

Yleiset matkapakettiehdot ja TUI:n risteilymatkojen 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](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)) pakottavat säännökset.

TUI Finland Oy Ab:n (jäljempänä TUI) risteilymatkoja koskeviin sopimuksiin sovelletaan 10.1.2020 alkaen näitä yleisiä matkapakettiehtoja sekä TUI:n risteilymatkojen lisä- ja erityisehtoja, jotka on merkitty dokumenttiin kursivilla.

Jos olet varannut risteilymatkasi ja maksanut varausmaksun tai koko matkan hinnan ennen 1.10.2018, matkaasi koskevat Svenska resebyrå- och arrangörsföreningens (SRF) yleiset ehdot ja TUI Sverige Ab:n lisä- ja erityisehdot, jotka löydät verkkosivuiltamme osoitteesta <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/matkaehdot/>.

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.....	1
1. Soveltamisala	3
1.1. Yleiset matkapakettiehdot.....	3
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
2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus	5
2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit	5
2.5. Avustamisvelvollisuus	6
2.5.1. TUI:n yhteystiedot	
2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu	7
<i>Erityisiä risteilymatkoja koskevia ohjeita ja määräyksiä</i>	
3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen.....	11
3.2.1. TUI:n risteilymatkojen maksuehdot	

3.2.2. Matkaa koskevat asiakirjat

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista	12
--	----

4.4.1. TUI:n risteilymatkojen peruutusmaksut

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	17
--	----

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle	17
--	----

7.2.1. Nimikorjaus

7.2.2. Sopimuksen luovutus

8. Hinnanmuutokset.....	18
-------------------------	----

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen	19
--	----

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka	20
--	----

10.1.1. TUI:n matkojen ja matkasarjojen vähimmäismäärä osanottajia

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus	21
---	----

12. Virhe ja virheilmoitus	21
----------------------------------	----

12.4.1. Virheilmoitus TUI:lle

13. Virheen korjaus	23
---------------------------	----

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana	23
--	----

15. Hinnanalennus	24
-------------------------	----

16. Vahingonkorvaus.....	24
--------------------------	----

17. Varausvirheet	25
-------------------------	----

18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen	26
---	----

19. Korvausvaatimukset.....	26
-----------------------------	----

19.2.1. Korvausvaatimuksen esittäminen TUI:lle

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-oppi- ja matkan yhteydessä.

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.

TUIn risteilymatkoissa noudatetaan yleisistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen (kuten risteilyvarustamojen varaus- ja myyntiehdot) vuoksi.

Ryhmäehdot

Ryhmäksi katsotaan seurue, jonka jäsenet lähtevät yhteisillä järjestelyillä samalle matkalle samana päivänä. Ryhmän minimikoko ja ryhmämatkoihin sovellettavat erilliset TUIn ryhmämyyntiehdot ovat saatavilla TUIn ryhmämyyntiosastolta.

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).

2.2.1. Matkaa koskevat tiedot verkkosivuilla www.tui.fi, matkustusasiakirjoissa ja näissä sopimusehdoissa ovat osa sopimusta. Tärkeää matkaa koskevaa tietoa on myös verkkosivujen Hyvä tietää -osiossa, <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/>. Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden muuttaa verkkosivuilla ja/tai esitteissä annettuja tietoja ennen sopimuksen syntymistä matkustajan kanssa. Matkanjärjestäjä pidättää myös oikeuden sopimusehtojen muutoksiin sopimuksen syntymisen jälkeen kohdan 9. mukaisesti.

TUIn lentoaikatauluja koskevat tiedot ovat alustavia ja ne vahvistuvat viimeistään 20 päivää ennen lähtöpäivää.

2.2.2. Matkan hintaan eivät sisälly joidenkin lomakohteiden kohdalla erikseen mainitut tai varausvaiheessa/ennen lähtöä ilmoitetut paikallisten viranomaisten määräämät pakolliset lentokenttä-, kaupunki-, ympäristö-, turisti- ja vastaavat verot sekä viisumimaksut, joita maksun luonteesta riippuen voidaan veloittaa esimerkiksi lentoasemalla tai hotellissa suoraan matkustajalta.

2.2.3. Kun verkkosivulta tai esitteestä käy ilmi, tai on kyse erikoistilauksesta, voi matkanjärjestäjä tarjota lisäpalveluja kuten erikoismajoitusta ennen tai jälkeen risteilyn, retkiä, aterioita, iltatapahtumia, lastenkerhoja tai golfpalveluita jne. lisämaksua vastaan. Matkustajan peruuttaessa varatun lisäpalvelun, noudatetaan peruutuksessa yleisten matkaehtojen kohtaa 3,

jos muuta ei ole ilmoitettu. Jos lisäpalvelua ei pystytä toteuttamaan, matkanjärjestäjä palauttaa palvelusta maksetun lisämaksun.

Liityntälennot tai muut erityisjärjestelyt ovat osa matkapakettisopimusta vain, jos ne on ostettu samanaikaisesti matkapaketin kanssa tai ne myydään yhteishintaan matkapaketin kanssa ja ne on merkitty matkavahvistukselle.

Matkustajan mahdollisesti esittämät toiveet tai matkustajan pyynnöstä tilatut erityispalvelut sisältyvät sopimukseen vain jos TUI on nimenomaan vahvistanut ne kirjallisesti.

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 tarvitsemistaan 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 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. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

2.3.1. Verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi, sekä Hyvä tietää -osiossa että maakohtaisissa esittelyissä, on yleistä tietoa passista ja viisumista. Julkaistut tiedot koskevat Suomen kansalaisia. Risteilymatkalla passin pitää olla voimassa vähintään kuusi (6) kuukautta kotiinpaluupäivän jälkeen. Varustamot eivät hyväksy matkustusasiakirjaksi ajo- tai henkilökorttia.

2.3.2. Matkustajalla on mahdollisuus matkavarauksen teon yhteydessä ostaa Allianz-vakuutusyhtiön risteilymatkustajille tarkoitettu peruutus- tai matkavakuutus. Tarjolla olevat vaihtoehdot käyvät ilmi matkavarausta tehtäessä. Allianz'in peruutus- ja matkavakuutukset astuvat voimaan heti kun maksu niistä on matkan varausmaksun yhteydessä suoritettu. Allianz'in peruutusvakuutuksesta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan. Lisätietoja Allianz'in vakuutuksista verkkosivuilta www.tui.fi/hyva-tietaa/ennen-matkaa/matkavakuutus/.

2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystieteistä. 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 Internet-sivustoilta www.formin.fi ja www.thl.fi. Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

2.4.1. Yleistä tietoa matkailuterveyteen liittyvistä asioista on verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi, Hyvä tietää/Terveys ja erityistarpeet -osiossa.

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 terveysterveystietojen, 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.

2.5.1. TUI:n yhteystiedot

Noin kaksi viikkoa ennen matkan alkamista matkustaja saa yhteyden TUI Service Centeriin (palvelukeskukseen) Minun lomani -sivun kautta ja noin vuorokausi ennen matkan alkamista matkustaja saa tekstiviestillä palvelukeskuksen puhelinnumeron ja voi sen jälkeen olla yhteydessä palvelukeskukseen myös tekstiviestillä tai puhelimitse. Laivalla matkan aikana matkustajan pitää ensisijaisesti ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä laivan henkilökuntaan. Avustaminen matkan

aikana voi tapahtua henkilökohtaisesti, paikallisen yhteystyökumppanimme tai palvelukeskuksen sähköisten opaspalveluiden kautta riippuen tilanteesta, olosuhteista ja matkakohteesta.

Tätä ennen matkustajan tulee tarvittaessa ottaa yhteyttä TUI:n asiakaspalveluun Suomessa (yhteystiedot matkavahvistuksessa sekä verkkosivuilla www.tui.fi/asiakaspalvelu).

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.

2.6.1.1. Ikäraajat

Alle kuuden (6) kuukauden ikäinen sylilapsi ei voi osallistua risteilylle. Jos risteilyn ohjelmaan sisältyy kolme (3) tai useampi peräkkäinen päivä merellä, on osallistumisen alaikäraja kuitenkin yksi (1) vuosi. Sylilapsen ikä lasketaan aina risteilyn ensimmäisenä päivänä.

Matkustajan, joka ei ole matkan päättyessä täyttänyt 18 vuotta ja joka matkustaa ilman vanhempaa tai huoltajaa, on ilmoitettava siitä matkanjärjestäjälle tehdessään matkavarausta ja vanhempien/huoltajan on toimitettava verkkosivuilta <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/ennen-matkaa/lapsen-kanssa-matkalle/huoltajan-lupa-alaikaiselle/> löytyvä lomake täytettynä ja allekirjoitettuna matkanjärjestäjälle.

Risteilymatkalla ilman vanhempaa tai huoltajaa matkustavan alaikäraja on 21 vuotta. Mikäli alle 21-vuotias matkustaa ilman vanhempaa tai huoltajaa on hänen ilmoitettava siitä matkanjärjestäjälle varausta tehdessään ja täytettävä risteilyvarustamon vaatima lomake. Varustamon edellyttämän lupalomake ja tarkemmat ohjeet löytyvät TUI:n verkkosivuilta osoitteesta <https://www.tui.fi/hyva-tietaa/ennen-matkaa/lapsen-kanssa-matkalle/huoltajan-lupa-alaikaiselle/>.

2.6.1.2. Jos alle 21-vuotias matkustaa vain yhden vanhemman tai huoltajan kanssa, pitää vanhemmalta tai huoltajalta, joka ei matkusta mukana olla voimassaoleva, allekirjoitettu asiakirja, jossa hän vahvistaa hyväksyvänsä, että lapsi matkustaa toisen vanhemman tai huoltajan kanssa. Englanninkielinen asiakirja on toimitettava varustamolle hyvissä ajoin ennen risteilyn alkua ja se on otettava myös mukaan lähtösatamaan. Mikäli alle 21-vuotiaalla on eri sukunimi kuin mukana matkustavalla vanhemmalla tai huoltajalla saattavat varustamot edellyttää myös syntymä- tai virkatodistuksen tai sen oikeaksi todistetun jäljennöksen esittämistä lähtösatamassa.

2.6.1.2. Alle 18-vuotias, joka ei matkusta vanhempansa tai huoltajansa seurassa, voi osallistua risteilylle vain samassa hytissä vähintään yhden 21 vuotta täyttäneen valvojan seurassa. Valvojan, joka ei ole lapsen vanhempi tai huoltaja, pitää toimittaa varustamolle vanhempien tai huoltajan allekirjoittama englanninkielinen vahvistus, että lapsella on lupa matkustaa hänen kanssaan. Vahvistus sekä alle 18-vuotiaan passi (ja mahdollinen viisumi) ja kopio kummankin vanhemman passista pitää ottaa myös mukaan matkalle. Vahvistuksen pitää myös sisältää nimenomainen lupa

siihen, että lapselle voidaan antaa lääketieteellistä hoitoa sellaisessa tilanteessa, jossa lääkäri katsoo lapsen tarvitsevan välitöntä hoitoa. Nämä säännöt koskevat myös tilanteita, joissa lapsi matkustaa sukulaisten kanssa.

2.6.1.4. Alle 21-vuotias voi matkustaa omassa hytissä vain silloin kun hänen hyttinsä varattu vanhempien tai huoltajien hytin vierestä.

2.6.1.5. Huomaa, että alkoholijuomien nauttimisessa aluksella noudatetaan sen maan lakeja, jossa alus on. Poikkeuksen muodostavat amerikkalaiset varustamot, jotka edellyttävät vähintään 21 vuoden ikää riippumatta aluksen sijainnista.

2.6.1.6. **Raskaana oleva** voi matkustaa risteilyllä raskauden 23. viikkoon saakka. Jos 24. raskausviikko alkaa ennen risteilyn alkua tai sen aikana, ei risteilylle osallistuminen ole sallittua. Raskaana olevalta risteilymatkustajalta vaaditaan englanninkielinen lääkärintodistus, jossa vahvistetaan, kuinka pitkällä raskaus on, ja ettei raskauteen ole liittynyt minkäänlaisia komplikaatioita. Raskaus ei ole sairaus ja matkan peruutus raskauden vuoksi ei ole mahdollista. Matkustajan oman matkavakuutuksen sopimusehdot voivat kuitenkin sisältää erityisehtoja raskauden varalta, esim. muutosmahdollisuuden.

2.6.1.7. **Matkustajan, jolla on erityistarpeita**, on otettava välittömästi matkavarauksen tehtyään kirjallisesti yhteyttä TUI:n asiakaspalveluun varmistukseksi, että risteily onnistuu aluksella ja että erityistarpeet on mahdollista huomioida. Kirjallisessa yhteydenotossa on ilmoitettava mahdollisista lääketieteellisistä (fyysisistä ja psyykkisistä) haitoista. On tärkeää, että TUI pystyy sen perusteella varmistamaan, että valittu risteily ja alus ovat sopivia ja suositeltavia ja matka on toteutettavissa sopimuksen mukaan. Tietyillä aluksilla on erikoishyttejä, jotka kokonsa ja esteettömyytensä puolesta sopivat liikuntaesteisille, vaikka alukset eivät aina täysin pysty täyttämään pyörätuolia käyttävän matkustajan tarpeita esteettömyyden suhteen. Aluksilla ei ole erityistä palvelua tai henkilökuntaa auttamaan liikuntaesteistä tai muusta terveydellisestä haitasta kärsivää. Siksi on tärkeää, että matkustaja pystyy huolehtimaan itsestään omin päin tai hän matkustaa sellaisen henkilön kanssa, joka voi tarjota tarpeellisen avun. Tietyt olosuhteet (esim. maihin siirtyminen pienemmillä ns. tender-veneillä) voivat estää maihinnousun tietyissä satamissa.

2.6.1.8. Lentoyhtiön yleiset säännöt ja kuljetusehdot ovat osa matkaa koskevaa sopimusta. Lisätietoja lennosta ja lentoyhtiöistä verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi, Lentomatka tai lentoyhtiön omilta verkkosivuilta.

2.6.1.8.1. **Matkatavarat lennolla.** Lentokoneen ruumassa kuljetettavat matkatavarat eivät sisälly matkan hintaan, ellei siitä matkan varaamisen yhteydessä varausprosessissa ole erityisesti mainittu.

Ruumaan meneviin matkatavaroihin ei saa pakata arvoesineitä tai esineitä, jotka ovat alttiita varkauksille, kuten esimerkiksi elektronisia laitteita, kameroita, tietokoneita, koruja tai käteistä rahaa. Turvallisuussyistä lentokoneessa ei saa kuljettaa vaarallisia esineitä koneen matkustamossa tai ruumassa kuljetettavissa matkatavaroissa. Vaarallisiksi esineiksi luokitellaan esimerkiksi erilaiset aseet, maalit, helposti syttyvät, myrkylliset tai syövyttävät aineet kuten sytytysnesteet ja iletulitteet.

Matkustajan tulee tutustua lentoyhtiökohtaisiin matkatavarasääntöihin ja ohjeisiin verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi, Lentomatka tai lentoyhtiön omilla verkkosivuilla.

2.6.1.9. Risteilyvarustamon yleiset säännöt ja ehdot ovat osa matkaa koskevaa sopimusta. Lisätietoja verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi tai varustamon omilta verkkosivuilta.

2.6.1.9.1. **Matkatavarat aluksella.** Matkustaja ei saa viedä alukselle mukanaan: alkoholia, silitysrautaa, kynttilöitä, aseita (ei edes veistä, taskuveistä, Leatherman-monitoimityökalua tai vastaavaa), korkkiruuvia, saksia, kahvin- tai vedenkeitintä, muuntajaa, helposti syttyviä nesteitä, räjähteitä (esim. ilotulitteita), radioamatöörivarusteita, jääkiekkomailaa, skeitti- tai surffilautaa, huumeita/päihteitä, ruokaa ja juomaa.

Mukana olevat alkoholipitoiset juomat on ilmoitettava alukseen nousun yhteydessä. Juomat otetaan säilytykseen ja ne annetaan takaisin risteilyn viimeisenä päivänä juuri ennen maihinnousua.

2.6.1.9.2. **Määrittelemättömän hytti.** Jos matkustaja varaa määrittelemättömän hytin (GUA, guarantee, garanti ja vastaava) ilmoitetaan hytin numero sisäänkirjoittautumisen yhteydessä tai matkalipussa. Varaus takaa majoituksen valitussa hyttikategoriassa tai joissain tapauksissa sitä korkeammassa hyttikategoriassa. Toivomuksia hytin sijainnista tai muita toiveita ei voi esittää. Määrittelemättömän hytin varanneiden matkustajien matkaliput kirjoitetaan yleensä hyvin lähellä matkalle lähtöä.

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.

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.

2.6.5.1. *TUIn verkkosivuilla tehdyissä varauksissa matkustajaryhmän edustajan yhteystiedot merkitään kohtaan matkan varaaja. Puhelimitse tehdyissä varauksissa matkustajaryhmän*

edustajaksi katsotaan varauksella ensimmäisenä mainittu matkustaja, ellei muuta ole sovittu. Matkustajaryhmän edustaja (matkan varaaja, yhteyshenkilö) on myös vastuussa varausta koskevien maksujen suorittamisesta maksuehtojen mukaisesti.

Risteilymatkan varaaminen edellyttää, että matkustajaryhmän edustajalla on käytössään sähköpostiosoite.

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.

2.6.6.1. 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.

2.6.7. 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. Matkustaja, joka ei käytä varatun matkan osia kohdan 2.6.7. mukaisesti tai joka jostain syystä myöhästyy lennon lähtöselvityksestä, sovitusta nouto- tai lähtöpaikasta tai satamasta, menettää oikeuden matkan ja/tai pakettimatkan kaikkiin osiin, eikä matkan hinnasta suoriteta takaisinmaksua.

Risteilyvarustamoiden ehtojen mukaisesti matkustajien on useimmissa satamissa noustava laivaan viimeistään 90 minuuttia ennen laivan aikataulunmukaista lähtöaikaa. Matkustajan on tarkistettava laivan lähtöselvityksen ja laivaannousun aikataulu risteilylipusta.

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

2.6.8. Reittilennolla toteutettavan matkan ongelmatilanteissa lentoreitin aikana tulee matkustajan ensisijaisesti viivytyksettä ottaa yhteyttä lentoyhtiön edustajaan lentoasemalla ja TUI:n palvelukeskukseen tekstiviestillä. Tämä koskee myös esim. viivästymistilanteita ja mahdollista uutta lentoreititystä.

Matkustajan tulee myös tarkistaa paluulennon aikataulu CheckMyTrip-verkkosivuilta tai suoraan lentoyhtiöltä.

2.6.9. 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.

3.1.1. Molempia osapuolia sitova sopimus syntyy kun matkanjärjestäjä on kirjallisesti vahvistanut matkustajan varauksen ja matkustaja on maksanut sovitun varaus- eli ennakkomaksun matkanjärjestäjän ohjeiden mukaisesti tämän määräämän ajan sisällä. Varausmaksua voidaan pitää osasuorituksena matkan hinnasta. Matkapaketisopimuksiin ei sovelleta kuluttajansuojalainsäädännön mukaista peruuttamisoikeutta.

3.1.2. Matkavaraus vahvistetaan varausvahvistuksella, joka lähetetään sähköpostilla heti kun matkustaja on tehnyt varauksen. Matkustajan velvollisuus on tarkistaa varausvahvistus.

3.1.3. 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 tilattuja matkoja.

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 risteilyjen maksuehdot

a) Jos matka varataan 62 vrk ennen matkan alkamista tai aiemmin:

– varausmaksu suoritetaan välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, internetvarauksessa samassa istunnossa luottokortilla tai verkkopankissa.

Varausmaksuna veloitetaan 200 euroa/matkustaja sekä silloin kun risteilymatkaan sisältyvät lennot, koko lentolipun hinta.

– loppumaksu suoritetaan viimeistään 61 vrk ennen lähtöä.

b) Jos matka varataan 61 vrk ennen matkan alkamista tai myöhemmin:

– koko matkan hinta suoritetaan välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, internetvarauksessa samassa istunnossa luottokortilla tai verkkopankissa.

Mikäli matkustaja ei maksa varausmaksua, tai 62 vrk ennen matkan alkamista tai myöhemmin varattavissa matkoissa koko matkan hintaa, matkavarauksen teon yhteydessä samassa istunnossa voidaan matka peruuttaa ilman erillistä ilmoitusta ja TUI pidättää oikeuden veloittaa peruutetusta matkavarauksesta peruutuskulut kohdan 4.4.1. mukaisesti.

Maksuehdot voivat poiketa edellä mainituista ehdoista riippuen siitä, sisältyvätkö lennot matkapakettiin, toteutetaanko matkapakettiin sisältyvät lennot loma- eli tilauslennolla vai reittilennolla sekä lipputyypistä. TUI pidättää oikeuden ilmoittaa poikkeavat ehdot matkavarauksen teon yhteydessä.

Maksutavat

Maksut suoritetaan TUI:n verkkosivuilla osoitteessa www.tui.fi, kirjautumalla henkilökohtaiselle käyttäjätilille Minun lomani -osiossa. Hyväksyttävät maksuvälineet (tietty luottokortit ja verkkopankit) on kerrottu Minun lomani -sivulla.

3.2.2. Matkaa koskevat asiakirjat

Matkavarauksen vahvistetaan sähköpostilla matkan varaajan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen ja matkavarauksen tarkemmat tiedot löytyvät kirjautumalla henkilökohtaiselle käyttäjätilille verkkosivuilla www.tui.fi, Minun lomani -osiossa.

Matkustaja tulostaa itse TUI:n matkalipun Minun lomani -sivulta aikaisintaan 25 päivää ennen lähtöä. TUI:n matkalippu on paitsi osanottajatodistus niin myös vahvistus (voucher) mahdollisesta matkaan sisältyvästä hotellivarauksesta sekä lomalennoilla toteutettavilla matkoilla lentolippu.

Reittilennoilla toteutettavilla matkoilla erillistä lentolippua (e-lippua) ei lähetetä. Matkustaja tulostaa lentolipun/reittikuvauksen Minun lomani -sivun kautta ja lähtöselvitys tapahtuu lentoyhtiön verkkosivuilla tai lentoasemalla lentoyhtiön omalla varausnumerolla (PNR), joka käy ilmi myös TUI:n matkalipusta.

Minun lomani -sivun kautta matkustajan on myös hyvissä ajoin täydennettävä risteilyvarustamon edellyttämät matkustajatiedot ja tulostettava itse risteilylippu. Risteilylippu on tulostettavissa noin 14 päivää ennen matkan alkamista.

Matkustaja vastaa itse kaikkien matkaa koskevien asiakirjojen tulostamisesta. Ne ovat henkilökohtaisia ja ne pitää ottaa matkalle mukaan, koska ne ovat välttämättömiä matkan toteuttamiseksi.

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.
- b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista.
- c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista

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

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

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.

4.2.1. Yhden hengen lisämaksu/tyhjän vuoteen lisä

Risteilymatkojen hinnat perustuvat hytin hintaan kahdelle hengelle. Jos hyttiin on mahdollista varata vähemmän tai enemmän kuin kaksi matkustajaa, voidaan myös nämä hinnat esitellä verkkosivuilla erikseen.

Mikäli matkustajia on vähemmän kuin huoneen/huoneiston/hytin edellyttämä minimimäärä, huoneeseen/huoneistoon/hyttiin majoittuvalta/majoittuvilta peritään lisämaksu, joka vaihtelee hotellista/risteilyvarustamosta riippuen.

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. Risteilymatkan peruutusmaksut

Risteilymatkojen erityisluonteen vuoksi sovellamme näihin matkoihin poikkeavia peruutusehtoja peruutuksen tai muutoksen syystä riippumatta.

Matkan peruutuksesta matkustajalta peritään peruutusmaksuna sopimuksen syntymisen jälkeen aina vähintään varausmaksu sekä lisäksi peruutusajankohdasta riippuen risteilyvarustamon veloittama peruutuskulu seuraavasti.

Varustamoiden veloittamat peruutuskulut risteilyn hinnasta peruutusajankohdan (päiviä risteilyn alkuun) mukaan:

Costa Cruises, hyttikategoria Comfort

45-31 päivää: 25 % risteilyn hinnasta

30-16 päivää: 50 % risteilyn hinnasta

15-6 päivää: 75 % risteilyn hinnasta
Ei takaisinmaksua: 5-0 päivää ennen risteilyn alkua

Costa Cruises, hyttikategoria Basic

46 päivää tai enemmän: 25 % risteilyn hinnasta
45-31 päivää: 50 % risteilyn hinnasta
30-16 päivää: 75 % risteilyn hinnasta
Ei takaisinmaksua: 15-0 päivää ennen risteilyn alkua

Royal Caribbean ja Celebrity Cruises – kaikki hyttikategoriat

31 päivää tai enemmän: 50 e / matkustaja
30-15 päivää: 25 % risteilyn hinnasta
14-9 päivää: 50 % risteilyn hinnasta
Ei takaisinmaksua: 8-0 päivää ennen risteilyn alkua

MSC Cruises

Risteilyn kesto 14 yötä tai vähemmän
60 päivää tai enemmän: 15 % risteilyn hinnasta
59-30 päivää: 25 % risteilyn hinnasta
29-22 päivää: 40 % risteilyn hinnasta
21-15 päivää: 60 % risteilyn hinnasta
14-6 päivää: 80 % risteilyn hinnasta
Ei takaisinmaksua: 5-0 päivää ennen risteilyn alkua

Risteily kesto 15 yötä tai enemmän
90 päivää tai enemmän: 15 % risteilyn hinnasta
89-60 päivää: 25 % risteilyn hinnasta
59-52 päivää: 40 % risteilyn hinnasta
51-35 päivää: 60 % risteilyn hinnasta
34-15 päivää: 80 % risteilyn hinnasta
Ei takaisinmaksua: 14-0 päivää ennen risteilyn alkua

Norwegian Cruise Line

Sviitit (S-, C- ja H-kategoriat *)
120 päivää tai enemmän: 20 % risteilyn hinnasta
119-106 päivää: 35 % risteilyn hinnasta
105-91 päivää: 50 % risteilyn hinnasta
90-15 päivää: 75 % risteilyn hinnasta
14-0 päivää: 95 % risteilyn hinnasta
*) Suites, Concierge ja the Haven by Norwegian®

Muut kategoriat

42 päivää tai enemmän: 20 % risteilyn hinnasta
41-30 päivää: 35 % risteilyn hinnasta
29-15 päivää: 50 % risteilyn hinnasta
14-8 päivää: 80 % risteilyn hinnasta
7-0 päivää: 95 % risteilyn hinnasta

Reittilennolla toteutettavissa matkapaketeissa ei suoriteta takaisinmaksua lentoverojen ja maksujen osuudesta.

Peruutuksesta on ilmoitettava viivytyksettä TUI:n asiakaspalveluun sen aukioloaikojen puitteissa. Peruutuspäiväksi luetaan se päivä, jona TUI Finland on saanut peruutuksesta tiedon.

4.4.1.1. Palvelumaksua, joka veloitetaan TUI:n puhelinmyynnissä varatuista matkoista, ei palauta matkustajan peruuttaessa matkan. Palvelumaksun suuruus käy ilmi palveluhinnastosta osoitteessa www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/palveluhinnasto/.

4.4.1.2. Jos matka on maksettu luottokortilla, mahdollinen palautus matkan hinnasta tapahtuu samalle luottokortille, muussa tapauksessa palautus maksetaan matkan varaajan (yhteyshenkilön) ilmoittamalle pankkitilille.

4.4.2. Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta mm. peruutusturvan osalta. Suosittelemme peruutusvakuutuksen tai peruutusvakuutuksen sisältävän matkavakuutuksen ottamista heti matkavarauksen teon jälkeen.

Jos matkustajalla on Allianz Global Assistance -vakuutusyhtiön Peruutusvakuutus, hänen on peruutettava matka TUI:n ohjeiden mukaisesti ja otettava sen jälkeen yhteyttä suoraan vakuutusyhtiöön sähköpostitse osoitteeseen claims@falck.fi vakuutusyhtiön omien ehtojen mukaisen vakuutuskorvauksen hakemiseksi.

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 kestävillä matkoilla

– yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestävillä 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.

5.2.1. Muutoksista ilmoitetaan matkustajaryhmän edustajalle kirjeitse, sähköpostilla tai tekstiviestillä varauksella ilmoitettuun osoitteeseen tai puhelinnumeroon. Matkustajan velvollisuus on ilmoittaa yhteystietojensa muuttumisesta viivytyksettä TUIlle.

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.

5.5.1. TUI pidättää oikeuden muutoksiin esitteissä ja verkkosivuilla annetuissa tiedoissa, hinnoissa ja alennuksissa ennen matkaa koskevan sopimuksen syntymistä. Mikäli muutos tapahtuu matkaa koskevan sopimuksen solmimisen jälkeen, noudatetaan 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 internetsivuilla mainittujen www-linkkien sisällöstä.

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 suorituksesta 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. tarkoitettulla 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.

7.1.1. Sopimuksen muutos ei ole aina mahdollinen, koska se vaatii asianomaisen lentoyhtiön, hotellin ja risteilyvarustamon hyväksymisen, ja siksi muutosta voidaan pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

Mahdolliset lentoyhtiön, hotellin ja risteilyvarustamon veloittamat muutoskulut riippuvat tapauskohtaisesti muutoksen ajankohdasta, matkasta ja lipputyypistä, ja ne määritellään

sopimuskohtaisesti ja veloitetaan matkustajalta. Muutuskuluina veloitetaan aina lentoyhtiön ja risteilyvarustamon muutokslujen lisäksi TUI:n palvelumaksu, joka on 80 euroa/matkustaja.

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.

7.2.1. Nimenkorjaus

Virheellisesti tai puutteellisesti kirjoitetun nimen korjauksesta veloitetaan hallinnollinen palvelumaksu, joka on 80 e / matkustaja, sekä risteilyvarustamon veloittamat kulut edellyttäen, että risteilyvarustamo sallii nimenkorjauksen. Sekä reitti- että lomalennolla toteutettavissa matkoissa veloitetaan nimenkorjauksesta lisäksi lentoyhtiön veloittamat kulut edellyttäen, että lentoyhtiö sallii nimenkorjauksen.

Jos lentoyhtiö, hotelli ja/tai risteilyvarustamo ei sallii nimenkorjausta, katsotaan nimenkorjaus matkan peruutukseksi ja uuden matkan tilaamiseksi ja siitä veloitetaan peruutusmaksu kohdan 4.4.1. peruutusehtojen mukaisesti.

7.2.2. Sopimuksen luovutus

Risteilymatkan sopimuksen luovutus ei yleensä ole mahdollista, koska risteilyliput ovat henkilökohtaisia, eivätkä yleensä sallii luovutusta. Sopimuksen luovutus katsotaan yleensä matkan peruutukseksi ja uuden matkan tilaamiseksi ja siitä veloitetaan peruutusmaksu kohdan 4.4.1. peruutusehtojen mukaisesti.

Jos sekä reitti- tai lomalennon suorittava lentoyhtiö, hotelli että risteilyvarustamo hyväksyvät sopimuksen luovutuksen, TUI veloittaa luovutuksesta hallinnollisen palvelumaksun (80 euroa / matkustaja) lisäksi lentoyhtiön, hotellin ja risteilyvarustamon veloittamat todelliset kulut.

Luovutuksen saajan tulee lisäksi täyttää matkalle osallistumista koskevat ehdot, eivätkä viisumi- tai muut viranomais määräykset saa olla esteenä luovutukselle.

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 määrittämiä, 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.

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.

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.

9.4.1. Mahdollisista muutoksista (esim. aikataulumuutoksista) ilmoitetaan puhelimitse, sähköpostilla, kirjeellä tai tekstiviestillä varauksen päämatkustajalle, jonka velvollisuus on sopimuksen mukaan ilmoittaa muutoksesta edelleen varauksen muille matkustajille. Siksi on erityisen tärkeää, että matkustajan matkavarauksen yhteydessä antamat yhteystiedot ovat oikein ja niiden mahdollisista muutoksista ennen matkan alkamista ilmoitetaan matkanjärjestäjälle.

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.

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut 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.

10.1.1. TUI:n matkojen ja matkasarjojen toteuttamiseen vaaditaan tietty vähimmäismäärä matkustajia.

Vähimmäismäärän matkustajia tulee olla varattuna viimeistään 30 päivää ennen matkan alkua. TUI seuraa kuitenkin varauskertymää ja täyttöastetta säännöllisesti.

TUI pidättää oikeuden peruuttaa matka tai matkasarja, johon matka kuuluu, jos seuraavat vähimmäismäärät eivät täyty.

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: 254, MD-83: 152, A320: 159, A321: 189, A330: 324, A330-300: 360, A321: 191. Muiden konetyyppien osalta vähimmäismäärää arvioidaan vastaavankokoisen lentokonetyypin perusteella.*
- ii) matkustajan matkavahvistuksessa 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 sovittun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystietämisistä, 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.

12.2.1. Risteilymatkojen luonteen vuoksi TUI ei voi taata, että risteilyalus aina vierailee kaikissa niissä satamissa, jotka matkaohjelmassa/verkkosivuilla mainitaan tai, että se noudattaa täsmälleen ilmoitettua matkareittiä. Matkustajien turvallisuuden ja mukavuuden takaamiseksi aluksen kapteenilla on oikeus jättää satamavierailuja ohjelmasta, käydä muissa satamissa kuin on ilmoitettu, poiketa ilmoitetusta matkareitistä tai vaihtaa alus tai satama toiseen. TUI ei myöskään vastaa eri satamille annettujen saapumis- ja lähtöaikojen noudattamisesta, eikä mahdollisista poikkeamista makseta korvauksia.

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

12.3.1. Matkustaja, joka eroaa ryhmästä eikä käytä lainkaan varaamaansa kuljetusta tai muuta palvelua, tai käyttää sitä vain osan lomastaan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi TUI Service Centeriin (palvelukeskukseen).

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.

12.4.1. Mahdolliset reklamaatiot matkan aikana on esitettävä viivytyksettä laivan vastaanottoon, jotta toimenpiteisiin voidaan ryhtyä. Mahdollista hotellimajoitusta (ennen risteilyä tai sen jälkeen) koskevissa reklamaatioissa matkustajan on matkan aikana otettava yhteyttä TUI Service Centeriin (palvelukeskukseen).

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.

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

16.3.1. Matkustajan tulee tehdä vahinkoilmoitus (PIR, Property Irregularity Report) matkatavaran viivästymisestä tai vahingoittumisesta heti ennen lentoasemalta poistumistaan. 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 merilaissa (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.

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.

16.11. 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.

17. Varausvirheet

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman aiheetonta 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.

19.2.1. Mahdolliset risteilyä koskevat virheilmoitukset on tehtävä matkan aikana laivan vastaanottoon ja hotellimajoitusta koskevat virheilmoitukset TUI Service Centeriin (palvelukeskukseen). Mikäli asiaan ei saada matkan aikana tyydyttävää ratkaisua, tulee korvausvaatimus lähettää matkan jälkeen kirjallisesti verkkosivuilta löytyvällä reklamaatiolomakkeella (www.tui.fi/asiakaspalvelu/ota-yhteytta/reklamaatio/), sähköpostilla osoitteeseen laadunkehitys@tui.fi tai postitse osoitteeseen TUI/Laadunkehitys, PL 10, 00101 Helsinki.

20. Riita-asiat

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, Jaakonkatu 3 C, 6. krs, 00100 Helsinki, puh. 0303 6000, sähköposti info@tui.fi. 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.

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. Voit myös ottaa tietosuoja-asioissa yhteyttä meihin: TUI Finland Oy Ab (Y-tunnus: 0709785-3), puh. 0303 60 500, PL 10, 00101 Helsinki, sähköposti: dpo@tuinordic.com.