

Yleiset matkapakettiehdot ja TUI:n lisä- ja erityisehdot

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Yleisiä matkapakettiehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) 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.

TUI Finland (jäljempänä TUI) soveltaa yleisten matkapakettiehtojen lisäksi yleisiä matkapakettiehtoja täsmentäviä TUI:n lisä- ja erityisehtoja, jotka on selvyuden vuoksi kirjoitettu eri kirjasintyyppillä ja korostettu harmaalla taustavärillä. Näitä TUI:n lisä- ja erityisehtoja sovelletaan 20.4.2023 alkaen tehtyihin sopimuksiin.

TUI:n lisä- ja erityisehtoja päivitetään ajoittain joten suosittelemme, että matkustaja tulostaa tai tallentaa itselleen omaa matkaansa koskevat ehdot varauksen teon yhteydessä.

Sisällys

Yleiset matkapakettiehdot ja TUI:n lisä- ja erityisehdot	1
1. Soveltamisala	3
1.1. Yleiset matkapakettiehdot	3
<i>Pelkkä lento -varaus TUI:n lomalennolla</i>	
1.2. Lisäehdot	3
1.3. Erityisehdot	3
2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta	4
2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta	4
2.2. Sopimuksen sisältö	4
<i>TUI:n matkapaketin hintaan sisältyy</i>	
2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus	6
2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit	6
2.5. Avustamisvelvollisuus	7
<i>TUI:n yhteystiedot lomakohteessa</i>	
2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu	7
<i>Alaikäinen matkustaja, huoltajan lupa</i>	
<i>Erityistarpeiden ilmoittaminen</i>	
3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen	10
<i>TUI:n avoin osto lomalennoilla toteutettavilla matkoilla</i>	

TUIn maksuehdot

Matkaa koskevat asiakirjat

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista 12

TUIn toimistokulun ja varausmaksun määrä

TUIn Peruutus- ja muutosturva lomalennolla

Reittilennolla toteutettavan matkapaketin peruutusmaksu

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista 15

6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana 16

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle 17

Nimenkorjaus ja sopimuksen luovutus

8. Hinnanmuutokset..... 18

TUIn matkapakettien hinnanmuutokset

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen 19

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka 20

TUIn matkojen ja matkasarjojen vähimmäismäärä osanottajia

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus 21

12. Virhe ja virheilmoitus 21

Virheilmoitus TUille

13. Virheen korjaus 22

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana 23

15. Hinnanalennus 23

16. Vahingonkorvaus..... 24

17. Varausvirheet 26

18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen 26

19. Korvausvaatimukset..... 26

Korvausvaatimuksen esittäminen TUille

20. Riita-asiat..... 26

Henkilötietojen käsittely

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 § 3 kohdassa mainitun muun moottoriajoneuvon, kuten A-luokan ajokorttia vaativan moottoripyörän tai vähintään nelipyöräisen, omalla käyttövoimallaan kulkevan ajoneuvon, jonka rakenteellinen nopeus on yli 25km/h, vuokraus tai jokin edellä mainituista yhdessä 4) muun olennaisen matkailupalvelun kanssa edellytyksellä, että kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto-oppiamatkan yhteydessä.

Pelkkä lento -varaus TUI:n lomalennolla

Huomaa, että pelkän lennon sisältävä varaus ei ole direktiivin ja lain tarkoittama matkapaketti, eikä siihen sovelleta yleisiä matkapakettiehtoja ja niitä täsmentäviä TUI:n lisä- ja erityisehtoja lukuun ottamatta kohtia 2.3., 2.6., 3, 4.1., 4.3., 7, 8, 9.1.1., 9.5., 10, 11, 16.5., 18, 19.2. ja 20. Pelkkä lento -varauksiin sovelletaan lisäksi Montrealin yleissopimusta ja muuta kansainvälistä lentokuljetusta koskevaa säätelyä sekä lentoyhtiön omia kuljetusehtoja ja sääntöjä. Montrealin yleissopimuksen mukainen rahdinkuljettajan vastuu kohdistuu operoivaan lentoyhtiöön ja on rajoitettu sopimuksessa määritellyllä tavalla.

Pelkkiä lentoja ja yhdensuuntaisia lentoja on myynnissä rajoitetusti ja niitä myydään vain osaan matkakohteista.

1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä matkapakettiehtoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

1.3. Erityisehdot

Matkanjärjestäjällä 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 erityisolujen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

Matkanjärjestäjän, joka soveltaa peruutustapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on matkustajan pyynnöstä esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

Reittilentoilla toteutettavat matkapaketit

TUI noudattaa reittilentoilla toteutettavissa matkapaketeissa erityisehtoja.

Reittilennoilla toteutettavien matkapakettien sisältyvän reittilennon poikkeavista maksu- ja varausehdoista johtuvan erityisluonteen vuoksi TUI soveltaa näihin matkoihin poikkeavia maksuehtoja sekä peruutus- ja muutosehtoja peruutuksen tai muutoksen syystä riippumatta.

Ryhmäehdot

Ryhmäksi katsotaan seurue, jonka jäsenet lähtevät yhteisillä järjestelyillä samalle matkalle samana päivänä. Ryhmän minimikokovaatimukset ja osaan ryhmämatkoista sovellettavat erilliset TUI:n ryhmämyyntiehdot ovat saatavilla TUI:n asiakaspalvelusta. Lue lisää verkkosivuilta osoitteesta www.tui.fi/lomamatkat/ryhmamatkat/.

2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet.

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.

Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

2.2. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiotietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat lain edellyttämät [tiedot \(www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181\)](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181).

TUI:n matkapaketin hintaan sisältyy:

– Edestakainen lento varauksessa ja matka-asiakirjassa mainitulta lentoasemalta matkakohteeseen, varauksessa ja matka-asiakirjassa mainitussa lentoluokassa. Mahdolliset lentoluokakohtaiset lisämaksut veloitetaan kaikilta varauksen kaksi vuotta täyttäneiltä matkustajilta ja ne näkyvät varauksen hintaerittelyssä. Reittilennoilla lentokuljetus tapahtuu economy- tai vastaavasta luokasta varatuilla paikoilla ellei varauksen teon yhteydessä ja matka-asiakirjassa muuta ilmoiteta. TUI:n lentoaikatauluja koskevat tiedot ovat alustavia ja ne vahvistuvat viimeistään 20 päivää ennen lähtöpäivää.

– Majoitus ja mahdolliset hotelliateriat varauksen ja matka-asiakirjan mukaisesti.

– Hotellin esittelyssä ilmoitettujen tietojen mukainen opaspalvelu lomakohteessa. Useimmissa lomakohteissa ja hotelleissa opaspalvelut toimivat sähköisiä kanavia, TUI-sovelluksen ja myTUI-sivun Kysy oppaalta -palvelua, käyttäen. TUI varaa oikeuden lähettää asiakkaalle oppaiden yhteystiedot sekä muita, loman onnistumisen kannalta olennaisia tietoja tekstiviestillä, myTUI-sivun sekä TUI-sovelluksen kautta. TUI ei peri sähköisten opaspalvelukanavien käytöstä maksua. Kotimaan puhelinoperaattori veloittaa matkapuhelimen käytöstä hinnoitteluperusteidensa mukaisesti.

– EU-maihin (poislukien Kanariansaaret) suuntautuvilla matkoilla matkatoimistojen voittomarginaalijärjestelmän mukainen arvonlisävero 24 % (ALV rek. FI07097853).

Matkapaketin hintaan ei sisälly:

– Palvelumaksu, joka peritään TUI:n puhelinmyynnistä varatuista matkoista. Palvelumaksun suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/palveluhinnasto/.

– Lippumaksu, jos varausvahvistus ja matkalippu postitetaan kirjeenä. Lippumaksun suuruus on ilmoitettu em. palveluhinnastossa. Lippumaksua ei peritä, kun matkustaja tulostaa itse varausvahvistuksen ja matkalipun verkkosivuilta.

– Joidenkin lomakohteiden kohdalla erikseen mainitut paikalliset lentokenttä-, kaupunki-, ympäristö-, turisti- ja vastaavat verot, jotka matkustaja maksaa suoraan hotellille tai muulle palveluntarjoajalle tai virnaomaiselle.

– Muut lisämaksusta varauksen teon yhteydessä tarjotut lisäpalvelut, kuten esimerkiksi vakuutukset, lentokoneen ruumassa kuljetettava matkatavara*, lentoateriat* ja lentokenttäkuljetus lomakohteessa*, sekä retket ja muut maksulliset lisäpalvelut lomakohteessa ja hotellissa (esim. hotellin span palvelut).

* Lentoateriat, lentokoneen ruumassa kuljetettavien matkatavaroiden kuljetus ja lentokenttäkuljetus lomakohteessa ei sisälly matkan hintaan, ellei sitä erityisesti mainita matkan varaamisen yhteydessä/varausvahvistuksessa. Ne voivat olla varattavissa erikseen maksua vastaan matkavarauksen yhteydessä tai suoraan lentoyhtiöltä. Lentoasemalla maksettaessa matkatavaramaksu määräytyy lentoyhtiön käytännön mukaisesti. Lentoyhtiökohtaisia tietoja mm. matkatavarasäännöistä ja lentoaterioista ja niiden varaamisesta on esitelty verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi/hyva-tietaa/lentomatka/.

Alle 2-vuotiaan sylilapsen matka

Lapsesta, joka on matkan päättyessä alle 2-vuotias, TUI Finland veloittaa **lomalennolla** toteutettavilla matkoilla vain hallinnollisen toimistomaksun, 80 euroa. **Reittilennoilla** toteutettavissa matkapaketeissa maksu vaihtelee lentoyhtiöittäin ja lipputyypeittäin ja käy ilmi matkavarauksen hintaerittelystä. Alle 2-vuotias lapsi matkustaa lentokoneessa vanhempansa sylissä, eikä hänelle varata lennolla omaa istumapaikkaa. Perillä matkustaja maksaa mahdolliset hotellikulut (vauvansänky, ateriat tms.) suoraan hotellille. Joissakin hotelleissa vauvansänky on varattavissa ennakoon. Varauksella voi olla vain yksi alle 2-vuotias aikuista kohden.

2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemista asiakirjoista (mm. passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten aikataulut. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matkasiakirjojen (esim. rikkinäisen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.

TUIn verkkosivuilla julkaistut linkit viranomaisten ja edustustojen verkkosivuille sekä yleiset tiedot passi-, viisumi- ja mahdollisista muista viranomaismääräyksistä koskevat Suomen kansalaisia.

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

Matkustajalla on mahdollisuus matkavarauksen teon yhteydessä ostaa lomalennoilla toteutettavalle matkalle TUIn Peruutus- ja muutosturva ja Allianz Travel -vakuutusyhtiön matkavakuutus ja reittilennoilla toteutettavalle matkapaketille Allianz Travel -vakuutusyhtiön peruutus- ja matkavakuutukset. Tarjolla olevat vaihtoehdot käyvät ilmi matkavarausta tehtäessä. TUIn Peruutus- ja muutosturva sekä Allianz Travelin peruutusvakuutus astuvat voimaan heti kun maksu niistä on matkan ensimmäisen maksusuorituksen yhteydessä suoritettu. TUIn Peruutus- ja muutosturvasta ja Allianz Travelin peruutusvakuutuksesta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan. Lisätietoja vaihtoehdoista verkkosivuilta www.tui.fi.

2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystilasta. 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 verkkosivustoilta um.fi ja 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, on matkanjärjestäjän ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveystalvveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustaja vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

Jos matkanjärjestäjällä ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa, matkanjärjestäjän on ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle matkanjärjestäjän tai -välittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustaja voi apua tarvitessaan ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkanjärjestäjään tai -välittäjään.

TUIn yhteystiedot lomakohteessa

Matkapaketin varannut matkustaja saa matkavarauksen tehtyään yhteyden TUIn palvelukeskuksen (TUI Experience Center) oppaisiin TUI-sovelluksen (lisätietoja www.tui.fi/app/) ja verkkosivuilla www.tui.fi, myTUI-sivun Kysy oppaalta -palvelun kautta. TUIn palvelukeskuksen puhelinnumero julkaistaan nähtäville TUI-sovelluksen yhteystiedoissa päivää ennen matkalle lähtöä. Matkustaja, joka ei ole ladannut käyttöönsä TUI-sovellusta ja aktivoinut sitä varausnumerollaan, saa palvelunumeron tekstiviestillä.

Lomalennoilla toteutettavan pelkän lennon varanneen matkustajan opaspalvelut on rajoitettu koskemaan vain lentomatkaa koskevia kysymyksiä.

2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.6.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestyssääntöjä.

2.6.2. Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia. Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista kotimatkastaan aiheutuvista kuluista.

2.6.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1 ja 2.6.2. kohdissa mainittuja määräyksiä.

2.6.4. Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana.

Matkavarauksen yhteyshenkilön tulee ilmoittaa TUille varausta tehdessään matkapuhelinnumeronsa, sähköpostiosoitteensa ja katuosoitteen. Hänen velvollisuutensa on viivytyksettä ilmoittaa myös yhteystietojensa muuttumisesta TUille.

2.6.5 Matkustajaryhmän edustaja on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat matkustajaryhmälle ja vastaavasti matkustajia koskevat tarvittavat tiedot ja asiakirjat matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjän 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.

Matkustajaryhmän edustaja (matkavarauksen yhteyshenkilö) on myös vastuussa varausta koskevien maksujen suorittamisesta maksuehtojen mukaisesti. TUI:n verkkosivuilla tehdyissä varauksissa matkustajaryhmän edustajan yhteystiedot merkitään kohtaan yhteyshenkilö. Puhelimitse tehdyissä varauksissa matkustajaryhmän edustajaksi katsotaan varauksella ensimmäisenä mainittu matkustaja, ellei muuta ole sovittu.

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

Matkustajien nimitiedot merkitään varaukselle varaussivun ohjeen mukaisesti ja niiden tulee vastata passin tietoja. Reittilennoilla on erityisen tärkeää, että tiedot varauksella vastaavat täsmälleen passin tietoja. Mikäli nimitiedot eivät internetvarauksissa mahdu tiedoille varattuihin kenttiin, tulee matkustajan ottaa yhteyttä TUI:n asiakaspalveluun tietojen täydentämiseksi.

2.6.6.1. Ilman huoltajaansa matkustava alaikäinen

Jos alle 18-vuotias varaa matkan tai matkustaa ilman huoltajaa, on hänen matkaa varatessaan esitettävä huoltajansa allekirjoittama kirjallinen suostumus ja huoltajan on jätettävä omat yhteystietonsa TUille. Lomake suostumuksen antamiseksi löytyy verkkosivuilta osoitteesta www.tui.fi/hyva-tietaa/ennen-matkaa/lapsen-kanssa-matkalle/huoltajan-lupa-alaikaiselle/.

2.6.6.2. Raskaana oleva matkustaja

TUI noudattaa lentomatkojen osalta lentoyhtiöiden sääntöjä koskien raskaana olevien

matkustamista. Matkustajan on tarkistettava lentoyhtiökohtaiset säännöt ennen matkan varaamista.

2.6.6.3. **Erityistarpeet liikuntarajoitteen tai muun syyn vuoksi**

Matkustajan tulee ilmoittaa TUille matkavarauksen teon yhteydessä mahdollisesta liikuntarajoitteesta tai muusta syystä aiheutuvasta avun tarpeesta lentoasemalla sekä varmistaa TU:n asiakaspalvelusta lomakohteen ja hotellin soveltuvuus henkilökohtaiseen terveydentilaansa. Lisätietoja TU:n verkkosivulla osoitteessa www.tui.fi/hyva-tietaa/terveys-ja-erityistarpeet/liikuntarajoitteiset/.

2.6.7. 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.

2.6.7.1. Mikäli matkustaja jättää käyttämättä **lomalennolla** toteutettavan matkansa menolennon tai myöhästyy menolennolta, hänen tulee välittömästi ottaa yhteyttä TU:n asiakaspalveluun tarkistaakseen, onko hänen mahdollista halutessaan käyttää paluulento maakohtaisten tilauslentoliikennettä koskevien sopimusten estämättä. Matkustaja ei ole ehtojen kohdan 12.3. mukaisesti oikeutettu korvauksiin käyttämättä jääneestä matkasta tai sen osasta.

Reittilentoyhtiöllä on usein joko kuljetusehtojensa tai lipputyyppejä koskevien ehtojensa mukaan oikeus perua paluulentolippu automaattisesti, jos matkustaja ei käytä menolentoa. Useimpien reittilentoyhtiöiden lentolipun lippukupongit hyväksytään lisäksi vain oikeassa järjestyksessä lentolippuun merkityltä lähtöpaikkakunnalta alkaen ja lentolippu on käytettävä kokonaan. Mikäli jotain lippuun merkittyä lentoa ei käytetä, varaus voi peruuntua muiden lentojen osalta automaattisesti eikä matkustaja ole ehtojen kohdan 12.3. mukaisesti oikeutettu korvauksiin peruuntuneiden tai käyttämättä jääneiden lentojen osalta.

2.6.8. **Lomalennolla toteutettavan pelkän lennon tai muun omatoimimatkan** varanneen matkustajan velvollisuus on itse tarkistaa paluulennon aikataulu TU:lta viimeistään vuorokausi ennen aikataulunmukaista lähtöaikaa mahdollisten muutosten varalta ja seurata sen jälkeen mahdollisesti tapahtuvia muutoksia. Reittilennolla matkustavan matkustajan on tarkistettava itse paluulennon aikataulu suoraan lentoyhtiöltä.

Jos matkustaja ei noudata tätä tarkistusvelvollisuutta tai muusta syystä myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa hän itse paluukuljetuksesta sekä lentoasemalle lomakohteessa että Suomeen.

2.6.9. **Reittilennolla toteutettavan matkapaketin ongelmatilanteissa** ennen matkaa, esimerkiksi lentoyhtiön tarjotessa uudelleenreititystä suoraan matkustajalle, matkustajan tulee ottaa yhteyttä matkanjärjestäjään ennen uudelleenreitityksen hyväksymistä. Ongelmatilanteissa lentoreitin aikana (esimerkiksi lennon viivästyessä) tulee matkustajan ensin viivytyksettä ottaa yhteyttä lentoyhtiön edustajaan lentoasemalla ja sen jälkeen matkanjärjestäjään.

2.6.10. Matkustajan tulee huomioida varatessaan muilta palveluntarjoajilta mahdollisia omia liityntäkuljetuksia tai muita palveluita, että TUI:n lentoaikatauluja koskevat tiedot ovat alustavia ja ne vahvistuvat viimeistään 20 päivää ennen lähtöpäivää. Matkustajan tulee varata riittävän pitkä vaihtoaika (suosituksemme: neljä tuntia) liityntäkuljetuksen ja matkapakettiin sisältyvän lennon väliin ja varmistaa, että liityntäkuljetusta koskevassa sopimuksessa on muutos- ja peruutusoikeus.

2.6.11. Matkustajan velvollisuus on ennen uuden matkan varaamista peruuttaa aiemmat samalle tai osittain samalle matkustusajankohdalle ja matkaseurueelle tekemänsä varaukset. Mikäli matkustaja ei noudata tätä velvollisuutta, voi TUI peruuttaa aiemmat matkavaraukset ilman erillistä ilmoitusta.

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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

3.2.1. TUI:n maksuehdot

Matkan tilaushetkellä voimassaoleva hinta on matkustajaa sitova. TUI voi tehdä erilaisia hintatarjouksia. Alennetut hinnat ovat voimassa siitä hetkestä lähtien kun ne ilmoitetaan, eivätkä ne koske sitä ennen varattuja matkoja.

Mikäli matkustaja ei suorita maksuja maksuehtojen mukaisesti viimeistään varausprosessissa ja vahvistuksessa mainittuna ajankohtana, matkavaraus voidaan peruuttaa ilman erillistä ilmoitusta.

a) Loma- eli tilauslennolla toteutettavien matkapakettien ja pelkän lennon maksuehdot

Varausmaksu on lähikohteissa 200 e/hlö ja kaukoikohteissa 300 e/hlö ellei varauksen teon yhteydessä muuta ilmoiteta.

Jos matka varataan 46 vrk ennen lähtöpäivää tai aiemmin:

- varausmaksu suoritetaan vuorokauden kuluessa varausajankohdasta myTUI-sivulla osoitteessa www.tui.fi (varausmaksua ei voi maksaa viitteellisellä tilisiirrolla), ja
- loppumaksu suoritetaan viimeistään 45 vrk ennen lähtöpäivää ellei varauksen teon yhteydessä muuta ilmoiteta.

Jos matka varataan 45 vrk ennen lähtöpäivää tai myöhemmin:

- koko matkan hinta suoritetaan matkavarauksen teon yhteydessä (internetvarauksessa samassa istunnossa pankki- tai luottokortilla tai verkkopankissa) ellei varauksen teon yhteydessä muuta ilmoiteta, muutoin matkavaraus peruuntuu automaattisesti. Varausmaksu sisältyy osana matkan kokonaishintaan.
- Matkasta ei postiteta varausvahvistusta eikä laskua.

TUI pidättää oikeuden soveltaa tiukempia maksuehtoja alennuskampanjoissa. Mahdolliset poikkeavat maksuehdot ilmoitetaan kampanjan tai varauksen teon yhteydessä. Tietyissä erikoishintaisissa matkoissa matkan hinta on maksettava välittömästi varauksen teon yhteydessä, (internetvarauksissa samassa istunnossa pankki- tai luottokortilla tai verkkopankissa), vaikka lähtöpäivään olisi enemmän kuin 45 vrk, muutoin matkavarauksen peruuntuu automaattisesti.

b) Reittilennolla toteutettavien matkapakettien maksuehdot

Reittilennolla toteutettavan matkapaketin varausmaksun suuruus sekä varausmaksun ja loppumaksun eräpäivä vaihtelevat lento- ja lipputyypikohtaisesti. Tiedot varausmaksun suuruudesta ja maksuaikataulu näkyvät matkaa varatessa verkkosivuilla sekä sen jälkeen myTUI-sivulla. Koko matkan hinta tulee usein maksaa heti, jolloin varausmaksu on osa matkan kokonaishintaa.

Jos varausmaksu tai matkan kokonaishinta on maksettava heti, maksu on suoritettava välittömästi varauksen teon yhteydessä samassa istunnossa pankki- tai luottokortilla tai verkkopankissa, muutoin varaus peruuntuu automaattisesti.

c) Matkapaketit ilman lentokuljetusta

Mikäli muuta ei varauksen teon yhteydessä verkkosivujen varausprosessissa tai varausvahvistuksessa ilmoiteta, sovelletaan risteilyjä lukuun ottamatta matkapakettiin, joka ei sisällä lentokuljetusta, lomalennolla toteutettavan matkapaketin maksuehtoja.

3.2.2. Maksutavat

a) Verkkosivuilla maksut suoritetaan viimeisessä varausvaiheessa varausprosessin päätteeksi tai myTUI-sivulla osoitteessa www.tui.fi, jossa on mainittu myös hyväksytyt maksuvälineet.

b) TUI:n pankkitili on DNB Finland IBAN: FI9637370451284016, SWIFT/BIC: DNBAFIHX. Jos matka maksetaan tilisiirtona, maksussa on mainittava TUI:n viite. Matkustaja saa pyynnöstä viitenumeron TUI:n asiakaspalvelusta. Huomaa, ettei varausmaksua ja reittilennolla toteutettavaa matkapakettia voi maksaa viitteellisellä tilisiirrolla.

3.2.3. Matkaa koskevat asiakirjat

Matkavarauksen vahvistetaan vahvistuksen sisältävällä sähköpostilla matkavarauksen yhteyshenkilön ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen ja matkavarauksen tarkemmat tiedot löytyvät myös kirjautumalla henkilökohtaiselle myTUI-käyttäjätilille verkkosivuilla www.tui.fi. Matkustajan tulee tarkistaa matkavahvistus heti sen saatuaan ja hänen tulee ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista viivytyksettä TUI:n asiakaspalveluun.

TUI:n matkalipun sisältävä sähköposti lähetetään noin 25 päivää ennen lähtöä samaan sähköpostiosoitteeseen. Lomalennolla matkustava voi myös itse tulostaa TUI:n matkalipun myTUI-sivulta. Suosittelemme lipun tulostamista mukaan osanottajatodistukseksi. Lippu on tulostettavissa aikaisintaan 25 päivää ennen lähtöä. Jos lomalennolla toteutettavan matkan varaus tehdään viimeistään 46 vuorokautta ennen matkan alkua, on varausvahvistus ja matkalippu mahdollista

saada myös postitse lippumaksua vastaan. Lippumaksun suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa www.tui.fi/asiakaspalvelu/otayhteytta/palveluhinnasto/.

Reittilennolla toteutettavilla matkoilla matkustaja voi tulostaa myTUI-sivulta TUI:n matkavahvistuksen/-lipun, josta käyvät ilmi varatun lennon ja hotellin tiedot sekä lentoyhtiön ja hotellin varausnumerot. Suosittelemme sen tulostamista matkalle mukaan. Matkavahvistus on myös vahvistus (voucher) hotellivarauksesta ja se esitetään pyydettyäessä hotelliin sisäänkirjautuessa. Erillistä reittilentolippua ei tarvita (lähtöselvityksen voi tehdä TUI:n matkavahvistuksesta löytyvällä lentoyhtiön varausnumerolla), mutta lentovarausten ja sen sisällön voi tarkistaa kirjautumalla lentoyhtiön varausnumerolla lentoyhtiön omille verkkosivuille lipunkirjoituksen jälkeen.

3.2.4. Palvelumaksut

TUI pidättää oikeuden periä TUI:n kulloinkin voimassa olevan palvelumaksun puhelinvarauksesta sekä erillisen palveluhinnaston (saatavissa verkkosivuilta osoitteesta www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/palveluhinnasto/) mukaiset muut palvelumaksut.

Palvelumaksuja ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkavarausten.

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkamista. Tällöin matkanjärjestäjällä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti:

4.1.a) Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista.

TUI:n toimistokulut ovat 80 euroa/matkustaja.

b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista.

*Varausmaksu on **lomalennoilla** toteutettavissa matkoissa (matkapaketeissa ja pelkän lennon -varauksissa) lähikohteissa 200 e/hlö ja kaukokohteissa 300 e/hlö ellei muuta varauksen teon yhteydessä mainita.*

***Reittilennolla** toteutettavan matkapaketin varausmaksun suuruus vaihtelee riippuen lentoyhtiön maksuehdoista ja se ilmoitetaan varauksen teon yhteydessä. Reittilennolla toteutettavan matkapaketin peruutusmaksu on aina vähintään varausmaksun suuruinen, ks. kohta 4.4.1.*

c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista

Lomalennolla toteutettavan matkapaketin ja lomalennoilla toteutettavan pelkän lennon -varauksen peruutusmaksu on kuitenkin aina vähintään varausmaksun suuruinen.

d) 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista

Lomalennolla toteutettavan matkapaketin ja lomalennoilla toteutettavan pelkän lennon -varauksen peruutusmaksu on kuitenkin aina vähintään varausmaksun suuruinen.

e) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

Lomalennolla toteutettavan matkapaketin ja lomalennoilla toteutettavan pelkän lennon -varauksen peruutusmaksu on kuitenkin aina vähintään varausmaksun suuruinen.

Peruutuspäiväksi luetaan se päivä, jona TUI Finland on saanut peruutuksesta tiedon.

Palvelumaksuja, jotka on veloitettu TUI:n puhelinmyynnissä tehdyistä varauksista ja aiemmista varausmuutoksista, ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan. Palvelu- ja muutosmaksujen suuruus käy ilmi palveluhinnastosta osoitteessa www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/palveluhinnasto/.

Jos matka on maksettu luottokortilla tai TUI:n matkalahjakortilla, mahdollinen palautus matkan hinnasta tapahtuu samalle kortille, muussa tapauksessa palautus maksetaan matkavarauksen yhteyshenkilön ilmoittamalle pankkitilille.

TUI:n avoin osto lomalennoilla toteutettavilla matkoilla

Matkustaja saa peruuttaa tekemänsä matkavarauksen ilman kuluja vuorokauden sisällä varauksesta (avoin osto), jos matkalle lähtöön on peruutushetkellä yli 45 vrk ja matkan hintaan sisältyvät lennot toteutetaan lomalennoilla. Avoin osto ei koske erikoistilattuja matkoja eikä kestoltaan yli kahden viikon matkoja.

TUI pidättää oikeuden rajoittaa oikeutta avoimeen ostoon alennus- tai muissa kampanjoissa. Mahdolliset poikkeavat, avointa ostoa rajoittavat maksuehdot ilmoitetaan kampanjan tai varauksen teon yhteydessä, eikä avoin osto koske lainkaan matkoja, joiden matkavaraus on sitova heti kun matka on varattu ja maksettu varauksen teon yhteydessä.

TUI:n Peruutus- ja muutosturva lomalennoilla toteutettaviin matkoihin

Matkustajalla on mahdollisuus ostaa erillinen TUI:n Peruutus- ja muutosturva matkavarauksen teon yhteydessä tai avoimen oston aikana ennen varausmaksun eräpäivää. Matkustajan tulee tutustua TUI:n Peruutus- ja muutosturvan erillisiin ehtoihin verkkosivuilla <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/matkaehdot/>. Peruutus- ja muutosturvan erilliset ehdot astuvat voimaan ja tulevat osaksi sopimusta, kun maksu Peruutus- ja muutosturvasta on suoritettu ensimmäisen maksusuorituksen yhteydessä.

4.1.1. Muiden tilattujen ja vahvistettujen matkailupalvelujen peruutusehdot

Elämykset: Ennakkoon TUI Musementilta varattujen, TUI-konserniin kuuluvan tai siihen kuulumattoman TUI:n yhteistyökumppanin toteuttamien retkien, aktiviteettien, pääsy- ja muiden

lippujen ja elämysten peruutusehdot käyvät ilmi ko. varauksen teon yhteydessä ja varausvahvistuksesta.

Muissa TUI:n yhteistyökumppaneiden verkkosivuilta varatuissa palveluissa sovelletaan ko. yhteistyökumppanin peruutusehtoja, jotka käyvät ilmi ko. varausta tehdessä.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituksenmukaisemmasta majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkuluista.

Yhden hengen/tyhjän vuoteen lisä

TUI:n matkapaketin perushinta edellyttää, että huone/huoneisto varataan tietylle minimimäärälle matkustajia. Mikäli matkustajia on vähemmän kuin huoneen/huoneiston edellyttämä minimimäärä, huoneeseen/huoneistoon majoittuvalta/majoittuvilta peritään yhden hengen/tyhjän vuoteen lisä.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovitulle lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiapapereita, kuten voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4. Peruutuskulut voivat poiketa kohdassa 4.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.

4.4.1. Reittilennolla toteutettavan matkapaketin peruutusmaksu

Reittilennoilla toteutettaviin matkapaketteihin sisältyvän reittilennon poikkeavista maksu- ja varausehdoista johtuvan matkapakettien erityisluonteen vuoksi TUI soveltaa näihin matkoihin poikkeavia peruutus- ja muutosehtoja. Lisäksi peruutusmaksussa on huomioitu, ettei reittilennolla toteutettavien matkojen vaihtoehtoinen käyttäminen tai jälleenmyyminen ei ole mahdollista.

Sopimuksen synnyttyä TUI veloittaa edelleen matkustajalta matkan peruutuksesta tai muutoksesta, peruutuksen tai muutoksen ajankohdasta ja syystä riippumatta (lukuun ottamatta ehtojen kohdissa 5 ja 10 mainittuja syitä) peruutusmaksun, joka perustuu lentoyhtiön TUI:ta veloittamaan peruutus- tai muutokskuluun ja hotellin mahdollisesti veloittamaan muutos- tai peruutuskuluun. Lisäksi peruutusmaksu sisältää TUI:n oman toimistokulun. Peruutusmaksu on aina vähintään varauksen teon yhteydessä ilmoitetun varausmaksun/varausmaksujen suuruinen. Lipunkirjoituksen (eli yleensä TUI:n loppumaksun eräpäivän) jälkeen reittilennon muutoksesta,

peruutuksesta, lentolipun nimenmuutoksesta tai -korjauksesta lentoyhtiö veloittaa yleensä koko lentolipun hinnan.

Kaikki valtion tai muun viranomaisen tai lentoaseman ylläpitäjän lentolipun yhteydessä veloittamat verot tai maksut sisältyvät matkapaketin kokonaishintaan ja niiden kokonaismäärä ilmenee TUI:n matkalipusta. Mikäli sellainen vero tai maksu, jonka matkustaja on maksanut, ei enää koske matkustajaa esimerkiksi matkan peruutuksen johdosta, matkustaja on oikeutettu vaatimaan maksamansa kyseisen veron tai maksun palauttamista edellyttäen, että matka on kokonaan maksettu. TUI varaa oikeuden vähentää tällaisesta palautuksesta kohtuulliset hallinnolliset kustannukset, 20 e/hlö.

Muilta osin matkoissa sovelletaan Yleisiä matkapakettiehtoja, TUI:n lisä- ja erityisehtoja ja alennussääntöjä sekä reittilennon osalta lisäksi lentoyhtiön omia kuljetussääntöjä ja kansainvälistä ilmailualan säätelyä.

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) matkanjärjestäjä 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, päivälennon muuttumista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluiksi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömänä markkinoidun matkan muuttuminen esteelliseksi, tai

b) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, että matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä 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.

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

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

– yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestäville matkoilla

– yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestäville matkoilla

– alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

5.2. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa, ja minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja mahdollisesti saa tehtyjen muutosten johdosta sekä oikeuttavatko muutokset matkan peruuttamiseen.

TUI ilmoittaa muutoksista matkustajaryhmän edustajalle ensisijaisesti sähköpostilla, mutta tarvittaessa myös kirjeitse tai tekstiviestillä, matkavarauksen yhteyshenkilön ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen, osoitteeseen tai puhelinnumeroon.

5.3. Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.4. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän 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), 5.1.c) tai 5.1.d) kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutos johdu matkanjärjestäjää 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 matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksista 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. tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän 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. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

TUI käsittelee myöhemmin kuin 45 vrk ennen lomalennolla toteutettavan matkan lähtöä tapahtuvat muutokset Yleisten matkapakettiehtojen kohdan 7.1. mukaisesti aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena.

Huomaa, että reittilennolla toteutettavilla matkoilla muutos ei ole kaikilla reittilentoilla ja lipputyypeillä mahdollinen, vaan se katsotaan muutoksen ajankohdasta riippumatta peruutukseksi ja uudeksi varaukseksi. Mikäli muutos on mahdollinen, reittilennolla toteutettavan matkapaketin muutoksesta veloitetaan TUI:n toimistokulun lisäksi lentoyhtiön veloittama kulu sekä mahdollinen hinnanerotus.

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot.

Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

Nimenkorjaus ja sopimuksen luovutus

Lomalennolla toteutettavilla matkoilla nimitietojen korjauksesta veloitetaan palvelumaksu, jonka

suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/palveluhinnasto/.

Yleisten matkapakettiehtojen kohdan 7.2. mukainen sopimuksen luovutus (nimenmuutos) on mahdollinen lomalennolla, jos viisumi- tai muut viranomais määräykset eivät ole esteenä. Nimenmuutoksesta veloitetaan tällöin palvelumaksu, jonka suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa.

Reittilennoilla toteutettavilla matkoilla nimenkorjauksesta ja -muutoksesta veloitetaan TUI:n toimistokulun lisäksi lentoyhtiön veloittama kulu. Huomaa, ettei nimenkorjaus tai sopimuksen luovutus ole kaikilla reittilennoilla ja lipputyypeillä mahdollista, vaan nimenkorjaus tai -muutos katsotaan peruutukseksi ja uudeksi varaukseksi.

8. Hinnanmuutokset

8.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa 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, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista sekä kerrottava lisäksi, mikä on ollut hinnanmuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

Hinnankorotuksesta on ilmoitettava matkustajalle pysyvällä välineellä viimeistään 20 päivää ennen matkan alkua.

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 matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa tai ellei määräaikaa ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen

saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvaukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

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

TUIn matkapakettien hinnannuutokset

Lomalennolla toteutettavan matkapaketin hinta ei muutu (nouse tai laske) sopimuksen syntymisen jälkeen muutoin kuin Yleisissä matkapakettiehdoissa kohdassa 8.1.b mainituissa tilanteissa matkan hintaan vaikuttavien verojen, tullien tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen muuttuessa.

Reittilennolla toteutettavan matkapaketin hinnannuutokset ovat Yleisten matkapakettiehtojen kohdan 8.1. mukaisesti mahdollisia aina siihen asti kun matkapaketin koko hinta on maksettu ja sen jälkeen vain kohdassa 8.1.b mainituissa tilanteissa.

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

9.1. Jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkitykseltään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen. Merkitykseltään vähäisinä muutoksina voidaan pitää sellaisia muutoksia, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua, kuten yhden matkapakettiin kuuluvan retken peruuntumista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

Yleisten matkapakettiehtojen kohdassa 9.1. mainittuja vähäisiä muutoksia ovat myös esimerkiksi hotellin vaihtuminen toiseen samantasoiseen, jos huonetyyppi, hotellin sijainti ja muut palvelut eivät olennaisesti muutu.

TUI pidättää oikeuden antaa matkustajalle kalliimmat järjestelyt kuin varaus edellyttää. TUilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta tarjota kaikille matkustajille samoja kalliimpia järjestelyjä.

9.1.1. Lentoyhtiöillä ja siten matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa lentokonetyyppiä ja lentoyhtiötä ilman, että muutosta pidetään merkittävänä muutoksena matkassa tai sopimusrikkomuksena. Muutoksen ei myöskään katsota vaikuttavan matkustamisen laatuun siinä määrin, että muutos oikeuttaisi hinnanalennukseen, koska lentomatka nähdään vain kuljetuksena lähtöpaikasta määränpäähän. Tämän tyyppisiä muutoksia voi tapahtua myös lähellä lennon lähtöä. Jos matkustaja ei muutoksen johdosta saa ennakoon varaamia palveluita (esim. istumapaikkoja tai tilattua lentoateriaa), niistä TUI Finlandille suoritettavat maksut palautetaan.

9.2. Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on lueteltu kohdassa 5.1.

9.3. Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 9.1. tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 9.2. 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.

9.4. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

9.5. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasarjan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkustajalla voi olla edellä mainittujen muutosten vuoksi oikeus 15 ja 16 kohdissa mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen.

9.6. TUI pidättää oikeuden virheiden korjauksiin ja muutoksiin markkinoinnissa, esitteissä ja verkkosivuilla annetuissa tiedoissa, hinnoissa ja alennuksissa ennen matkaa koskevan sopimuksen syntymistä. Mikäli muutos tapahtuu matkaa koskevan sopimuksen solmimisen jälkeen, TUI noudattaa Yleisiä matkapakettiehtoja.

Lomakohteiden yleisesittelyissä mainitut hintatiedot (esim. liikkuminen, harrastukset, hintataso) perustuvat vastaavan edeltävän kauden tietoihin ja niihin voi tulla muutoksia myös matkustajan ja TUI:n välisen sopimuksen solmimisen jälkeen. TUI ei vastaa esitteissä tai verkkosivuilla mainittujen muiden palveluntarjoajien www-linkkien sisällöstä.

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoitautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevissa ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

TUI:n matkojen ja matkasarjojen toteuttamiseen vaaditaan tietty vähimmäismäärä matkustajia. TUI seuraa kysyntää, varauskertymää ja täyttöastetta säännöllisesti.

Lentäen toteutettavilla matkoilla vähimmäismäärä on:

i) lentokonetyypeittäin: B737-300: 133, B737-500: 117, B737-700: 133, B737-800: 173, B747: 405,

B757: 210, B767-300: 170, B787-8: 150, B787-9: 170, MD-83: 152, A320: 159, A321: 189, A330: 324. Muiden konetyyppien osalta vähimmäismäärää arvioidaan vastaavankokoisen lentokonetyypin perusteella.

ii) matkustajan varausvahvistuksessa ilmoitettuun lomakohteeseen vaadittava vähimmäismäärä: 50 matkustajaa.

iii) lentokohteen jokaiseen hotelliin vaadittava vähimmäismäärä: 50 matkustajaa.

iiii) retkipaketin toteuttamiseen vaadittava vähimmäismäärä: 15 matkustajaa.

Bussilla toteutettavilla matkoilla: vähintään 30 matkustajaa.

Laivalla toteutettavilla matkoilla: vähintään 50 matkustajaa.

Junalla toteutettavilla matkoilla: vähintään 15 matkustajaa.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä 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. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Jos kohdassa 10. 1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

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

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

12. Virhe ja virheilmoitus

12. 1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

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

b) matkanjärjestäjä 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) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Virheenä ei pidetä kuljetusaikataulun muutosta, jos sen seurauksena matkakohteessa oloaika lyhenee tai pitenee vähintään 2 mutta alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 4 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 5 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 2 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

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

Matkustaja, joka poikkeaa matkajärjestelyistä eikä käytä lainkaan varaamaansa majoitusta, tai käyttää sitä vain osan lomastaan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi oppaalle.

Matkustajalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta käyttämättä jättämistään palveluista.

12.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai välittäjälle niin pian kuin mahdollista.

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 matkanjärjestäjä tai muu elinkeinonharjoittaja, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Virheilmoitus on tehtävä ensisijaisesti loman aikana TUI:n oppaalle lomakohteessa tai TUI:n palvelukeskuksessa. TUI:n palvelukeskuksen matkustaja saa yhteyden koko matkan ajan TUI-sovelluksen (lisätietoja <https://www.tui.fi/app/>) ja myTUI-sivun Kysy oppaalta -palvelun kautta. Matkustaja näkee TUI:n palvelukeskuksen puhelinnumeron joko TUI-sovelluksessa tai saa sen tekstiviestillä ennen matkan alkamista tai viimeistään matkakohteeseen saapuessaan.

13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän 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 matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

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

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

Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämätöntä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän 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.

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

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, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

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

15. Hinnanalennus

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

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 matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu 16.9. 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.

16.2.1. TUI ei ole vastuussa TUI:n laskettelumatkaan liittyvistä, käyttämättä jääneistä palveluista kuten esimerkiksi hissilipuista, hiihto-opetuksesta tai tapahtumista, joiden käyttämättä jääminen tai peruuntuminen johtuu laskettelurinteiden, niiden osien tai hissien sulkemisesta esimerkiksi lumivyöryvaaran, lumivyöryjen, lumen vähyyden tai runsauden, tuulen tai muiden sääolosuhteiden vuoksi. Vastuunrajoitus tarkoittaa, ettei TUI maksa hinnanalennusta tai vahingonkorvausta käyttämättä jääneiden palvelujen johdosta, eikä matkustaja voi vedota em. olosuhteisiin matkapaketin muiden tai jäljellä olevien osien peruuttamiseksi.

TUI suosittelee hankkimaan laskettelumatkaan soveltuvan matkavakuutuksen. Allianz Travelin talviurheilun kattavan Super Turva -vakuutuksen voi ostaa matkavarauksen teon yhteydessä tai TUI:n asiakaspalvelusta. TUI kehottaa välttämään laskemista merkittyjen rinteiden ulkopuolella.

16.3. Matkustajalla on matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä oikeus korvaukseen, jos siitä viivästykseen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

Matkustajan tulee tehdä vahinkoilmoitus (PIR, Property Irregularity Report) matkatavaran viivästymisestä tai vahingoittumisesta heti ennen lentoasemalta poistumistaan tai viimeistään seitsemän päivän kuluessa matkatavaran vastaanottamisesta. Se on mahdollisen korvauksen saamisen edellytys. Montrealin yleissopimuksen nojalla korvauksen enimmäismäärä on rajoitettu.

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

16.5. Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaisissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa

laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

16.6. 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.

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

16.8. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

16.9. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet) Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Näitä väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi viranomaismääräykset, ilmatilarajoitukset, sotatoimet, muut vakavat turvallisuusongelmat, kuten terrorismi, vakavat levottomuudet, merkittävät riskit ihmisten terveydelle kuten vakavan taudin esiintyminen matkakohteessa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lain säädäntöä.

Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivästyessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

17. Varausvirheet

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

Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.9. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle 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 matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle 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

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.

Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle.

19. Korvausvaatimukset

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

Mahdolliset virheilmoitukset on tehtävä ensisijaisesti loman aikana TUI:n oppaalle tai palvelukeskukseen (TUI Experience Center). Mikäli asiaan ei saada loman aikana tyydyttävää ratkaisua, tulee korvausvaatimus lähettää matkan jälkeen kirjallisesti mieluiten verkkosivustolta löytyvällä reklamaatiolomakkeella (www.tui.fi/asiakaspalvelu, etsi ”reklamaatiolomake”) tai vaihtoehtoisesti postitse osoitteella TUI/Laadunkehitys, Konepajankuja 3, 00510 Helsinki tai sähköpostilla osoitteeseen qualityaftertravel@tui.fi.

Lentomatkustajan oikeuksiin perustuvat korvausvaatimukset on osoitettava suoraan lennon operoineelle lentoyhtiölle, jonka yhteystiedot löytyvät TUI:n verkkosivuilta osoitteesta <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/lentomatka/lentoyhtiot/>.

20. Riita-asiat

Näihin sopimusehtoihin ja TUI:n palveluiden toimittamiseen sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Jos matkapakettisopimusta 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 kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Vastuullinen matkanjärjestäjä: TUI Finland Oy Ab (Y-tunnus: 0709785-3, ALV rek. FI07097853), Konepajankuja 3, 00510 Helsinki, puh. 09-2310 0010 (pvm/mpm). Yhteystiedot ja aukioloajat: www.tui.fi/asiakaspalvelu/.

TUI Finland Oy Ab on asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun, Kilpailu- ja kuluttajavirastossa hyväksytyn vakuuden. TUI Finlandin rekisteritunnus Kuluttaja- ja kilpailuvirastossa on KuVi 4011/00/Mj.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kun varaat matkan tai muita palveluja verkossa, puhelimitse tai jonkun jälleenmyyjämme tai edustajamme kautta, käsittelee TUI Finland Oy Ab ja tietyissä tilanteissa myös muut TUI Groupiin kuuluvat yritykset antamiasi henkilötietoja, kuten mm. nimitietoja, matkakohdetta, erikoisruokavalioon liittyviä toiveita ja erityisiä, matkan kannalta merkittäviä terveydentilaasi liittyviä tietoja. Henkilötietojasi saattavat käsitellä myös TUI:n yhteistyökumppanit matkailualalla, esimerkiksi lentoyhtiöt, hotellit ja lomakohteen paikalliset yhteistyökumppanit sekä TUI:n valitsemat hallinnollisia ja järjestelmäpalveluja tuottavat alihankkijat. Matkakohteesi sijainnista riippuen henkilötietojasi saatetaan käsitellä myös EU:n ja Euroopan talousalueen (ETA) ulkopuolella.

Käsittelemme myös meille antamiasi matkaseurueesi muiden henkilöiden tarpeellisia henkilötietoja. Jos annat matkaa varatessasi muiden henkilöiden henkilötietoja, sinun pitää olla varma siitä, että he suostuvat tähän ja että sinulla on oikeus antaa kyseiset tiedot. Sinun tulee myös mahdollisuuksien mukaan varmistaa, että he ymmärtävät, kuinka voimme käyttää heidän henkilötietojaan.

Rekisterinpitäjä TUI Finland Oy Ab vastaa sinusta keräämiensä henkilötietojen käsittelystä. TUI Nordic Holding AB on kokonaisvastuussa konsernin toiminnasta Pohjoismaissa ja käyttää määräävää valtaa konsernin pohjoismaisissa yrityksissä. TUI Finland Oy Ab:lla ja TUI Nordic Holding AB:lla on sen johdosta yhteisvastuu henkilötiedoista. TUI Finland Oy Ab on kuitenkin pääasiallinen yhteystahosi ja voit kääntyä puoleemme, jos sinulla on kysymyksiä tai jos haluat käyttää tietosuojalainsäädäntöön perustuvia oikeuksiasi.

Käsittelemme henkilötietojasi myös toteuttaaksemme markkinointiviestintää ja tehdäksemme sinulle tarjouksia. Voit halutessasi milloin tahansa kieltäytyä vastaanottamasta meiltä tällaista markkinointiviestintää ottamalla meihin yhteyttä.

TUI noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä. Yksityisyytesi on meille tärkeä asia ja haluamme, että ymmärrät kuinka henkilötietojasi käsitellään. Henkilötietosi kuuluvat sinulle. Pyydämme sinua siksi tutustumaan Tietosuojailmoitukseemme (www.tui.fi/tietoa-tuista/yksityisyys-ja-tietosuoja), josta löydät kaikki tiedot henkilötietojen käsittelystä ja oikeuksistasi. Henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä voit myös ottaa yhteyttä: TUI Finland Oy Ab (Y-tunnus: 0709785-3), sähköposti: dpo@tuinordic.com, puh. 09-2310 0010, Konepajankuja 3, 00510 Helsinki. Huomaa, että sähköpostiosoite vastaa vain henkilötietojen käsittelyyn liittyviin yhteydenottoihin.