

MATKAEHDOT YKSITTÄISMATKUSTAJILLE

Nämä AS Tallink Gruppın matkaehdot (jäljempänä Matkaehdot) koskevat AS Tallink Gruppın ja sen tytäryhtiöiden (jäljempänä Tallink) laivamatkoja. Matkaehdot tulevat voimaan 1. helmikuuta 2019 ja niitä sovelletaan vain yksittäismatkustajiin. Tallinkin matkapaketteihin sovelletaan näistä Matkaehdoista poikkeavia ehtoja ja ne ilmoitetaan matkapakettitarjousten yhteydessä.

OSA 1: YLEISTÄ

OSA 2: MATKUSTUSEHDOT

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

OSA 3: MATKAN VARAUS, MAKSAMINEN, MUUTOS JA PERUUTUS

OSA 4: REKLAMAATIOT

OSA 5: Ajoneuvon kanssa matkustavien matkustajien kuljettaminen Muuga-Vuosaari-reitillä

OSA I: YLEISTÄ

1. MÄÄRITELMÄT

- "Reittimatka" on yhdensuuntainen tai edestakainen matka, joka ei ole risteily.
- "Risteily" on samalla laivalla tehtävä edestakainen matka, jossa meno-paluumatkalippu lähtöselvitetään ensimmäisessä lähtösatamassa ja joka sisältää olennaisena osana matkustajan kuljetusta majoituksen laivassa.
- "Päivämatka" on edestakainen matka, jonka molemmat suunnat tapahtuvat saman päivän aikana ja jossa sekä meno- että paluureitin matkaliput lähtöselvitetään ensimmäisessä lähtösatamassa.
- "Autopaketti" on matka, joka sisältää yhdensuuntaisen matkalipun vähintään yhdelle matkustajalle ja autolle (pois lukien polkupyörät ja linja-autot).

- "Erikoismatka" on Tallinkin järjestämä matka, jonka varaus- ja maksuehdot poikkeavat näistä Matkaehdoista. Sovellettavat ehdot ilmoitetaan erikoismatkaa koskevan tarjouksen yhteydessä. www.tallinksilja.fi/matkapaketit/ehdot-erikoismatkoille
- "Erikoistarjous" on matkustajaliikennepalvelu, jonka ehdot poikkeavat näistä Matkaehdoista. Sovellettavat ehdot ilmoitetaan erikoistarjouksen yhteydessä.
- "Matkavaraus" on matkustajan tekemä tilaus, joka koskee matkustajaliikennepalveluita, laivan palveluita tai muita palveluita (esim. kolmansien osapuolten palveluita).
- "Matkalippu" on liikenteenharjoittajan paperilla tai sähköisesti antama vahvistus matkustajan kuljettamisesta meritse ja matkan hinnan maksamisesta.
- "Matkustajaliikennepalvelu" on palvelu, joka kattaa matkustajan (hytti, hyttipaikka tai kansipaikka) ja hänen mukanaan olevan ajoneuvon kuljettamisen.
- "Laivan palvelu" on laivassa tarjottava palvelu, joka ei ole matkustajaliikennepalvelu. Laivan palveluita ovat hyttipalvelut, ateriapalvelut, sauna, hyvinvointipalvelut ja muut laivassa tarjottavat palvelut.
- "Matkapaketti" on vähintään 24 tuntia kestävä tai yöpymisen sisältävä matka, joka on ostettu pääasiallisesti yksityistarkoituksiin ja johon kuuluu vähintään kaksi seuraavista matkapalveluista: kuljetus; majoitus, joka ei ole olennainen osa matkustajan kuljetusta; muu matkapalvelu, joka on olennainen osa edellä esitettyä matkapalvelua. <https://www.tallinksilja.fi/matkapaketit/ehdot>
- "Laivaannousukortti" on paperinen tai sähköinen asiakirja, jonka matkustaja saa matkalipun perusteella ja joka oikeuttaa matkustajan nousemaan laivaan. Laivaannousukortti on henkilökohtainen eikä sitä saa luovuttaa toiselle henkilölle.
- "Perheenjäsen" on matkustavan lapsen vähintään 18-vuotias isä, äiti tai muu huoltaja tai vähintään 25-vuotias täti, setä, sisko, veli tai isovanhempi.
- "Valvoja" on enintään 17-vuotiaan matkustavan lapsen edustaja. Valvojan on oltava vähintään 25-vuotias, hänellä on velvollisuus tutustua AS Tallink Gruppın valvoja koskeviin ohjeisiin ja allekirjoittaa valvojalomake sekä vastata valvonnassaan olevista henkilöistä ja korvata näiden aiheuttama vahinko.
- "Matkustuslupa" on vanhemman tai muun huoltajan täyttämä ja allekirjoittama määrämuotoinen asiakirja, jolla vanhempi tai muu huoltaja sallii 15–17-vuotiaan matkustajan matkustaa yksin.
- "Vanhemman/huoltajan valtuutus" on vanhemman tai muun huoltajan täyttämä ja allekirjoittama määrämuotoinen asiakirja, jolla muu henkilö (muu perheenjäsen tai valvoja) valtuutetaan toimimaan lapsen valvojana laivamatkan aikana sekä veloitetaan tämä huolehtimaan ja vastaamaan lapsesta koko matkan ajan.

- "Valvojalomake" on 0–17-vuotiaan matkustajan valvojan täyttämä ja allekirjoittama määrämuotoinen asiakirja, jolla valvoja sitoutuu vastaamaan valvomastaan 0–17-vuotiaasta matkustajasta koko matkan ajan.

- "Palvelumaksu" on lisäpalveluista (esimerkiksi postitus) veloittettava, Tallinkin hinnaston mukainen maksu. [Tallink Silja Oy:n palvelumaksut](#)

OSA II: MATKUSTUSEHDOT

1. MATKAVARAUS

(1) Matkavarausta tehtäessä on ilmoitettava matkustajan etunimi, sukunimi, syntymäaika (päivä, kuukausi ja vuosi), kansalaisuus, sukupuoli, yhteyspuhelinnumero ja sähköpostiosoite.

(2) Mukaan otettavasta ajoneuvosta (polkupyörä, sähköinen henkilökuljetin, mopo, moottoripyörä, auto, linja-auto) on matkavarausta tehtäessä ilmoitettava ajoneuvon rekisterinumero sekä ajoneuvon tarkka pituus ja korkeus. Lisäksi on ilmoitettava ajoneuvoon kiinnitettyjen lisävarusteiden ja -laitteiden (suksiboksi, taakkateline, perävaunu jne.) pituus ja korkeus sekä ajoneuvon katolle tai taakse asennetut laitteet (polkupyörä, taakkateline jne.). Pyydetäessä asiakkaan on matkavarausta tehtäessä ilmoitettava ajoneuvon kokonaispaino.

2. LÄHTÖSELVITYS

(1) Matkalippu on ennen laivan lähtöä lähtöselvitettävä (check-in) satamaterminaalin palvelutiskillä, lähtöselvitysautomaatilla, verkkosivuilla tai älypuhelinsovelluksen kautta.

(2) Kun matkalippu on lähtöselvitetty, matkustajalle annetaan laivaannousukortti. Laivaannousukorttiin on merkitty matkustajan nimi, matkan ajankohta, laivan nimi ja matkakohde. Laivaannousukortti on voimassa vain laivaannousukorttiin merkitylle matkustajalle hänen matkustaessaan laivaannousukorttiin merkityllä matkalla.

(3) Laivaannousukortti tulee säilyttää koko matkan ajan. Miehistön jäsenillä on oikeus tarkastaa ja matkustajalla on velvollisuus esittää laivaannousukortti laivaan nousun yhteydessä ja pyydetäessä myös koko matkan aikana. Pyydetäessä matkustajan on voitava todistaa henkilöllisyytensä miehistön jäsenille.

(4) Ilman ajoneuvoa matkustavien matkustajien lähtöselvitys:

1) avataan satamaterminaalin palvelutiskillä 1,5 tuntia ennen laivan lähtöä. Internet-ympäristössä, lähtöselvitysautomaatilla ja älypuhelinsovelluksen kautta matkalipun voi lähtöselvittää aikaisintaan 24 tuntia ennen laivan lähtöä. Lähtöselvitystä varten tarvitaan matkalippu ja matkustusasiakirja.

2) suljetaan 30 minuuttia ennen laivan lähtöä ja laivaannousu päättyy 20 minuuttia ennen laivan lähtöä.

(5) Ajoneuvon kanssa matkustavien matkustajien lähtöselvitys:

1) avataan 1,5 tuntia ennen laivan lähtöä. Internet-ympäristössä ja älypuhelinsovelluksen kautta matkalipun voi lähtöselvittää enintään 24 tuntia ennen laivan lähtöä. Lähtöselvitystä varten tarvitaan matkalippu, matkustusasiakirja ja ajoneuvon rekisteröintitodistus.

2) suljetaan 30 minuuttia ennen laivan lähtöä. Poikkeuksena Tallinna-Maarianhamina klo 18.00 ja Tukholma-Maarianhamina klo 16.45 lähtöjen autolähtöselvitys päättyy 1,5 tuntia ennen.

3) Ajoneuvon kanssa matkustavan matkustajan on oltava matkalipun lähtöselvittämisen jälkeen viimeistään 30 minuuttia ennen laivan lähtöä ajoneuvoille varatulla odotusalueella.

(6) Kohtien 4 ja 5 mukaista määräaikaa myöhemmin saapuvaa matkustajaa ei lähtöselvitetä ja matkalippu mitätöityy.

3. MATKUSTUSASIAKIRJAT

(1) Matkustajalla on koko matkan ajan oltava mukanaan voimassa oleva matkustusasiakirja ja muut tarvittavat asiakirjat, kuten mahdollisesti tarvittava viisumi. Matkustaja on vastuussa kaikkien asiakirjojen voimassaolosta ja oikeellisuudesta.

(2) Kaikilla valtionrajan ylittävillä matkustajilla on velvollisuus esittää matkustusasiakirja pyydettyä. Henkilöiltä, joilla ei ole matkustusasiakirjaa tai jotka kieltäytyvät sitä esittämästä, evätään pääsy laivaan.

(3) Tallink ei korvaa matkalippua matkustajalle, jos matkustaminen estyy puutteellisen tai vanhentuneen matkustusasiakirjan vuoksi tai matkustajalla ei ole tarvittavaa matkustusasiakirjaa.

4. VAMMAISET JA LIIKUNTARAJOITTEISET MATKUSTAJAT

(1) Jotta vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä olisi samat mahdollisuudet matkustamiseen laivaliikenteessä kuin muillakin matkustajilla, vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä on yleisten matkustajille kuuluvien oikeuksien lisäksi matkustajien oikeuksista meri- ja sisävesiliikenteessä annettu asetuksessa N:o 1177/2010 säädetyt oikeuksia. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1426665556376&uri=CELEX:32010R1177>

(2) Jos matkustajan mukana matkustaa opaskoira (opaskoira on vammaista tai liikuntarajoitteista henkilöä saattava tunnustettu koira), matkustajalla on oltava tarvittavat asiakirjat opaskoiran maahantuontiin ja maastavientiin. Kaikilla Euroopan unionin alueella eläimen kanssa matkustavilla matkustajilla on oltava mukanaan lemmikkieläinpassi.

(3) Matkustajan on matkavarausta tehdessään ilmoitettava tarvittavat opaskoiraan koskevat tiedot ja opaskoirien lukumäärä.

5. ELÄINTEN KULJETUS

(1) Matkustajalla on oltava matkan aikana mukanaan tarvittavat asiakirjat lemmikkieläimen maahantuontiin ja maastavientiin. Kaikilla Euroopan unionin alueella eläimen kanssa matkustavilla matkustajilla on oltava mukanaan lemmikkieläinpassi.

(2) Miehistön jäsenillä on oikeus tarkastaa ja matkustajalla on velvollisuus esittää edellä kohdassa 1 mainittu lemmikkieläimen asiakirja laivaan nousun yhteydessä ja miehistön jäsenen sitä pyytäessä myös matkan aikana.

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

(4) Matkustaja on velvollinen tarkastamaan lemmikkihyttejä ja häkkeitä sekä muita asiaan liittyviä seikkoja koskevat tiedot ennen matkan varaamista. Lisätietoja löytyy internet-sivuilta: <http://www.tallinksilja.fi/lemmikkielaimen-kanssa-matkustaminen>

(5) Matkustajan on matkavarauksensa tehdessään ilmoitettava tarvittavat lemmikkieläintä koskevat tiedot ja lemmikkieläinten lukumäärä.

(6) Tallink ei korvaa matkalippua matkustajalle, jos matkustaminen estyy lemmikkieläimen puutteellisten tai puuttuvien asiakirjojen vuoksi.

6. IKÄRAJAT

Alle 18-vuotiaita (alaikäisiä) yksittäismatkustajia koskevat ikäraajat Tallinkin ja Silja Linen laivoilla ovat seuraavat:

(1) 15–17-vuotias matkustaja voi matkustaa kaikkina viikonpäivinä yksin yhdensuuntaisella reittimatalla, joka ei sisällä yöpymistä, tai päivämatkalla, kun hänellä on mukanaan vanhemman tai muun huoltajan allekirjoittama matkustuslupa. Matkan varaaja tai matkustaja on itse vastuussa matkustusluvan olemassaolosta.

(2) Alle 18-vuotias matkustaja voi matkustaa yöpymisen sisältävällä matkalla ainoastaan seuraavin ehdoin:

1) Yhdessä vanhempansa tai muun huoltajan kanssa taikka sellaisen muun perheenjäsenen tai valvojan kanssa, jolla on vanhemman/huoltajan valtuutus.

[Matkustuslupalomakkeet](#)

2) Alle 18-vuotiaan matkustajan kanssa matkustavan muun perheenjäsenen tai valvojan on täytettävä valvojalomake. [Matkustuslupalomakkeet](#)

3) Vähintään yhden perheenjäsenen tai valvojan on oltava samassa hytissä alle 15-vuotiaan matkustajan kanssa.

(3) Alle 15-vuotias matkustaja voi matkustaa yhdensuuntaisella reittimatalla, joka ei sisällä

yöpymistä, tai päivämatkalla:

1) Yhdessä vanhempansa tai muun huoltajan kanssa taikka sellaisen muun perheenjäsenen tai valvojan kanssa, jolla on vanhemman/huoltajan valtuutus. [Matkustuslupalomakkeet](#)

2) Alle 15-vuotiaan matkustajan kanssa matkustavan muun perheenjäsenen tai valvojan on täytettävä valvojalomake. [Matkustuslupalomakkeet](#)

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

OSA III: MATKAN VARAUS, MAKSAMINEN, MUUTOS JA PERUUTUS

1. MATKAN VARAUSEHDOT

(1) Näitä varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehtoja (jäljempänä Varausehdot) sovelletaan Tallinkin verkkosivuilla, älypuhelinsovelluksen kautta, myyntipalvelussa, matkamyyvälässä, satamaterminaalin palvelutiskillä, lähtöselvitysautomaatilla sekä matkanjärjestäjän myymälässä ja sen verkkosivuilla tehtyihin yksittäismatkustajan matkavarauksiin.

(2) Varausehtoja sovelletaan verkkosivuilla ja älypuhelinsovelluksen kautta tehtyihin matkavarauksiin, joissa on korkeintaan 24 matkustajaa, ja muuta kautta tehtyihin matkavarauksiin, joissa on enintään 9 matkustajaa.

(3) Varausehtoja ei sovelleta kolmansien osapuolten järjestämiin matkoihin eikä myöskään erikoismatkojen ja/tai erikoistarjousten varauksiin ja/tai matkalippuihin.

(4) Matkalipun voi varata ja maksaa kohdassa 1 mainittuja kanavia käyttäen.

(5) Matkavarausta tai matkalippua ei voi peruuttaa Tallinkin verkkosivuilla, älypuhelinsovelluksen kautta eikä matkanjärjestäjän verkkosivuilla.

(6) Matkavarausta ja matkalippua voi muuttaa ja ne voi peruuttaa kaikkia kohdassa 1 mainittuja kanavia käyttäen kohdassa 5 mainittuja tapoja lukuun ottamatta.

2. MATKAVARAUKSEN MAKSAMINEN

(1) Matkavarauksen on maksettava varauksen yhteydessä kokonaisuudessaan.

(2) Matkavarauksen, jota ei ole maksettu määräajan kuluessa, peruutetaan.

(3) Jos matkavaraus on tehty vähemmän kuin 5 arkivuorokautta ennen lähtöä ja maksu on suoritettu tilisiirtona, satamaterminaalin palvelutiskin työntekijällä on oikeus vaatia maksun suorittamista paikan päällä, ellei matkavarauksen mukainen kokonaissumma lähtöselvityshetkellä näy Tallinkin pankkitilillä.

3. MATKAVARAUKSEN MUUTOKSET

(1) Matkavarauksessa tai matkalipussa voidaan muuttaa matkan suuntaa ja/tai reittiä, lähtöpäivämäärää tai kellonaikaa, hyttiluokkaa, ajoneuvoa sekä laivan palvelua. Matkustajaliikennepalvelun ja laivan palvelun tai ajoneuvon muuttaminen voi muuttaa kyseisen palvelun hintaa.

(2) Matkavarauksen tai matkalipun henkilötietojen muuttamista ei katsota Matkavarauksen tai Matkalipun muuttamiseksi.

(3) Muutettaessa matkavarausta tai matkalippua muutettavasta palvelusta veloitetaan Tallinkin hinnaston mukainen maksu. Matkustajaliikennepalvelun ja/tai laivan palvelun muuttamisesta peritään alun perin ostetun palvelun ja muutettavan palvelun hinnanero tai hinnanero palautetaan samalle pankki- tai luottokorttilille, jolta matkalippu on maksettu, ja lisäksi veloitetaan muutuskulut.

(4) Matkavarauksen muutokset Ruotsin liikenteessä:

1) Mikäli matkavarausta muutetaan vähintään 21 vuorokautta ennen lähtöä, muutuskuluja ei peritä.

2) Matkavarauksen muuttamisesta matkan suunnan ja/tai reitin sekä lähtöpäivämäärän tai kellonajan osalta enintään 20 vuorokautta ja vähintään 7 vuorokautta ennen laivan lähtöä veloitetaan muutuskuluina 10 euroa ja hinnanero palautetaan, mikäli muutettu matkalippu on alun perin ostettua matkalippua edullisempi.

3) Matkavarauksen muuttamisesta matkan suunnan ja/tai reitin sekä lähtöpäivämäärän tai kellonajan osalta enintään 6 vuorokautta ja vähintään 24 tuntia ennen laivan lähtöä veloitetaan muutuskuluina 10 euroa ja hinnaneroa ei palauteta, mikäli muutettu matkalippu on alun perin ostettua matkalippua edullisempi. Koskee myös lähtöselvitetyn (check-in) matkalipun muuttamista.

4) Kun lähtöön on aikaa alle 24 tuntia, matkavaraukseen merkittyä matkan suuntaan ja/tai reittiä sekä lähtöpäivämäärää tai kellonaikaa ei voi muuttaa.

(5) Matkavarauksen muutokset Helsinki-Tallinna-liikenteessä.

1) Mikäli matkavarausta muutetaan vähintään 7 vuorokautta ennen lähtöä, muutuskuluja ei peritä.

2) Matkavarauksen muuttamisesta matkan suunnan ja/tai reitin sekä lähtöpäivämäärän tai kellonajan osalta enintään 6 vuorokautta ja vähintään 2 vuorokautta ennen laivan lähtöä,

veloitetaan muutuskuluina 5 euroa ja hinnanero palautetaan, mikäli muutettu matkalippu on alun perin ostettua matkalippua edullisempi.

3) Matkavarauksen muuttamisesta matkan suunnan ja/tai reitin sekä lähtöpäivämäärän tai kellonajan osalta alle 48 tuntia ja vähintään 45 minuuttia ennen laivan lähtöä veloitetaan muutuskuluina 5 euroa ja hinnaneroa ei palauteta, mikäli muutettu matkalippu on alun perin ostettua matkalippua edullisempi. Koskee myös lähtöselvitetyin (check-in) matkalipun muuttamista.

4) Kun laivan lähtöön on alle 45 minuuttia, matkavaraukseen merkittyä matkan suuntaan ja/tai reittiä sekä lähtöpäivämäärää tai kellonaikaa ei voi muuttaa.

5) Business Lounge-luokan matkavarauksen muutoksista ei veloiteta muutuskuluja. Muutos on kuitenkin tehtävä ennen lähtöselvityksen sulkeutumista. Mahdollinen hinnanerotus veloitetaan aina.

(6) Jos hyttipalveluihin tehdään muutoksia vähemmän kuin 48 tuntia ennen lähtöä, hyttipalvelun hinta veloitetaan muutuskuluna.

4. MATKAVARAUKSEN PERUUTTAMINEN

(1) Tallink peruu maksamattomat matkavaraukset yksipuolisesti. Tallink peruu matkalipun, jos matkustaja ei ole lähtöselvittänyt matkalippua (check-in) Tallinkin verkkosivuilla, älypuhelimien sovelluksen kautta, satamaterminaalien palvelutiskillä tai lähtöselvitysautomaatilla ennen matkan alkua tai jos matkustajalla ei ole voimassa olevaa matkustusasiakirjaa. Päivämatkojen ja risteilyjen osalta Tallink peruu koko matkan, ellei matkustaja ole lähtöselvittänyt matkalippua ensimmäisessä lähtösatamassa.

(2) Matkalipun peruuttamisesta veloitetaan näiden Varausehtojen mukaiset peruutuskulut. Matkalipun peruuttamisen yhteydessä palautetaan matkalipusta maksettu hinta peruutuskuluilla vähennettynä samalle pankki- tai luottokorttilille, jolta matkalippu on maksettu.

(3) Matkavarauksen peruutukset Ruotsin liikenteessä:

1) Jos lähtöön on enemmän kuin 20 vuorokautta, veloitetaan 10 euron peruutuskulu ja loppuosa maksetusta matkasta palautetaan.

2) Jos lähtöön on enintään 20 vuorokautta ja vähintään 7 vuorokautta, veloitetaan 10 euroa sekä 20 % lipun hinnasta peruutuskuluna. Loppuosa maksetusta matkasta palautetaan.

3) Jos lähtöön on enintään 6 vuorokautta ja vähintään 48 tuntia, veloitetaan 10 euroa sekä 50 % lipun hinnasta peruutuskuluna. Loppuosa maksetusta matkasta palautetaan.

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

(4) Matkavarauksen peruutukset Helsinki-Tallinna -liikenteessä:

- 1) Jos lähtöön on enemmän kuin 7 vuorokautta, veloitetaan 5 euron peruutuskulu ja loppuosa maksetusta matkan hinnasta palautetaan.
- 2) Jos lähtöön on enintään 7 vuorokautta ja vähintään 48 tuntia, veloitetaan 5 euroa sekä 20 % lipun hinnasta peruutuskuluna. Loppuosa maksetusta matkan hinnasta palautetaan.
- 3) Jos lähtöön on alle 48 tuntia, koko lipun hinta pidätetään peruutuskuluna.

OSA IV: REKLAMAATIOT

(1) Matkustajalla on oikeus esittää reklamaatio Tallinkin toiminnasta tai laiminlyönnistä missä muodossa tahansa. Ellei riita-asiaa saada sovittua suullisesti esitetyn reklamaation perusteella, matkustajan on esitettävä reklamaationsa kirjallisena tai sellaisessa muodossa, että Tallink voi muuntaa sen kirjalliseen muotoon.

(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, reklamaatioon tulee liittää asiaankuuluvat kulutositteet tai muuta asiakirjat.

(5) Jos valitus koskee laivan palveluita, reklamaatio on esitettävä välittömästi matkan aikana laivan infotiskille.

(6) Jos matkustaja on esittänyt reklamaation kirjallisesti kirjalliseksi muunnettavissa olevassa muodossa, Tallink vahvistaa reklamaation vastaanoton samassa muodossa.

(7) Reklamaatio käsitellään pääsääntöisesti 2 kuukauden kuluessa sen saapumisesta Tallinkille. Jos reklamaation käsittely vaatii erityisiä tarkastuksia ja/tai muita erityistoimenpiteitä, reklamaation käsittelyssä noudatetaan säädöksissä säädetyt määräaikoja.

(8) Tallink on velvollinen ilmoittamaan matkustajalle reklamaation käsittelyn vaiheesta ja reklamaation käsittelyn määräajan perustellusta jatkamisesta.

(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).

OSA V: AJONEUVON KANSSA MATKUSTAVIEN MATKUSTAJIEN KULJETTAMINEN MUUGA-VUOSAARI-REITILLÄ

1. Kuljetettaessa ajoneuvon kanssa matkustavia matkustajia Muugan sataman ja Vuosaaren sataman välillä (jäljempänä ”Muuga-Vuosaari-reitillä”) laivamatkoilla Muuga-Vuosaari-reitillä noudatetaan Tallink-konsernin 15. tammikuuta 2019 hyväksymiä ”Tallink-konsernin matkaehtoja” ja seuraavassa lausekkeessa mainittuja ohjeita.

2. Täydennetään Tallink-konsernin johtokunnan 15. tammikuuta 2019 hyväksymiä ”Tallink-konsernin matkaehtoja” uudella osalla V, jonka sanamuoto on seuraava:

”V. Matkaehdot Muuga-Vuosaari-reitillä

1) Laivaannousukortti Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivälle laivalle on säilytettävä Muugan tai Vuosaaren sataman alueelta poistumiseen asti.

2) Ajoneuvon kanssa matkustavien matkustajien lähtöselvitys Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivälle laivalle sulkeutuu 45 minuuttia ennen laivan lähtöä.

3) Lähtöselvityksen jälkeen ajoneuvon kanssa matkustavien matkustajien on oltava ajoneuvojen odotusalueella 45 minuuttia ennen laivan lähtöä.

4) Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivällä laivalla ei voida taata palvelua vammaisille henkilöille ja liikuntarajoitteisille henkilöille.

5) Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivällä laivalla ei saa kuljettaa lemmikkieläimiä.

6) Liput Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivälle laivalle varataan ja maksetaan matkaehdoissa kuvatulla tavalla.

7) Tehtäessä muutoksia lippuun Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivälle alukselle sovelletaan matkaehdoissa (osa III, 3, (5) momentti) määritellyjä Tallinna-Helsinki-reitillä liikennöivällä laivalla sovellettavia lippujen muutosehtoja.

8) Peruutettaessa lippu Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivälle alukselle sovelletaan matkaehdoissa (osa III, 4, (4) momentti) määritellyjä Tallinna-Helsinki-reitillä liikennöivällä laivalla sovellettavia peruutusehtoja.

9) Muuga-Vuosaari-reitillä liikennöivillä laivoilla kuljetetaan vain ajoneuvon kanssa matkustavia matkustajia. Jalkaisin kulkevia matkustajia ei kuljeteta.

3. Nämä ehdot ovat voimassa 1. kesäkuuta 2019 alkaen.