

Risteilymatkojen ehdot

Matkaa koskeva sopimus

Nämä ehdot koskevat matkustajan ja matkanjärjestäjän välistä sopimusta. Sopimukseen sisältyvät lisäksi tiedot matkajärjestelyistä, jotka on esitelty verkkosivuilla www.wondercruises.com ja www.tui.fi, sekä matkavarausta koskevissa asiakirjoissa. Alla on esitelty yleiset valmismatkaehdot, jotka ruotsalainen matkailualan järjestö Researrangörsförening i Sverige on hyväksynyt, sekä matkanjärjestäjän erityisehdot, jotka täydentävät yleisiä matkaehtoja. *Erityisehdot on merkitty alle kursivilla.* Vastuullinen, valmismatkavakuudet Ruotsin Kammarkollegietiin asettanut matkanjärjestäjä on TUI Sverige AB, jonka omistaa WonderCruises-tuotemerkin.

Valmismatka

1. SOPIMUS

1.1. Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että valmismatka on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien muiden elinkeinonharjoittajien suorituksia. Jos matkanvälittäjä on sopimusosapuoli, vastaa se samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä matkustajalle annettavista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä.

1.2. Päämatkustaja on se henkilö, jonka nimissä sopimus on tehty. Päämatkustajan nimi on ensimmäisenä matkaa koskevissa asiakirjoissa tai se ilmoitetaan muutoin selkeällä tavalla. Päämatkustaja on vastuussa sopimuksen mukaisista maksuista. Kaikki varauksen muutokset ja mahdollinen peruutus tapahtuu päämatkustajan toimesta. Poikkeuksena kuitenkin sellaiset tilanteet, joissa päämatkustaja on sairastunut vakavasti, eikä voi muuttaa tai peruuttaa varausta. Päämatkustaja vastaa matkanjärjestäjälle annettavien varaustietojen oikeellisuudesta myös muiden sopimukseen sisältyvien matkustajien osalta.

Koska matkanjärjestäjä tiedottaa matkustajille ensisijaisesti tekstiviesteillä ja sähköpostilla, on päämatkustajan velvollisuus huolehtia siitä, että matkanjärjestäjällä on varauksella oikeat ja ajan tasalla olevat yhteystiedot.

1.1.2. Jos matkustaja on alle 18-vuotias ja matkustaa ilman huoltajaa, on siitä ilmoitettava matkanjärjestäjälle varauksen teon yhteydessä, ja kaikkien huoltajien kirjallinen suostumus matkaan on toimitettava matkanjärjestäjälle ennen kuin varaukselle suoritetaan maksuja.

1.1.3. *Ikärajat. Sylilapsen alaikäraja risteilyllä on kuusi (6) kuukautta. Jos risteilyn ohjelmaan sisältyy kolme (3) päivää tai enemmän yhtäjaksoisesti merellä, on alaikäraja kuitenkin yksi (1) vuosi.*

Euroopan ulkopuolella tapahtuvilla risteilyillä alaikäraja on 21 vuotta, jos vanhemmat tai huoltajat eivät matkusta mukana. Alle 21-vuotiaan oma hytti on varattava vanhempien tai huoltajien hytin vierestä tai vastapäätä. Alle 18-vuotiaat, jotka eivät matkusta vähintään yhden vanhempansa tai huoltajansa seurassa, voivat osallistua risteilylle vain yhden tai useamman yli 21-vuotiaan seurassa, jolla on vähintään yhden vanhemman tai huoltajan lupa ottaa vastuu alle 18-vuotiaasta lapsesta (vanhempien/huoltajien kirjallinen lupa vaaditaan).

Amerikkalaisten varustamojen alaikäraja Euroopan sisällä tapahtuvilla risteilyillä on 21 vuotta.

1.1.4. Erityiset säännöt koskien alle 21-vuotiaita, joilla on eri sukunimi kuin vanhemmillaan Aikuisten, jotka matkustavat alle 21-vuotiaan lapsen kanssa ja jotka eivät ole lapsen vanhempia tai huoltajia, pitää esittää lapsen passi (ja mahdollinen viisumi) sekä kopio kummankin vanhemman passista ja allekirjoitettu vahvistus vähintään lapsen yhdeltä vanhemmalta tai huoltajalta, että lapsella on lupa matkustaa hänen kanssaan. 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 tai ystävien kanssa.

Jos lapsi matkustaa yhden vanhemman tai huoltajan kanssa, jolla on eri sukunimi kuin lapsella, pitää vanhemman tai huoltajan pystyä esittämään voimassaoleva, allekirjoitettu asiakirja, jossa se vanhempi tai huoltaja, joka ei matkusta mukana, vahvistaa, että hän hyväksyy, että lapsi matkustaa toisen vanhemman tai huoltajan kanssa. Asiakirja on kirjoitettava varauksen teon yhteydessä tai ehdottomasti viimeistään viikkoa ennen risteilyn lähtöä. Asiakirjan pitää olla englanninkielinen ja se on otettava mukaan lähtösatamaan.

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

1.1.6. Huomaa, että alkoholijuomien nautiskelussa aluksella noudatetaan sen maan lakeja, jossa alus on. Poikkeuksen muodostavat amerikkalaiset varustamot, jotka edellyttävät vähintään 21 vuoden ikää riippumatta siitä, missä alus on.

1.2. Matkanjärjestäjän velvollisuus on pitää matkustaja ajan tasalla sopimukseen liittyvistä matkustajalle merkittävistä kysymyksistä.

1.3. Kuljetusten jatkoyhteydet tai muut erityisjärjestelyt ovat osa sopimusta vain, jos ne on myyty tai niitä on markkinoitu yhdessä varsinaisen matkan järjestelyjen kanssa, yhteishintaan tai erillisiin, mutta toisiinsa kytkettyihin hintoihin.

1.3.1. Jatkoyhteydet tai erityisjärjestelyt sisältyvät sopimukseen ja valmismatkaan vain silloin, kun ne on eritelty samalla osanottajatodistuksella/matkavahvistuksella kuin valmismatka.

1.4. Sopimus on osapuolia sitova, kun matkanjärjestäjä on kirjallisesti vahvistanut matkustajan tilauksen ja matkustaja on maksanut sovitun varausmaksun matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana matkanjärjestäjän antamien ohjeiden mukaisesti

1.5. Matkanjärjestäjän on vahvistettava matkustajan tilaus viivytyksettä.

*1.5.1 **Tilauslennon sisältävä varaus** vahvistetaan varausvahvistuksella, joka lähetetään sähköpostilla heti kun matkustaja on tehnyt varauksen. Matkustajan velvollisuus on tarkistaa varausvahvistus. Matkaliput lähetetään sähköpostilla noin 14 päivää ennen lähtöä. Matkustaja vastaa itse matkalippujen tulostamisesta. Liput ovat henkilökohtaisia ja ne pitää ottaa matkalle mukaan, koska ne ovat välttämättömiä matkan toteuttamiseksi.*

***Reittilennon sisältävä varaus** vahvistetaan varausvahvistuksella, joka lähetetään sähköpostilla heti kun matkustaja on tehnyt varauksen. Matkustajan velvollisuus on tarkistaa varausvahvistus.*

Matkaliput lähetetään sähköpostilla noin 14 päivää ennen lähtöä. Matkustaja vastaa itse matkalippujen tulostamisesta. Liput ovat henkilökohtaisia ja ne pitää ottaa matkalle mukaan, koska ne ovat välttämättömiä matkan toteuttamiseksi.

1.6. Matkaa koskevia toiveita ei taata.

1.7. Matkustajan velvollisuus on tarkistaa varausvahvistus heti sen saatuaan. Mahdollisista virheistä pitää ilmoittaa välittömästi matkanjärjestäjälle. Tietojen korjaamisesta voidaan veloittaa maksu.

Varauksen matkustajatietojen pitää aina olla yhdenmukaisia matkustajan passin tietojen kanssa.

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

1.8.1. Risteilyvarustamon yleiset säännöt ja ehdot ovat osa matkaa koskevaa sopimusta. Lisätietoja varustamon omilta verkkosivuilta.

1.9. Varauksen muutos katsotaan aiemman varauksen ja sopimuksen peruutukseksi. Sopimuksen mukainen matka alkaa aina menolennolla, eikä pelkän paluun käyttäminen ole mahdollista. Matkustaja, joka ei käytä jotain matkan osuutta, tai joka jostain syystä ilmoittautuu lentoasemalla tai sovitussa nouto- tai lähtöpaikassa liian myöhään, menettää oikeutensa matkan ja/tai valmismatkan kaikkiin osiin. Matkan hinnasta ei silloin suoriteta takaisinmaksua.

2. MATKAN MAKSAMINEN

2.1. Matkustajan on maksettava matkan hinta matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana, joka käy ilmi sopimuksesta.

2.1.1. Maksuehdot voivat poiketa toisistaan riippuen siitä, toteutetaanko valmismatka tilaus- vai reittilennolla ja/tai siitä, millainen lipputyyppe on kyseessä.

2.2. Matkanjärjestäjä ei voi vaatia matkan hinnan loppumaksua aikaisemmin kuin 40 päivää ennen lähtöä, ellei muuta ole sovittu.

2.2.1. Maksusuorituksen on oltava varmistettavissa ennen lähtöä. Jos lähtöön on matkan varaushetkellä vähemmän kuin 60 päivää, on matkan koko hinta maksettava välittömästi.

2.3. Matkanjärjestäjä voi varausvahvistuksen yhteydessä veloittaa ensimmäisen osasuorituksen (varausmaksun). Varausmaksun pitää olla kohtuullinen matkan hintaan ja muihin olosuhteeseen nähden.

2.3.1. Matkustaja vahvistaa matkan tilauksen WonderCruisesille maksamalla varausmaksun. Jos muuta ei matkan varaamisen yhteydessä ilmoiteta, on varausmaksu 450 e / henkilö. Risteilyn varausmaksu maksetaan kolmen (3) päivän sisällä varaushetkestä, jos muuta ei silloin ole sovittu. Huomaa, että jos varausmaksu ei ole perillä matkanjärjestäjällä sovittuna ajankohtana, peruuntuu matka automaattisesti.

2.3.2. Loppumaksun pitää olla matkanjärjestäjällä viimeistään 60 päivää ennen lähtöä.

2.4. Jos matkustaja ei maksa matkan hintaa sopimuksen mukaisesti, on matkanjärjestäjällä oikeus purkaa sopimus ja pidättää varausmaksu vahingonkorvauksena, jos se ei ole kohtuutonta.

2.4.1. WonderCruises-risteilypaketin varanneella matkustajalla on mahdollisuus ostaa erillinen Allianz Global Assistance -vakuutusyhtiön peruutusvakuutus. Lisätietoja Peruutusvakuutuksesta <https://www.magroup-online.com/LCWL/TWC/FI/fi/travel-insurance-quote/>.

Allianz Global Assistance -vakuutusyhtiön valikoimassa on WonderCruisesin risteilymatkustajille myös matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen sisältävä Cruise-lisävakuuutus, jonka esittely ja ehdot löytyvät täältä: <https://www.magroup-online.com/LCWL/TWT/FI/fi/travel-insurance-quote/>.

3. MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTTAA MATKA

3.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka seuraavasti:

3.1.1. Jos matkustaja peruuttaa matkansa aikaisemmin kuin 30 vuorokautta ennen lähtöä, pidätetään peruutuskuluna varausmaksu.

Varausmaksu henkilöä kohden on aina alhaisin mahdollinen peruutuskulu.

3.1.2. Jos matkustaja peruuttaa matkansa 30–15 vuorokautta ennen lähtöä, pidätetään peruutuskuluna 25 % matkan hinnasta tai kuitenkin vähintään varausmaksu.

3.1.3. Jos matkustaja peruuttaa matkansa 14–9 vuorokautta ennen lähtöä, pidätetään peruutuskuluna 50 % matkan hinnasta tai kuitenkin vähintään varausmaksu.

3.1.4. Jos matkustaja peruuttaa matkansa myöhemmin kuin 9 vuorokautta ennen lähtöä, pidätetään peruutuskuluna koko matkan hinta.

3.1.5. *Reittilennolla toteutettavalla valmismatkalla peruutuskulut ovat matkan erityisluonteen vuoksi poikkeavat eikä takaisinmaksua tietyiltä osin suoriteta. Lentoveroja ja maksuja ei koskaan palauteta.*

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

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

3.2.1. *Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan hyttiin ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu, ns. tyhjän vuoteen lisä. Lisämaksun suuruus vaihtelee varustamosta riippuen.*

3.2.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta matkanjärjestäjälle viivytyksettä peruutuksen syyn ilmennyttyä, kuitenkin viimeistään ennen lähtöselvitystä lentoasemalla, jolloin matkan katsotaan alkavan.

3.3. MATKAN PERUUTTAMINEN

Matkan peruuttaminen tapahtuu seuraavasti, ks. myös www.wondercruises.com

3.3.1. Päämatkustajan on peruutettava matka viivytyksettä matkanjärjestäjälle puhelimitse, toimistoaikana numeroon 0303 60 690. Peruutuksen suorittamiseksi **vaaditaan** seuraavat tiedot: matkan varausnumero ja lähtöpäivä, varustamon nimi sekä matkustajan nimi.

3.3.2. Peruutuksen jälkeen matkanjärjestäjä palauttaa viivytyksettä, kuitenkin viimeistään 14 päivän kuluttua peruutuksesta, peruutuskulut ylittävän osan matkan hinnasta. Jos matka on maksettu luottokortilla, palautus tapahtuu samalle kortille, muussa tapauksessa palautus tapahtuu päämatkustajan ilmoittamalle pankkitilille.

Jos matkustajalla on Allianz Global Assistance -peruutusvakuutus ja hänellä on vakuutuksen ehtojen mukaisesti oikeus korvaukseen peruutuskuluista, hänen otettava matkan peruutuksen jälkeen yhteyttä suoraan vakuutusyhtiö Allianziin vakuutuskorvauksen hakemiseksi.

4. MATKUSTAJAN OIKEUS MUUTTAA SOPIMUSTA

4.1. Matkustajalla on oikeus muuttaa sopimusta matkanjärjestäjän suostumuksella. Muutokset voivat aiheuttaa matkustajalle lisäkustannuksia joko matkanjärjestäjältä tai sopimuksen täyttämiseksi käytettävien muiden elinkeinonharjoittajien taholta.

4.1.1. Jos matkustaja muuttaa sopimusta, esim. lähtöpaikkaa, lähtöpäivää, matkan kestoa tai risteilyä, katsotaan se aiemman sopimuksen peruutukseksi ja uudeksi varaukseksi muutosajankohtana voimassaolevaan hintaan. Muutuskulut pidätetään peruutuskuluja koskevan kohdan mukaisesti.

4.1.2. Matkanjärjestäjä veloittaa väärin kirjoitetun nimen korjauksesta tilauslennolla hallinnollisen kulun 50 e / henkilö. Jos matka toteutetaan reittilennolla, matkanjärjestäjä veloittaa hallinnollisen kulun 50 e / henkilö lisäksi lentoyhtiön veloittaman muutuskulun edellyttäen, että lentoyhtiö hyväksyy muutoksen. Varustamo veloittaa muutoksesta oman kulunsa edellyttäen, että se hyväksyy muutoksen, koska jokainen risteilyvaraus on henkilökohtainen.

5. MATKUSTAJAN OIKEUS LUOVUTTAA SOPIMUS TOISELLE

5.1. Matkustajalla on oikeus luovuttaa sopimus toiselle henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Matkustajan on kohtuullisessa ajassa ennen matkalle lähtöä ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle luovutuksesta.

5.2. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja lisäkustannusten maksamisesta matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle. Lisäkustannus muutoksesta on enintään 50 e / henkilö, ellei matkanjärjestäjä osoita, että todelliset luovutuksesta aiheutuneet kustannukset ovat korkeammat.

5.2.1. Matkanjärjestäjä veloittaa luovutuksesta tilauslennolla hallinnollisen kulun 50 e / henkilö. Reittilentolipun ja risteilylipun luovutus ei yleensä ole mahdollista. Jos reittilennon suorittava lentoyhtiö hyväksyy sopimuksen luovutuksen, matkanjärjestäjä pidättää oikeuden veloittaa lentoyhtiön veloittamat todelliset kulut edelleen yhteisvastuullisesti luovuttajalta tai luovutuksensaajalta sekä lisäksi matkanjärjestäjän hallinnollisen kulun 50 e / henkilö. Varustamo veloittaa luovutuksesta oman kulunsa edellyttäen, että se hyväksyy muutoksen, koska jokainen risteilyvaraus on henkilökohtainen.

6. MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMÄT MUUTOKSET ENNEN LÄHTÖÄ

6.1. Matkanjärjestäjän oikeus muuttaa sopimusehtoja

6.1.1. Matkanjärjestäjä voi muuttaa sopimusehtoja matkustajan vahingoksi vain, jos sopimuksesta käy selvästi ilmi, että se on mahdollista.

6.1.2. Jos matkanjärjestäjä aikoo purkaa sopimuksen tai muuttaa sopimusehtoja, on matkanjärjestäjän viivytyksettä ilmoitettava siitä matkustajalle ja samalla tiedotettava matkustajan oikeudesta sanoutua irti sopimuksesta kohdan 6.4. mukaisesti.

6.1.3. Matkanjärjestäjä ilmoittaa mahdolliset muutokset (esim. aikataulumuutokset) päämatkustajalle puhelimitse, sähköpostilla, kirjeellä tai tekstiviestillä. Päämatkustajan velvollisuus on ilmoittaa muutokset muille varauksen matkustajille. Ennen matkalle lähtöä mahdollisesti tapahtuvien muutosten varalta on tärkeää, että varaukselle annetut yhteystiedot ovat oikein ja päämatkustaja pitää yhteystiedot ajan tasalla.

6.1.4. Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden muuttaa ennen sopimuksen syntymistä verkkosivuilla ja/tai esitteissä ilmoitettuja tietoja. Matkanjärjestäjä pidättää myös oikeuden muuttaa tietyn matkan sopimusehtoja sopimuksen syntymisen jälkeen. Muutoksissa noudatetaan Ruotsin valmismatkalain (Lag om paketresor) 12 §:n määräyksiä.

6.2. Hinnanmuutos

6.2.1. Jos matkan kustannukset matkanjärjestäjälle nousevat osapuolia sitovan sopimuksen syntymisen jälkeen, on matkanjärjestäjällä oikeus korottaa sovittua matkan hintaa kustannusten nousua vastaavalla summalla, jos kustannusnousu johtuu: (a) kuljetuskustannusten, (b) verojen, tullien tai muiden matkaan sisältyvien palveluiden maksujen tai (c) matkanjärjestäjän matkasta maksamiin kustannuksiin vaikuttavista valuuttakurssien muutoksista.

6.2.2. Hintaa saa korottaa summalla joka vastaa matkustajan osuutta siitä kustannusten noususta, jonka matkanjärjestäjä joutuu maksamaan sopimuksen täyttämiseksi edellyttäen, että kustannusten nousu johtuu edellä kohdissa (a)–(c) mainituista syistä. Jos esimerkiksi kohdan (a) mukainen maksu nousee 10 eurolla matkustajaa kohden, matkanjärjestäjä voi korottaa hintaa samalla summalla. Matkanjärjestäjän on matkustajan pyynnöstä selvitettävä, kuinka hinnankorotus on laskettu. Oikeus hinnan korotukseen kohtien (a)–(c) perusteella edellyttää, että yhteenlaskettu kustannusten nousu ylittää 100 SEK.

6.2.3. Matkan hintaa on vastaavasti alennettava, jos matkanjärjestäjän kustannukset edellä mainituista syistä alenevat yhteenlaskettuna vähintään 100 SEK.

6.2.4. Matkanjärjestäjän on niin pian kuin mahdollista ilmoitettava matkustajalle hinnanmuutoksista. Hintaa ei saa korottaa eikä sitä tarvitse alentaa matkalle lähtöä edeltävien 20 päivän aikana.

6.2.5. Tilauslennoilla toteutettavien valmismatkojen hintatakuu astuu voimaan, kun varausmaksu on maksettu. Reittilennoilla toteutettavilla valmismatkoilla hintatakuu astuu voimaan, kun koko matka on maksettu. Hintatakuu ei koske uusia tai korotettuja veroja, tulleja tai muiden matkaan sisältyvien palveluiden maksujen korotuksia. Hintatakuu on molemminpuolinen. Jos matkan toteuttamisen kustannukset laskevat ennen lähtöä, ei matkustaja voi vaatia hinnanalennusta.

6.3. Aikataulumuutokset

6.3.1. Varausvahvistuksen aikataulutiedot ovat aina alustavia. Matkanjärjestäjän on niin pian kuin mahdollista ja viimeistään 20 päivää ennen lähtöä ilmoitettava matkan tarkat lähtöajat.

6.4. Matkustajan oikeus purkaa sopimus

6.4.1. Matkustajalla on oikeus purkaa sopimus, jos matkanjärjestäjä ei täytä sopimusta ja sopimusrikkomuksella on olennainen merkitys matkustajalle.

6.4.2. Matkustajan on kohtuullisessa ajassa ilmoitettava matkanjärjestäjälle, jos hän haluaa purkaa sopimuksen vedoten edelliseen kohtaan. Jos matkustaja ei näin tee, hän menettää oikeuden purkaa sopimus.

6.5. Matkustajan oikeus korvaavaan matkaan

6.5.1. Jos matkustaja purkaa sopimuksen kohdan 6.4. perusteella, hänellä on oikeus vaatia toista valmismatkaa, joka on vastaava tai tasoltaan korkeampi, edellyttäen, että matkanjärjestäjä voi sellaisen tarjota. Jos matkustaja hyväksyy huonomman korvaavan matkan, hänellä on oikeus korvaukseen hintaerosta.

6.5.2. Jos matkustaja luopuu oikeudestaan korvaavaan matkaan tai matkanjärjestäjä ei voi sellaista tarjota, on matkustajalle palautettava niin pian kuin mahdollista, mutta viimeistään 14 päivän sisällä hänen sopimuksen mukaan maksamansa hinta.

6.5.3. Kohtia 6.5.1. ja 6.5.2. noudatetaan myös matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan ilman, että matkustaja on itse aiheuttanut peruutusta.

6.6. Matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan

6.6.1. Kohdan 6.5. tarkoittamissa tapauksissa matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjältä, jos se on kohtuullista.

6.6.2. Oikeutta vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjän peruuttaessa matkan ei ole, jos matkanjärjestäjä osoittaa, (a) että matkalle on ilmoittautunut vähemmän matkustajia kuin sopimuksessa mainittu vähimmäismäärä, ja matkustaja on saanut peruutuksesta tiedon kirjallisesti sopimuksessa ilmoitettuun ajankohtaan mennessä, tai (b) että matkaa ei voida toteuttaa sellaisten esteiden vuoksi, jotka eivät ole matkanjärjestäjän hallittavissa ja joita tämä ei kohtuudella ole voinut ennakoida sopimusta solmittaessa ja jonka seurauksia tämä ei myöskään kohtuudella ole voinut välttää tai korjata.

6.6.3. Jos peruutus johtuu matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämästä muusta elinkeinonharjoittajasta, vapautuu matkanjärjestäjä kohtien 6.6.1. ja 6.6.2. mukaisesta vahingonkorvausvastuusta vain, jos elinkeinonharjoittaja johon matkanjärjestäjä on luottanut, olisi myös säännösten mukaan vapaa vahingonkorvausvastuusta. Sama pätee myös silloin, kun syy on jossain aikaisemmassa ketjun vaiheessa.

6.6.4. Jos matka, joka matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa edellisen kohdan perusteella, kuuluu matkasarjaan, on matkanjärjestäjällä oikeus peruuttaa myös muut samaan matkasarjaan kuuluvat matkat edellyttäen, että ilmoitus peruutuksesta tapahtuu niin pian kuin mahdollista, kuitenkin viimeistään 14 päivää ennen lähtöä (tai 10 päivää ennen lähtöä silloin, kun matkan kesto on korkeintaan 5 päivää).

Kohdan 6.6.4 mukaan matkanjärjestäjällä on ilman vahingonkorvausvelvollisuutta oikeus peruuttaa matka, jos sille ei ole ilmoittanut tiettyä vähimmäismäärää matkustajia ja matkustajille ilmoitetaan peruutuksesta kirjallisesti tietyn aikarajan puitteissa. Näiden matkojen toteuttaminen edellyttää tiettyä vähimmäismäärää matkustajia, mikä on osa matkaa koskevaa sopimusta.

Lentäen tehtävät matkat:

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos kaikki alla mainitut kohdissa a) – d) mainitut vähimmäisvaatimukset eivät ole täyttyneet viimeistään 30 päivää ennen lähtöä.

a) Vähimmäishenkilömäärä 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: 191, A330: 324, A-330-300: 360. Muissa lentokonetyypeissä vähimmäismäärä arvioidaan vastaavankokoisen lentokonetyypin perusteella.

b) Vähintään 50 matkustajaa siihen lomakohteeseen, joka on ilmoitettu matkustajan varausvahvistuksessa.

c) Vähintään 50 matkustajaa jokaiseen majoitusvaihtoehtoon lentokohteessa, joka on ilmoitettu matkustajan varausvahvistuksessa.

d) Vähintään 15 matkustajaa matkalle, joka koostuu kiinteistä retkiyhdistelmistä.

Bussilla tehtävät matkat: Vähintään 30 matkustajaa.

Laivalla tehtävät matkat: Vähintään 50 matkustajaa.

Junalla tehtävät matkat: Vähintään 15 matkustajaa.

6.7. Matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeus purkaa sopimus mm. vakavien tapahtumien yhteydessä.

6.7.1. Sekä matkanjärjestäjällä että matkustajalla on oikeus purkaa sopimus, jos osapuolia sitovan sopimuksen solmimisen jälkeen matkakohteessa tai sen läheisyydessä tai suunnitellun matkareitin varrella ilmenee katastrofi, sotatoimi, yleislakko tai muu vakava tapahtuma, joka olennaisesti vaikuttaa matkan toteuttamiseen tai olosuhteisiin matkakohteessa ajankohtana, jolloin matka pitäisi toteuttaa.

6.7.2. Sen arvioimiseksi, onko tapahtuma luonteeltaan vakava edellisessä kohdassa tarkoitettulla tavalla, turvaudutaan asiantuntevien ruotsalaisten tai kansainvälisten viranomaisten arvioihin.

7. MATKANJÄRJESTÄJÄN MUUTOKSET MATKALLE LÄHDÖN JÄLKEEN

7.1. Puuttuvat suoritukset

7.1.1. Jos matkalle lähdön jälkeen olennaista osaa sovituista palveluista ei pystytä tarjoamaan, on matkanjärjestäjän huolehdittava sopivista korvaavista järjestelyistä ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia.

7.1.2. Jos korvaavia järjestelyjä ei pystytä järjestämään tai matkustaja kieltäytyy niistä hyväksyttävästä syystä, on matkanjärjestäjän, jos se on kohtuudella mahdollista, ilman lisäkustannusta matkustajalle järjestettävä matkustajalle sovittua vastaava paluukuljetus takaisin lähtöpaikkaan tai muuhun matkustajan hyväksymään paikkaan.

7.1.3. Jos ensimmäisessä tai toisessa kappaleessa mainitun sopimusmuutoksen johdosta matkustaja saa huonommat järjestelyt kuin on sovittu, hänellä on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

7.2. Muut virheet ja puutteet

7.2.1. Jos sovituissa palveluissa on muita kuin kohdassa 7.1. mainittuja puutteita, on matkustajalla oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen, jos virhe ei johdu matkustajasta.

7.2.2. Matkustajalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen, jos matkanjärjestäjä on osoittanut, että virhe johtuu sellaisesta esteestä, joka ei ole matkanjärjestäjän hallittavissa ja jota tämä ei kohtuudella ole voinut ennakoida sopimusta solmittaessa ja jonka seurauksia tämä ei myöskään kohtuudella ole voinut välttää tai korjata.

7.2.3. Jos virhe johtuu matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämästä muusta elinkeinonharjoittajasta, vapautuu matkanjärjestäjä näiden matkaehtojen mukaan vahingonkorvausvastuusta vain, jos elinkeinonharjoittaja, johon matkanjärjestäjä on luottanut, olisi myös säännösten mukaan vapaa vahingonkorvausvastuusta. Sama pätee myös silloin, kun syy on jossain aikaisemmassa ketjun vaiheessa.

7.2.4. Jos virhe johtuu olosuhteista, joita kuvataan kohdissa 7.2.2. ja 7.2.3. on matkanjärjestäjän välittömästi annettava matkustajalle tarvittavaa apua.

7.3. Vahingonkorvauksen laajuus

7.3.1. Näiden ehtojen mukaiset vahingonkorvaukset käsittävät korvaukset varallisuusvahingoista, henkilövahingoista ja esinevahingoista. Matkustajan velvollisuus on mahdollisuuksien mukaan rajoittaa vahinkoa.

8. REKLAMAATIO JA KORJAAMINEN

8.1. Matkustaja ei saa vedota virheeseen sovituisissa palveluissa, jos hän ei ole kohtuullisessa ajassa siitä kun hän huomasi virheen tai hänen olisi pitänyt se huomata, ilmoittanut virheestä matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle. Virheestä on ilmoitettava matkakohteessa, jos mahdollista.

8.1.1. Mahdolliset reklamaatiot matkan aikana on esitettävä välittömästi aluksessa oleskelun aikana risteilyisännälle, jotta toimenpiteisiin voidaan ryhtyä. Matkan jälkeen reklamaatio on esitettävä kirjallisesti kahden kuukauden sisällä kotiinpaluusta sähköpostiosoitteeseen laadunkehitys@tui.fi.

8.2. Kohdan 8.1. estämättä on matkustajalla oikeus vedota virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai -välittäjä on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

8.3. Jos matkustaja esittää matkan aikana reklamaation, joka ei ole perusteeton, on matkanjärjestäjän tai tämän paikallisen edustajan välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin sopivan ratkaisun löytämiseksi.

9. MATKUSTAJAN VASTUU MATKAN AIKANA

9.1. Matkanjärjestäjän ohjeet

9.1.1. Matkustajan on noudatettava niitä matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita, joita matkaopas tai muu henkilö, johon matkanjärjestäjä luottaa matkan toteuttamiseksi, antaa. Matkustajan velvollisuus on noudattaa järjestysmääräyksiä, jotka koskevat matkaa ja matkakohdetta, eikä hän saa käyttäytymisellään häiritä muita matkustajia tai ihmisiä. Jos matkustaja olennaisella tavalla rikkoo näitä, voi matkanjärjestäjä purkaa sopimuksen.

9.2. Matkustajan vastuu vahingosta

9.2.1. Matkustaja vastaa mahdollisista vahingonkorvauksista, jos matkustaja aiheuttaa vahingon matkanjärjestäjälle huolimattomuudella.

9.3. Matkustajan vastuu muodollisuuksista

9.3.1. Matkustaja on itse vastuussa siitä, että hänellä on matkan toteuttamiseen tarvittavat asiakirjat, esimerkiksi matkalippu, voimassaoleva passi, viisumi, rokotukset ja matkavakuutus, ja että tarvittavat asiakirjat ovat mukana matkalla.

Risteilymatkalla vaaditaan matkan toteuttamiseksi, että passi on voimassa vähintään kuusi (6) kuukautta laskettuna kotiinpaluupäivästä.

9.3.2. Matkustaja on itse vastuussa kaikista kustannuksista, jotka aiheutuvat mainituissa asiakirjoissa olevista puutteista, mikäli puute ei johdu matkanjärjestäjän tai -välittäjän antamista virheellisistä tiedoista. Kustannuksia voi aiheutua esim. paluukuljetuksesta passin puuttuessa.

9.3.3. Matkustaja on vastuussa siitä, että hän tutustuu matkanjärjestäjän antamiin tietoihin.

9.4. Järjestelyistä poikkeaminen

9.4.1. Matkustaja, joka matkan jo alettua, eroaa ryhmästä, ei käytä sovittuja palveluja tai osaa niistä, on velvollinen ilmoittamaan siitä matkanjärjestäjälle tai tämän edustajalle.

9.4.2. Jos matkustaja jättää 9.4. kohdan mukaisesti käyttämättä sopimukseen ja matkaan sisältyviä palveluita tai eroaa ryhmästä, ei käyttämättä jätetyistä palveluista suoriteta takaisinmaksua.

9.4.3. Matkustaja vastaa itse siitä, että hän varmistaa paluulennon aikataulun mahdollisten muutosten varalta, ja että hän ehtii paluulennolle.

10. RIITA-ASIAT

10.1. Osapuolien on yritettävä ratkaista erimielisyys, joka koskee sopimuksen tulkintaa tai soveltamista neuvottelemalla. Jos osapuolet eivät pääse sovintoon, voi matkustaja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös matkustajan kotipaikan käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

10.2. Jos erimielisyys on syntynyt verkosta toisesta EU-maasta ostetusta palvelusta (eli jos asut toisessa EU-maassa, mutta olet ostanut palvelun toisesta EU-maasta verkon välityksellä), asian voi saattaa joko kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi kohdan 10.1. mukaisesti tai jättää reklamaation EU:n verkkovälitteisen riidanratkaisu -sivuston ec.europa.eu/consumers/odr/ kautta käsiteltäväksi.

11. LISÄPALVELUT

Kun verkkosivulta tai esitteestä käy ilmi, tai on kyse erikoistilauksesta, voi matkanjärjestäjä tarjota lisäpalveluja kuten erikoismajoitusta, retkiä, aterioita, iltatapahtumia, lastenkerhoja, golfpalveluita jne. lisämaksua vastaan. Matkustajan peruuttaessa varatun lisäpalvelun, noudatetaan peruutuksessa yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 3, jos muuta ei ole ilmoitettu. Jos lisäpalvelua ei pystytäkään toteuttamaan, matkanjärjestäjä palauttaa palvelusta maksetun lisämaksun.

12. MÄÄRITTELEMÄTÖN 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 matkaliput kirjoitetaan yleensä hyvin lähellä matkalle lähtöä.

13. MATKATAVARAT

13.1. Matkatavarat lennolla

Lentokoneen ruumassa kuljetettaviin 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, helposti syttyvät, myrkylliset tai syövyttävät aineet kuten sytytysnesteet ja ilotulitteet. Lue matkatavarasäännöt ja lisää pakkausohjeita lentoyhtiön verkkosivuilta.

13.2. Matkatavarat aluksella

Matkustaja ei saa viedä alukselle mukanaan: alkoholia, silitysrautaa, kynttilöitä, aseita (ei edes veistä, taskuveistä tai Leatherman-monitoimityökalua jne), korkkiruuvia, saksia, kahvin- tai vedenkeitintä, muuntajaa, helposti syttyviä nesteitä, räjähteitä (esim. ilotulitteita), radioamatöörivaruksia, 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.

14. ERITYISTARPEET ALUKSELLA

Matkustajan, jolla on erityistarpeita, on otettava välittömästi matkavarauksen tehtyään yhteyttä WonderCruisesin asiakaspalveluun varmistaakseen, että risteily onnistuu aluksella ja että erityistarpeet on mahdollista huomioida. Kirjallisessa yhteydenotossa WonderCruisesille on ilmoitettava mahdollisista lääketieteellisistä (fyysisistä ja psyykkisistä) haitoista. On tärkeää, että WonderCruises 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 täyttävään 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. kun maihin siirrytään pienemmillä ns. tender-veneillä) voivat estää maihinnousun tietyissä satamissa.

15. MATKAREITIN MUUTOKSET

WonderCruises ei voi taata, että risteilyalus aina vierailee kaikissa niissä satamissa, jotka matkaohjelmassa/verkkosivuilla mainitaan tai, että se noudattaa täsmälleen ilmoitettua matkareittiä. Aluksen kapteenilla on oikeus jättää satamavierailuja ohjelmasta, käydä muissa

satamissa kuin on ilmoitettu, poiketa ilmoitetusta matkareitistä tai vaihtaa alus tai satama toiseen matkustajien turvallisuuden ja mukavuuden huomioimiseksi. WonderCruises ei myöskään vastaa eri satamille annettujen saapumis- ja lähtöaikojen noudattamisesta, eikä mahdollisista poikkeamista makseta korvauksia.

16. HENKILÖTIEDOT

Kun varaat matkan tai muita palveluja verkossa, puhelimitse tai jonkun jälleenmyyjämme tai edustajamme kautta, käsittelee TUI Sverige 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 Sverige AB vastaa sinusta keräämiensä henkilötietojen käsittelystä. TUI Nordic Holding AB on kokonaisvastuussa konsernin toiminnasta Pohjoismaissa ja käyttää määräävää valtaa konsernin pohjoismaisissa yrityksissä. TUI Sverige AB:lla ja TUI Nordic Holding AB:lla on sen johdosta yhteisvastuu henkilötiedoista. TUI Sverige 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 (***

Voit myös ottaa yhteyttä meihin:

TUI Sverige AB, org. nr. 556211-6615

Söder Mälarstrand 27, 117 85 Stockholm, Sweden.

Puh.+46 (0)8 720 72 00,

Sähköposti: dpo@tuinordic

17. VARAUMA MUUTOKSISTA

WonderCruises / TUI Sverige AB varaa oikeuden muutoksiin tässä julkaisussa, eikä se vastaa julkaisun paino- tai kirjoitusvirheistä.

18. VALMISMATKAVAKUUDET

Valmismatkavakuus on matkustajan taloudellinen turva, jos matka peruuntuu tai keskeytyy matkanjärjestäjän maksuvaikeuksien tai konkurssin vuoksi. Matkustaja voi hakea korvausta vakuudesta.

Valmismatkavakuus koskee:

Valmismatkoja

Valmismatka on järjestely, joka koostuu kuljetuksesta ja majoituksesta tai jommastakummasta palvelusta yhdistettynä muuhun kokonaisuuden kannalta olennaiseen matkailupalvelukseen, joka ei ole oheispalveluna suoraan yhteydessä kuljetukseen tai majoitukseen, kuten esim. vuokra-auto, teatterilippu tai pääsylippu urheilutapahtumaan. Valmismatka kestää yli 24 tuntia tai sisältää majoituksen yön aikana. Valmismatka myydään yhdistettyyn hintaan tai erillisiin hintoihin, jotka on kytketty toisiinsa. Valmismatkavakuus on annettava kaikista valmismatkoista riippumatta siitä, myydäänkö ne luonnollisille henkilöille tai yrityksille.

Valmismatkavakuudet koskevat myös seuraavia matkoja silloin kun matkan on ostanut luonnollinen henkilö.

Valmismatkojen kaltaisia matkoja

Valmismatkavakuus kattaa valmismatkan kaltaiset matkat eli matkat, jotka koostuvat erillisistä kuljetus- ja majoituspalveluista, mutta jotka yhdessä muistuttavat olennaisesti valmismatkaa. Yhdistelmän on vaikutettava luonnolliselta kokonaisuudelta.

Tuolimyyntiä

Vaikka matkustaja olisi ostanut kuljetuksen, hänellä on mahdollisuus saada korvaus valmismatkavakuudesta, jos kuljetus tapahtuu samassa kuljetusvälineessä kuin valmismatka, esimerkiksi tilauslennolla tai bussissa. Pelkän reittilentolipun ostaneella ei sen sijaan ole valmismatkavakuuden turvaa.

Korvaushakemus Kammarkollegietin on tehtävä viimeistään kolmen (3) kuukauden kuluttua siitä, kun matka on peruutettu tai keskeytetty tai se ei ole jostain muusta syystä toteutunut.

Lisätietoja Kammarkollegietin verkkosivuilla www.kammarkollegiet.se/resegarantier/kolla-din-researrangor tai puhelimitse numerosta +46 8 700 08 00.