

MATKAEHDOT YKSITTÄISMATKUSTAJILLE

Nämä AS Tallink Gruppinn matkaehdot (jäljempänä Ehdot) koskevat AS Tallink Gruppia ja sen tytäryhtiöitä (jäljempänä Tallink) 1. heinäkuuta 2018 alkaen. Ehtoja sovelletaan vain Tallinkin yksittäismatkustajiin.

OSA 1: YLEISTÄ

OSA 2: MATKUSTUSEHDOT

1. Matkavaraus
2. Lähtöselvitys
3. Matkustusasiakirjat
4. Vammaiset ja liikuntarajoitteiset matkustajat
5. Eläinten kuljetus
6. Ikärajat yksittäismatkustajille

Ikärajat nuorisoryhmille

OSA 3: MATKAN VARAUS, MAKSAMINEN, MUUTOS JA PERUUTUS

OSA 4: REKLAMAATIOT

OSA I: YLEISTÄ

1. MÄÄRITELMÄT

- ”Reittimatka” on yhdensuuntainen tai edestakainen matka, joka ei ole risteily.
- ”Risteily” on samalla laivalla tehtävä edestakainen matka, jossa meno-paluulippu lähtöselvitetään ensimmäisessä lähtösatamassa ja joka sisältää yöpymisen laivalla.
- ”Päivämatka” on matka, jonka paluumatka tapahtuu saman päivän aikana ja jossa sekä meno- että paluureittien liput lähtöselvitetään ensimmäisessä lähtösatamassa.
- ”Autopaketti” on matka, joka sisältää menolipun vähintään yhdelle matkustajalle ja autolle (pois lukien polkupyörät ja linja-autot).
- ”Erikoismatka” on Tallinkin järjestämä matka, jonka varaus- ja maksuehdot poikkeavat näistä Ehdoista. Erikoismatkaan sovelletaan erityisehtoja, jotka ilmoitetaan erikoismatkaa koskevan tarjouksen tai matkavarauksen yhteydessä. www.tallinksilja.fi/matkapakettiehdot-erikoismatkoille
- ”Erikoistarjous” on matkustajaliikennepalvelu, jonka ehdot poikkeavat näistä Ehdoista. Sovellettavat erityisehdot ilmoitetaan erikoistarjouksen yhteydessä.

- ”Matkavaraus” on matkustajan tekemä ja Tallinkin vahvistama tilaus, joka koskee Tallinkin matkustajaliikennepalveluita-, laivan palveluita tai muita palveluita (esim. kolmansien osapuolten palveluita).
- ”Matkustajaliikennepalvelu” on palvelu, joka kattaa matkustajien kuljettamisen (hytti, hyttipaikka tai kansipaikka) sekä mukana olevan auton kuljettamisen.
- ”Laivan palvelu” on palvelu, joka kattaa laivassa tarjottavat palvelut, jotka eivät ole matkustajaliikennepalveluita. Laivan palveluihin kuuluvat hyttipalvelut, ateriapalvelut, sauna, hyvinvointipalvelut ja muut laivassa tarjottavat palvelut.
- ”Matkapaketti” on Tallinkin kokoama valmis yhdistettyyn hintaan tarjottava palveluiden yhdistelmä, johon kuuluu vähintään kaksi seuraavista palveluista: kuljetus, majoitus tai muu matkapalvelu, joka on olennainen osa matkapakettia. Matkapaketissa matkan pituus on vähintään 24 tuntia tai sisältää yöpymisen muualla kuin laivalla. Matkapakettiin sovelletaan Tallink Silja Oy:n matkapakettiehtoja. <https://www.tallinksilja.fi/matkapakettiehdot>
- ”Laivaannousukortti” on asiakirja, jonka matkustaja saa Tallinkilta maksettuaan ja lähtöselvitettyään matkavarauksen ja joka oikeuttaa matkustajan nousemaan laivaan. Laivaannousukortti on henkilökohtainen, eikä sitä saa luovuttaa kolmannelle osapuolelle.
- ”Perheenjäsen” on matkustavan lapsen vähintään 18-vuotias isä, äiti tai muu huoltaja tai vähintään 25-vuotias täti, setä, sisko, veli tai isovanhempi.
- ”Valvoja” on 0-17 –vuotiaan matkustavan alaikäisen edustaja. Valvojan on oltava vähintään 25-vuotias ja hän on velvollinen tutustumaan AS Tallink Gruppinn valvoja koskeviin ohjeisiin. Valvojaksi ilmoittautuvan henkilön on allekirjoitettava Tallinkin valvojalomake ja hän sitoutuu vastaamaan valvonnassaan olevista alaikäisistä.
- ”Matkustuslupa” on Tallinkin lomake, jonka 15-17 –vuotiaan yksin matkustavan alaikäisen vanhempi tai muu huoltaja täyttää ja allekirjoittaa ja jolla tämä sallii 15-17 –vuotiaan alaikäisen matkustajan matkustaa yksin.
- ”Vanhemman/huoltajan valtuutus” on Tallinkin lomake, jonka alaikäisen lapsen vanhempi tai muu huoltaja täyttää ja allekirjoittaa ja jolla muu henkilö (muu perheenjäsen kuin yllä viitattu tai valvoja) valtuutetaan toimimaan alaikäisen lapsen valvojana matkan aikana sekä huolehtimaan ja vastaamaan alaikäisestä lapsesta koko matkan ajan.
- ”Valvojalomake” on Tallinkin lomake, jonka 0–17-vuotiaan matkustajan valvoja täyttää ja jolla hän sitoutuu vastaamaan valvomastaan 0–17-vuotiaasta matkustajasta koko matkan ajan.
- ”Palvelumaksu” on lisäpalvelusta veloittettava, Tallinkin hinnaston mukainen maksu. [Palvelumaksut](#)

OSA II: MATKUSTUSEHDOT

1. MATKAVARAUS

(1) Matkavarausta tehtäessä on ilmoitettava seuraavat matkustajatiedot: sukunimi, etunimi, sukupuoli, syntymäaika (pv, kk, v) ja kansalaisuus. Lisäksi varaukseen on ilmoitettava puhelinnumero ja mahdollinen sähköpostiosoite.

(2) Mukaan otettavasta ajoneuvosta (polkupyörä, segway, mopo, moottoripyörä, auto tai linja-auto) on annettava matkavaraukseen seuraavat tiedot: rekisterinumero ja ajoneuvon tarkka pituus ja korkeus. Lisäksi matkustajan on ilmoitettava lisätarvikkeiden (suksiboksi, tavarateline, perävaunu jne.) sekä ajoneuvon katolle tai taakse asennettujen telien tai välineiden (polkupyörä, tavarateline jne.) pituudet ja korkeudet. Pyydettyessä asiakkaan on ilmoitettava auton sallittu enimmäiskuorma matkavarausta tehdessään.

2. LÄHTÖSELVITYS

(1) Lähtöselvitys on suoritettava ennen laivan lähtöä sataman lähtöselvysterminalissa tai automaatissa tai muuta tätä varten tarkoitettua keinoa käyttäen.

(2) Matkustajalle annetaan lähtöselvityksessä maksettua matkavarausta vastaan laivaannousukortti, johon on merkitty matkustajan nimi, matkakohde ja matkan ajankohta. Laivaannousukortti on voimassa laivaannousukorttiin merkitylle matkustajalle hänen matkustaessaan laivaannousukorttiin merkityllä matkalla.

(3) Laivaannousukortti tulee säilyttää koko matkan ajan. Miehistön jäsenillä on oikeus tarkistaa laivaannousukortti ja matkustajan on se esitettävä laivaan noustessaan ja matkan aikana pyydettyessä. Pyydettyessä matkustajan on varauduttava todistamaan henkilöllisyytensä miehistön jäsenille.

(4) Ilman ajoneuvoa matkustavien lähtöselvitys aloitetaan 1,5 tuntia ennen laivan lähtöä sataman lähtöselvysterminalissa. Lähtöselvitys on mahdollista suorittaa lähtöselvitystiskeillä, lähtöselvitysautomaatilla, internetlähtöselvityksessä tai muita vastaavia keinoja käyttäen 24 tuntia ennen laivan lähtöä. Lähtöselvitystä varten tarvitaan maksettu matkavaraukset ja matkustusasiakirja.

(5) Ajoneuvon kanssa matkustavien lähtöselvitys alkaa 1,5 tuntia ennen laivan lähtöä. Lähtöselvitystä varten tarvitaan kaikkien matkustajien maksetut matkavaraukset ja matkustusasiakirjat sekä ajoneuvon rekisteriote.

(6) Ilman ajoneuvoa matkustavien lähtöselvitys päättyy 30 minuuttia ennen laivan lähtöä. Myöhemmin saapuneita matkustajia ei voida lähtöselvittää. Laivaannousu päättyy 20 minuuttia ennen laivan lähtöä.

(7) Ajoneuvon kanssa matkustavien lähtöselvitys päättyy tuntia ennen laivan lähtöä (poikkeuksena Tallinna-Maarianhamina klo 18.00 ja Tukholma-Maarianhamina klo 16.45)

lähtöjen autolähtöselvitys päättyy 1,5 tuntia ennen). Myöhemmin saapuvia matkustajia ei voida lähtöselvittää.

3. MATKUSTUSASIAKIRJAT

(1) Matkustaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänellä on mukanaan asianmukainen ja koko matkan ajan voimassaoleva matkustusasiakirja sekä muut tarvittavat asiakirjat, kuten viisumi. Matkustaja vastaa itse kaikkien asiakirjojen voimassaolosta ja oikeellisuudesta.

(2) Valtionrajan ylittävät matkustajat ovat velvollisia pyydettäessä esittämään matkustusasiakirjan. Matkustajilta, joilla ei ole asianmukaista matkustusasiakirjaa tai jotka kieltäytyvät sitä esittämästä evätään pääsy laivaan.

(3) Tallink ei korvaa matkustajalle matkan hintaa, jos matkustaminen estyy puutteellisten tai vanhentuneiden matkustusasiakirjojen vuoksi tai siksi, että matkustajalla ei ole tarvittavaa matkustusasiakirjaa.

4. VAMMAISET JA LIIKUNTARAJOITTEISET MATKUSTAJAT

(1) Jotta voidaan taata vammaisten ja liikuntarajoitteisten mahdollisuus matkustaa laivaliikenteessä muiden matkustajien tavoin, vammaisten ja liikuntarajoitteisten oikeudet on yleisten matkustus-oikeuksien ohella taattu matkustajien oikeuksia [meri- ja sisävesiliikenteessä koskevalla asetuksella N:o 1177/2010](#).

(2) Jos vammaisen tai liikuntarajoitteisten henkilöiden mukana matkustaa opaskoira, matkustajalla tulee olla tarvittavat asiakirjat opaskoiran maahan tuontiin ja maasta vientiin. Lemmikkieläinpassi vaaditaan jokaiselta matkustajalta, joka matkustaa lemmikkieläimen kanssa Euroopan unionin alueella.

(3) Matkustajan on ilmoitettava opaskoiran tiedot ja opaskoirien lukumäärä matkavarauksen yhteydessä.

5. ELÄINTEN KULJETUS

(1) Eläinten kanssa matkustavilla on oltava mukanaan vaadittavat eläimen tuontia ja vientiä koskevat asiakirjat. Jokaisella lemmikkieläimen kanssa Euroopan unionin alueella matkustavalla on oltava mukanaan lemmikkieläinpassi.

(2) Miehistön jäsenillä on oikeus tarkistaa yllä kohdassa 5(1) viitatuista eläimiä koskevat asiakirjat. Matkustaja on velvollinen laivaan noustessaan ja pyydettäessä matkan aikana esittämään kohdassa 5(1) mainitut asiakirjat.

(3) Matkustajien ja miehistön terveydelle vaaraksi olevien lemmikkieläinten kuljettaminen on sallittua vain liikenteenharjoittajan erillisellä suostumuksella. Suostumusta koskevat hakemuksen tulee lähettää yhteydenottolomakkeella, joka löytyy osoitteesta: <https://www.tallinksilja.fi/yhteydenottolomakkeet-kysymys>

Matkustaja on velvollinen tarkistamaan eläinten kuljetuslaukkuja, häkkejä ja muita lemmikkieläimiä koskevat seikat ennen matkan varausta. Lisätietoja löytyy internet-sivuilla: <http://www.tallinksilja.fi/lemmikkielaimen-kanssa-matkustaminen>

(4) Matkustajan on ilmoitettava lemmikkieläimen tiedot ja lemmikkieläinten lukumäärä matkavaraukseen tehdessään.

(5) Tallink ei korvaa matkustajalle matkan hintaa, jos matkustaminen estyy puutteellisten tai kadonneiden lemmikkieläimiä koskevien asiakirjojen vuoksi.

6. IKÄRAJAT

Alle 18-vuotiaita yksittäismatkustajia koskevat ikäraajat Tallinkin ja Silja Linen ovat seuraavat:

(1) 15–17-vuotias alaikäinen matkustaja voi matkustaa yksin kaikkina viikonpäivinä päivämatkalla tai yhdensuuntaisella reittimatalla, joka ei sisällä yöpymistä edellyttäen, että matkustajalla on vanhemman tai muun huoltajan allekirjoittama matkustuslupa. Matkustaja vastaa siitä, että hänellä on mukanaan matkustuslupa.

(2) Alle 18-vuotiaat matkustajat voivat matkustaa yöpymisen sisältävillä matkoilla seuraavien ehtojen mukaan:

1) Mukana tulee olla alaikäisen vanhempi tai muu huoltaja tai perheenjäsen tai valvoja, jolla on tarvittava vanhemman/huoltajan valtuutus.

[Matkustuslupalomakkeet](#)

2) Muun perheenjäsenen tai valvojan, joka matkustaa yhdessä 0–17-vuotiaan matkustajan kanssa, tulee täyttää [valvojalomake](#).

3) Vähintään yhden perheenjäsenen tai valvojan on oltava samassa hytissä 0-14 -vuotiaan matkustajan kanssa.

(3) Alle 15-vuotiaisiin päivämatkoilla tai yhdensuuntaisilla reittimatkoilla, joka ei sisällä yöpymistä matkustaviin sovelletaan vastaavia ehtoja ja lomakevaatimuksia kuin mitä kohdassa (2) on todettu.

(4) Tallink ei korvaa matkustajalle matkan hintaa, jos pääsy laivaan estyy sen vuoksi, että alaikäisellä matkustajalla ei ole yllä olevissa kohdissa mainittuja tarvittavia asiakirjoja tai ne ovat puutteellisia.

OSA III: MATKAN VARAUS, MAKSAMINEN, MUUTOS JA PERUUTUS

1. MATKAN VARAUSEHDOT

(1) Näitä varaus- ja maksuehtoja (jäljempänä varaus- ja maksuehdot) sovelletaan Tallinkin myyntipalvelun, matkamyymlöiden, lähtöselvityksen, verkkosivujen ja matkapuhelinsovellusten sekä matkatoimistojen kautta tehtyihin matkavarauksiin.

(2) Näitä varaus- ja maksuehtoja sovelletaan yksittäismatkustajien matkavarauksiin, jossa on korkeintaan 9 matkustajaa.

(3) Näitä varaus- ja maksuehtoja sovelletaan myös verkkosivujen kautta tehtyihin matkavarauksiin, joissa on korkeintaan 24 matkustajaa.

(4) Näitä varaus- ja maksuehtoja ei sovelleta muiden kuin Tallinkin järjestämiin matkoihin eikä Tallinkin erikoismatkoihin ja/tai erikoistarjouksiin.

(5) Matkavarauksen voi tehdä ja maksaa Tallinkin matkamyymlän, lähtöselvityksen, verkkosivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta, matkatoimistosta tai soittamalla laivayhtiön myyntipalveluun.

(6) Matkavarauksen voi muuttaa ja peruuttaa Tallinkin matkamyymlän tai lähtöselvityksen kautta, varauksen hoitaneen matkatoimiston kautta tai soittamalla laivayhtiön myyntipalveluun.

(7) Matkavarauksia ei voi muuttaa tai peruuttaa verkkosivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta, ellei Tallinkin verkkosivuston varausjärjestelmä tai mobiilivarausjärjestelmä erikseen salli muutoksia tai peruutuksia.

2. MATKAVARAUKSEN MAKSAMINEN

(1) Tallinkin verkkosivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta tehty matkavaraus on maksettava varauksen yhteydessä.

(2) Tallinkin myyntipalvelun, matkamyymlän tai lähtöselvityksen kautta tai matkatoimistosta tehty matkavaraus maksetaan seuraavasti:

1) Kun lähtöön on enemmän kuin 28 vrk aikaa, matkavaraus on maksettava 14 vrk sisällä varauksen tekemisestä.

2) Kun varaus on tehty 28–14 vrk ennen lähtöä, matkavaraus on maksettava viimeistään 14 vrk ennen lähtöä.

3) Kun lähtöön on aikaa 14 vrk tai vähemmän, matkavaraus on maksettava varauksen yhteydessä.

(3) Kun lähtöpäivään on aikaa vähemmän kuin 5 arkivuorokautta ja maksu on suoritettu tilisiirtona, lähtöselvityksen työntekijällä on oikeus vaatia maksun suorittamista lähtöselvityksen yhteydessä, jos maksu ei näy Tallinkin pankkitilillä.

(4) Tallinkin matkapaketteihin voidaan soveltaa eri maksuehtoja, joista ilmoitetaan tällöin matkapaketin myynnin yhteydessä. Matkapakettia koskeva sopimus tulee voimaan, kun matkustaja on maksanut mahdollisen ennakkomaksun matkapaketin varaus- ja maksuehtojen mukaisesti.

(5) Jos matkavaraus sisältää Tallinkin yhteistyökumppanina toimivan alihankkijan tarjoamia palveluja, näihin palveluihin sovelletaan yhteistyökumppanin määrittämiä varaus- ja maksuehtoja.

3. MATKAVARAUKSEN MUUTOKSET

(1) Matkavarauksen muuttaminen tarkoittaa Tallinkin matkustajaliikennepalveluiden (esim. matkan suunta, reitti, lähtöpäivä, lähtöaika, hyttiluokka, ajoneuvon kuljetus) ja/tai laivan palveluiden muuttamista. Ajoneuvon kuljetusta koskevat muutokset voivat olla esim. muutoksia tietoihin ajoneuvon korkeudesta ja pituudesta.

(2) Matkavarauksen sisältämien henkilötietojen muuttamista (nimi, syntymäaika, kansalaisuus, sukupuoli ja kanta-asiakasnumero) ei pidetä tässä kohdassa tarkoitettuna matkavarauksen muuttamisena.

(3) Jos matkustajaliikennepalveluita ja/tai laivan palveluita muutetaan, matkustaja on velvollinen maksamaan muutuskulua näiden varaus- ja maksuehtojen nojalla. Tallinkin yhteistyökumppanina toimivan kolmannen osapuolen tarjoamista palveluista veloitetaan tämän määrittelemä muutuskulua.

(4) Matkavarausta voi muuttaa aina ennen lähtöselvityksen sulkeutumista maksamalla muutetuista palveluista Tallinkin hinnaston mukaiset maksut. Matkustajaliikenne- ja/tai laivan palvelujen muutoksista peritään/palautetaan uusien palvelujen ja alkuperäisten palvelujen hinnanero sekä peritään muutuskulu seuraavasti:

(5) Muutuskuluja ei veloiteta matkavarauksiin tehdyistä muutoksista, kun lähtöön on enemmän kuin 14 vrk. Helsinki-Tallinna –reitin reitti-, päivä- ja hotellimatkoihin sovelletaan poikkeavia ehtoja.

(6) Muutuskuluja ei veloiteta Helsinki-Tallinna –reitin reitti-, päivä- ja hotellimatkoihin tehdyissä muutoksissa, kun lähtöön on enemmän kuin 7 vrk. Muutuskuluja ei veloiteta Business Lounge –luokan lippuihin tehdyistä muutoksista.

(7) Muilla kuin alla kohdassa 3(8) viitatuilla matkoilla muutuskulua veloitetaan seuraavasti:

1) Jos matkavarausta muutetaan, kun lähtöön on enintään 14 vrk ja vähintään 48 tuntia ja muutettu matkavaraus on alkuperäistä edullisempi, matkustajalta veloitetaan 5 euroa muutuskulua ja hinnanero palautetaan.

2) Jos matkavarausta muutetaan, kun lähtöön on alle 48 tuntia ja muutettu matka on alkuperäistä edullisempi, alkuperäisen matkavarauksen ja muutetun matkavarauksen hinnaneroa ei palauteta.

3) Matkavarausta ei voi enää muuttaa lähtöselvityksen sulkeutumisen jälkeen.

(8) Tallinna–Helsinki –reitin reitti-, päivä- tai hotellimatkoista muutuskulua veloitetaan seuraavasti:

1) Jos matkavarausta muutetaan, kun matkaan on enintään 7 vrk ja vähintään 48 tuntia ja muutettu matkavaraus on alkuperäistä edullisempi, matkustajalta veloitetaan 5 euroa muutuskulua ja hinnanero palautetaan.

2) Jos matkavarausta muutetaan, kun lähtöön on alle 48 tuntia ja muutettu matkavaraus on alkuperäistä edullisempi, alkuperäisen matkavarauksen ja muutetun matkan hinnaneroa ei palauteta.

3) Matkavarausta ei voi enää muuttaa lähtöselvityksen sulkeutumisen jälkeen.

(9) Jos hyttipalveluihin tehdään muutoksia, kun lähtöön on alle 48 tuntia, hinnanero pidätetään peruutuskuluna.

(10) Tallink pidättää oikeuden periä 5 euron käsittelykulun yhtä matkan suuntaa kohden, jos muutoksia tehdään lähtöselvityksen jälkeen. Muutokset matkavaraukseen tulee tehdä ennen matkan lähtöselvityksen sulkeutumista.

4. MATKAVARAUKSEN PERUUTTAMINEN

(1) Tallink peruu matkavaraukset, joita ei ole maksettu eräpäivään mennessä. Tallink peruu matkavarauksen, jos lähtöselvitystä ei ole tehty lähtöselvitysterminaalissa tai muulla sitä varten tarkoitetulla tavalla ennen lähtöselvityksen päättymistä. Päivämatkojen ja risteilyjen osalta Tallink peruu koko matkan, jos matkustaja ei ole tehnyt lähtöselvitystä ensimmäisessä lähtösatamassa.

(2) Tallink veloittaa matkustajaliikennepalvelujen ja laivan palvelujen peruutuksesta peruutuskulut näiden ehtojen mukaisesti. Kolmannen osapuolen palveluiden peruutuksesta peritään kolmannen osapuolen määrittelemät peruutuskulut.

(3) Matkavarauksen peruutuksen yhteydessä matkavarauksesta maksettu hinta palautetaan peruutuskulun vähentämisen jälkeen samalla pankkitilille tai luottokortille, jolta maksu on suoritettu. Mahdollisia varaukseen kohdistuvia palvelumaksuja ja muutokuluja ei palauteta matkavarauksen peruutuksen yhteydessä.

(4) Muilla kuin alla kohdassa 4(5) viitatuilla Helsinki–Tallinna–reittimatkoilla peruutuksista veloitetaan seuraavat kulut:

1) Jos lähtöön on enemmän kuin 14 päivää, veloitetaan 5 euron käsittelykulu

2) Jos lähtöön on enintään 14 päivää ja vähintään 48 tuntia, veloitetaan 5 euron käsittelykulu ja lisäksi peruutuskuluna 20 % lipun hinnasta.

3) Jos lähtöön on alle 48 tuntia, koko lipun hinta pidätetään peruutuskuluna.

(5) Helsinki-Tallinna–reitin reitti-, päivä- tai hotellimatkoista matkavarauksen peruutuksesta veloitetaan kuluja seuraavasti:

- 1) Jos lähtöön on enemmän kuin 7 päivää, veloitetaan 5 euron käsittelykulu.
- 2) Jos lähtöön on enintään 7 päivää ja vähintään 48 tuntia, veloitetaan 5 euron käsittelykulu ja lisäksi peruutuskuluna 20 % lipun hinnasta.
- 3) Jos lähtöön on alle 48 tuntia, koko lipun hinta pidätetään peruutuskuluna.

(6) Matkustaja voi halutessaan jättää matkasta palautetun hinnan ennakkomaksuksi tulevista Tallinkin palveluista.

OSA IV: REKLAMAATIO

(1) Matkustajalla on oikeus esittää reklamaatio Tallinkin palveluista missä muodossa tahansa. Jos riita-asiaa ei saada sovittua suullisesti esitetyn valituksen perusteella, matkustajan on esitettävä valituksensa kirjallisena tai sellaisessa muodossa, että Tallink voi jäljentää reklamaationkirjallisessa muodossa.

(2) Reklamaatio voidaan tehdä Tallinkin asiakassuhdeosastolle kirjallisesti postitse tai täyttämällä Tallinkin [kotisivuilta](#) löytyvä palautelomake.

Tallink Silja Oy, PL 100, 00181 Helsinki
<https://www.tallinksilja.fi/asiakaspalautteet>

(3) Reklamaation tulee sisältää vähintään seuraavat tiedot:

- reklamaation tehneen henkilön nimi ja yhteystiedot
- reklamaation jättöpäivä
- kuvaus palvelun puutteista
- korvausvaatimus

(4) Jos matkustaja vaatii rahallista korvausta, hänen tulee liittää reklamaatioon asiaankuuluvat kulutusitteet tai muut asiakirjat. Tallinkilla on oikeus pyytää tarvittavaa lisäselvitystä matkustajalta reklamaatioon liittyen.

(5) Jos valitus koskee laivan palveluja, valitus tulee esittää välittömästi infotiskille matkan aikana.

(6) Jos matkustaja on jättänyt reklamaation kirjallisena tai vastaavassa muodossa, Tallink lähettää vahvistuksen reklamaation vastaanotosta samassa muodossa.

(7) Reklamaation käsitellään pääsääntöisesti viimeistään 2 kuukauden kuluessa sen vastaanottamisesta. Jos reklamaation käsittely vaatii erityisiä tarkastuksia ja/tai muita erityisiä toimenpiteitä, reklamaatio käsitellään lain määräämien määräaikojen puitteissa.

(8) Tallink on velvollinen ilmoittamaan matkustajalle reklamaation käsittelyn etenemisestä ja esittämään perusteita, jos reklamaation käsittely edellyttää lisäaikaa.

(9) Jos kauppasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn, kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).