

# Kevyiden ajoneuvojen varausehdot ja matkustajille

## 1. Mitä näissä ehdoissa määrätään?

Nämä ehdot koskevat paikan varaamista kevyille ajoneuvoille saaristoliikenteen lautta-aluksilla. Paikka voidaan varata kaikille lautta-aluksille Manner-Ahvenanmaan ja Föglön välistä reittiä lukuun ottamatta.

Kevyitä ajoneuvoja ovat esimerkiksi henkilöautot, pakettiautot, perävaunulliset henkilö- ja pakettiautot, asuntovaunulliset henkilö- ja pakettiautot, asuntoautot, polkupyörät, mopedit ja moottoripyörät.

Näissä ehdoissa määrätään myös säännöistä, jotka koskevat ajoneuvottomia matkustajia, esimerkiksi tilausmatkojen ja poikkeamisten varaukset.

## 2. Hinnat ja maksaminen

Saaristoliikenteen matkojen, vuosikorttien ja muiden palvelujen hinnat ovat saaristoliikenteen hinnastossa ja Ålandstrafikenin verkkosivulla. Verkkosivulta käy ilmi myös, mitkä maksuvaihtoehdot hyväksytään.

Verkossa tehtävät varaukset maksetaan verkossa varauksen yhteydessä. Sähköpostitse ja puhelimitse tehtävät varaukset sekä varaamattomat matkat maksetaan satamassa alukseen ajamisen yhteydessä. Maksuvelvollisuus sellaisten varausten osalta, jotka maksetaan alukseen ajettaessa, syntyy kuitenkin jo varaushetkellä.

## 3. Varaus, peruutus ja muutos

Matkoja voidaan varata, peruuttaa ja muuttaa viimeistään 1 tunti ennen lähtöaikaa ensimmäisessä satamassa, josta kyseinen lautta lähtee aikataulun mukaan, jos siinä ei toisin mainita. Ajoneuvot, joille ei ole varattu paikkaa, otetaan mukaan, mikäli mahdollista.

Varaukset vahvistetaan varausvahvistuksella ja näillä ehdoilla. Matkan varaamalla asiakas hyväksyy saaristoliikenteen varausehdot, jotka koskevat kevyitä ajoneuvoja.

**Peruutus ja muutos on tehtävä viimeistään seuraavina ajankohtina:**

Jakso	Peruutetaan/muutetaan viimeistään
Viikko 24–33	24 tuntia ennen varattua lähtöaikaa
Viikko 1–23 ja 34–52	12 tuntia ennen varattua lähtöaikaa
Matkat, jotka on varattu punaisella tai punakeltaisella vuosikortilla, viikko 24–33	6 tuntia ennen varattua lähtöaikaa
Matkat, jotka on varattu punaisella tai punakeltaisella vuosikortilla, viikko 1–23 ja 34–52	3 tuntia ennen varattua lähtöaikaa

Asiakkaille, jotka peruuttavat matkansa tai muuttavat varausta ajoissa, palautetaan matkalipun hinta palvelumaksulla vähennettynä. Palvelumaksun suuruus ilmenee saaristoliikenteen hinnastosta. Oikeutta palautukseen ei ole asiakkailla, joilla on vuosikortti.

Matkoja voidaan varata/peruuttaa/muuttaa vuorokauden ympäri Ålandstrafikenin verkkosivulla (tiettyjä rajoituksia voi esiintyä). Ålandstrafikenin aukioloaikoina matkoja voidaan varata/peruuttaa/muuttaa myös sähköpostitse, puhelimitse tai käymällä Ålandstrafikenin toimistossa Maarianhaminassa.

Matkan muuttaminen toiselle lähdölle samana päivänä voidaan tehdä viimeistään 2 tuntia ennen varattua lähtöaikaa. Tällainen muutos voidaan tehdä ainoastaan Ålandstrafikenin aukioloaikoina sähköpostitse, puhelimitse tai käymällä Ålandstrafikenin toimistossa Maarianhaminassa.

Jos lautan miehistö antaa asiakkaalle luvan matkustaa toisella kuin varatulla lähdöllä, se ei tarkoita, että varattu matka on automaattisesti peruutettu tai että sitä on muutettu. Asiakkaan pitää aina itse ottaa yhteyttä Ålandstrafikeniin edellä kuvatulla tavalla matkan peruuttamiseksi tai muuttamiseksi.

## 4. Mitä tapahtuu, kun peruutus tai muutos tehdään myöhässä?

Asiakkailta, jotka peruuttavat matkansa tai muuttavat sitä liian myöhään, veloitetaan maksu myöhästyneestä peruutuksesta. Maksun suuruus ilmenee saaristoliikenteen hinnastosta.

Jos varaus peruutetaan tai sitä muutetaan myöhässä, lipun hintaa ei palauteta.

Maksu suoritetaan verkossa tai laskutetaan jälkikäteen. Asiakkailta, joiden olisi pitänyt maksaa lipun hinta alukseen ajettaessa, laskutetaan myös lipun hinta jälkikäteen.

Myöhästyneestä peruutuksesta veloitettavan maksun tarkoituksena on varmistaa edellytykset sille, että varattavissa oleva tila käytetään tehokkaasti.

## 5. Mitä tapahtuu, jos varattua paikkaa ei käytetä?

Asiakkailta, jotka eivät käytä varattua matkaansa ja jotka eivät ole myöskään peruuttaneet matkaa tai muuttaneet varausta ennen lähtöä, veloitetaan no-show-maksu. Maksun suuruus ilmenee saaristoliikenteen hinnastosta.

No-show-tilanteessa lipun hintaa ei palauteta.

Maksu laskutetaan jälkikäteen. Asiakkailta, joiden olisi pitänyt maksaa lipun hinta alukseen ajettaessa, laskutetaan myös lipun hinta jälkikäteen.

No-show-maksun tarkoituksena on mahdollistaa varattavissa olevan tilan tehokas käyttö.

## 6. Kauttakulumatkat

Kauttakulumatka on päätesatamasta päätesatamaan varattu matka ilman yöpymistä saaristossa (jäljempänä kauttakulumatka). Päätesatamat ovat Hummelvik, Långnäs, Svinö, Osnäs ja Galtby.

Saaristoliikenteen lautat on ensisijaisesti tarkoitettu matkoihin saaristoon, saaristosta ja saaristossa, ja sen vuoksi kauttakulumatkoilla on korotettu hinta, ks. kauttakuluhinta saaristoliikenteen hinnastosta.

Kauttakulumatkat voidaan varata kaikilla pohjoisen ja eteläisen linjan lähdoilla lukuun ottamatta tiettyjä rajoituksia perjantaisin ja lauantaisin, ks. tarkemmat tiedot rajoituksista verkkosivulta ja aikataulusta.

Lähdoille Osnäsistä Hummelviikiin ja päin vastoin voidaan kuitenkin varata paikka mopedeille, moottoripyörille ja henkilöautoille edellyttäen, että Ålandstrafiken saa varaustilanteessa tiedon Vårdössä sijaitsevan matkailuyrityksen varausvahvistuksesta, jonka mukaan yöpyminen on varattu siellä välittömästi saaristoliikenteen lautalla tehdyn matkan jälkeen. Tällaisen matkan hinta lasketaan saaristohinnan mukaan, ks. saaristoliikenteen saaristohinnasto.

Kauttakulumatkoille varattavissa olevien paikkojen määrä on rajattu ja koskee ainoastaan kevyitä ajoneuvoja ilman perävaunua.

Kauttakulumatkoja voidaan varata, peruuttaa ja muuttaa Ålandstrafikenin aukioloaikoina sähköpostitse, puhelimitse tai käymällä toimistossa. Asiakkaat, joilla on punainen tai punakeltainen vuosikortti, voivat varata, peruuttaa ja muuttaa kauttakulumatkoja vuorokauden ympäri Ålandstrafikenin verkkosivulla. Ålandstrafikenilla on oikeus veloittaa jälkikäteen lisämaksu asiakkaalta, joka on varannut verkossa matkoja, jotka käytännössä tarkoittavat yhtä kauttakulumatkaa (esim. osuuksia on varattu eri varausnumeroilla), mutta joista ei ole maksettu kauttakuluhinnaston mukaista hintaa. Lisälaskutettava määrä vastaa saaristoliikenteen hinnastossa vahvistettua kauttakulukulisää päätesatamasta päätesatamaan saman vuorokauden aikana.

## 7. Tilausmatkat – lähdöt, jotka eivät ole normaaleja lähtöjä

Tilausmatka on lähtö tai poikkeaminen linjalta, joka aikataulun mukaan liikennöidään vain, jos se on varattu tai tilattu etukäteen (jäljempänä tilausmatka).

### **Tilausmatkan varaaminen**

Tilausmatkoja voidaan varata vuorokauden ympäri Ålandstrafikenin verkkosivulla tai Ålandstrafikenin aukioloaikoina sähköpostitse, puhelimitse tai käymällä Ålandstrafikenin toimistossa Maarianhaminassa. Varattuja tilausmatkoja koskevat samat ehdot ja varaus-, peruutus- ja muutosajankohdat sekä myöhästyneestä peruutuksesta veloitettavat maksut kuin muita varauksia, jos ei toisin mainita, ks. kyseisen linjan aikataulu. Långnäs-Överö-reittiä ja päin vastoin ei voida varata.

### **Tilausmatkan tilaaminen**

Kun tilausmatkaa ei enää voida varata, se voidaan eräissä tapauksissa tilata puhelimitse suoraan lautalta. Lauttojen puhelinnumerot löytyvät ajankohtaisesta aikataulusta. Se, koska tilaus suoraan lautalta on viimeistään tehtävä, käy ilmi aikataulusta. Peruutuksen on myös tapahduttava viimeistään silloin, kun tilaus on viimeistään tehtävä, ks. kyseisen linjan aikataulu.

Tilaukseen lautalta ei liity ajoneuvolle varattu paikka.

### **Korotettu no-show-maksu, kun matka peruutetaan tai varausta muutetaan myöhässä ja no-show-tilanteessa**

Asiakkailta, jotka peruuttavat tilausmatkan liian myöhään tai eivät käytä tilausmatkaa, veloitetaan korotettu no-show-maksu edellyttäen, että asiakkaan varaama/tilaama tilausmatka oli ainoa syy sen suorittamiselle. Maksun suuruus ilmenee saaristoliikenteen hinnastosta. Maksu on korotettu siksi, että asiakkaan toiminta on johtanut yhtäältä siihen, että lautta on liikennöinyt tarpeettomia reittejä ja toisaalta siihen, että muiden asiakkaiden matkat ovat viivästyneet.

## 8. Tilaa vievät tavarat

Irtotavaralle, joka ei mahdu lautan matkatavarahyllyyn (esimerkiksi kanootit ja jätteasiat, joita ei kuljeteta ajoneuvon lastina), paikka autokannella on tilattava Ålandstrafikenin aukioloaikoina sähköpostitse, puhelimitse tai käymällä Ålandstrafikenin toimistossa Maarianhaminassa.

## 9. Tyytymättömyys maksuun

Myöhästyneestä peruutuksesta suoritettavaa maksua, no-show-maksua tai käyttämättömästä tilausmatkasta/poikkeamisesta suoritettavaa maksua ei veloiteta, jos asiakas voi osoittaa hyväksyttävän perusteen. Hyväksyttävä peruste voi esimerkiksi olla sairaus, sairaan lapsen hoito, liikenneonnettomuus, muut laajamittaiset liikennehäiriöt tai kyseisen ajoneuvon vika.

Jos peruutusmaksu on maksettu verkossa peruutuksen yhteydessä, maksu palautetaan vähennettynä palvelumaksulla, jos hyväksyttävä peruste voidaan osoittaa.

Jos asiakkaalla on mielestään hyväksyttävä peruste sille, ettei peruuttamista voitu suorittaa ajoissa tai sille, että asiakas jätti varatun matkan tai tilausmatkan/poikkeamisen käyttämättä,

asiakkaan on ilmoitettava siitä Ålandstrafikenille myöhäisen peruutuksen yhteydessä tai viimeistään viikon kuluessa lähtöpäivästä, johon maksu liittyy. Jos Ålandstrafiken katsoo, että peruste on sellaisenaan hyväksyttävä, asiakkaan on toimitettava siitä tosite/todistus kolmen viikon kuluessa. Tämän jälkeen Ålandstrafiken voi päättää, onko maksu veloitettava. Asiakkaat, jotka eivät ole esittäneet hyväksyttävää perustetta edellä mainittuna aikana, eivät voi vedota hyväksyttävään perusteeseen myöhemmin.

#### **10. Oikeuden aikataulujen muutoksiin**

Ahvenanmaan maakuntahallitus ei vastaa aikatauluissa mahdollisesti esiintyvistä virheistä ja pidättää itsellään oikeuden muutoksiin.

Hankalat sääolot, tekniset viat lautoilla tai muut erityistilanteet tai Force Majeure tyypiset tilanteet aiheuttaa muutoksia aikatauluihin tai vuorojen peruuntumisen. Sairaskuljetukset saavat aina etusijan ja saattavat aiheuttaa muutoksia aikatauluihin.

#### **11. Oikeus korvaukseen**

Matkustajien oikeudesta korvaukseen peruutettujen lähtöjen yhteydessä, katso Saaristoliikenteen hinnasto.