

TUI:n VALMISMATKOJEN lisä- ja erityisehdot

Nämä lisä- ja erityismatkaehdot koskevat valmismatkasopimuksia, jotka on solmittu 3.7.2017 tai sen jälkeen matkustajan ja TUI Finland Oy Ab:n kesken. Ehdot ovat nähtävissä osoitteessa www.tui.fi, Matkaehdot. Pyydettyessä toimitamme lisä- ja erityisehdot kirjallisina.

TUI Finland Oy Ab:n esitteissä, hinnastoissa ja internetsivuilla esitellyt matkat, jotka sisältävät sekä lennot että majoituksen ovat valmismatkoja ja ne kuuluvat valmismatkoista valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaisen vakuuden piiriin. Vakuus on annettu Suomessa.

1. MATKAN VARAUS- JA MAKSUEHDOT

1.1. Tilauslennolla toteutettavien valmismatkojen maksuehdot

Varausmaksu on lähikohteissa 200 e/hlö ja kaukokohteissa 250 e/hlö.

Mikäli matkustaja ei maksa varausmaksua, tai 45 vrk ennen lähtöpäivää tai myöhemmin varattavissa matkoissa koko matkan hintaa, viimeistään eräpäivänä, voidaan matka peruuttaa ilman erillistä ilmoitusta.

a) Jos matka varataan 46 vrk ennen lähtöä tai aiemmin:

- varausmaksu suoritetaan 5 vrk kuluessa varauspäivästä.
- loppumaksu suoritetaan viimeistään 45 vrk ennen lähtöä.

b) Jos matka varataan 45 vrk ennen lähtöpäivää tai myöhemmin:

- koko matkan hinta suoritetaan välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä (internetvarauksessa **samassa istunnossa** luottokortilla tai verkkopankissa), muutoin matkavarauksen peruuntuu automaattisesti.
- Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/ laskua

TUI pidättää oikeuden soveltaa tiukempia maksuehtoja alennuskampanjoissa.

Mahdolliset poikkeavat maksuehdot ilmoitetaan kampanjan ja varauksen teon yhteydessä.

1.2 Reittilennolla toteutettavien valmismatkojen maksuehdot

Reittilennolla toteutettavan valmismatkan varausmaksun suuruus sekä varausmaksun ja loppumaksun eräpäivä vaihtelevat lentokohtaisesti. Tiedot varausmaksun suuruudesta ja maksuaikataulu näkyvät matkaa varatessa netissä sekä matkavarauksen Minun lomani –sivulla. Koko matkan hinta tulee usein maksaa heti.

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

Mikäli matkustaja ei suorita maksuja viimeistään varausprosessissa ja vahvistuksessa mainittuna ajankohtana, matka voidaan perua ilman erillistä ilmoitusta.

1.3. Maksutavat

- Internetissä maksut suoritetaan osoitteessa www.tui.fi. Tilauslennolla toteutettavan matkan voi maksaa myös TUI:n lomamyymälässä. Hyväksyttävät maksuvälineet löytyvät osoitteesta www.tui.fi. Reittilennolla toteutettavan valmismatkan voi maksaa vain Minun lomani –sivuilta löytyvillä maksutavoilla.
- TUI:n pankkitili on DNB Finland IBAN: FI9637370451284016, SWIFT/BIC: DNBAFIHX. Jos matka maksetaan tilisiirtona, matka on maksettava viitteellisenä. Reittilennolla toteutettavaa valmismatkaa ei voi maksaa viitteellisenä tilisiirtona.
- Korttimaksun yhteydessä peritään maksutapalisä, joka koskee nettisivuilla, asiakaspalvelussa ja lomamyymälässä tehtyjä korttimaksuja. Korttimaksusta perittävä maksutapalisä perustuu maksettavaan summaan ja kyseisen korttityypin kustannukseen. Maksutapalisää ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan.

1.3. Erikoistilattujen matkojen ja lisäpalvelujen varausehdot Erikoistilattujen matkojen sekä teatteri-, ooppera- ym. lippujen ja golf-starttiaikojen varaukset ovat sitovia varaushetkestä lähtien.

2. HINNAT JA HINNANMUUTOKSET

2.1. Hintaan sisältyy:

- peruutusturvamaksu

- edestakainen lento varausvahvistuksessa mainitulta lentoasemalta lentokohteeseen
- majoitus ja mahdolliset ateriat hotellitietojen ja matka-asiakirjojen mukaisesti
- lomakohteen tai hotellin esittelyssä netissä ilmoitettujen tietojen mukainen opaspalvelu lomakohteessa. Useimmissa lomakohteissa osa opaspalveluista toimii sähköisiä kanavia käyttäen. TUI pidättää oikeuden lähettää asiakkaalle oppaiden yhteystiedot sekä muita, loman onnistumisen kannalta olennaisia tietoja tekstiviestillä. TUI ei peri sähköisten opaspalvelukanavien käytöstä maksua. Kotimaan puhelinoperaattori veloittaa matkapuhelimen käytöstä hinnoitteluperusteidensa mukaisesti
- EU-maihin (poislukien Kanariansaaret) suuntautuvilla matkoilla marginaaliarvonlisävero 24 % (ALV rek. FI07097853).

2.2. Hintaan ei sisälly:

- palvelumaksu, joka peritään TUI:n lomamyymälästä tai puhelinmyynnistä varatuista matkoista.
- lippumaksu, jos varausvahvistus ja matkalippu postitetaan kirjeellä tai luovutetaan TUI:n lomamyymälässä. Lippumaksua ei peritä, kun asiakas tulostaa itse varausvahvistuksen ja matkalipun internetsivuilta.
- maksutapalisä, joka peritään nettisivuilla, asiakaspalvelussa ja lomamyymälässä tehdyistä korttimaksuista. Varauksen yhteydessä sekä Minun lomani -sivulla on mahdollista suorittaa tilisiirto verkkopankista ilman maksutapalisää.
- lentokenttäkuljetus lomakohteessa lukuun ottamatta joitakin poikkeuksia, jotka mainitaan erikseen ao. lomakohteen tai hotellin esittelyssä internetissä
- ateriat lennoilla joitakin lentoyhtiökohtaisia poikkeuksia lukuun ottamatta
- retket ja muut maksulliset lisäpalvelut lomakohteessa
- ruokajuomat ja juomarahat
- joidenkin lomakohteiden kohdalla erikseen mainitut lentokenttä- ym. verot ja viisumimaksut
- joidenkin reittilentojen kohdalla ruumaan menevien matkatavaroiden kuljetus

2.3. Yhden hengen lisämaksu/tyhjän vuoteen lisä

Perushinta edellyttää, että huone/huoneisto varataan tietylle minimimäärälle matkustajia. Mikäli matkustajia on vähemmän kuin huoneen/huoneiston edellyttämä minimimäärä, huoneeseen/huoneistoon majoittuvalta/majoittuvilta peritään matkavarauksen hintaerittelyssä ilmoitettu lisämaksu

2.4. Huonetyyppi- ja lentoluokkakohtaiset lisämaksut

Mahdolliset huonetyyppikohtaiset lisämaksut, kuten merinäköalalisä, parvekelisä tai vastaava, sekä lentoluokkakohtaiset lisämaksut peritään kaikilta kaksi vuotta täyttäneiltä matkustajilta.

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

2.6. TUI pidättää oikeuden hinnan- ja alennusten korjauksiin ja muutoksiin.

2.7. TUIlla on oikeus antaa asiakkailleen kalliimmat järjestelyt kuin varaus edellyttää. TUIlla ei ole kuitenkaan velvollisuutta antaa kaikille matkustajille samoja järjestelyjä.

2.8. Lomakohteiden yleisteksteissä mainitut esimerkkihinnat (esim. liikkuminen, harrastukset, hintataso) perustuvat vastaavan edeltävän kauden hintoihin. Niihin voi tulla muutoksia myös asiakkaan ja TUI:n välisen sopimuksen tekemisen jälkeen.

3. ASIAKKAAN TEKEMÄT PERUUTUKSET JA MUUTOKSET TILAUSLENNOLLA TOTEUTTAVIIN VALMISMATKOKSIIN

3.1. Toimistokulu

Yleisten valmismatkaehtojen kohtien 4.1.a ja 5.1 mukaisissa peruutuksissa ovat toimistokulut 80 euroa/henkilö. Alle 2-vuotiaalta ei peritä peruutuksesta toimistokuluja, jos varaus on tehty tilaus- eli lomalennoille. Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 4.1.c mukainen peruutuskulu on aina vähintään toimistokulun suuruinen.

3.2. Avoin osto

Asiakas saa peruuttaa tekemänsä matkavarauksen ilman kuluja 5 vuorokauden sisällä varauksesta (avoin osto), jos matkalle lähtöön on peruutushetkellä yli 45 vrk ja matkan hintaan sisältyvät lennot toteutetaan tilauslennolla. Avoin osto ei koske pelkän lennon varausta, erikoistilattuja matkoja eikä kestoletaan yli kahden viikon matkoja.

TUI pidättää oikeuden rajoittaa oikeutta avoimeen ostoon alennuskampanjoissa. Mahdolliset poikkeavat avoimen oston ehdot ilmoitetaan kampanjan ja varauksen teon yhteydessä.

3.3. TUI:n muutosturva lomalennoilla

TUI:n muutosturvan ostaneille asiakkaille on voimassa muutosturvan ehdot. Ehtoja sovelletaan tilauslennoilla toteutettaviin valmismatkoihin. Muutosturva on esitelty osoitteessa www.tui.fi.

3.4 Nimenkorjaus ja sopimuksen luovutus tilauslennolla

Tilauslennolla nimitietojen korjauksesta peritään palvelumaksu, jonka suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa www.tui.fi.

Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 8.2 mukainen sopimuksen luovutus (nimenmuutos) on lomalennoilla mahdollinen, jos viisumi- tai muut viranomais määräykset eivät ole esteenä. Nimenmuutoksesta veloitetaan tällöin 50 euron lisämaksu / henkilö.

3.5. Asiakkaan halutessa muuttaa matkapäivää, lomakohdetta tai hotellia myöhemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä, noudatetaan muutoksessa Yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 8.1.

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

3.7. Jos matkustaja peruuttaa valmismatkan, jonka kesto on kolme viikkoa tai enemmän, äkillisen sairastumisen tai muun Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 5 mainitun syyn vuoksi, TUI pidättää oikeuden Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 4.2. mainittuun lisämaksuun.

3.8. Jos matkustaja peruuttaa tilauslennolla toteutettavan valmismatkan, pidättää TUI erityisehdolla oikeuden veloittaa peruutuksen syystä riippumatta matkan peruuttamisesta todelliset, hotellin veloittamat peruutuskulut, kun nämä kulut ylittävät Yleisissä valmismatkaehdoissa mainitut peruutuskulut:

- silloin kun majoitus on matkustajan pyynnöstä erikoistilattu TUI:n sopimustiimin ulkopuolelta
- silloin kun hotelli on rajoittanut peruutusoikeutta esimerkiksi lomakohteen huippusesongin, tapahtuman tai vastaavan syyn vuoksi, eikä hotellihuonetta saada myytyä uudelleen.

3.9. Golfkurssi- ja peliviikkomatkoilla peritään normaalien Yleisten valmismatkaehtojen mukaisten matkan peruutuskulujen lisäksi peruutuksesta aiheutuvat kulut, esim. greenfeemaksut peruutusajankohdasta riippumatta. Jos asiakas peruuttaa sukellus- tai vastaavan kurssin myöhemmin kuin 28 vrk ennen matkan alkua, peritään normaalien peruutuskulujen lisäksi 50 % kurssin hinnasta.

3.10. Tilattu ja vahvistettu lisäpalvelu, esim. jalkapallo-, teatterilippu tai golfstartti on aina sitova ja sen peruutuksesta peritään kuluina lisäpalvelun hinta kokonaisuudessaan. Lisäpalvelun tilauksesta veloitettava 25 euron erikoistilauksmaksua per ryhmävaraus ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan.

3.11. Palvelumaksua ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan, muissa kuin kohdan 3.2 tapauksissa. Maksutapalisää ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan.

4. TUI:N TEKEMÄT PERUUTUKSET JA MUUTOKSET

4.1. Matkanjärjestäjällä on Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 11.1.a) perusteella oikeus peruuttaa matka tai koko matkasarja, jos matkalle tai matkasarjaan kokonaisuutena ei ole ilmoitautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 21 vrk ennen matkan alkua. TUI:n matkasarjojen toteuttamiseen vaaditaan vähimmäismäärä matkustajia.

4.2. Arvioitaessa Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 11.3. mukaista korvaavaa matkaa TUI ottaa huomioon oman hotelliluokituksensa, matkojen hintaeron ja matkan luonteen. Korvaavaa matkaa voidaan tarjota myös toiseen maahan tai lomakohteeseen.

4.3. TUI pidättää oikeuden muutoksiin esitteissä ja internetsivuilla annetuissa tiedoissa. Mikäli muutos tapahtuu matkaa koskevan sopimuksen solmimisen jälkeen, noudatetaan Yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 10. Muutoksista ilmoitetaan asiakkaille kirjeitse, sähköpostitse tai puhelimitse asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen tai puhelinnumeroon (ks. Yleiset valmismatkaehdot 2.9.4).

TUI ei vastaa esitteissä tai internetsivuilla mainittujen [www-linkkien](#) sisällöstä.

4.4. Retkien toteutuminen edellyttää vähimmäisosallistujamäärää, joka vaihtelee retkittäin. TUI pidättää oikeuden muutoksiin retkiohjelman, retkien sisällön ja hintojen suhteen. Tutustu retkivaroituksia koskeviin retkiehtoihin internetsivuilla.

5. ALENNUSSÄÄNNÖT

5.1. Lapsialennukset

Lapsesta, joka matkan päättyessä on alle 2-vuotias, veloitetaan tilauslennolla 80 euroa. Reittilennolla toteutettavissa valmismatkoissa hinta vaihtelee lentoyhtiöittäin. Lapsi matkustaa lentokoneessa vanhempansa sylissä, eikä hänelle varata omaa lento- tai hotellipaikkaa. Varauksella voi olla vain yksi alle 2-vuotias aikuista kohti. Alle 2-vuotiaan kanssa yksin matkustavan aikuisen tulee aina varata huone omaan käyttöön (myös äkkilähtömatkalla).

Perillä asiakas maksaa mahdolliset hotellikulut (vauvansänky, ateriat tms.) suoraan hotellille. Joissakin hotelleissa vauvansänky on varattavissa ennakoon.

Tietyissä hotelleissa matkan päättyessä 2–17-vuotiaat saavat alennuksen matkan perushinnasta majoituksensa lisävuoteeseen ja vähintään kahden aikuisen kanssa samaan huoneeseen/huoneistoon. Lasten lisävuodealennukset edellyttävät, että huoneen/huoneiston kiinteät vuoteet ovat täynnä. Alennettuja hintoja myönnetään vain rajoitettuun määrään huoneita/huoneistoja ja vain osaan lähtöpäivistä ja matkankestoista. Lapsialennusta ei saa samanaikaisesti muiden alennusten kanssa, eikä sitä myönnetä äkkilähtömatkan tai muun tarjoushintaisten matkan varannoille. Lapsialennusta ei sovelleta esim. koululaisryhmiin eikä erikoishintaisiin ryhmämatkoihin.

Joissakin hotelleissa lisävuoteelle voidaan majoittaa vain alle 12-vuotias. Vuoteiden ja lisävuoteiden tyyppi, koko, määrä ja saatavuus sekä mahdolliset ikärajoitukset kussakin huoneessa/huoneistossa selviävät matkan myyjältä.

Lasten aterialisämaksut koskevat 2–11-vuotiaita, ellei toisin mainita. Hotellien lisämaksut ja lentolisät lisätään lasten hintoihin täysimääräisinä.

5.2. Aikuisen lisävuodealennus

Aikuisen lisävuodealennus edellyttää, että kaikki kiinteisiin vuoteisiin majoittuvat matkustajat maksavat täyden hinnan. Tällöin joissakin hotelleissa lisävuoteeseen majoittuvalle yli 17-vuotiaalle myönnetään lisävuodealennus, jonka suuruus on ilmoitettu matkavaroituksen hintaerittelyssä.

Lisävuoteiden määrä ja koot ovat rajoitettuja. Jos samassa huoneistossa on lapsia, heidät majoitetaan ensisijaisesti lisävuoteelle. Kahta alennusta ei myönnetä samanaikaisesti. Tarjoushintaisten matkoista ei myönnetä aikuisten lisävuodealennusta. Etu on henkilökohtainen.

5.3. Ryhmäalennus

Ryhmäksi katsotaan seurue, jonka jäsenet lähtevät yhteisillä järjestelyillä samalle matkalle samana päivänä. Ryhmän minimikoko ja ryhmämatkoihin sovellettavat erilliset TUI:n ryhmämyyntiehdot ovat saatavilla internetsivuiltamme [www.tui.fi/lomamatkat/ryhmamatkat](#). Ryhmäalennuksia ei myönnetä kaikista lähdöistä. Pyynnöstä ehdot toimitetaan kirjallisina TUI:n ryhmäosastolta.

6. MATKUSTAJAN VASTUU

6.1. Matkustajan tulee lukea matkavahvistus ja lentolippu ja tarkistaa, että tiedot ovat oikein ja sovitun mukaiset.

Mahdollisista virheistä tai puutteista tulee ilmoittaa välittömästi matkan myyneeseen matkatoimistoon. Matkustaja on myös velvollinen ilmoittamaan yhteystietojensa muuttumisesta.

Matkustaja vastaa siitä, että hänellä on tarvittavat matkaliput mukana matkalla.

6.2. Matkan tilaajan tulee kertoa matkaan liittyvistä tiedoista ja sopimusehdoista tilaamansa matkan matkustajille.

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

6.4. 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 TUI:lle. Huoltaja saa tarvittaessa yhteyden

TUIn henkilökuntaan puhelimitse palvelunumerosta, joka löytyy TUIn internetsivuilta ao. lomakohteen kohdeoppaasta tai jonka saa pyydettyä TUIn asiakaspalvelusta.

6.5. Matkustaja, joka eroaa ryhmästä eikä käytä lainkaan varaamaansa majoitusta, tai käyttää sitä vain osan lomastaan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi oppaalle. Matkustaja on velvollinen ottamaan päivää ennen lähtöä yhteyden TUIn oppaaseen mm. mahdollisten lennon aikataulumuutosten varalta. Ellei matkustaja noudata tätä velvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa hän itse paluukuljetuksesta sekä lentoasemalle lomakohteessa että Suomeen.

6.6. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta käyttämättä jättämistään palveluista.

6.7. Mahdollisissa virhetapauksissa matkustajan on otettava lomakohteessa yhteyttä mahdollisimman pian TUIn oppaaseen (ks. Yleiset valmismatkaehdot kohta 13.4.). Matkustaja saa TUIn oppaan palvelunumeron ao. lomakohteen kohdeoppaasta internetistä ja/tai lomakohteeseen saapuessaan.

6.8. Matkustaja sitoutuu noudattamaan kansainvälisiä sopimuksia, jotka mm. kieltävät edestakaisena varatun lennon käytön vain yhteen suuntaan ja paluulentolipun luovuttamisen toiselle henkilölle. Muilta osin matkan luovutuksessa noudatetaan Yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 8.2, TUIn lisäehtojen kohtaa 3.4 ja reittilentojen erityisehtoja.

6.9. Säännöt ja internetsivuilla julkaistut tiedot passi- ja viisumitarpeista koskevat Suomen kansalaisia. Muun Euroopan talousalueeseen kuuluvan maan kansalaisen on tarkistettava voimassaolevat passi- ja viisumimääräykset TUIn asiakaspalvelusta. Muiden, Euroopan talousalueeseen kuulumattomien maiden kansalaisten on itse tarkistettava ja huolehdittava passi-, viisumi- ja terveystarkistusten noudattamisesta.

6.10. Matkojen hintoihin ei sisälly vakuutuksia. Matkustaja vastaa itse siitä, että hän hankkii matkavakuutuksen, johon sisältyy myös peruutusturva. Joihinkin matkavakuutuksiin saattaa sisältyä vastuunrajoituksia (esim. peruutusturvan osalta), josta voi olla seurauksena matkustajan oman vastuun laajentuminen. Matkustaja on tarkistettava, että hänen ottamansa vakuutus on ehdoiltaan riittävän laaja.

7. TUIN MÄÄRITTELEMÄTTÖMÄT ÄKKILÄHDÖT (viime hetken paikat, määrittelemätön majoitus) TUI myy Määrittelemättömiä Äkkilähtiä, johon sisältyy edestakainen lento ja majoitus lomakohteessa. Ruumaan menevät, kirjattavat matkatavarat eivät sisälly matkan hintaan. Lisämaksullinen lentokenttäkuljetus on varattavissa vain ennakoon matkavarauksen yhteydessä.

Majoitus on usein hyvin vaatimaton. Majoitus voi olla missä tahansa lentokohteen käytettävissä olevista pensionaateista, hoteleista, huoneistohoteleista tai lomahuoneistoista, eikä lomakohtetta ja majoitusta välttämättä ole esitelty TUIn internetsivuilla. Hotellin nimi ja sijainti selviävät vasta perillä lentokohteessa lentokentällä. Toivomuksia näiden suhteen emme voi huomioida. Tästä syystä emme suosittele määrittelemätöntä äkkilähtömatkaa seurueelle, johon kuuluu lapsia tai liikuntarajoitteisia tai jolla on erityisiä laatuvaatimuksia.

Ateriat, siivous, liinavaatteiden ja pyyhkeiden vaihto ja kulutustarvikkeet (esim. pesuaineet) eivät sisälly matkan hintaan ellei niitä erikseen mainita. Huoneessa/huoneistossa voi olla parivuode (leveys 120–140 cm).

Opaspalvelut voivat olla rajoitettuja tai lisämaksullisia ja retkille osallistuminen jopa mahdotonta majoituksen sijainnin vuoksi. Lomakohteen ja majoituksen saattavat vaihtua loman aikana useammankin kerran.

Äkkilähtötyypistä riippuen yksinmatkustava voi varata lisämaksusta huoneen/huoneiston omaan käyttöön tai yhden ja kahden viikon matkoilla huoneesta/huoneistosta myös ns. mies- tai naispaikan (huonetoveri voi olla muu kuin suomalainen, esim. TUIn sisäryitysten matkustaja).

Määrittelemätön Äkkilähtö 1: Majoitus huoneessa tai huoneistossa, joka voi olla jaettu muiden kanssa, omaa kylpyhuonetta/wc:tä ei taata.

– Enintään kahden hengen matkaseurue majoitetaan kahden hengen huoneeseen, huoneistoon tai omaan huoneeseen isommassa huoneistossa, joka voi olla jaettu yhden tai useamman matkaseurueen kanssa.

– Huoneessa/huoneistossa ei välttämättä ole omaa kylpyhuonetta tai wc:tä.

– Jos majoitus on toisen seurueen kanssa jaetussa huoneistossa, emme voi taata että oma huone on lukittavissa.

– Yksin matkustava voidaan sijoittaa yhteiseen hotellihuoneeseen tai huoneiston huoneeseen samaa sukupuolta olevan toisen matkustajan kanssa. Huonetoveri voi olla muu kuin suomalainen, esim. TUI:n sisäryitysten matkustaja.

Määrittelemätön Äkkilähtö 2: Majoitus huoneessa tai huoneistossa, joka voi olla jaettu muiden kanssa.

– 2–3 hengen matkaseurue majoitetaan kahden hengen huoneeseen, huoneistoon tai omaan huoneeseen isommassa huoneistossa, joka voi olla jaettu yhden tai useamman matkaseurueen kanssa.

– Huoneessa/huoneistossa on kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).

– Osaan huoneita/huoneistoja voidaan majoittaa vain kaksi matkustajaa.

– Huoneen/huoneiston kolmas vuode voi olla lisävuode.

– Jos majoitus on toisen seurueen kanssa jaetussa huoneistossa, emme voi taata että oma huone on lukittavissa.

Määrittelemätön Äkkilähtö 3: Majoitus omassa huoneistossa

– 2–4 hengen matkaseurue majoitetaan omaan huoneistoon, joka voi olla yksiö, kaksio tai kolmio, jossa on keittomahdollisuus ja yksi kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).

– Huoneiston kolmas ja neljäs vuode voivat olla lisävuoteita.

– Samallakin varauksella oleva 4 hengen seurue voidaan majoittaa kahteen eri huoneistoon samaan hotelliin.

Määrittelemätön Äkkilähtö 4: Majoitus yhdelle hengelle huoneessa tai huoneistossa

– Yksin matkustava majoitetaan omaan huoneeseen tai huoneistoon.

– Huoneessa/huoneistossa on kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).

Määrittelemätön Äkkilähtö 5: Majoitus huoneessa tai huoneistossa, joka voi olla jaettu muiden kanssa. All Inclusive.

– 2–3 hengen matkaseurue majoitetaan kahden hengen huoneeseen, huoneistoon tai omaan huoneeseen isommassa huoneistossa, joka voi olla jaettu yhden tai useamman matkaseurueen kanssa.

– All Inclusive sisältyy matkan hintaan

– Huoneessa/huoneistossa on kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).

– Osaan huoneita/huoneistoja voidaan majoittaa vain kaksi matkustajaa.

– Huoneen/huoneiston kolmas vuode voi olla lisävuode.

– Jos majoitus on toisen seurueen kanssa jaetussa huoneistossa, emme voi taata että oma huone on lukittavissa.

Varattavissa olevat Äkkilähtötyypit vaihtelevat lomakohteittain. Varausvahvistuksesta ilmenee valittu vaihtoehto ja mahdolliset lisämaksut. Asiakkaan on esitettävä mahdolliset huomautukset heti vahvistuksen/lentolipun vastaanotettuaan, jotta mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä ennen matkan alkua.

Äkkilähdöistä ei myönnetä muita alennuksia.

8. REITTILENNOILLA TOTEUTETTAVIEN VALMISMATKOJEN JA RISTEILYMATKOJEN ERITYISEHDOT

Reittilennoilla lentokuljetus tapahtuu turistiluokasta varatuilla paikoilla. Reittilennoilla lapsi-ikäraja on 2–11 vuotta.

Reittilennoilla paluupäivänä alle 2-vuotiaiden matkan hinta vaihtelee (hintatiedot netistä).

Reittilennoilla tapahtuvien valmismatkojen ja risteilymatkojen erityisluonteen vuoksi (Yleiset valmismatkaehdot 1.3) sovellamme näihin matkoihin Yleisten valmismatkaehtojen kohdista 4. ja 5.1 sekä 8. poikkeavia peruutus- ja muutosehtoja peruutuksen tai muutoksen syystä riippumatta. TUI veloittaa edelleen asiakkaalta matkan peruutuksesta tai muutoksesta aiheutuneet todelliset kulut sekä TUI:n toimistokulun, joka on 80 e/hlö. Muilta osin matkoissa sovelletaan Yleisiä valmismatkaehtoja, TUI:n lisäehtoja ja alennussääntöjä sekä lentoyhtiön kuljetussääntöjä.

Edellä mainitut todelliset kulut muodostuvat reittilennon muutos- ja peruutuskuluista, maajärjestelyjen (esimerkiksi hotellimajoitusten) ja matkan sisäisten lentojen ja muiden kuljetusten matkakohteessa aiheuttamista muutos- tai peruutuskuluista sekä risteilyvarustamon perimistä muutos- tai peruutuskuluista.

Huomaa, että reittilennon muutoksesta, peruuttamisesta, lentolipun nimenmuutoksesta tai -korjauksesta lentoyhtiöt veloittavat kulun, joka voi hyvin varhaisessa vaiheessa olla koko lentolipun hinta. Hotelleilla on yleensä oikeus veloittaa varauksen peruutuksesta 1–3 vrk:n majoitusta vastaava kulu (useimmiten silloin kun muutos tai peruutus tapahtuu lähempänä kuin 30–45 vrk ennen lähtöä).

Jos matkustaja jättää käyttämättä menolennon tai myöhästyy menolennolta, lentoyhtiöllä on lippusääntöjensä mukaan oikeus perua paluulentolippu.

Matkavakuutuksen peruutusturvasta, ks. kohta 6.10. Tarkista erityisesti, onko matkavakuutusyhtiö rajoittanut korvauksia muutos- tai peruutustapauksissa.

Mahdolliset reittilennon lisäpalvelut matkustaja varaa suoraan lentoyhtiöltä. TUI voi avustaa näissä tilauksissa palvelumaksua vastaan. Palvelumaksut on esitelty osoitteessa www.tui.fi.

TUI ei vastaa lentoyhtiön tuottamista palveluista. Ongelmatilanteissa lentoreitin aikana, tulee matkustaja ensisijaisesti ottaa yhteyttä lentoyhtiön virkailijaan lentokentällä. Tämä koskee myös esim. viivästymistilanteita ja uutta lentoreititystä.

HUOMAUTUKSET

Mahdolliset huomautukset on pääsääntöisesti tehtävä lomakohteessa oppaalle. Mikäli asiaan ei saada tyydyttävää ratkaisua, tulee huomautus lähettää kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua matkan päättymisestä osoitteella TUI/Laadunkehitys, PL 10, 00101 Helsinki, tai sähköpostilla osoitteeseen laadunkehitys@tui.fi.

HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Hyväksymällä TUI:n lisä- ja erityisehdot varauksen teon yhteydessä, asiakas antaa samalla suostumuksensa henkilötietojensa käsittelyyn TUI:n rekisteriselosteessa mainitulla tavalla.

Lue lisää henkilötietojen käsittelystä sivun alapalkista, Tietoa TUIsta -otsikon alta (Rekisteriseloste ja tietosuoja).

Vastuullinen matkanjärjestäjä: TUI Finland Oy Ab, Jaakonkatu 3 C, 6. Krs, 00100 Helsinki, puh. 0303 6000 faksi 0303 60369.

Yleiset valmismatkaehdot

Nämä 30.6.2009 allekirjoitetut sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.

Ehdot koskevat 1.7.2009 alkaen tehtyjä valmismatkasopimuksia. Pyydettyessä TUI toimittaa ehdot kirjallisina.

TUI:n esitteissä, hinnastossa ja internetsivuilla esiteltyt matkat, jotka sisältävät sekä lennot että majoituksen ovat valmismatkoja ja ne ovat valmismatkavakuuden piirissä. Vakuus on annettu Suomessa.

1. Soveltamisala

1.1 Yleiset valmismatkaehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, joihin sisältyy ainakin kuljetus ja majoitus, joita myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa ja joiden järjestäjällä on toimipaikka Suomessa. Majoituksena pidetään myös majoitusta perheessä.

1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä valmismatkaehtoja 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 erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa.

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

2. Valmismatkasopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

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

2.2. Matkanvälittäjä vastaa samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä matkustajalle annettavista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä. Tällaista vastuuta välittäjälle ei kuitenkaan synny, jos matkustaja sopimusta tehtäessä tietää, kuka on matkanjärjestäjä ja että vain tämä on vastuussa sopimusvelvoitteiden täyttämisestä.

2.3. Matkustajalle on ennen sopimuksen päättämistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut valmismatkaliikkeitä annettussa laissa tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

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

Valmismatkan virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 13.4. mukaisesti.

2.5. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki etukäteen kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot ja muut matkanjärjestäjän esitteissä, ja muussa markkinoinnissa sekä matka-asiakirjoissa olevat tiedot.

2.6. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen päättämistä annettava matkustajalle yleiset tiedot tarvittavista matkustusasiakirjoista ja niiden hankkimiseen yleensä tarvittavasta ajasta.

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

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta.

2.7. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä matkaa ja oleskelua koskevista terveysmääräyksistä. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

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

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.formin.fi ja www.thl.fi. Matkustajan on syytä tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

2.8. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän avustettava häntä sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä, rikoksen tai vahingon selvittelyssä ja muissa tarpeellisissa toimenpiteissä. 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 11.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

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.

2.9. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

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

2.9.2. 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.

2.9.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla yllämainittuja määräyksiä.

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

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä varausmaksu on maksettu matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana.

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 matkaan liittyvät asiakirjat.

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä

Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

4.1.a) Viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla matkanjärjestäjälle etukäteen mainitut toimistokulut.

b) Myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla varausmaksun.

c) Myöhemmin kuin 14 vuorokautta mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua maksamalla 50 % matkan hinnasta.

d) Jos matka peruutetaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua, matkanjärjestäjällä on oikeus periä koko matkan hinta.

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 peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta matkanjärjestäjälle.

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 kohdissa 4.1. ja 5.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi

5.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ja saada takaisin matkasta maksettu hinta vähennettynä toimestokuluilla, jos olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle sen vuoksi, että

a) hän itse tai hänelle läheinen henkilö yhtäkkiä sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan ja jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon, tai

b) hänelle tai matkakumppanille, jonka kanssa hän on yhdessä varannut matkan, sattuu muu odottamaton ja vakava tapahtuma, jonka vuoksi olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle. Matkakumppanina pidetään kyseisen matkustajan lasta tai vanhempaa taikka muuta henkilöä, jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon kyseisen matkustajan kanssa. Muu odottamaton ja vakava tapahtuma on esimerkiksi merkittävä vahinko omaisuudelle, kuten asunnon palo.

5.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksettä matkanjärjestäjälle.

Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys on toimitettava matkanjärjestäjälle niin pian kuin mahdollista ja viimeistään kahden viikon kuluttua peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei määräjän noudattaminen ole matkustajalle kohtuuttoman vaikeaa.

5.3. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa kohdassa 5.1. tarkoitetun ylivoimaisen esteen takia, ei matkanjärjestäjällä ole oikeutta 4.2. kohdan mukaiseen lisämaksuun. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoitukseen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovitusta.

5.4. Peruutuskulujen osalta sovelletaan myös kohtaa 4.4.

6. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi

6.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta yli 30 tunnilla,

b) matkanjärjestäjä muutoin muuttaa olennaisesti matkajärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,

c) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa sovitulla tavalla tai hänen terveyttään tai henkeään vaarantamatta matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia. Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan,

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

6.2. Matkustajan on viivytyksettä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle.

6.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 9.4.

6.4. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta. Jos peruutus johtuu muusta kuin kohdassa 6.1.c. tarkoitusta syystä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi.

Kohdissa 6.1.a, 6.1.b. ja 6.1.d. mainituissa tapauksissa matkustaja saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.

7. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus

7.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

a) matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuuksiaan tai matkan toteutus muutoin osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. Näillä perusteilla matkustajalla on myös oikeus purkaa sopimus matkan jälkeen, tai

b) matkan aikana ilmenee kohdassa 6.1.c. tarkoitettu tilanne.

7.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle.

7.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 7.1.a. tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualle sovitulle paikkakunnalle.

7.4. Jos matkustajalla on kohdan 7.1.a. perusteella oikeus purkaa sopimus, hän saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.

7.5. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 7.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.8. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

8. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

8.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla uuden matkan hinnan lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

8.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkamista.

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

9. Hinnanmuutokset

9.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen päättämisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

a) matkan hintaan vaikuttavien verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset.

b) kuljetuskustannusten muutos, johon matkanjärjestäjä ei ole voinut vaikuttaa ja jota matkanjärjestäjä ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta päätettäessä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos. Kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto ovat neuvotelleet täydentävistä ohjeista kurssimuutoksen laskemiseksi.

Ohjeen mukaan kurssimuutoksen suuruus määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa esitteessään käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos matkaa ei ole markkinoitu esitteessä, on vertailukurssi matkustajalle viimeistään sopimusta tehtäessä ilmoitettu kurssi.

9.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi. Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Hinnan muutoksen on kuitenkin oltava vähintään 2 prosenttia saman matkan ja saman lähtöpäivän halvimpaan majoitusvaihtoehtoon perustuvasta hinnasta.

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

9.3. Matkan hintaa ei saa korottaa sovittua matkan lähtöaikaa edeltävien 21 vuorokauden aikana. Matkanjärjestäjällä ei tänä aikana ole myöskään velvollisuutta alentaa hintaa.

9.4. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen päättämisen jälkeen enemmän kuin 10 % kohdassa 9.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle viikon kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta.

10. Matkanjärjestäjän oikeus tehdä matkaohjelmaan vähäisiä muutoksia

10.1. Jos matkanjärjestäjä ei voi siitä riippumattomista syistä noudattaa sovittua matkasuunnitelmaa, matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa hotellia, yöpymispaikkaa, kuljetusvälinettä ja aikataulua tai tehdä matkaohjelmaan muita muutoksia, jotka eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua.

10.3. Matkustaja on edellä tarkoitetuista muutoksista huolimatta velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdassa 14.2. on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen.

11. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

11.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä 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 21 vuorokautta ennen matkan alkua.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

11.2. Jos kohdassa 11.1.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.

11.3. Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan kohdan 11.1. perusteella, matkustaja saa vaatia uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla, jollei korvaavan matkan järjestämisestä aiheudu matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Jos korvaavan matkan hinta on alun perin sovittua hintaa alempi tai jos korvaavaan matkaan ei sisälly alun perin sovittuja palveluksia, matkustajalle on palautettava hinnan ero tai puuttuvia palveluksia vastaava hinnan osa.

11.4. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on viivytyksettä palautettava matkustajan maksusuoritukset, jollei matkustaja saa kohdassa 11.3. tarkoitettua korvaavaa matkaa. Jos matka peruutetaan kohdassa 11.1.a. mainitulla perusteella, matkanjärjestäjän on lisäksi korvattava matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyneet peruuttamisen vuoksi hyödyttömiksi käyneet kulut.

12. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa 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.

13. Virhe ja virheilmoitus

13.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

- a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun,
- b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmismatkalain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkakustannusasiakirjoista, matkaa koskevista terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai
- c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.8. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

13.2. Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia matkan kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia tai puutteita, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua.

13.3. Virheenä ei myöskään pidetä myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaisempaa kotiinlähtöä, jos muutos johtuu matkanjärjestäjästä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhentyy vähintään 3 mutta alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 6 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 12 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 3 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

Jos muutoksen syynä on ilmatilan ruuhkautuminen, lennonjohdon tai viranomaisen toimenpiteet, poikkeuksellinen sää, kuljetusyhtiöstä riippumattoman poikkeuksellinen syy (mm. turvallisuusriski, odottamaton lentoturvallisuuteen vaikuttava puute tai lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan toimintaan vaikuttava työtaistelutilanne), tai vastaava syy, sovelletaan edellä mainittuja aikamääriä kaksinkertaisina.

13.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkakohteessa, on ilmoitettava oppaalle tai muulle matkakohteessa olevalle matkanjärjestäjän edustajalle niin pian kuin mahdollista.

Mikäli matkanjärjestäjällä ei ole kohteessa opasta tai muuta edustajaa, on matkustajalla oikeus ilmoittaa virheestä myös elinkeinonharjoittajalle, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan (eli alihankkijalle, esim. hotellille) ja jonka suorituksessa virhe ilmenee.

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.

14. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

14.1. Virheen korjaaminen

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Matkustaja saa kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa.

14.2. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen.

Jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain, ei hänellä tällä perusteella ole oikeutta hinnanalennukseen.

15. Vahingonkorvaus

15.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut, jos virhe tai vahinko johtuu matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämän muun elinkeinonharjoittajan (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit) huolimattomuudesta. Vapautuakseen korvausvastuusta matkanjärjestäjän on osoitettava, ettei huolimattomuutta ollut matkanjärjestäjän puolella.

15.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetys ja yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

15.3. Matkustajalla on kohdan 15.1. mukaisin perustein oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden katoamisesta ja katoamisen aiheuttamasta käytön estymisestä. Matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä matkustajalla on oikeus korvaukseen, jos siitä viivästymisen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

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

Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon matkustajan mahdollinen myötävaikutus, matkanjärjestäjän mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

15.5. Ilma-, meri- tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa

toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuta määriteltäessä otetaan huomioon merikuljetuksen osalta merilain (674/1994) ja rautatiekuljetuksen osalta rautatiekuljetuslain (1119/2000) säännökset tai kyseisiä kuljetuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen mukaiset korvausperusteet (COTIF, SopS 5/1985). Ilmakuljetusvahinkojen korvaukset määräytyvät pääsääntöisesti Montrealin yleissopimuksen (SopS 78/2004) sekä EY:n neuvoston asetuksen (N:o 2027/97) mukaan. Elleivät yleissopimuksen ja asetuksen säännökset sovellu kuljetukseen, korvaukset määritellään Varsovan yleissopimuksen nojalla, jonka eri versiot on saatettu Suomessa voimaan kuljetuksesta ilma-aluksessa annetulla lailla (289/1937), ilmakuljetussopimuslailla (45/1977) tai ilmakuljetuslailla (387/1986) .

15.6. Ylivoimaiset tilanteet

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta ennalta-arvaamattomasta syystä, jota matkanjärjestäjä tai matkanjärjestäjän apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja ei olisi voinut estää mahdollisimman huolellisesti menetellenkään. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistus, tarttuva tauti, lakko ja vastaavat tapahtumat.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle viipymättä tällaisesta ylivoimaisesta tapahtumasta ja pyrittävä toimimaan niin, että matkustajan kärsimä vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

16. Korvausvaatimukset

16.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 13.4.

16.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua matkan päättymisestä, jos valitusajan pidentämiseen ei ole erityistä syytä.

17 Riita-asiat

17.1. Jos valmismatkasopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

17.2. Matkustaja voi saattaa riita-asian myös matkustajan kotipaikan käräjäoikeuden käsiteltäväksi.