihin siirtymisessä.
- Tallink Silja pyrkii mahdollisuuksien mukaan huomioimaan vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien erityistarpeet matkustusmukavuuden edesauttamiseksi ja parhaan mahdollisen

matkustuskokemuksen aikaansaamiseksi. Tallink Siljan henkilökunta auttaa matkustajia mielellään, mutta on hyvä muistaa jo matkaa varattaessa ja myös laivalla, että laivayhtiön tarjoama apu on ns. yleisavustamista. Laivayhtiö ei tarjoa henkilökohtaista apua (mm. ruokailemisessa, nostamisessa, yhteydenpidossa, lääkityksessä ja wc-käynneissä) laivamatkan aikana.

Maihinnousu ja laivasta poistuminen

- Avustamispalvelun ennakkoon varanneet matkustajat avustetaan sovittuna aikana laivasta kohdeterminaalin kutsupisteelle.
- Avustamispalvelu tulee varata vähintään 48 tuntia ennen matkan alkamista. Jos lähtöön on alle 48 tuntia, matkustaja voi lähtöpäivänä terminaaliin saapuessaan pyytää apua kutsupisteestä. Laivalla matkustaja voi olla yhteydessä laivan informaatiopisteeseen.

Matkan jälkeen

- Tallink Silja ja terminaalinpitäjät haluavat tehdä matkasta mahdollisimman sujuvan. Jos asiat eivät kuitenkaan suju, ongelmista kannattaa ilmoittaa laivayhtiölle mahdollisimman pikaisesti, jotta asiakaspalvelua voidaan parantaa.
- Matkustajan tulee lähettää asiakaspalaute viimeistään 2 kk matkan jälkeen laivayhtiölle asiakaspalautelomakkeella, joka löytyy Tallink Silja Oy:n verkkosivuilta.
  Asiakaspalautteen voi lähettää myös postitse osoitteeseen:
  Tallink Silja Oy
  Asiakaspalautteet
  PL 100
  00181 Helsinki
  Asiakaspalauteosastoon voi ottaa yhteyttä tarvittaessa myös puhelimitse:
  Tallink Silja Oy vaihde 09-180 41

Muuta

- Tallink Siljan kuljetusehdot, avustamisen laatuvaatimukset ja esteettömyyden ehdot löytyvät Tallink Silja Oy:n verkkosivuilta.
- Avustamisen laatuvaatimukset ja esteettömyyden ehdot ovat verkkosivujen lisäksi nähtävillä kaikissa Suomen myyntipisteissä, lähtöselvityksissä ja Suomen lipun alla liikennöivillä aluksilla tulosteena suomeksi ja ruotsiksi sekä pistekirjoituksena.
- Tallink Silja pyrkii huolehtimaan että kaikki matkustajille annettava informaatio on mahdollisimman esteetöntä, huomioiden erityisesti vammaiset ja liikuntarajoitteiset matkustajat.
- Matkan keskeytyessä kiinnitetään erityistä huomiota vammaisten ja liikuntarajoitteisten henkilöiden sekä mahdollisten saattajien tarpeisiin.
- EU-asetus matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä (N:o 1177/2010) ei velvoita muuttamaan tai korvaamaan jo olemassa olevia aluksia, satamien infrastruktuuria, satamia tai satamaterminaaleja.
- Tallink Silja ja/tai terminaalinpitäjät huomioivat uusien terminaalien suunnittelussa ja terminaalirakennuksia peruskorjattaessa olemassa olevat rakennuslainsäädännön esteettömyysmääräykset ja -suositukset.
- Tallink Siljan uusia aluksia suunniteltaessa ja vanhoja aluksia peruskorjattaessa huomioidaan IMOn esteettömyyssuositukset.

- Tallink Silja sitoutuu tekemään yhteistyötä vammaisjärjestöjen, asiantuntijoiden ja vapaaehtoisten kanssa, jotta matkustaminen yhtiön aluksilla olisi mahdollisimman esteetöntä. Laivayhtiö pyrkii tekemään kaikilla aluksillaan esteettömyyskartoitukset, joiden avulla vammaisten ja liikuntarajoitteisten matkustajien matkustusmukavuutta saadaan parannettua.
- Tallink Silja huomioi alusten turvallisuussuunnittelussa erityisesti vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt.

Lisätietoa

Tallink Siljan verkkosivut

Tallink Siljan tietopaketti vammaisille ja liikuntarajoitteisille matkustajille

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

EU-asetus N:o 1177/2010 matkustajien oikeuksista sisävesi- ja meriliikenteessä

Yhteenveto matkustajien oikeuksia meri- ja sisävesiliikenteessä koskevista säännöksistä (PDF)

Euroopan Komissio

Tallink Silja Oy

www.tallinksilja.fi

P.O. Box 100,
FI-00181 Helsinki, Finland
(Tyynenmerenkatu 9, 00220 Helsinki)
Tel: +358 9 180 41
Fax: +358 9 180 4633
Y-tunnus/Business ID: 0114296-7
Kotipaikka/Domicile: Helsinki

P.O. Box 210
FI-20101 Turku, Finland
(Linnankatu 90, 20100 Turku)
Tel: +358 2 335 211
Fax: +358 2 335 6720

Kuninkaankatu 30
FI-33200 Tampere, Finland
Tel: +358 9 180 41
Fax: +358 9 180 4779

Torggatan 14
AX-22100 Mariehamn, Finland
Tel: +358 18 167 11
Fax: +358 18 163 10