

TUIn Peruutus- ja muutosturva

Nämä TUIn Peruutus- ja muutosturvan ehdot koskevat lomalennolla toteutettavien matkapakettien ja lomalennolla toteutettavien pelkän lennon sisältävien matkojen varauksia, jotka on tehty 1.4.2021 tai sen jälkeen.

## **1. SOPIMUS**

1.1. TUIn Peruutus- ja muutosturva on valittava matkavarauksen teon yhteydessä.

Matkustaja voi pyytää TUIn asiakaspalvelua lisäämään Peruutus- ja muutosturvan matkavaraukselleen ennen varausmaksun eräpäivää avoimen oston ollessa vielä voimassa (5 vuorokautta varauksesta, jos lähtöön on yli 45 vuorokautta), vaikka varausmaksu olisi jo maksettu.

Peruutus- ja muutosturva koskee vain lomalennoilla toteutettavien matkapakettien ja lomalennoilla toteutettavien pelkän lennon sisältävien matkojen varauksia. Peruutus- ja muutosturva ei voi valita ja ostaa matkavarauksen teon jälkeen tiettyihin erikois- tai kampanjahintaisiin matkoihin, joiden varausmaksu tai koko hinta eräännyy varauksen teon yhteydessä (ei avointa ostoa). Peruutus- ja muutosturva ei koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja, risteilyjä eikä pelkän majoituksen tai pelkän reittilennon sisältäviä varauksia.

Peruutus- ja muutosturvan hinta määräytyy matkan perushinnan mukaan.

1.2. TUIn Peruutus- ja muutosturva koskeva sopimus on molempia osapuolia sitova, kun TUI on viivytystä vahvistanut matkustajan tilauksen kirjallisesti ja matkustaja on maksanut Peruutus- ja muutosturvan hinnan matkan ensimmäisen maksusuorituksen yhteydessä.

Peruutus- ja muutosturva astuu voimaan heti kun maksu siitä on suoritettu, eikä Peruutus- ja muutosturva voi poistaa matkavaraukselta sen jälkeen kun matkaa koskeva sopimus on syntynyt. Peruutus- ja muutosturvasta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan.

1.3. TUIn Peruutus- ja muutosturvan nojalla muutoksia matkavaraukseen voi tehdä vain matkavarauksen päämatkustaja (yhteyshenkilö) yksin tai yhdessä muutosta haluavan varauksen matkustajan kanssa. Tutustu myös Yleisiin matkapakettiehtoihin ja TUIn lisä- ja erityisehtoihin, joissa kerrotaan tarkemmin päämatkustajasta ja tämän vastuusta.

Matkavarauksen muutoksen yhteydessä voi uuden matkan hinta ja/tai Peruutus- ja muutosturvan hinta muuttua. Jos uusi hinta on korkeampi, maksaa matkustaja mahdollisen hintaeron.

1.4. Matkavarauksen matkustajat voivat hyödyntää Peruutus- ja muutosturvan täyden turvan vain, jos kaikki varauksen matkustajat ovat sen valinneet. Jos jollain varauksen matkustajista ei ole Peruutus- ja muutosturva, se koskee henkilökohtaisesti vain sen valinnutta matkustajaa ja varauksen muille matkustajille voi aiheutua peruutuksesta tai osaperuutuksesta lisäkustannuksia (esim. peruutusmaksu tai tyhjän vuoteen lisä).

## **2. AVOIN OSTO**

Matkustajalla on oikeus peruuttaa alkuperäinen matkavarauksensa syystä riippumatta ilman peruutuksesta maksettavaa peruutusmaksua aina siihen asti kun lähtöön on vähintään 60 päivää. Avoin osto ei koske enää varausta, jonka lähtöpäivää, kohdetta tai hotellia olet aiemmin muuttanut.

Matkustajalle palautetaan matkasta maksettu summa vähennettynä toimitusmaksulla, jonka suuruus on 20 eur / hlö. TUIn Peruutus- ja muutosturvan hintaa ja mahdollista TUIn palvelumaksua ei palauteta.

### 3. PERUUTUSTURVA

#### 3.1. Matkustajan oikeus peruuttaa matkansa esteen vuoksi

Matkustajalla, jolla on TUIn Peruutus- ja muutosturva, on oikeus peruuttaa lomalennolla toteutettava matkansa alla kohdissa 3.1.1.–3.1.4. mainituista syistä maksamalla vain hallinnollisen toimitusmaksun, jonka suuruus on 20 eur / hlö. Toimitusmaksu veloitetaan myös syylläpöydyksestä. Oikeus koko matkavarauksen peruuttamiseen Peruutus- ja muutosturvan nojalla on vain, jos kaikilla varauksen matkustajilla on Peruutus- ja muutosturva.

Peruutuksen tulee tapahtua ennen matkan alkamista ja tapahtuman tulee olla sellainen, johon matkustaja ei ole voinut vaikuttaa ja josta hän ei ole tiennyt tai voinut tietää matkaa varatessaan.

3.1.1. Matkustaja itse tai matkakumppani, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan, sairastuu yhtäkkiä vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen, sairaalahoitoon tai kuolee.

3.1.2. Matkustajan puoliso, samassa taloudessa asuva avopuoliso tai hänelle läheinen henkilö sairastuu yhtäkkiä vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen, sairaalahoitoon tai kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään sukulaista suoraan alenevassa tai ylenevässä polvessa sekä sisaruksia.

3.1.3. Matkustaja irtisanotaan vakituisesta tai määräaikaisesta työsuhteesta (ei koske koeajalla tapahtuvaa irtisanomista, irtisanomisvaroitusta tai ilmoitusta yt-neuvottelujen alkamista) edellyttäen, että viimeinen työpäivä on enintään kolmen kuukauden kuluttua matkan alkamisesta.

3.1.4. Matkustajan omaa asuntoa tai oman yrityksen toimipaikkaa kohtaa odottamaton ja vakava tapahtuma, esimerkiksi tulipalo tai tulva, jonka vuoksi olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle.

#### 3.1.5. Peruutusosoikeuden rajoitukset

Oikeutta Peruutusturvan nojalla tapahtuvaan peruutukseen ei ole:

- mikäli matkustajalla on ollut diagnosoimattomia oireita, joiden perimmäinen syy ei ole selvinnyt, mutta joiden vuoksi hän on odottanut pääsyä tutkimuksiin tai lääkärin vastaanotolle tai tuloksia tehdyistä tutkimuksista.
- mikäli olemassa olevan sairauden tai vamman tila ei ole ollut vakaa\* viimeisten kolmen kuukauden ajan ennen matkan alkamista. (\*Vakaa tarkoittaa sitä, että kyseisenä aikana oireet tai lääkitys eivät ole muuttuneet, eikä matkustaja ole käynyt sairauden tai vamman johdosta lääkärissä muuten kuin rutiinitarkastuksissa tai ollut sairaalahoidossa.)
- mikäli kyseessä on psyykinen oire tai sairaus, jonka johdosta lääkäri ei ole määrännyt psykologin tai psykiatrin hoitoa tai sairaalahoitoa.

3.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta ennen matkan alkamista viivytyksettä heti peruutuksen syyn ilmennyttyä TUIn asiakaspalveluun.

Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella (jossa lääkäri nimenomaisesti toteaa, ettei suosittele ko. matkalle lähtöä), työnantajan todistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla sekä tarvittaessa sukulaisuussuhteen osoittavalla todistuksella. Selvitys on toimitettava TUille, sähköpostilla osoitteeseen [todistus@tui.fi](mailto:todistus@tui.fi) niin pian kuin mahdollista ja viimeistään seitsemän (7) päivän kuluttua peruutuksesta.

Takaisinmaksu suoritetaan viivytyksettä ja viimeistään 14 päivää toimitetun selvityksen hyväksymisen jälkeen. Jos matka on maksettu luottokortilla, palautus tapahtuu samalle luottokortille, muussa tapauksessa palautus maksetaan matkan varaajan (yhteyshenkilön) ilmoittamalle pankkitilille.

Takaisinmaksun yhteydessä pidetään 20 eur/hlö toimitusmaksu. Palvelumaksua ja TUIn Peruutus- ja muutosturvasta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan.

3.3. Peruutus- ja muutosturva kattaa vain TUIlle maksetun matkan ja mahdollisten matkapakettiin sisältyvien, varausvahvistuksessa mainittujen lisäpalvelujen (esim. lentokenttäkuljetukset, lastenkerhot) hinnan, ei mahdollisia matkan maksamiseen liittyviä kuluja tai muilta elinkeinonharjoittajilta tehtyjä, matkaan liittyviä ostoja.

#### **4. VARATUN HUONEEN TAKUU**

Edellyttäen, että kaikilla varauksen matkustajilla on Peruutus- ja muutosturva, TUI ei varauksen yhden tai useamman matkustajan peruuttaessa matkansa kohdissa 3.1.1.–31.4. mainitun esteen johdosta veloita Yleisissä matkapakettiehtoissa kohdassa 4.2. mainittua majoituksen vajaakäytöstä syntyvää kuluja edellyttäen, että matkan kesto on enintään 29 päivää. Muussa tapauksessa TUI perii kulun Yleisten matkapakettiehtojen kohdan 4.2. mukaisesti. Kulun suuruus vaihtelee hotellista riippuen.

#### **5. MUUTOSTURVA**

5.1. TUI:n Peruutus- ja muutosturva antaa mahdollisuuden muuttaa lomalennolle tehtyä matkapaketti- tai pelkän lennon varausta yhden kerran toiseen normaalihintaiseen (ei tarjoushintaiseen tai muuten alennettuun hintaan myytävään matkaan), lomalennolla toteutettavaan matkaan ilman muutoksesta normaalisti perittäviä Yleisten matkapakettiehtojen kohdassa 4.1. mainittuja peruutusmaksuja edellyttäen, että matkan kesto on enintään 29 päivää, matkalle lähtöön on muutoksen tapahtuessa vähintään 30 päivää ja kaikki varauksen matkustajat ovat ostaneet Peruutus- ja muutosturvan. Uuden lähtöpäivän on oltava kuuden (6) kuukauden sisällä (ennen tai jälkeen) alkuperäisestä lähtöpäivästä (1.–8.4.2021 tehdyillä varauksilla 12 kuukauden sisällä). Mikäli matkan kesto on pidempi kuin 29 päivää, on matkalle lähtöön oltava muutoksen tapahtuessa vielä vähintään 60 päivää.

5.2. Muutosturvan nojalla voi lomalennolla toteutettavan matkapaketin varauksen muuttaa vain toiseksi lomalennolla toteutettavan matkapaketin varaukseksi ja lomalennolla toteutettavan pelkän lennon varauksen voi muuttaa vain toiseksi lomalennolla toteutettavan pelkän lennon varaukseksi tai lomalennolla toteutettavan matkapaketin varaukseksi.

#### **6. NIMENMUUTOS TAI -KORJAUS**

TUI:n Peruutus- ja muutosturvan ostanut matkustaja voi korjata nimitietojaan varauksella tai tehdä nimenmuutoksen varaukselle ilman TUI:n palvelumaksua edellyttäen, että matkalle lähtöön on muutoksen tapahtuessa vähintään 48 tuntia. Nimenmuutos tai -korjaus tulee ilmoittaa viivytyksettä puhelimitse TUI:n asiakaspalveluun.

#### **7. HINTATAKUU Plus**

Jos matkapaketin perushintaa (mukaanlukien huonetyyppikohtaiset lisät) on alennettu varauksen teon jälkeen, matkavarauksen perushinta korjataan matkustajan pyynnöstä alhaisempaan perushintaan. Muiden mahdollisten lisäpalvelujen (kuten lentoluokka tai ateriat) hinta säilyy alkuperäisen varauksen mukaisena. Hintatakuu Plus on voimassa lomalennoilla toteutettavassa, määritellyn hotellimajoituksen sisältävässä matkapaketissa siihen asti kun lähtöön on vähintään 60 päivää ja se edellyttää, että kohde, lähtöpäivä, lentoluokka, hotelli, huonetyyppi ja matkustajamäärä ovat samat. Alennuksen pitää olla voimassa siinä myyntikanavassa, jossa varaus on aluperin tehty ja vielä silloin kun matkustaja ottaa yhteyttä vedoten hintatakuuseen. Hintatakuu Plus ei oikeuta hinnanalennukseen, mikäli kyseessä on vain uusille varauksille myönnettävä kampanja-alennus, tai lasten matkaan tai hotelliaterioihin kohdistuva, ajallisesti rajoitettu erikoistarjous. Hintatakuu Plus on voimassa vain alkuperäisessä varauksessa. Hintatakuu Plus ei koske pelkän lennon sisältäviä varauksia.

Kysymyksiin TUI:n Peruutus- ja muutosturvasta vastaa TUI Finlandin asiakaspalvelu, puh. 0305 60 500 (0,084 €/min). Lisätiedot ja aukioloajat [tui.fi/asiakaspalvelu](http://tui.fi/asiakaspalvelu).

TUI Finland Oy Ab, PL 10, 00101 Helsinki (Y-tunnus 0709785-3, ALV.rek. 07097853)