

## TUIN VALMISMATKOJEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

Nämä lisä- ja erityismatkaehdot koskevat valmismatkasopimuksia, jotka on solmittu 23.4.2018 tai sen jälkeen matkustajan ja TUI Finland Oy Ab:n kesken. Ehdot ovat nähtävissä osoitteessa [www.tui.fi](http://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. Tilaus- eli lomalennolla 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 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

a) Internetissä maksut suoritetaan osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi). Hyväksyttävät maksuvälineet löytyvät osoitteesta [www.tui.fi](http://www.tui.fi). Reittilennolla toteutettavan valmismatkan voi maksaa vain Minun lomani -sivuilta löytyvillä maksutavoilla.

b) TUIn 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.

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 puhelinmyynnistä varatuista matkoista. Palvelumaksun suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi).
- lippumaksu, jos varausvahvistus ja matkalippu postitetaan kirjeellä. Lippumaksun suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi). Lippumaksua ei peritä, kun asiakas tulostaa itse varausvahvistuksen ja matkalipun internetsivuilta.
- 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 tietyille minimimäärälle matkustajia. Mikäli matkustajia on vähemmän kuin huoneen/huoneiston edellyttämä minimimäärä, huoneeseen/huoneistoon majoittuvilta/majoittuvilta peritään matkavarauksen hintaerittelyssä ilmoitettu lisämaksu

### **2.4. Huonetyyppi- ja lentoluokkakohtaiset lisämaksut**

Mahdolliset huonetyyppikohtaiset lisämaksut, kuten merinäköalalisiä, parvekelisiä 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 LOMALENNOLLA TOTEUTTAVIIN VALMISMATKOIHIN**

#### **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 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 lomalennoilla. Avoin osto ei koske pelkän lennon varausta, erikoistilattuja matkoja eikä kestoitan 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 lomalennoilla toteutettaviin valmismatkoihin. Muutosturva on sitova, eikä sitä voi jälkikäteen poistaa varaukselta, jos asiakas peruuttaa matkavarauksensa tai muuttaa sitä. Muutosturva on esitelty osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi).

#### **3.4. Nimenkorjaus ja sopimuksen luovutus lomalennoilla**

Lomalennoilla nimitietojen korjauksesta peritään palvelumaksu, jonka suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa [www.tui.fi](http://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 lisämaksu, jonka suuruus on ilmoitettu palveluhinnastossa osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi).

3.5. Asiakkaan halutessa muuttaa matkapäivää, lomakohtetta 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 lomalennoilla 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 sopimuskiintiön ulkopuolelta
- silloin kun hotelli on rajoittanut peruutus-oikeutta 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. Ryhmälle varatun lisäpalvelun erikoistilauksensa ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan.

3.11. Palvelumaksua ja Muutosturvasta maksettua lisämaksua ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan, muissa kuin kohdan 3.2 tapauksissa.

#### **4. TUIN 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 ilmoittautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 21 vrk ennen matkan alkua.

TUIn 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 retkivarauksia koskeviin retkiehtoihin internetsivuilla.

#### **5. ALENNUSSÄÄNNÖT**

##### **5.1. Lapsialennukset**

Lapsesta, joka matkan päättyessä on alle 2-vuotias, veloitetaan lomalennolla hallinnollinen toimistomaksu, 80 euroa. Reittilennoilla toteutettavissa valmismatkoissa maksu 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.

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

Tietyissä hotelleissa matkan päättyessä 2–17-vuotiaat saavat joko alennuksen matkan perushinnasta tai maksavat lapsihinnan majoituessaan lisävuoteeseen ja vähintään kahden aikuisen kanssa samaan huoneeseen/huoneistoon. Lasten lisävuodealennus/lapsihinta edellyttää, että huoneen/huoneiston kiinteät vuoteet ovat täynnä. Alennettuja hintoja myönnetään vain rajoitettuun määrään huoneita/huoneistoja ja vain osaan lähtöpäivistä ja matkankestoista. Lapsialennusta/lapsihintaa ei saa samanaikaisesti muiden alennusten kanssa, eikä sitä myönnetä muun tarjoushintaisten matkan varanneille. Lapsialennusta/lapsihintaa 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 matkavarauksen hintaerittelyssä.

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

### **5.3. Ryhmälennus**

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](http://www.tui.fi/lomamatkat/ryhmamatkat). Ryhmälennuksia ei myönnetä kaikista lähdöistä. Pyyntöistä ehdot toimitetaan kirjallisina TUI:n ryhmäosastolta.

## **6. MATKUSTAJAN VASTUU**

6.1. Matkustajan tulee lukea matkavahvistus ja matkalippu ja tarkistaa, että tiedot ovat oikein ja sovitun mukaiset. Matkustaja vastaa siitä, että matkavarauksen matkustajien nimitiedot vastaavat passin tietoja. 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 muille 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 matkavaraukset 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 TUI:n henkilökuntaan puhelimitse palvelunumerosta, jonka saa pyydettyäessä TUI:n 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 TUI:n oppaaseen mm. mahdollisen lennon aikataulumuutoksen varalta. Ellei matkustaja noudata tätä velvollisuutta tai muusta syystä 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 TUI:n oppaaseen (ks. Yleiset valmismatkaehdot kohta 13.4.). Matkustaja saa TUI:n oppaan palvelunumeron 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, TUI:n 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 TUI:n asiakaspalvelusta. Muiden, Euroopan talousalueeseen kuulumattomien maiden kansalaisten on itse tarkistettava ja huolehdittava passi-, viisumi- ja terveystieteiden 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. REITTIENNOILLA TOTEUTETTAVIEN VALMISMATKOJEN 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 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 syytä 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, majojärjestelyjen (esimerkiksi hotellimajoitusten) ja matkan sisäisten lentojen ja muiden kuljetusten matkakohteessa aiheuttamista 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 menolennotta, 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 pääsääntöisesti suoraan lentoyhtiöltä. TUI voi avustaa näissä tilauksissa palvelumaksua vastaan. Lentoyhtiökohtaiset tiedot ja palvelumaksut on esitelty osoitteessa [www.tui.fi](http://www.tui.fi).

TUI ei vastaa lentoyhtiön tuottamista palveluista. Ongelmatilanteissa lentoreitin aikana tulee matkustajan ensisijaisesti ottaa yhteyttä lentoyhtiön virkailijaan lentokentällä. Tämä koskee myös esim. viivästyminen tilanteita ja uutta lentoreititystä.

## **8. 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](mailto:laadunkehitys@tui.fi).

## **9. 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.

Käsitlemme 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.

Käsitlemme 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](http://www.tui.fi/tietoa-tuista/yksityisyys-ja-tietosuoja)), josta löydät kaikki tiedot henkilötietojen käsittelystä ja oikeuksistasi.**

Voit myös ottaa yhteyttä meihin:

TUI Finland Oy Ab (Y-tunnus: 0709785-3), puh. 0303 60 500, PL 10, 00101 Helsinki, sähköposti:

[dpo@tuinordic.com](mailto:dpo@tuinordic.com)

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