

# Tallink Silja Oy:n matkapakettiehdot

**Nämä matkapakettiehdot koskevat Tallink Silja Oy:tä 1. marraskuuta 2019 alkaen.** Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=CELEX:32010R1177> ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017) [www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) pakottavat säännökset ja EU:n N:o 1177/2010 asetus laivamatkustajan oikeuksista sekä As Tallink Gruppin kuljetusehdot, järjestyssäännöt ja yksittäismatkustajien matkaehdot. Näissä matkapakettiehdoissa ”laivayhtiö” on Tallink Silja Oy.

## 1. Soveltamisala

### 1.1. Matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen ja joihin sisältyy vähintään kuljetus ja majoitus, tai muu olennainen lisäpalvelu yhdessä matkapaketin kanssa edellytyksellä, että kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa.

### 1.2. Erityisehdot

Laivayhtiöllä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi.

## 2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Laivayhtiö vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös laivayhtiön sopimuksen täyttämiseksi käyttämien alihankkijoiden suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

### 2.2. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja laivayhtiön kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot ja muut kyseistä matkaa koskevat lakien ja asetusten edellyttämät tiedot. Tallink Silja Oy informoi matkustajaa asianmukaisesti, kun matkustaja ostaa EU direktiivin 2015/2302 tarkoittaman matkapaketin. Tällöin yritys Tallink Silja Oy on täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta, on hankkinut lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen matkustajien maksut ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen matkustajien paluukuljetuksen siltä varalta, että laivayhtiöstä tulee maksukyvytön.

Tallink Silja Oy on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan Kilpailu- ja kuluttajavirastolta, Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki ja käyntiosoite: Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki, puhelin: 029 505 3000, s-posti: [kirjaamo@kkv.fi](mailto:kirjaamo@kkv.fi)

Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen, jos palveluja kieltäydytään suorittamasta Tallink Silja Oy:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

### 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Laivayhtiön on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan matkustusasiakirjoista. Matkustajan on laivayhtiön antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (mm. passi, henkilökortti, viisumi, matkustusluvut) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten aikataulut. Jos laivayhtiö on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matkustusasiakirjojen vuoksi. Laivayhtiö ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi laivayhtiö kehottaa

matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

#### 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Laivayhtiön on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystilanteista. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta [www.um.fi](http://www.um.fi) ja [www.thl.fi](http://www.thl.fi). Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

#### 2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, laivayhtiö antaa ilman aiheetonta viivytystä vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, ja auttaa matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä antaa muuta asianmukaista apua. Matkan aikana apua tarvitessaan matkustajan tulee olla yhteydessä laivan infopisteeseen, hotellin vastaanottoon tai ottamalla yhteyttä laivayhtiön asiakaspalvelupisteisiin <https://www.tallinksilja.fi/palvelunumerot>. Matkustaja vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, hotelliyöpymiset) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin laivayhtiö hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.c. tarkoitettu tilanne, laivayhtiön on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa. Laivayhtiö voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään laivayhtiön avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

#### 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.6.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, laivayhtiön ja laivayhtiön edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä tutustuttava etukäteen AS Tallink Gruppin kuljetusehtoihin sivustolta <https://www.tallinksilja.fi/kuljetusehdot> ja järjestyssääntöihin sivustolta <https://www.tallinksilja.fi/jarjestyssaannot-laivoilla> sekä noudatettava hotellien ja alihankkijoiden järjestyssääntöjä.

Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa laivayhtiölle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1. kohdassa mainittuja määräyksiä.

2.6.2. Matkustajan tulee ilmoittaa laivayhtiölle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana.

2.6.3. Matkustajaryhmän edustaja on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat matkustajaryhmälle ja vastaavasti matkustajia koskevat tarvittavat tiedot ja asiakirjat laivayhtiölle. Laivayhtiön katsotaan täyttäneen ilmoitusvelvollisuutensa toimittaessaan matkaa koskevat tiedot tälle matkustajaryhmän edustajalle eikä niitä tarvitse toimittaa erikseen jokaiselle matkustajalle. Matkustajaryhmän puolesta muutoksia varaukseen voi tehdä matkan varannut matkustajaryhmän edustaja yksin tai yhdessä muutosta haluavan matkustajan kanssa.

2.6.4. Matkustaja tai matkustajaryhmän edustaja vastaa laivayhtiölle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilötietojen tai matkustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Laivayhtiö ei vastaa vahingosta, jonka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

2.6.5. Matkustaja saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai paketin osia muulla tavoin, kuin matkapakettisopimuksessa on sovittu.

Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osittainen tai kokonaan käyttämättä jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittumiseen tai menettämiseen.

### **3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen**

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun laivayhtiön määräämä ensimmäinen maksusuoritus on maksettu viimeistään eräpäivänä.

3.2. Matkan hinta kokonaisuudessaan on maksettava laivayhtiön ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikana. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaan liittyvät asiakirjat.

#### **3.3. Matkan varaus- ja maksuehdot**

3.3.1. Näitä varaus- ja maksuehtoja sovelletaan laivayhtiön myyntipalvelun, matkamyymlöiden, lähtöselvityksen, verkkosivujen ja matkapuhelinsovellusten sekä matkatoimistojen kautta tehtyihin matkavarauksiin.

3.3.2. Näitä varaus- ja maksuehtoja sovelletaan yksittäismatkustajien matkavarauksiin, jossa on korkeintaan 9 matkustajaa.

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

3.3.4. Matkavarauksen voi tehdä ja maksaa laivayhtiön matkamyymlän, lähtöselvityksen, verkkosivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta, matkatoimistosta tai soittamalla laivayhtiön myyntipalveluun.

3.3.5. Matkavarauksen voi muuttaa ja peruuttaa laivayhtiön matkamyymlän tai lähtöselvityksen kautta, varauksen hoitaneen matkatoimiston kautta tai soittamalla laivayhtiön myyntipalveluun.

3.3.6. Matkavarauksia ei voi muuttaa tai peruuttaa verkkosivujen tai matkapuhelinsovelluksen kautta, ellei laivayhtiön verkkosivuston varausjärjestelmä tai mobiilivarausjärjestelmä erikseen salli muutoksia tai peruutuksia.

#### **3.4. Matkavarauksen maksaminen**

3.4.1. Matkavaraus on maksettava varauksen yhteydessä kokonaisuudessaan.

a) 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 laivayhtiön pankkitilillä.

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

### **4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista**

4.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matkaa milloin tahansa ennen matkan alkamista. Tällöin laivayhtiöllä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti: Helsinki-Tallinna–reitin paketimattimatka matkavarauksen peruutuksesta veloitetaan kuluja seuraavasti:

a) Jos matkan peruuttaminen tapahtuu vähintään 7 päivää ennen laivan lähtöä, Tallink vähentää matkustajan maksetusta summasta 10 euron suuruisen peruutuskulun ja palauttaa loput matkan hinnasta.

b) Jos matkan peruuttaminen tapahtuu 6 päivästä 48 tuntiin ennen laivan lähtöä, Tallink veloitetaan 10 euroa sekä 20 % matkan hinnasta peruutuskuluna ja palauttaa loput matkan hinnasta.

c) Jos lähtöön on alle 48 tuntia, koko matkan hinta pidätetään peruutuskuluna

4.2. Muilla kuin 4.1.-kohdan matkoilla peruutuksista peritään kuluja seuraavasti:

a) Jos lähtöön on enemmän kuin 20 vuorokautta, veloitetaan 10 euron peruutuskulu ja loppuosa maksetusta matkan hinnasta palautetaan.

b) Jos lähtöön on enintään 20 vuorokautta ja vähintään 10 vuorokautta, veloitetaan 10 euroa sekä 20 % kokonaishinnasta peruutuskuluna. Loppuosa maksetusta matkan hinnasta palautetaan.

c) Jos lähtöön on enintään 9 vuorokautta ja vähintään 48 tuntia, veloitetaan 10 euroa sekä 50 % kokonaishinnasta peruutuskuluna. Loppuosa maksetusta matkan hinnasta palautetaan.

d) Jos lähtöön on alle 48 tuntia, koko matkan hinta pidätetään peruutuskuluna-

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovituille lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia matkustusasiakirjoja hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4. Peruutuskulut voivat poiketa kohdissa 4.1. ja 4.2. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.2.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste ilmoitetaan kyseistä matkaa koskevilla erityisehdoilla.

## **5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka laivayhtiön tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista**

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) laivayhtiö muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, tai

b) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, että laivayhtiön mahdollisuudet toteuttaa matka sovittulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä Force majeure tilanteen vuoksi, joita voivat olla alueella ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä.

c) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että laivayhtiön suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen.

5.2. Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta laivayhtiölle. Ellei matkustaja ilmoita laivayhtiön lähettämän muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.4. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 vuorokauden kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b. kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Jos peruutus johtuu 5.1.a. tai 5.1.c. kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutos johdu laivayhtiötä tai sen alihankkijaa kohdanneista ylivoimaisista tilanteista.

## **6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana**

6.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

a) matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai

b) matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b. tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

6.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut laivayhtiölle maksetut maksut. Jos laivayhtiön suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, tämä hyöty (esim. yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. tarkoitettulla perusteella, laivayhtiön on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b. perusteella eikä laivayhtiö avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan laivayhtiön vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohtaa 16.

## **7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle**

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

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

7.3. Kun matkustajaliikennepalveluita ja/tai laivan palveluita muutetaan, matkustaja on velvollinen maksamaan muutuskulua näiden varaus- ja maksuehtojen nojalla. Laivayhtiön yhteistyökumppanina toimivan alihankkijan tarjoamista palveluista veloitetaan tämän määrittelemä muutuskulu.

7.4. Matkavarausta voi muuttaa aina ennen matkan lähtöselvittämistä maksamalla muutetuista palveluista laivayhtiön hinnaston mukaiset maksut. Matkustajaliikenne- ja/tai laivan palvelujen muutoksista peritään/palautetaan uusien palvelujen ja alkuperäisten palvelujen hinnanero sekä veloitetaan muutuskulu seuraavasti:

7.5. Muutuskuluja ei veloiteta matkavarauksiin tehdyistä muutoksista, kun lähtöön on vähintään 21 vrk. Helsinki-Tallinna –reitillä reitti-, päivä- ja hotellimatkoihin sovelletaan poikkeavia ehtoja (kohdat 7.6. ja 7.8.).

7.6. Muutuskuluja ei veloiteta Helsinki-Tallinna reitin reitti-, päivä- tai hotellimatkoihin tehdyissä muutoksissa, kun lähtöön on vähintään 7 vrk. Muutuskuluja ei veloiteta Business Lounge –luokan lippuihin tehdyistä muutoksista. Muutos on kuitenkin tehtävä ennen lähtöselvityksen sulkeutumista.

7.7. Muilla kuin alla kohdassa 7.8. viitatuilla matkoilla muutuskulua veloitetaan seuraavasti:

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

b) Kun matkustaja haluaa vaihtaa matkan suuntaa ja/tai reittiä, matkustuspäivää tai kellonaikaa 20 päivästä 24 tuntiin ennen laivan lähtöä tai jos lippu on lähtöselvitetty, matkustajan on maksettava 10 euron suuruinen muutuskulu per varaus, lipun hintaeroa ei korvata ja jos vaihdettu lippu maksaa alkuperäistä enemmän, matkustaja korvaa hintaeron.

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

d) Hotellimajoituksen vaihtaminen katsotaan peruutukseksi, ja jos kolmannen osapuolen palvelua vaihdetaan alle 48 tuntia ennen matkan alkua, veloitetaan 100 % palvelun hinnasta

7.8. Helsinki -Tallinna- reitin paketimattomatka muutuskulua veloitetaan seuraavasti:

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

b) Kun matkustaja haluaa vaihtaa matkan suuntaa ja/tai reittiä, matkustuspäivää tai kellonaikaa 6 päivästä 30 minuuttiin ennen laivan lähtöä tai jos lippu on lähtöselvitetty, matkustajan on maksettava 10 euron suuruinen muutoskulu pervarausta, lipun hintaeroa ei korvata ja jos vaihdettu lippu maksaa alkuperäistä enemmän, matkustaja korvaa hintaeron.

c) Matkustaja ei voi vaihtaa matkan suuntaa ja/tai reittiä, matkustuspäivää tai kellonaikaa eikä vähentää varauksen matkustajamäärää, jos laivan lähtöön on aikaa alle 30 minuuttia.

7.9. Jos hyttipalveluihin tehdään muutoksia, kun lähtöön on alle 48 tuntia, hinnanero pidätetään peruutuskuluna.

7.10. Laivayhtiö pidättää oikeuden veloittaa 10 euron käsittelykulun yhtä matkan suuntaa kohden, jos muutoksia tehdään lähtöselvityksen jälkeen. Muutokset matkavaraukseen tulee tehdä ennen matkan lähtöselvityksen sulkeutumista. Matkustajalla on oikeus muuttaa matkaa aina ennen matkan lähtöselvittämistä maksamalla muutetuista palveluista Tallinkin hinnaston mukaiset maksut.

## **8. Hinnanmuutokset**

8.1. Laivayhtiöllä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti vähentää sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai

b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muutokset, tai

c) matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin laivayhtiö sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä. Jos matkustaja peruttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvaukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

8.4. Laivayhtiön on hyvittävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 8.1. a-c syihin perustuva kustannusten laskua vastaava osuus. Laivayhtiö saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

## **9. Laivayhtiön tekemät muutokset matkapakettisopimukseen**

9.1. Jos laivayhtiö tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkitykseltään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen.

9.2. Matkustaja on tietoinen, että muutoksia lähtö- ja paluuaikoihin voidaan tehdä, mikäli sääolosuhteet sellaista vaativat huomioiden matkustajien turvallisuus. Vaikeat sääolosuhteet saattavat johtaa myös siihen, ettei matkustaja voi poistua alukselta määränpäässä vaan jäämään laivaan, kunnes paluumatka alkaa.

9.3. Merkittävät laivayhtiön tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on lueteltu kohdassa 5.1.

9.4. Jos laivayhtiö tekee muita kuin kohdan 9.1. ja 9.2. tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 9.3. mukaisia matkan peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdissa 15 ja 16 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

9.5. Laivayhtiön on ilmoitettava muutoksista matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

## **10. Laivayhtiön oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka**

10.1. Laivayhtiöllä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) lähtöselvitystä ei ole tehty lähtöselvitysterminalissa tai muualla sitä varten tarkoitetulla tavalla ennen lähtöä

b) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia. Tällöin peruuttamisesta ilmoitetaan matkustajalle viimeistään 7 vrk ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen vuorokautta tai 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle 2 vrk.

c) laivayhtiön mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet kohdassa 5.1.b. ilmoitetun Force majeure tilanteen mukaisesti.

10.2. Jos kohdassa 10.1.c. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, laivayhtiöllä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Laivayhtiön on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluita vastaava osa matkan hinnasta.

10.3. Peruutettuaan matkan laivayhtiön on palautettava matkustajan maksusuoritukset viimeistään 14 vuorokauden kuluessa siitä, kun sopimus on peruutettu.

## **11. Laivayhtiön oikeus purkaa sopimus**

11.1. Laivayhtiöllä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa tai sen osaa viimeistään sovittuna maksupäivänä. Edellytyksenä laivayhtiön oikeudelle purkaa sopimus on, että matkustaja on saanut kohtuullisen maksuajan. Asiakirjassa, jossa maksuaika mainitaan, on kerrottava laivayhtiön oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

## **12. Virhe ja virheilmoitus**

12.1. Laivayhtiön suorituksessa on virhe, jos

a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, tai

b) laivayhtiö on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) laivayhtiö on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Kyseessä ei ole virhe, jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain.

12.3. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä laivayhtiölle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Jos virhe koskee laivan palveluja, tulee matkustajan ilmoittaa siitä välittömästi laivan infopisteeseen matkan aikana.

Ellei virheen välitön korjaaminen ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa tulee ottaa huomioon matkan kesto, kohde ja muut matkan luonteeseen liittyvät seikat.

Edellä mainittu ei kuitenkaan estä matkustajaa vetoamasta virheeseen, jos laivayhtiö tai muu alihankkija, jota laivayhtiö on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

### **13. Virheen korjaus**

13.1. Laivayhtiön on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kohtuullista määräaikaa virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä laivayhtiön mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

13.2. Laivayhtiö ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa laivayhtiölle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.

### **14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana**

14.1 Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on laivayhtiön tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Laivayhtiön on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikempi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

14.2. Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, laivayhtiön on järjestettävä ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

14.3. Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

### **15. Hinnanalennus**

15.1. Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä laivayhtiön kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei laivayhtiö osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

15.2. Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkitykseltään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaishinta, eikä virheen sisältäneen yksittäisen matkapalvelun hinta. Virheen merkitystä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon myös matkustajan yksilölliset tarpeet ja erityiset toiveet sopimusta tehtäessä.

### **16. Vahingonkorvaus**

16.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka laivayhtiön suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Laivayhtiön on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä. Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos laivayhtiö osoittaa, että

a) virhe johtuu matkustajasta;

b) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;

c) virhe johtuu 16.8. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetys, yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut sekä loma- tai matkanautinnon menettäminen. Viimeksi mainittu edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyt merkittävää virhettä.

16.3. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Laivayhtiö ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

16.4. Meritiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Laivayhtiön korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa EU N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937).

16.5. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.6. Saadakseen korvausta matkustajan on näytettävä, että laivayhtiön suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näyttötaakka vahingon määrästä.

16.7. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuden suhteessa laivayhtiöön sovelletaan kohtaa 2.6.1.

16.8. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet)

Laivayhtiö ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat laivayhtiön vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Force majeure tilanteet on kerrottu kohdassa 5.1.b.

16.9. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, laivayhtiö vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta EU:n N:o 1177/2010 asetuksen matkustajan oikeuksista mukaisesti.

## **17. Varausvirheet**

17.1. Laivayhtiön on korvattava ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle vahinko, joka aiheutuu sen käyttämässä varausjärjestelmässä olevasta teknisestä puutteesta tai varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

17.2. Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.8. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

17.3. Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa laivayhtiölle virheellisen tai puutteellisen matkustajaa tai matkaa koskevan tiedon. Matkustajan kuuluu myös normaalin huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistus, ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai virheistä laivayhtiölle niin pian kuin mahdollista. Jos hän laiminlyö tarkistusvelvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määritettäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

## **18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen**

18.1. Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

18.2. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä laivayhtiölle.

## **19. Korvausvaatimukset**

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä laivayhtiölle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä laivayhtiölle kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua matkan päättymisestä.

## **20. Riita-asiat**

20.1. Jos matkapakettisopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi.