

**Apstiprināti**  
Ar AS Tallink Grupp  
valdes 07.05.2024. lēmumu

## **AS TALLINK GRUPP CEĻOŠANAS NOTEIKUMI**

Šie AS Tallink Grupp ceļošanas noteikumi (turpmāk: Ceļošanas noteikumi) ir spēkā AS Tallink Grupp un tās meitas uzņēmumu (turpmāk: Tallink) kuģu ceļojumiem. Ceļošanas noteikumi stājas spēkā 2024. g. 1. jūnijā un tiek piemēroti tikai individuālajiem ceļotājiem. Tallink Ceļojumu komplektiem tiek piemēroti noteikumi, kas atšķiras no šiem Noteikumiem, tie tiek publicēti kopā ar ceļojuma komplekta piedāvājumu.

### **I DAĻA – VISPĀRĒJIE NOSACĪJUMI**

#### **1. DEFINĪCIJAS**

- “Maršruta ceļojums” – ceļojums ar kuģi vienā virzienā vai turp un atpakaļ, izņemot kruīza ceļojumus.
- “Kruīza ceļojums” – ceļojums turp un atpakaļ ar vienu un to pašu kuģi, turklāt ceļojuma turp un atpakaļ Biļete tiek reģistrēta kuģa pirmajā izbraukšanas ostā, un šis ceļojums ietver nakšņošanu uz kuģa, kas ir neatņemama pasažieru pārvadājuma daļa.
- “Vienas dienas ceļojums” – ceļojums turp un atpakaļ, kurā abi braucieni notiek vienā dienā un Biļetes ceļojumam abos virzienos tiek reģistrētas kuģa pirmajā izbraukšanas ostā.
- “Komplekts ceļojumam ar transportlīdzekli” – ceļojums, kurā ietilpst vienvirziena Biļete vismaz vienam pasažierim un transportlīdzeklim (izņemot velosipēdus un autobusus).
- “Rezervācija” – pasūtījums, ko pasažieris iesniedzis, lai izmantotu Pasažieru pārvadājuma, Pakalpojuma uz kuģa un citu pakalpojumu (piemēram, trešās personas pakalpojumu).
- “Biļete” – pārvadātāja izsniegts apstiprinājums uz papīra nesēja vai elektroniskā formā par pasažieru pārvadājuma pa jūru līguma noslēgšanu un ceļojuma maksas apmaksu.
- “Pasažieru pārvadājuma pakalpojums” – pakalpojumu kopums, kas ietver pasažiera (kajīte, vieta kajītē vai vieta uz klāja) un viņa transportlīdzekļa pārvadāšanu.
- “Pakalpojums uz kuģa” – uz kuģa sniedzams pakalpojums, kas nav pasažieru pārvadājuma pakalpojums. Pakalpojumi uz kuģa ietver kajīšu apkalpošanu, ēdināšanu, saunu, aprūpes pakalpojumus un citus uz kuģa sniegtos pakalpojumus.
- “Iekāpšanas karte” – uz biļetes pamata pasažierim izsniegts dokuments uz papīra nesēja vai elektroniskā formā, ar kuru pasažierim ir tiesības iekļūt kuģī. Iekāpšanas karte ir personisks dokuments, to nav atļauts nodot citām personām.

- “Ģimenes loceklis” – ceļojoša bērna vecāks vai cits likumīgais pārstāvis.
  - “Pavadošā persona” – persona, kura pārstāv ceļojošu bērnu vecumā līdz 17 gadiem. Attiecībā uz pavadoņa vecumu ir noteikti šādi ierobežojumi:
    - maršrutā Tallina–Helsinki bez nakšņošanas – persona, kas sasniegusi 21 gadu vecumu;
    - citos maršrutos – persona, kas sasniegusi 25 gadu vecumu. Izņēmuma kārtā skolotājs vai treneris, kurš ir jaunāks par 25 gadiem, drīkst pavadīt savu skolēnu vai trenējamo jaunieci.
- Pavadošajai personai ir jāiepazīstas ar Tallink noteikumiem pavadošajām personām un jāparaksta attiecīgs dokuments, tāpat jāuzņemas atbildība par viņa pavadībā ceļojošajām personām un viņu nodarītā kaitējuma atlīdzināšanu.
- “Ceļošanas atļauja” – bērna vecāka vai cita likumīgā pārstāvja aizpildīts un parakstīts noteiktas formas dokuments, ar kuru vecāks vai cits likumīgais pārstāvis atļauj 15–17 gadus vecam pasažierim ceļot vienam.
  - “Ceļošanas pilnvara” – bērna vecāka vai cita likumīga pārstāvja aizpildīts un parakstīts noteiktas formas dokuments, ar kuru pilnvaro citu personu (citu ģimenes loekli vai pavadošo personu) pavadīt bērnu kuģa ceļojuma laikā un uzliet pienākumu rūpēties un uzņemt atbildību par bērnu visā ceļojuma laikā.
  - “Pavadošās personas anketa” – 0–17 gadus vecu pasažieri pavadošās personas aizpildīts un parakstīts noteiktas formas dokuments, ar kuru pavadošā persona uzņemas atbildību par pasažieri vecumā no 0–17 gadiem visā ceļojuma laikā.
  - “Pakalpojumu maksa” – maksa par papildu pakalpojumiem (piemēram, pasta izdevumi) atbilstoši Tallink cenrādī. Pakalpojumu maksas ir norādītas atbilstošā vietējā tirgus mājaslapā.
  - “Līgumsods” – Tallink piemēro pasažierim maksu par biļetes maiņu vai atcelšanu Ceļošanas noteikumos norādītajos gadījumos un saskaņā ar tajos noteikto kārtību.

## **II DAĻA – CEĻOŠANAS NOTEIKUMI**

### **1. REZERVĀCIJA UN BIĻETES**

- (1) Noformējot rezervāciju, ir jānorāda pasažiera vārds, uzvārds, dzimšanas dati (datums, mēnesis un gads), pilsonības valsts, dzimums, kontaktālrūņa numurs un elektroniskā pasta adrese.
- (2) Rezervējot vietu pasažieru transportlīdzeklī (velosipēdam, elektriskajam skrejritenim, segvejam, mopēdam, motociklam, pasažieru automašīnai, autobusam), jānorāda transportlīdzekļa reģistrācijas numurs un precīzs transportlīdzekļa garums un augstums. Jānorāda arī transportlīdzekļa papildaprīkojuma (slēpju kastes, bagāžnieka, piekabes utt.), kā arī uz transportlīdzekļa jumta vai tā aizmugurē

nostiprinātā aprīkojuma (velosipēda, bagāžas turētāja utt.) garums un augstums. Ja nepieciešams, klientam, veicot rezervāciju, jānorāda transportlīdzekļa pilna masa.

## **2. REĢISTRĒŠANĀS CEĻOJUMAM (CHECK-IN)**

- (1) Biļete pirms kuģa atiešanas jāreģistrē (check-in) ostas termināla biļešu kasē, pašapkalpošanās kioskā, interneta vidē, vai izmantojot viedtālruņa lietotni.
- (2) Pēc Biļetes reģistrācijas pasažierim tiek izsniegta Iekāpšanas karte. Uz Iekāpšanas kartes ir norādīti pasažiera dati, ceļojuma laiks, kuģa nosaukums un galamērķis; iekāpšanas karte ir derīga tikai tad, ja persona, kas ir tās īpašnieks, ir iekāpšanas kartē norādītā ceļojuma laikā ceļojoša persona.
- (3) Iekāpšanas karte jāsaģlabā visa ceļojuma laikā. Kuģa komandas loceklim ir tiesības pārbaudīt, un pasažierim ir pienākums uzrādīt Iekāpšanas karti, iekāpjot kuģī, kā arī vēlāk ceļojuma laikā pēc pieprasījuma. Ja nepieciešams, pasažierim jāspēj kuģa komandas loceklim pierādīt savu identitāti.
- (4) Pasažiera bez transportlīdzekļa reģistrācija:
  - 1) tiek uzsākta ostas termināla biļešu kasē 1,5 stundu pirms kuģa atiešanas. Interneta vidē, pašapkalpošanās kioskā un viedtālruņa lietotnē Biļeti var reģistrēt 24 stundas pirms kuģa atiešanas. Reģistrācija tiek veikta, pamatojoties uz biļeti un ceļošanas dokumentu.
  - 2) tiek slēgta 30 minūtes pirms kuģa atiešanas, iekāpšana kuģī tiek pārtraukta 20 minūtes pirms kuģa atiešanas.
- (5) Pasažiera ar transportlīdzekli reģistrācija:
  - 1) tiek uzsākta ostas termināla transportlīdzekļu reģistrācijas punktā 1,5 stundu pirms kuģa atiešanas. Interneta vidē un viedtālruņa lietotnē Biļetes var reģistrēt 24 stundas pirms kuģa atiešanas. Reģistrācija tiek veikta, pamatojoties uz biļeti, ceļošanas dokumentu un transportlīdzekļa reģistrācijas apliecību.
  - 2) tiek slēgta 30 minūtes pirms kuģa atiešanas.
  - 3) pasažierim ar transportlīdzekli pēc Biļetes reģistrācijas 30 minūtes pirms kuģa atiešanas ir jābūt ostas transportlīdzekļu gaidīšanas zonā.
- (6) Pasažierus, kuri ierodas vēlāk, nekā norādīts 4. un 5. punktā, neregistrē, un Biļete vairs nav derīga ceļošanai.

## **3. CEĻOŠANAS DOKUMENTI**

- (1) Pasažierim jābūt līdzī visu ceļojuma laiku derīgam ceļošanas dokumentam un citiem nepieciešamajiem dokumentiem, tostarp, ja nepieciešama, vīza. Pasažieris ir atbildīgs par visu dokumentu derīgumu un pareizību.
- (2) Visiem pasažieriem, kuri šķērso valsts robežu, ir jāuzrāda ceļošanas dokuments. Personām, kurām nav ceļošanas dokumentu vai kuras atsakās tos uzrādīt, neļauj iekļūt kuģī.
- (3) Tallink nekompensē pasažierim Biļetes cenu, ja ceļojums nevar notikt nepilnīgi noformēta vai nederīga ceļošanas dokumenta dēļ, vai arī, ja pasažierim vispār nav nepieciešamā ceļošanas dokumenta.

#### **4. PERSONAS AR INVALIDITĀTI VAI IEROBEŽOTĀM PĀRVIETOŠANĀS SPĒJĀM**

- (1) Lai personām ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām būtu līdzvērtīgas iespējas ceļot pa ūdensceļiem kā citiem pasažieriem, personām ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām papildus vispārējām pasažieru tiesībām ir tiesības, kas izriet no Regulas (ES) Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1426665556376&uri=CELEX:32010R1177>.
- (2) Ja Pasažieri ceļojuma laikā pavada licencēts suns-pavadonis (suns-pavadonis ir licencēts suns, kas pavada personu ar invaliditāti vai ierobežotām pārvietošanās spējām), Pasažierim ir jābūt visiem suņa-pavadoņa ievēšanai valstī un izvešanai no valsts nepieciešamajiem dokumentiem – suņa-pavadoņa pase ir obligāta visiem pasažieriem, kas ar dzīvniekiem ceļo Eiropas Savienības robežās.
- (3) Pasažierim ir pienākums, noformējot rezervāciju, paziņot suņa-pavadoņa rezervācijai nepieciešamo informāciju un suņu-pavadoņu skaitu.

#### **5. MĀJDZĪVNIĒKU PĀRVADĀŠANA**

- (1) Pasažierim visu ceļojuma laiku ir jābūt klāt dokumentiem, kas nepieciešami mājdzīvnieka ievēšanai valstī un izvešanai no valsts. Mājdzīvnieka pase ir obligāta visiem pasažieriem, kuri Eiropas Savienības teritorijā ceļo kopā ar dzīvniekiem.
- (2) Kuģa komandas loceklim ir tiesības pieprasīt pārbaudei, un pasažierim ir pienākums uzrādīt šī punkta 1. daļā norādīto mājdzīvnieka dokumentu, iekāpjot kuģī, kā arī vēlāk ceļojuma laikā pēc kuģa komandas locekļa pieprasījuma.
- (3) Pasažieriem un apkalpei bīstamu dzīvnieku pārvadāšanu drīkst veikt tikai pēc īpašas vienošanās ar pārvadātāju. Pieteikumi īpašās vienošanās noslēgšanai jānosūta uz e-pastu [customerservice@tallinksilja.com](mailto:customerservice@tallinksilja.com).

- (4) Pasažierim ir pienākums pirms rezervācijas noformēšanas iepazīties ar informāciju par mājdzīvnieku kajītēm, būriem un citu saistīto. Precīzāka informācija atrodama mājaslapā:
- Igaunijā: <https://www.tallink.ee/et/lemmikloomad>
  - Somijā: <https://www.tallinksilja.fi/lemmikielaimen-kanssa-matkustaminen>
  - Zviedrijā: <https://www.tallinksilja.se/bra-att-veta/husdjur>
  - Latvijā: <https://www.tallink.lv/lv/good-to-know#1450434>
  - Starptautiskā: <https://www.tallinksilja.com/good-to-know#1450434>
- (5) Pasažierim ir pienākums, noformējot rezervāciju, paziņot mājdzīvnieku pārvadājuma rezervācijai nepieciešamo informāciju un mājdzīvnieku skaitu.
- (6) Tallink nekompensē pasažierim Biļetes cenu, ja ceļojums nenotiek tādēļ, ka dokumenti par mājdzīvnieku ir noformēti nepareizi vai to nav.

## 6. VECUMA IEROBEŽOJUMI

Individuāliem pasažieriem vecumā līdz 18 gadiem (nepilngadīgām personām), kuri ceļo ar Tallink Silja Line kuģiem, ir noteikti šādi vecuma ierobežojumi:

- (1) Pasažieris vecumā no 15 līdz 17 gadiem var ceļot viens jebkurā nedēļas dienā dienas viena virziena ceļojumā vai vienas dienas ceļojumā, ja viņam ir vecāka vai cita likumīgā pārstāvja parakstīta Ceļošanas atļauja. Par Ceļošanas atļaujas esamību atbild ceļojuma rezervētājs vai pasažieris pats.
- (2) Pasažieris vecumā līdz 17 gadiem ceļojumā ar nakšņošanu var piedalīties tikai ar šādiem nosacījumiem:
- 1) kopā ar kādu no vecākiem vai citu likumīgo pārstāvi, vai pavadošo personu. Ceļošanas pilnvaras paraugs ir publicēts:
- Igauņu valodā: pieejams [šeit](#)
  - Somu valodā: pieejams [šeit](#)
  - Zviedru valodā: pieejams [šeit](#)
  - Latviešu valodā: pieejams [šeit](#)
  - Vācu valodā: pieejams [šeit](#)
  - Anģļu valodā: pieejams [šeit](#)
  - Krievu valodā: pieejams [šeit](#)
- 2) pavadošajai personai, kas ceļo kopā ar pasažieri, kurš ir 17 gadus vecs vai jaunāks, jāaizpilda pavadošās personas anketa, kuras paraugs ir publicēts:
- Igauņu valodā: pieejama [šeit](#)
  - Somu valodā: pieejama [šeit](#)
  - Zviedru valodā: pieejama [šeit](#)
  - Latviešu valodā: pieejama [šeit](#)
  - Vācu valodā: pieejama [šeit](#)
  - Anģļu valodā: pieejama [šeit](#)

- Krievu valodā: pieejama [šeit](#)
- 3) vecāka vai likumīgā pārstāvja pilnvara bērnu/jaunieci vecumā no 0 līdz 17 gadiem pavadošajai personai
- Igauņu valodā: pieejama [šeit](#)
- Somu valodā: pieejama [šeit](#)
- Zviedru valodā: pieejama [šeit](#)
- Latviešu valodā: pieejama [šeit](#)
- Vācu valodā: pieejama [šeit](#)
- Angļu valodā: pieejama [šeit](#)
- Krievu valodā: pieejama [šeit](#)
- (3) Pasažieris vecumā līdz 14 gadiem var doties dienas viena virziena ceļojumā vai vienas dienas ceļojumā:
- 1) kopā ar kādu no vecākiem vai citu likumīgo pārstāvi, vai pavadošo personu, kurai ir izsniegta Ceļošanas pilnvara. Ceļošanas pilnvaras paraugs ir publicēts šī punkta 2. daļas 1. apakšpunktā;
  - 2) pavadošajai personai, kas ceļo kopā ar pasažieri vecumā līdz 14 gadiem, jāaizpilda pavadošās personas anketa, kuras paraugs ir atrodams šā punkta 2. daļas 2. apakšpunktā.
- (4) Tallink nekompensē pasažierim Biļetes cenu, ja nepilngadīgajam pasažierim nav nepieciešamo iepriekšējos punktos minēto dokumentu, vai tie ir noformēti nepilnīgi un tādēļ pasažierim tiek liegta iekļūšana kuģī.

### **III DAĻA – BIĻEŠU REZERVĀCIJA, APMAKSA, MAINA un ATCELŠANA**

#### **1. VISPĀRĒJIE BIĻEŠU REZERVĀCIJAS NOSACĪJUMI**

- (1) Biļetes rezervācijas, apmaksas, maiņas un atcelšanas noteikumi (turpmāk: Noteikumi) ir spēkā individuālu pasažieru rezervācijām, kas ir veiktas Tallink interneta vidē, izmantojot viedtālruņa lietotni, tirdzniecības pārstāvniecībā, zvanu centrā, ostas termināla biļešu kasē, pašapkalpošanās kioskā un citā ceļojumu aģentūrā vai tās interneta vidē.
- (2) Noteikumi ir spēkā interneta vidē, un, izmantojot viedtālruņa lietotni, veiktai rezervācijai līdz 24 personām. Citos kanālos Noteikumi ir spēkā rezervācijai līdz 9 personām.
- (3) Biļeti var rezervēt un apmaksāt 1. daļā minētajās vidēs.
- (4) Biļeti nevar atcelt Tallink tiešsaistes vidē, viedtālruņa lietotnē un ceļojumu aģentūras tiešsaistes vidē.
- (5) Biļeti var mainīt un anulēt visās 1. daļā minētajās vidēs, izņemot 4. daļā noteikto.

## 2. REZERVĀCIJAS APMAKSA

- (1) Noformējot rezervāciju, ir nekavējoties jāapmaksā pilna Rezervācijas cena.
- (2) Rezervācija, kura nav savlaicīgi apmaksāta, tiek atcelta.
- (3) Ja Rezervācija ir veikta mazāk kā 5 darbdienas pirms kuģa atiešanas un apmaksā notiek ar bankas pārskaitījumu, ostas termināla biļešu kases darbiniekam ir tiesības pieprasīt maksājuma veikšanu uz vietas, ja rezervācijā paredzētā kopsumma līdz biļetes reģistrācijas brīdim nav saņemta Tallink bankas kontā.

## 3. BIĻETES MAIŅA

- (1) Biļetē var mainīt ceļojuma virzienu un/vai maršrutu, izbraukšanas datumu vai laiku, kajītes klasi, transportlīdzekli un Pakalpojumu uz kuģa. Mainot iepriekšminētos pakalpojumus, var mainīties to cena.
- (2) Personas datu maiņa Biļetē netiek uzskatīta par Biļetes maiņu.
- (3) Mainot Biļeti, ir jāapmaksā mainītie pakalpojumi atbilstoši Tallink cenrādim. Mainot Pasažieru pārvadāšanas pakalpojumu un/vai Pakalpojumu uz kuģa, ir jāapmaksā summa, kas rodas no cenas starpības starp sākotnēji iegādāto pakalpojumu un mainīto pakalpojumu vai summa tiek atmaksāta uz to pašu bankas kontu, no kura tika apmaksāta Biļete, kā arī tiek piemērots Līgumsods.
- (4) Biļetes maiņa ir iespējama uz visām kuģu līnijām (izņemot maršruta Tallina-Helsinki kuģa Biļeti) tālāk norādītajos gadījumos:
  - 1) mainot Biļeti 21 un vairāk dienas pirms kuģa atiešanas, netiek piemērots Līgumsods.
  - 2) ja pasažieris vēlas mainīt ceļojuma virzienu un/vai maršrutu, biļetē norādīto atiešanas datumu vai laiku 20 dienas līdz 24 stundas pirms kuģa atiešanas, tāpat ja biļete jau reģistrēta (check-in), pasažierim ir jāmaksā Līgumsods 10 €, biļetes cenas starpība netiek kompensēta un, ja mainītajai biļetei ir augstāka cena par sākotnējo, pasažieris maksā cenas starpību.
  - 3) mazāk nekā 24 stundas pirms kuģa atiešanas nevar mainīt ceļojuma virzienu un/vai maršrutu, atiešanas datumu un laiku vai pasažieru skaitu
- (5) Biļetes maiņa ceļojumiem, maršrutā Tallina-Helsinki, ir iespējama saskaņā ar šādiem nosacījumiem:
  - 1) mainot Biļeti 7 un vairāk dienas pirms kuģa atiešanas, netiek piemērots Līgumsods.
  - 2) ja pasažieris vēlas mainīt ceļojuma virzienu un/vai maršrutu, biļetē norādīto atiešanas datumu vai laiku 6 dienas līdz 30 minūtes pirms kuģa atiešanas, tāpat ja biļete jau reģistrēta (check-in), pasažierim ir jāmaksā Līgumsods 10 €, biļetes cenas starpība netiek kompensēta un, ja mainītajai biļetei ir augstāka cena par sākotnējo, pasažieris maksā cenas starpību.

- 3) mazāk nekā 30 minūtes pirms kuģa atiešanas nevar mainīt Biļetē norādīto ceļojuma virzienu un/vai maršrutu, kā arī atiešanas datumu, laiku vai pasažieru skaitu.
- (6) Mainot Business Lounge klases biļeti, Līgumsodu nepiemēro, un biļeti var mainīt ne vēlāk kā 30 minūtes pirms kuģa atiešanas.
- (7) Mainot biļeti attiecībā uz kajītes pakalpojumu mazāk nekā 48 stundas pirms kuģa atiešanas, kā Līgumsodu ietur kajītes pakalpojuma cenu.
- (8) Par neizmantotajām abonementa biļetēm nauda netiek atgriezta.

#### **4. BIĻETES ATCELŠANA**

- (1) Tallink vienpusēji atceļ neapmaksātu Rezervāciju. Tallink atceļ Biļeti, ja pasažieris Biļeti nav reģistrējis (check-in) Tallink interneta vidē, izmantojot viedtālruna lietotni, ostas termināla biļešu kasē vai pašapkalpošanās kioskā pirms ceļojuma sākuma vai gadījumā, ja pasažierim nav derīga ceļošanas dokumenta. Vienas dienas ceļojuma vai Kruīza ceļojuma gadījumā Tallink atceļ visu ceļojumu, ja pasažieris nav Biļeti reģistrējis pirmajā izbraukšanas ostā.
- (2) Atceļot Biļeti, tiek piemērots Līgumsods, pamatojoties uz šiem Noteikumiem, ja vien Noteikumos nav noteikts citādi. Atceļot Biļeti, tiek atmaksāta par Biļeti samaksātā summa, no kuras ir atskaitīts Līgumsods, uz to pašu bankas kontu, no kura tika apmaksāta Biļete.
- (3) Atceļot Biļeti, Līgumsods tiek piemērots šādi (izņemot maršrutā Tallina-Helsinki):
  - 1) ja Biļete tiek atcelta 21 un vairāk dienas pirms kuģa atiešanas, tiek ieturēts Līgumsods 10 €, un atlikusī Biļetes cena tiek atmaksāta.
  - 2) ja Biļete tiek atcelta 20 līdz 10 dienas pirms kuģa atiešanas, tiek ieturēts Līgumsods 10 € un 20 % no Biļetes cenas, un atlikusī Biļetes cena tiek atmaksāta.
  - 3) ja Biļete tiek atcelta 9 dienas līdz 48 stundas pirms kuģa atiešanas, tiek ieturēts Līgumsods 10 € un 50 % no Biļetes cenas, un atlikusī Biļetes cena tiek atmaksāta.
  - 4) ja Biļete tiek atcelta mazāk nekā 48 stundas pirms kuģa atiešanas, Līgumsods tiek ieturēts 100 % apmērā no Biļetes cenas.
- (4) Maršrutā Tallina-Helsinki Biļetes atcelšanai Līgumsods tiek piemērots šādi:
  - 1) Ja Biļete tiek atcelta vairāk nekā 7 dienas pirms kuģa atiešanas, tiek ieturēts Līgumsods 10 €, un atlikusī Biļetes summa tiek atmaksāta.
  - 2) Ja Biļete tiek atcelta 6 dienas līdz 48 stundas pirms kuģa atiešanas, tiek ieturēts Līgumsods 10 € un 20 % no Biļetes cenas, un atlikusī Biļetes summa tiek atmaksāta.
  - 3) Ja Biļete tiek atcelta mazāk kā 48 stundas pirms kuģa atiešanas, Tallink ietur līgumsodu 100 % apmērā no Biļetes cenas.



#### **IV DAĻA – SŪDZĪBU (PRETENZIJU) IESNIEGŠANA**

- (1) Pasažierim ir tiesības iesniegt sūdzību par Tallink darbību vai bezdarbību jebkādā formā. Ja sūdzību nav iespējams atrisināt, pamatojoties uz mutvārdos izteiktu sūdzību, Pasažieris iesniedz to Tallink rakstveidā vai rakstiski reproducējamā formā.
- (2) Sūdzību var iesniegt, nosūtot to uz Tallink klientu atgriezeniskās saites elektroniskā pasta adresi, rakstveidā, nosūtot pa pastu, vai aizpildot anketu-pieteikumu Tallink mājaslapā.  
Igaunijā: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallina, [Klienditugi@tallink.ee](mailto:Klienditugi@tallink.ee)  
<https://www.tallink.ee/et/tagasiside>  
Somijā: Tallink Silja Oy, PL 100, 00181 Helsinki, <http://tallinksilja-fi.custhelp.com/>  
Latvijā: AS Tallink Latvija, Eksporta iela 3a, LV-1010, Rīga, [Customer Help - Tallink Silja Line](#)  
Zviedrijā: Tallink Silja AB, Att: Kundrelationer Box 27295 102 53 Stokholma  
[kundrelationer.swe@tallinksilja.com](mailto:kundrelationer.swe@tallinksilja.com), <http://tallinksilja-sv.custhelp.com/>  
Starptautiskā mājaslapa: AS Tallink Grupp, Sadama 5/7, 10111 Tallina  
[international.sales@tallinksilja.com](mailto:international.sales@tallinksilja.com),  
<http://www.tallinksilja.com/en/web/int/feedback>
- (3) Sūdzībā jābūt norādītai vismaz šādai informācijai:
  - sūdzības iesniedzēja personas dati (vārds, uzvārds, dzimšanas dati) un kontaktinformācija;
  - sūdzības iesniegšanas datums;
  - pakalpojumu nepilnību apraksts;
  - izvirzītā prasība.
- (4) Finanšu prasījuma gadījumā sūdzībai jāpievieno atbilstošie izdevumu dokumenti vai citi attiecināmie dokumenti.
- (5) Sūdzības par uz kuģa sniedzamajiem Pakalpojumiem uz kuģa jāiesniedz nekavējoties, ceļojuma laikā vēršoties kuģa Informācijas centrā.
- (6) Ja Pasažieris ir iesniedzis sūdzību rakstveidā vai elektroniski, Tallink tādā pašā veidā apstiprina sūdzības saņemšanu.
- (7) Parasti sūdzība tiek atrisināta ne vēlāk kā 2 mēnešu laikā pēc tās saņemšanas Tallink. Sūdzības, kuru atrisināšanai nepieciešams veikt īpašas pārbaudes un/vai citas īpašas darbības, atrisina, ievērojot tiesību aktos noteiktos termiņus.
- (8) Tallink Pasažieris ir jāinformē par sūdzības risināšanas gaitu un pamatotu nepieciešamību pagarināt termiņus.

## **V DAĻA - ĪPAŠI NOSACĪJUMI, KAS PIEMĒROJAMI CEĻOŠANAI MARŠRUTĀ MŪGA - VUOSĀRI**

- (1) Iekāpšanas kartes ceļojumiem ar kuģi Mūga–Vuosāri maršrutā ir jā saglabā līdz Mūgas vai Vuosāri ostas teritorijas atstāšanai.
- (2) Biļešu reģistrācija pasažieriem ar transportlīdzekļiem, kuri pārvietojas Mūga–Vuosāri maršrutā, tiek slēgta 45 minūtes pirms kuģa atiešanas.
- (3) Pēc biļešu reģistrācijas pasažieriem ar transportlīdzekļiem ir jāatrodas transportlīdzekļu uzgaidīšanas zonā 45 minūtes pirms kuģa atiešanas.
- (4) Muuga - Vuosaari kuģa maršrutā nav iespējams nodrošināt invalīdu un personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām tiesības saskaņā ar Regulu Nr. 1177/2010 par pasažieru tiesībām, ceļojot pa jūru un iekšzemes ūdensceļiem <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ET/TXT/?qid=1426665556376&uri=CELEX:32010R1177>.
- (5) Kuģos, kas kursē Mūga–Vuosāri maršrutā, nevar pārvadāt mājdzīvniekus.
- (6) Biļetes ceļojumam ar kuģi Mūga–Vuosāri maršrutā var rezervēt un apmaksāt atbilstoši Ceļošanas noteikumos aprakstītajai procedūrai.
- (7) Mainot biļeti kuģim, kas kursē Mūga–Vuosāri maršrutā, ir piemērojami tie paši noteikumi, kas attiecas uz biļešu maiņu kuģim, kas kursē maršrutā Tallina–Helsinki, un ir noteikti Ceļošanas noteikumos (III daļas 3. sadaļas 5. punktā).
- (8) Atceļot biļeti kuģim, kas kursē Mūga–Vuosāri maršrutā, ir piemērojami tie paši noteikumi, kas attiecas uz biļešu atcelšanu kuģim, kas kursē maršrutā Tallina–Helsinki, un ir noteikti Ceļošanas noteikumos (III daļas 4. sadaļas 4. punktā).
- (9) Kuģos, kas kursē Mūga–Vuosāri maršrutā, tiek pārvadāti tikai pasažieri ar transportlīdzekļiem. Pasažieri, kas pārvietojas kājām, šajā maršrutā netiek pārvadāti.

## **VI DAĻA - PUBLISKĀ WI-FI LIETOŠANAS NOTEIKUMI UZ AS TALLINK GRUPP KUGIEM**

Sākot izmantot Tallink sniegto bezmaksas bezvadu interneta pakalpojumu (turpmāk tekstā - "Wi-Fi"), lietotājs apliecina, ka ir izlasījis un piekrīt šiem lietošanas noteikumiem:

- (1) Lietotājam jāievēro laba prakse un gan Eiropas Savienības, gan kuģa karoga valsts tiesību akti par Wi-Fi izmantošanu. Lietotājs apņemas neizmanto vai nemēģināt izmantot Wi-Fi krāpnieciskos, nelikumīgos, uzmācīgos vai ļaunprātīgos nolūkos un tādā veidā, kas kaitē vai rada risku Tallink vai trešajām personām.
- (2) Lietotāja pienākums ir veikt nepieciešamos pasākumus, lai nodrošinātu, ka Wi-Fi lietošanai izmantotā ierīce ir droša un aizsargāta pret IT uzbrukumiem. Tallink neuzņemas atbildību par jebkādiem radītiem zaudējumiem.
- (3) Lietotājs piekrīt, ka Wi-Fi izmantošana ir aizliegta:

- 1) lai izplatītu pirātisku programmatūru un padarītu tīklā pieejamu informāciju, kuras izplatīšanu ierobežo autortiesību vai datu aizsardzības likumi;
  - 2) lai mudinātu uz vardarbību, terorismu, valsts apvērsumiem, ielaušanos datoros;
  - 3) lai izplatītu datus, kuru izmantošana nodrošina nesankcionētu piekļuvi datorsistēmām vai tajās esošajiem datiem;
  - 4) lai lietotu aizskarošus izteicienus, apvainotu vai aicinātu diskriminēt citas personas, vai kā citādi pārkāptu viņu tiesības.
- (4) Tallink nav atbildīgs par informācijas, kas saņemta, izmantojot Wi-Fi, likumību, kvalitāti, morāli vai precizitāti.
  - (5) Tallink nav atbildīgs par jebkādu lietotāja vai jebkuras citas personas privātuma trūkumu un/vai privātuma aizskārumu, kas var rasties, lietojot Wi-Fi.
  - (6) Lai nodrošinātu drošību (piemēram, lai novērstu uzbrukumus), Tallink ir tiesības ierobežot vai pārtraukt Wi-Fi lietošanu vai vienpusēji mainīt Wi-Fi funkcionalitāti vai lietošanas nosacījumus. Šajā sakarā lietotājam nav nekādu pretenziju pret Tallink. Tallink var mainīt Wi-Fi vai tā lietošanas noteikumus un nosacījumus bez iepriekšēja brīdinājuma.
  - (7) Tallink nav atbildīgs par jebkādam nelikumīgām darbībām un/vai kaitējumu, kas nodarīts, izmantojot Wi-Fi.
  - (8) Tallink ir tiesības piedzīt no lietotāja jebkādu kaitējumu, kas nodarīts Tallink, lietotājam izmantojot Wi-Fi.