

## Travelstartin Erityisehdot

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan sinun ("sinä" tai "asiakas") ja yrityksen OY SRG Finland Ab ("me"), eli varausportaalin [www.travelstart.fi](http://www.travelstart.fi) (jäljempänä "portaal") operaattorin välillä. Pyydämme lukemaan nämä ehdot huolellisesti ennen portaalin käyttöä. Käyttämällä portaalia hyväksyt nämä ehdot. Jos et hyväksy näitä ehtoja, pyydämme sinua olemaan käyttämättä portaalia ja poistumaan verkkosivulta.

**Jos ostat pakettin, joka kuuluu valmismatkalaki määritelmään, laki käy ainostaan liitteisiin 1 ja kapitaali 8 (Jos yksi tai useampi omasta palvelustamme sisältyy tilaukseen)**

Sinun on oltava vähintään 18-vuotias ja toimittava yksityisenä kuluttajana, jotta voit tehdä varauksen portaalin kautta. Yksityinen kuluttaja on, toisin kuin yritys, luonnollinen henkilö, joka solmii laillisen liiketoimen sellaisiin tarkoituksiin, jotka eivät pääasiassa liity kaupalliseen toimintaan ja/tai itsenäiseen ammatinharjoittamiseen.

Portaalin operaattori ja sopimuskumppanisi portaalin käytössä on:

**OY SRG FINLAND AB (Travelstart)**

PL 720

00101 HELSINKI-FINLAND

**Sähköposti:** [info@support.travelstart.fi](mailto:info@support.travelstart.fi)

**Puhelin:** 00358-985677813

Ehdot ovat seuraavat:

### Sisältö

1. PALVELUN LAAJUUS
2. VARAUSPROSESSI JA YHTEYSTIEDOT
3. LENTOJEN VÄLITTÄMINEN
4. HOTELLIVARAUSTEN VÄLITTÄMINEN
5. AUTONVUOKRAUSVARAUSTEN VÄLITTÄMINEN
6. USEIDEN ERI PALVELUJEN VARAUSTEN VÄLITTÄMISTÄ KOSKEVAT ERITYISEHDOT
7. PASSI-, VIISUMI- JA TERVEYSTIETOJA KOSKEVAT EHDOT
8. OMAT PALVELUMME
9. MAKSUT JA MAKSAMINEN
10. VALITUKSET
11. EU:N LAINSÄÄDÄNNÖN MUKAISET ASIAKKAAN OIKEUDET
12. VASTUU
13. SOVELLETTAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA RIITA-ASIOIDEN RATKAISU
14. TIETOSUOJA

### IIITTEISIIN 1 - YLEISET MATKAPAKETTIEHDOT

#### 1. Palvelujen laajuus

##### 1.1. Matkapalvelujen välittäminen

1.1.1. Portaalissa tarjottavien lento-, hotelli-, vakuutus- ja autonvuokrauspalvelujen (yhteisesti "matkapalvelut") osalta toimimme ainoastaan välittäjänä. Sen mukaisesti tehtävämme ja veloitteemme rajoittuvat sellaisten matkapalvelujen välittämiseen, joita kolmannet osapuolet, kuten lentoyhtiöt, matkanjärjestäjät, hotellit, vakuutusyhtiöt, autonvuokrausyritykset tai muut palveluntarjoajat (jäljempänä kukin erikseen "palveluntarjoaja), tarjoavat.

1.1.2. Sen seurauksena sopimus matkapalvelujen varsinaisesta tarjoamisesta (esim. kuljetussopimus, vakuutus sopimus, vuokrasopimus) astuu voimaan suoraan sinun ja asiaankuuluvan palveluntarjoajan välillä. Me emme ole matkapalvelujen myyjä, emmekä osapuoli sinun ja palveluntarjoajan välisessä sopimussuhteessa.

1.1.3. Käyttämällä portaalia matkapalvelujen ostamiseen annat meille valtuuden toimia puolestasi välittäjänä vastaavan palveluntarjoajan kanssa, mukaan lukien välittäjänä näiden matkapalvelujen maksun osalta, jotta voimme huolehtia siitä, että maksutapahtuma sinun ja palveluntarjoajan välillä hoidetaan. Matkapalvelujen todellinen ilmoitettu hinta saattaa sisältää palkkion tarjoamistamme sopimuksen välittämispalveluista sinun ja asiaankuuluvan palveluntarjoajan välillä.

- 1.1.4.** Vastuu portaalin kautta välitettävien matkapalvelujen varsinaisesta toimittamisesta on yksinomaan asiaankuuluvalla palveluntarjoajalla. Välittäjänä emme ole vastuussa palveluntarjoajien toimittamista palveluista, emmekä anna mitään takuita (suoria tai epäsuoria) portaalin kautta välitettävien matkapalvelujen soveltuvuudesta tai laadusta. Mahdolliset vaateet matkapalvelun toteuttamiseen tai toteuttamatta jättämiseen liittyen on osoitettava palveluntarjoajalle.
- 1.1.5.** Jos haluat esittää erityistoiveita (esimerkiksi erikoisaterioihin, liikuntarajoitteisten palveluihin tai lastenistuihin liittyen) matkapalvelujen varauksen yhteydessä, välitämme toiveesi asiaankuuluvalla palveluntarjoajalle. Emme ole kuitenkaan vastuussa siitä, toteuttaako palveluntarjoaja kyseiset toiveet.

## **1.2. Omat palvelumme**

Edellä kuvatussa osiossa 1.1 kuvatun matkapalvelujen välittämisen lisäksi portaalin kautta on saatavilla myös muita palveluja (muita kuin matkapalveluja), joiden tarjoamisesta vastaamme itse. Kyseisten lisäpalvelujen osalta solmit suoran sopimussuhteen meidän kanssamme. Kussakin tapauksessa ilmoitamme selvästi, tarjoammeko omia palveluja ja missä määrin niitä tarjoamme, kolmannen osapuolen palvelujen välittämisen sijaan.

Oma palveluvalikoimamme voi vaihdella ajan mittaan. Osa omista palveluistamme kuvataan osiossa 8. Varausprosessin yhteydessä annetaan tarkka kuvaus lisäpalveluista, joita ei ole määritetty näissä ehdoissa, sekä tietoa kyseisten lisäpalvelujen varaamiseen ja käyttämiseen liittyvistä maksuista ja lisäehdoista.

## **1.3. Sovellettavat sopimusehdot**

- 1.3.1.** Näitä ehtoja sovelletaan matkapalvelujen välittämiseen osion 1.1 mukaisesti sekä omiin palveluihimme osion 1.2 mukaisesti.
- 1.3.2.** Sopimukseen sinun ja asiaankuuluvan palveluntarjoajan välillä (osio 1.1.2) sovelletaan asiaankuuluvan palveluntarjoajan ilmoittamia yleisiä ehtoja (kuten kuljetusehtoja, siirtoehtoja, vakuutusehtoja tai vastaavia). Kyseiset asiaankuuluvan palveluntarjoajan yleiset ehdot toimitetaan sinulle tiedoksi varausprosessin aikana. Koska palveluntarjoajan ehdot voivat sisältää vastuuseen, peruutuksiin, varausten muutoksiin ja hyvityksiin (jos sovellettavissa) liittyviä ehtoja ja muita rajoituksia, kehotamme lukemaan kyseiset ehdot huolella.

## **2. Varausprosessi ja yhteystiedot**

- 2.1.** Varausprosessin aikana käytössäsi on teknisiä apukeinoja, joiden avulla voit havaita virheitä ja korjata ne ennen varauspyyntösi lähettämistä. Pyydämme tarkistamaan kaikki tiedot huolellisesti ennen varauspyynnön lähettämistä. Myöhemmät muutospyynnöt voivat aiheuttaa merkittäviä lisäkustannuksia.
- 2.2.** Saatamme joutua ottamaan sinuun yhteyttä, esimerkiksi jos ostettuihin matkapalveluihin tulee myöhemmin muutoksia. Sinun on annettava voimassaolevat yhteystietosi, kuten puhelinnumerosi ja sähköpostiosoitteesi. Sinun on myös säännöllisesti tarkistettava, oletko saanut meiltä viestejä.

On sinun vastuullasi varmistaa, että saat viestimme. Emme ole vastuussa siitä, jos et saa lähettämäämme viestiä meistä riippumattomista syistä. Tällaisia syitä voivat olla esimerkiksi seuraavat niihin kuitenkin rajoittumatta: (i) annoit meille väärän sähköpostiosoitteen, (ii) sähköpostiasetuksesi estävät viestejämme saapumasta perille tai (iii) sähköpostiasetuksesi luokittelevat viestimme roskapostiksi.

## **3. Lentojen välittäminen**

### **3.1. Sopimuksen tekeminen ja hintamuutokset**

- 3.1.1.** Kun olet lähettänyt varauspyyntösi, vahvistamme pyyntösi vastaanottamisen sähköpostitse. Tällöin välityssopimus sinun ja meidän välillä astuu voimaan. Jos et saa kyseistä vahvistusta tunnin kuluessa varauspyynnön tekemisestä, eikä kukaan operaattoreistamme ota sinuun yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse ja kerro varausprosessiin liittyvistä ongelmista, ota meihin yhteyttä puhelimitse varmistaaksesi, että varauspyyntösi on tullut perille.
- 3.1.2.** Heti, kun liput on vahvistettu, saat sähköpostitse vahvistusviestin, joka sisältää lipun numeron. Tällöin sitova sopimus sinun ja asiaankuuluvan lentoyhtiön välillä astuu voimaan.
- 3.1.3.** Asiaankuuluva lentoyhtiö määrittää varaukseen lennon hinnan ja istuinpaikkojen saatavuuden. Jos lentoyhtiön hintoihin tulee muutoksia, joihin emme voi vaikuttaa ja jotka tapahtuvat varauspyynnön lähettämisen jälkeen, mutta ennen kuin sopimuksesta lentoyhtiön kanssa on tullut sitova (edellä olevan osion 3.1.2 mukaisesti), sopimus ei astu voimaan ja maksusi palautetaan täysimääräisenä. Saatamme ottaa sinuun yhteyttä ja tarjota sinulle mahdollisuutta hyväksyä muuttunut hinta normaalina aukioloaikana, mutta kuitenkin viimeistään 24 tunnin kuluessa siitä, kun hintamuutos on tullut tietoomme

tai ensimmäisenä arkipäivänä kyseisen 24 tunnin jakson jälkeen.

### 3.2. Tietoa varaus- ja kuljetusehdoista

**3.2.1.** Toimimme yksinomaan välittäjänä portaalin kautta tarjottavien lentojen osalta. Sopimus lennon toteuttamisesta astuu voimaan suoraan sinun ja asiaankuuluvan lentoyhtiön välillä, emmekä me ole sopimusvastuussa lentosi toteuttamisen tai toteuttamatta jättämisen osalta. Liikennöivä lentoyhtiö on yksin vastuussa lentosi toteuttamisesta / toteuttamatta jättämisestä.

**3.2.2.** Ennen kuin teet varauksen, asiaankuuluvan lentoyhtiön ehdot annetaan tiedoksesi.

**3.2.3.** Jäljempänä annamme yleistä tietoa varaukseen ja kuljetukseen liittyvistä ehdoista, joita lentoyhtiöt tyypillisesti soveltavat sellaisenaan tai vähintään samankaltaisella tavalla. Asiaankuuluvan lentoyhtiön mahdolliset poikkeavat ehdot kuitenkin ohittavat tässä osiossa 3.2.3 määritettävät yleiset ehdot. Tarkista sen vuoksi aina asiaankuuluvan lentoyhtiön sovellettavat ehdot ennen varauksen tekemistä.

#### a. Lentoajat/lähtöselvitys

Kaikki lentoajat ovat paikallisia aikoja. Seuraavan vuorokauden puolelle menevät saapumisajat ilmoitetaan aikataulussa merkinnällä +1. Ilmoitetut lentoajat ovat alustavia, ja ne voivat muuttua lyhyellä varoitusaajalla lipun vahvistamisen jälkeen esimerkiksi lennonvalvonnan rajoitusten, sään tai lentoyhtiön toimintarajoitusten takia. Tarkista aikataulut hyvissä ajoin ennen lentoasi.

Noudata lentoyhtiön ilmoittamia lähtöselvitysaikoja. Lentoyhtiöllä on oikeus evätä koneeseen pääsy, jos olet myöhässä lähtöselvityksestä. Huomioi, että tietyt lentoyhtiöt suosittelevat lähtöselvityksen tekemistä verkkosivustonsa kautta ja saattavat veloittaa lähtöselvitysmaksun lentokentällä tehtävästä lähtöselvityksestä.

#### b. Erillisten lippujen yhdistelmä

Jos varaus sisältää kahden erillisen yhdensuuntaisen lipun yhdistelmän menopaluu lipun sijaan, se on merkitty selkeästi varausprosessin yhteydessä. Lippuja käsitellään toisistaan erillisinä peruutusten, muutosten, lentoliikennehäiriöiden, kuten lakkojen, ja lentoaikataulumuutosten osalta. Kunkin lentoyhtiön omia määräyksiä sovelletaan.

Eri varausnumeroilla olevat lentoliput katsotaan aina toisistaan erillisiksi matkoiksi.

#### c. Useista osioista koostuvat lentoliput / käyttöjärjestys

Menopaluu lippusi tai yhdensuuntainen lippusi saattaa sisältää useita osioita. Useimpien lentoyhtiöiden ehtojen mukaisesti kyseiset osiot on käytettävä oikeassa järjestyksessä. Jos näin ei tehdä, monet lentoyhtiöt kieltäytyvät toteuttamasta seuraavia lento-osioita (esim. yhden matkaosion käyttämättä jättäminen voi mitätöidä lipun loppuosan). Jos menopaluu lipun menolippu jätetään käyttämättä, lentoyhtiö saattaa perua paluulentosi.

#### d. Raskaus

Tietyt lentoyhtiöt kieltäytyvät ottamasta matkustajiksi naisia, jotka ovat pidemmällä kuin 28. raskausviikolla meno- tai paluulennon ajankohtana. Jos olet raskaana, sinun on varmistettava lentoyhtiöltä ja lääkäriltäsi, voitko lähteä matkalle.

#### e. Vauvojen ja lasten liput

Ota yhteyttä lentoyhtiöön ja pyydä tietoa ehdoista, jotka koskevat matkustamista lapsen kanssa, joka ei tarvitse omaa istuinpaikkaa. Yleensä yli 2-vuotiaat lapset tarvitsevat oman istuinpaikan, kun taas 0–2-vuotiaat matkustavat vauvoina eikä heille määritetä omaa istuinpaikkaa. Jos vauva täyttää 2 vuotta ennen matkan päättymistä, koko matkaa varten on varattava lasten lippu. Vauvojen lippuja ei voi varata ennen heidän syntymäänsä, sillä nimen ja syntymäajan on vastattava passissa ilmoitettuja tietoja. Emme hyvitä mahdollisia kuluja, joita aiheutuu vääränlaisen lipun varauksesta.

#### f. Yksin matkustavat alaikäiset

Emme välitä lippuvarauksia yksin matkustaville alaikäisille. Alle 18-vuotiaiden lasten matkat on varattava yhdessä aikuisen kanssa. Tietyt maat ja lentoyhtiöt vaativat, että alle 18-vuotiaiden lasten on matkustettava aina laillisen huoltajan seurassa. Huomaa, että osa lentoyhtiöstä saattaa vaatia alle 18-vuotiailta lapsilta matkaa varten syntymätodistuksen.

#### g. Kadonneet/vaurioituneet matkatavarat

Välittäjän ominaisuudessa emme ole vastuussa kadonneista tai vaurioituneista matkatavaroista. Mahdollisista ongelmista on ilmoitettava välittömästi lentoyhtiön edustajalle lentokentällä.

#### **h. Kuljetus ja majoitus**

Yleensä maakuljetukset ja/tai majoitus matkan aikana eivät sisälly lentolipun hintaan. On omalla vastuullasi tarkistaa maakuljetusten hinnat ja aikataulut.

#### **i. Lentojen vaihtoajat**

Portaalin kautta varatuissa normaaleissa lipuissa on hyväksytyt lentojen vaihtoajat. Lentoyhtiöt laskevat lentojen vaihtamiseen tarvittavat ajat. Jos jokin lennon osio viivästyy ja aiheuttaa myöhästymisen jatkolennotta, lentoyhtiöillä on velvollisuus auttaa sinua pääsemään lopulliseen määränpähäsi (katso osio 11.1).

Jos varaukseen sisältyy erillisiä lippuja, lentoyhtiöt eivät ole vastuussa viivästysten aiheuttamista myöhästymisistä jatkolennoilta. Siksi on omalla vastuullasi varmistaa, että vaihto aika on riittävä lentoyhtiöiden ja lentokenttien antamien ohjeiden mukaisesti. Mahdollisia lennoilta myöhästymisestä aiheutuvia kustannuksia ei korvata.

#### **j. Päällekkäiset varaukset**

Päällekkäinen varaus tarkoittaa sitä, että samalle lentoyhtiölle on tehty vähintään kaksi varausta samalla matkustajan nimellä. Jos sinulla on päällekkäinen varaus, lentoyhtiö voi perua matkat. Näin voi tapahtua myös, jos varaukset on tehty eri matkatoimistojen kautta. Emme vastaa lentoyhtiöiden tekemistä peruutuksista, emmekä lentoyhtiöiden hylkäämistä korvauspyynnöistä sellaisissa tapauksissa, joissa ne epäilevät päällekkäistä varausta.

### **3.3. EU:ssa toimintakieltoon asetettujen lentoyhtiöiden luettelo (musta lista)**

Huomaa, että tietyt lentoyhtiöt on asetettu toimintakieltoon EU:ssa. Päätöksen on tehnyt Euroopan komissio läheisessä yhteistyössä kansallisten ilmailuviranomaisten kanssa. Kyseisten lentoyhtiöiden toiminta on kielletty, koska niitä ei pidetä turvallisina tai koska paikalliset viranomaiset eivät valvo riittävästi kyseisten yhtiöiden toimintaa.

Katso luettelo toimintakiellossa olevista lentoyhtiöistä seuraavasta linkistä:

**Musta lista (EU:ssa toimintakieltoon asetettujen lentoyhtiöiden luettelo)**

### **3.4. Lentoyhtiöiden tekemät aikataulumuutokset ja peruutukset**

#### **3.4.1.** Lentoyhtiöllä voi olla solmimanne sopimuksen nojalla oikeus peruuttaa tai muuttaa varauksiasi.

Ilmoitamme sinulle mahdollisista muutoksista heti, kun lentoyhtiö ilmoittaa meille niistä.

#### **3.4.2.** Varausvahvistuksessasi ilmoitetut lentoajat voivat muuttua varauspäivän ja varsinaisen matkustuspäivän välillä. Jos lentoaikataulu muuttuu, ilmoitamme siitä sinulle heti, kun lentoyhtiö ilmoittaa meille kyseisestä muutoksesta. Suosittelemme kuitenkin, että otat yhteyttä lentoyhtiöosi viimeistään 72 tuntia ennen aikataulun mukaista lähtöaikaa varmistaaksesi, että lennot (ja mahdolliset jatkolennot) lennetään aikataulun mukaisesti. Me emme pysty vaikuttamaan lentoyhtiöiden tekemiin aikataulumuutoksiin, emmekä ole vastuussa kustannuksista, joita kyseiset muutokset voivat aiheuttaa.

### **3.5. Pyytämäsi muutokset ja peruutukset**

Halpalentoyhtiöt, katso osio 3.7.

#### **3.5.1.** Asiaankuuluva lentoyhtiö, joka on sopimuskumppanisi lennon tarjoajana, määrittää lentovarausten muuttamiseen (mukaan lukien matkustajan nimen, kohteen ja matkustuspäivän muuttamiseen) sekä peruutuskorvauksiin liittyvät ehdot. Meillä ei ole välittäjänä mahdollisuutta vaikuttaa kyseisiin ehtoihin.

#### **3.5.2.** Jos haluat tehdä muutoksia varaukseesi tai pyytää hyvitystä peruutuksen vuoksi, voimme lisäpalveluna esittää pyynnön puolestasi, jos lentoyhtiön ehdot sallivat tällaisen muutoksen tai hyvityksen saamisen peruutuksen vuoksi. Ilmoitamme mahdolliset ehdot ja maksut, kun varaat tällaisia lisäpalveluita. Vaihtoehtoisesti voit tietysti ottaa yhteyden suoraan kyseiseen lentoyhtiöön.

#### **3.5.3.** Jotta voimme käsitellä pyytämäsi muutokset, meidän on vastaanotettava muutospyyntösi viimeistään 24 tuntia ennen matkan alkamista (vain puhelimitse). Jos olet ostanut Joustava lippu -palvelumme, katso osio 8.

Jos haluat tehdä muutoksen lyhyemmällä varoitusajalla, suosittelemme ottamaan suoraan yhteyttä asiaankuuluvaan lentoyhtiöön.

### **3.6. Saapumatta jättäminen tai poisjäänti lennolta**

Täten valtuutat meidät peruuttamaan käyttämättömän lennon puolestasi, mikäli jätät saapumatta tai jätät pois lennolta ja pyytämään puolestasi mahdollisia korvauksia lentoyhtiöltä. Meillä on oikeus, mutta ei velvollisuutta, toimia niin, ja oikeutesi pyytää hyvitystä suoraan lentoyhtiöltä pysyy voimassa.

### 3.7. Halpalentoyhtiöt

- 3.7.1.** Sinulle ilmoitetaan selkeästi varausprosessin aikana, jos lennon liikennöijänä toimii halpalentoyhtiö. Seuraavia erityisehtoja sovelletaan halpalentoyhtiöiden liikennöimiin lentoihin.
- 3.7.2.** Kun välitämme halpalentoyhtiöiden toteuttamia matkapalveluja, voimme toimia puolestasi ja tehdä sopimuksen sinun ja halpalentoyhtiön välillä.
- 3.7.3.** Meillä ei ole pääsyä halpalentoyhtiöiden varausjärjestelmiin. Siksi sinun on otettava yhteyttä suoraan halpalentoyhtiöön, jos sinulla on varauksiin, muutoksiin tai varausten peruutuksiin liittyvää kysyttävää. Jos olet ostanut Joustava lippu -palvelumme (katso osio 8), kaikki uudelleenvarauspyynnöt on tehtävä asiakaspalvelumme kautta osion 8.1.4 mukaisesti.
- 3.7.4.** Huomioi myös, että tietyt halpalentoyhtiöt veloittavat maksun lentokentällä tehtävästä lähtöselvityksestä. Jotta voit välttää kyseiset maksut, tee lähtöselvitys verkossa asiaankuuluvan halpalentoyhtiön verkkosivustolla. Ota hyvissä ajoin ennen lähtöä selvää lähtöselvitysvaihtoehtoista ja lentoyhtiösi ehdoista.
- 3.7.5.** Halpalentojen varausvahvistukset lähetetään heti, kun asiaankuuluva halpalentoyhtiö on vahvistanut varauksen. Saatat saada kaksi varausvahvistusta: toisen meiltä ja toisen asiaankuuluvalla halpalentoyhtiöltä. Jos olet saanut kaksi varausvahvistusta, käytä lähtöselvityksessä halpalentoyhtiöltä saamaasi varausvahvistusta.

### 4. Hotellivarausten välittäminen

Portaalin kautta varattavat hotellipalvelut välittää EAN.com L.P. ("Hotels.com").

Kaikki varaukseen, muutoksiin ja peruutuksiin liittyvät tiedustelut on siis tehtävä suoraan Hotels.comille. Hotels.comin yhteystiedot:

**Puhelinnumero:** 09 725 19 816

**Voit tutustua Hotels.comin ehtoihin heidän verkkosivustollaan.**

### 5. Autonvuokrausvarausten välittäminen

Portaalin kautta varattavat autonvuokraukset välittää Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Kaikki varaukseen, muutoksiin ja peruutuksiin liittyvät tiedustelut on siis tehtävä suoraan Rentalcars.comille. Rentalcars.comin yhteystiedot:

**Katso paikalliset yhteystiedot Rentalcarsin verkkosivustolta.**

**Tästä voit tutustua Rentalcars.comin ehtoihin.**

### 6. Useiden eri palvelujen varausten välittämiseen liittyvät ehdot

Portaali tarjoaa mahdollisuuden yhdistellä useita eri palveluja toiveittesi mukaan (esim. lento + hotelli). Tällöin annat meille luvan toimia välittäjänä useiden eri matkapalvelujen varaamisessa useilta eri toimittajilta. Kyseiset toimittajat esitetään sinulle selkeästi varausprosessin aikana ennen varauksen vahvistamista. Kun yhdistelet erillisiä palveluja, sinun ja meidän välillemme ei synny sopimusta; sen sijaan solmit useita sopimuksia erillisten toimittajien kanssa erillisten palvelujen tarjoamisesta. Tällöin toimimme vain välittäjänä kunkin yksittäisen matkapalvelun osalta.

### 7. Passi-, viisumi- ja terveystietoja koskevat ehdot

- 7.1.** Passia, viisumia ja/tai terveydentilaa koskevat vaatimukset voivat muuttua, joten sinun tulee tarkistaa ne asiaankuuluvalla viranomaiselta (suurlähetystö, konsulaatti jne.) hyvissä ajoin ennen matkaa. On omalla vastuullasi varmistaa, että sinulla on voimassaoleva passi ja tarvittaessa viisumi. Muista ottaa huomioon kaikki matkasi kauttakulkupaikat, sillä myös niissä saatetaan vaatia viisumia. Viisumin saaminen kestää usein jonkin aikaa, joten hae sitä hyvissä ajoin. Emme ole vastuussa asiakkaista, joilla ei ole asianmukaisia asiakirjoja.
- 7.2.** Kussakin kohteessa on omat vaatimukset maahantulon, rokotusten jne. osalta, ja vaatimukset voivat vaihdella myös matkustajan kansallisuuden mukaan. On omalla vastuullasi hankkia kyseiset tiedot. Me emme ole vastuussa mistään ongelmista, jotka aiheutuvat kyseisten virallisten määräysten laiminlyönneistä. Siksi kehotamme sinua aina varmistamaan kohde- ja kauttakulkumaiden muodollisuudet, sekä varaamaan riittävästi aikaa ajan kaikkien vaadittavien toimien suorittamiseen.

### 8. Omat palvelumme

#### 8.1. Joustava lippu

**8.1.1.** Jos ostat varausprosessin aikana Joustava lippu -palvelumme, voit muuttaa lentovarauksesi päivämäärää/aikaa tämän osion ehtojen mukaisesti. Joustava lippu -palvelua tarjotessamme välitämme vain kuljetussopimuksen sinun ja asiaan kuuluvan lentoyhtiön välillä. Koska Joustava lippu on oma palvelumme (eli et voi käyttää Joustava lippu -palveluamme ottamalla suoraan yhteyttä lentoyhtiöön), kaikki Joustava lippu -palvelun uudelleenvarauspyynnöt on tehtävä asiakaspalvelumme kautta (katso osio 8.1.4).

**8.1.2.** Joustava lippu -palvelun ansiosta lentoja voi varata uudelleen seuraavien ehtojen mukaisesti:

- Kaikki uudelleenvaraukset on tehtävä osion 8.1.4 mukaisesti ja vähintään 24 tuntia ennen alkuperäistä lähtöaikaa.
- Uudelleenvaraus onnistuu vain samalle lentoyhtiölle, eli lennon voi varata uudelleen vain sen lentoyhtiön liikennöimälle lennolle, jolle alkuperäinen lippuvaraus oli.
- Lennot on käytettävä samassa järjestyksessä, jossa ne alunperin varattiin.
- Päivitys saman lennon eri luokkaan tai varausluokkaan ei ole sallittua.
- Niin kutsutun ”stop-over”-lipun uudelleenvaraus (eli viipyminen vaihtopaikassa alkuperäistä varausta pidempään) ei ole sallittua.
- Lähtöpaikkaa tai määränpäättä ei voi muuttaa meno- eikä paluulennolle.
- Joustava lippu -palvelu ei salli nimien muuttamista tai korjaamista.
- Matkan voi varata uudelleen vain yhden kerran. Kun muutos on vahvistettu, joustava lippu on käytetty.
- Uudelleenvarauksen yhteydessä matka on tehtävä yhden vuoden kuluessa alkuperäisestä varauksesta. Uusi matka ei voi alkaa alle 24 tunnin kuluessa muutospyynnöstä.
- Kun joustava lippu on käytetty, varausta ei hyvitetä.

**8.1.3.** Joustava lippu -palvelu on varattava ja maksettava varausprosessin yhteydessä, eikä sitä voi lisätä jälkeenpäin.

**8.1.4.** Jos haluat, että lentolippuusi tehdään muutoksia, soita asiakastukeemme sen aukioloaikoina. **Löydät puhelinnumeromme sivustomme Yhteydenotto - Puhelin -kohdasta.**

Huomaa, että palvelemme puhelimitse ja sähköpostitse englanniksi.

**8.1.5.** Uusi varaus on voimassa vasta, kun olemme vahvistaneet sen sähköpostitse. Jos et saa vahvistusta, ota yhteyttä asiakaspalveluumme.

**8.1.6.** Lentojen uudelleenvaraukset Joustava lippu -palvelun avulla ovat käytettävissä saatavuuden mukaan. Jos haluttu muutos edellyttää kalliimpaa lippua tai jos matkustaja ei ole muutoksen myötä enää oikeutettu erikoishintaan (esim. pienen lapsen osalta), vastaat itse lisäkustannuksista. Me emme ole vastuussa uuden varauksen mahdollisista vaikutuksista suoraan lentoyhtiön kanssa sovittuihin lisäpalveluihin (kuten lisämatkatavaran tai istuinpaikkojen varauksiin).

**8.1.7.** Jos peruutat lennon, Joustava lippu -palvelun hintaa ei palauteta.

**8.1.8.** Jos jätät saapumatta jollekin matkan osiolle, uudelleenvarausmahdollisuus Joustava lippu -palvelun kautta ei ole enää voimassa.

## 8.2. Peruutusturva

**8.2.1.** Peruutusturva on otettava ja maksettava matkan varaamisen yhteydessä. Kyseinen turva astuu voimaan, kun varaus on tehty, ja sen voimassaolo lakkaa, kun matka alkaa varauksen alkuperäisestä lähtöpäivästä lukien. Kaikilla varauksessa olevilla matkustajilla on oltava peruutusturva, jotta sitä voidaan hyödyntää varauksen peruutuksen yhteydessä.

**8.2.2.** Jotta peruutusturva on voimassa, peruutus on tehtävä vähintään kaksi tuntia ennen lähtöä. Peruutusturvan voimassaolo lakkaa, kun matka on alkanut. Jos peruutukset tehdään puhelinpalvelun aukioloaikojen ulkopuolella, on otettava suoraan yhteyttä lentoyhtiöihin, hotelleihin tai autonvuokrausyrityksiin.

**8.2.3.** Kun matka perutaan esittämällä asianmukainen lääkärintodistus, koko varauksen kustannukset palautetaan lukuun ottamatta käsittelymaksua 45 EUR henkeä kohden. Emme hyvitä peruutusturvan maksua tai aiemmin maksettuja maksuja tai vakuutusmaksuja (matkavakuutusta lukuun ottamatta). Peruutustapauksessa suurin peruutusturvan nojalla maksettava summa on 2500 EUR henkeä kohden ja/tai 5000 EUR matkaa kohden.

**8.2.4.** Korvattavat tapahtumat

Rahat palautetaan, jos et pysty lähtemään suunnitellulle matkalle seuraavista ennakoimattomista syistä:

- Äkillinen sairaus tai onnettomuus, joka vaikuttaa sinuun, samalla varauksella olevaan matkakumppaniisi tai lähisukulaiseen, tai tilanne, jossa puolueeton hoitava lääkäri kehottaa sinua olemaan lähtemättä suunnitellulle matkalle todistuksen mukaisesti.

- Kuolemantapaus, joka vaikuttaa sinuun, lähisukulaiseen tai samalla varauksella olevaan matkakumppaniin.

Tässä yhteydessä lähisukulaisella tarkoitetaan vakuutetun osapuolen aviomiestä, vaimoa, lapsia, lapsenlapsia, sisarusia, vanhempia, isovanhempia tai appivanhempia tai henkilöä, jonka kanssa vakuutettu osapuoli elää avioliiton kaltaisessa suhteessa.

#### 8.2.5. Peruutusturva ei kata seuraavia:

- korvaus, joka voidaan saada muualta, kuten toisesta peruutusturvasta tai vakuutuksesta
- sairaus tai vamma, josta olit tietoinen (joka sinulla oli diagnosoitu) peruutusturvan ottamishetkellä,
- krooniset sairaudet/tulehdukset/mielenterveyshäiriöt, ellei henkilö ole ollut täysin oireeton edellisten kuuden kuukauden ajan matkan varaushetkestä lukien. Jos peruutus liittyy näihin oireisiin, erikoislääkärin on vahvistettava diagnoosi.
- raskauden tai synnytyksen aiheuttama sairaus, tapaturma tai jälkiseuraukset
- alkoholin, muiden päihteiden, rauhoittavien lääkkeiden tai huumausaineiden aiheuttamat komplikaatiot
- kustannukset, jotka aiheutuvat siitä, että vakuutettu osapuoli peruu matkajärjestelyn myöhässä
- matkan tarkoituksensa häviäminen
- vapaaehtoisista käsittelyistä ja hoidoista, kuten kauneusleikkauksista, aiheutuvat komplikaatiot
- mahdolliset matkan lisäjärjestelyt, jotka eivät sisälly vahvistukseen, kuten teatteriliput ja vastaavat
- lentopelko..

#### 8.2.6. Mitä edellytämme sinulta?

Peruutusturva edellyttää asianmukaista lääkärintodistusta. Meidän on saatava se viiden työpäivän kuluessa peruutuksesta. Puolueettoman hoitavan lääkärin on laadittava lääkärintodistus, ja siinä on oltava lääkärin nimi, yhteystiedot ja leima. Jos leimaa ei ole saatavilla, todistukseen on liitettävä kopio lääkärin henkilöllisyystodistuksesta.

#### 8.2.7. Lääkärintodistuksessa on oltava myös seuraavat tiedot:

- tutkimuspäivä
- tutkimustulokset
- diagnoosi
- muut alkuperäiset todistukset/asiakirjat, joilla voi olla merkitystä korvausten arvioinnissa
- todisteet siitä, että sairaus on äkillinen ja että se estää potilasta matkustamasta

**Lääkärintodistuksen voi ladata tässä**

**Voit lähettää lääkärintodistuksen meille napsauttamalla tätä.**

## 9. Maksut ja maksaminen

### 9.1. Maksu

- 9.1.1.** Matkapalvelujen maksun käsittelystä vastaamme joko me (yhteistyössä maksupalvelun tarjoajiemme kanssa, jotka vastaavat maksukäsittelyn toimivuudesta) tai palveluntarjoaja. Huomaa, että saatamme joutua jakamaan maksutietojasi, kuten pankki- tai luottokorttitietojasi, maksupalvelujen tarjoajillemme maksun käsittelemiseksi. Kaikki asiakkaillemme kuuluvat maksutiedot salataan turvallisella palvelimella, kun tietoja jaetaan maksupalvelun tarjoajiemme kanssa.
- 9.1.2.** Varauksiteoreista ja lisäpalveluista riippuen maksu saatetaan jakaa kahteen erilliseen maksutapahtumaan: toinen veloitus meiltä ja toinen palveluntarjoajalta. Sinulta veloitetaan enintään sivustollamme näytettävä kokonaissumma. Samoja turvatoimia sovelletaan.
- 9.1.3.** Jotta voimme käsitellä maksusi, sinun on varmistettava, että tililläsi on riittävästi katetta. Jos maksusi käsittelyssä ilmenee ongelmia, yritämme käsitellä maksusi uudelleen yhteistyössä maksupalvelujen tarjoajiemme kanssa. Mikäli emme saa veloitettua sinulta tarvittavaa summaa, otamme sinuun yhteyttä mahdollisimman pian, jotta voimme antaa ohjeet maksun suorittamiseen muilla tavoilla. Jos emme saa sinulta maksua kyseisten lisäohjeiden antamisen jälkeen, erääntynyt maksusi siirretään perintätoimiston käsiteltäväksi.

### 9.2. Maksupetos

Jos epäilemme petosta, pidätämme oikeuden estää kyseisen maksun käsittelyn. Jos epäillään rikosta, saatetaan edellyttää maksun legitimointia. Kaikki maksupetokset raportoidaan poliisille ja siirretään

perintätoimiston käsiteltäväksi.

## 10. Valitukset

### 10.1. Matkapalvelujen toteuttamiseen liittyvät vaateet

Mahdolliset ongelmat, huomautukset tai vaateet, jotka liittyvät matkapalvelujen varsinaiseen toteuttamiseen, on osoitettava suoraan asiaankuuluvalla palveluntarjoajalle (matkatoimisto, lentoyhtiö, vakuuttaja, autonvuokrausyritys, hotelli), jonka kanssa on tehty sopimus kyseisestä matkapalvelusta. Katso myös osio 11, jossa kuvataan EU:n lainsäädännön mukaiset oikeutesi.

### 10.2. Omiin palveluihimme liittyvät valitukset

Omiin palveluihimme liittyvät valitukset käsitellään ainoastaan kirjallisina, ja ne on toimitettava kahden kuukauden kuluessa matkasi päättymisestä **tällä valituslomakkeella**.

Valituslomake on lähetettävä postitse tai sähköpostitse seuraavaan osoitteeseen:

**Postiosoite:** Etraveli AB

**FAO:** Customer Relations

Box 1340

SE-751 43 Uppsala, Sweden

**Sähköpostiosoite:** [customer.relations@etraveli.com](mailto:customer.relations@etraveli.com)

## 11. EU:n lainsäädännön mukaiset asiakkaan oikeudet

### 11.1. Peruutetut tai viivästyneet lennot

Jos matkustat EU:n alueelle tai pois EU:n alueelta tai käytät EU-alueella toimivaa lentoliikenteen harjoittajaa, sinulla saattaa olla oikeus vaatia korvauksia suoraan asiaankuuluvalla lentoyhtiöltä, mikäli lentosi peruutetaan, lentosi on myöhässä tai sinulta evätään pääsy lennolle. **Napsauta tästä ja katso lisätietoa EY:n asetuksesta 261/2004.**

### 11.2. Lentoliikenteen harjoittajan vastuu

EY:n asetus (889/2002) lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta onnettomuustapauksissa.

**Asetukseen voi tutustua tästä.**

## 12. Vastuu

**12.1.** Hyväksyt, että me toimimme välittäjänä sinun ja palveluntarjoajan välillä. Emme ole missään olosuhteissa vastuussa yhdeltä tai useammalta palveluntarjoajalta varaamistasi matkapalveluista, emmekä ole vastuussa portaalissa olevista virheellisistä tiedoista, jotka vastaava palveluntarjoaja on toimittanut.

**12.2.** Mikäli palveluntarjoaja ei jostain syystä pysty tarjoamaan matkapalvelua, esimerkiksi jos palveluntarjoaja hakeutuu konkurssiin, me voimme toimia vain välittäjänä ja palauttaa maksut, jotka olemme jo saaneet kyseiseltä palveluntarjoajalta.

**12.3.** Omien palvelujemme osalta olemme vastuussa vahingoista näissä ehdoissa määritettyjen rajoitusten mukaisesti ja lainsäädännön sallimissa rajoissa. Olemme vastuussa vain todellisista välittömistä vahingoista, joita sinulle on aiheutunut omien palvelujemme puutteiden takia, varauksesi kokonaissummaan asti (olipa kyse yhdestä tapahtumasta tai useista toisiinsa liittyvistä tapahtumista).

**12.4.** Osiossa 12.3 määritetty vastuunrajoitus koskee myös sellaisten henkilöiden tekemiä rikkomuksia, joista me olemme vastuussa lakisääteisten ehtojen mukaisesti.

## 13. Sovellettava lainsäädäntö ja riita-asioiden ratkaisu

### 13.1. Sovellettava lainsäädäntö

Näihin ehtoihin ja sinun ja meidän väliseen sopimukseemme sovelletaan Suomen lainsäädäntöä.

Kuluttajana sinulla on oikeus hyödyntää asuinvaltiosi lainsäädännön mahdollisia pakottavia säännöksiä.

Mikään näissä ehdoissa, mukaan lukien tässä osiossa 13.1, ei vaikuta oikeuksiisi kuluttajana nojata kyseisiin paikallisen lainsäädännön pakottaviin säännöksiin.

### 13.2. Verkkovälitteinen riidanratkaisu

Euroopan komissio tarjoaa alustan verkkovälitteiseen riidanratkaisuun (ODS) osoitteessa:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>



## 14. Tietosuojaja

Suhtaudumme vakavasti henkilötietojesi suojaamiseen. Lisätietoa henkilötietojesi keräämisestä, käsittelystä ja käytöstä on **tietosuojaselosteessamme**.

Voimassa: 30.6.2018

## IIITTEISIIN 1 - YLEISET MATKAPAKETTIEHDOT

*Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja 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](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)) pakottavat säännökset. .*

**Yleisten matkapakettiehtojen lisäksi OY SRG Finland AB:n omat erityisehdot on lisätty tekstiin kursivilla kirjoitettuna. Huomioi, että matkasivustolla varausta tehdessä annetut tiedot ovat myös osa OY SRG Finland AB ja matkustajan välistä matkapakettisopimusta.**

### 1. Soveltamisala

#### 1.1. Yleiset matkapakettiehtot

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-oppilasmatkan yhteydessä.

#### 1.2. Lisäehdot

Matkajärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä matkapakettiehtoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

#### 1.3. Erityisehdot

Matkajärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehtot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

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

## 2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

### 2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Matkajärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkajärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkajärjestäjä, jos matkajärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkajärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet.

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkajärjestäjä 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 matkajärjestäjään 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 matkajärjestäjän kesken.

Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiotietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat **lain ja asetuksen** edellyttämät tiedot.

### **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 henkilöö ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutusuojan.

### **2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit**

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystieteiläyksistä. 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.um.fi** ja **www.thl.fi**. Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

### **2.5. Avustamisvelvollisuus**

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän ilman aiheutonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, 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.

### **2.6. 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.

**2.6.2.** 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.

- 2.6.6.** 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.
- 2.6.7.** 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.

*Kun varaat aikataulun mukaisen lipun, sinun on käytettävä lähtöpäiväsi lennot, jotta voit käyttää paluulentosi. Jos et käytä lentoasi, lentoyhtiö voi tässä tapauksessa peruuttaa loputkin lentosi automaattisesti ja olla palauttamatta summaa, jonka maksoit matkastasi. Jos et kirjaudu hotellille sovituksessa ajassa tai ilmoita siitä, että olet myöhässä, on mahdollista, että varaamasi hotelliloma voidaan peruuttaa automaattisesti, eikä maksettua summaa palauteta.*

### **3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen**

- 3.1.** Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä ensimmäinen maksusuoritus on maksettu viimeistään eräpäivänä.
- 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.

### **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.
- 4.3.** Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovituille lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiakirjoja, 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.

*Huomaa, että reittilentojen osien hinnat voidaan palauttaa vain kunkin lentoyhtiön ehtojen mukaisesti. Kun lentoyhtiöt sallivat rahanpalautuksen, pidämme oikeuden veloittaa peruutusten todelliset kustannukset asianomaisten lentoyhtiöiden ehtojen mukaisesti. Jotkut hotellit voivat sallia hyvityksen. OY SRG Finland AB:n kulukorvaus on 61 EUR per henkilö, joka veloitetaan kaikista peruutuksista*

OY SRG Finland AB tarjoaa peruusturvan, **josta voit lukea lisää täältä.**

## **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 paluuksi 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.

**5.3.** Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainituissa 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.

## **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 suorituksista 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.
- 7.2.** 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 aiheutuista 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.

### ***Nimenmuutos/siirto toiselle matkustajalle***

*Siirto- tai nimenmuutosmaksu on 82 EUR per henkilö. Reittilentoja ei normaalisti voi siirtää. Jos lentoliput on kirjoitettu, useimmat lentoyhtiöt käsittelevät muutokset peruutuksina ja täydet kustannukset veloitetaan. Jos lentoyhtiö sallii muutoksen, varaamme oikeuden veloittaa todelliset kustannukset muutoksesta kyseisen lentoyhtiön ehtojen mukaisesti. Maksu vaihtelee lentoyhtiöittäin, ja maksun suuruus ilmoitetaan pyydettäessä.*

### ***Varauksen muutos:***

*Reittilentojen muuttaminen ei yleensä ole mahdollista. Jos lentoliput on kirjoitettu, useimmat lentoyhtiöt käsittelevät muutokset peruutuksina ja täydet kustannukset veloitetaan. Jos lentoyhtiö sallii muutoksen, varaamme oikeuden veloittaa todelliset kustannukset muutoksesta kyseisen lentoyhtiön ehtojen mukaisesti. Maksu vaihtelee lentoyhtiöittäin, ja maksun suuruus ilmoitetaan pyydettäessä.*

*Jos sopimusta muutetaan matkustajan toimesta koskien mm. lähtöä, lähtöaikaa, kohdetta, hotellia tai matkan pituutta, muutos käsitellään peruutuksena ja uutena varauksena sen hetkisen hinnan mukaan.*

### ***Muutoksen käsittelykulumme ovat seuraavat:***

*45 EUR per henkilö lentopäivän muutoksesta  
45 EUR per henkilö matkasta samassa maassa  
65 EUR per henkilö matkasta samalla mantereella  
85 EUR per henkilö matkasta toiselle mantereelle  
96 EUR per henkilö sylilapsen lisäyksestä lentoyhtiön sääntöjen mukaisesti*

## **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 määräämiä, 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 aiheetonta 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.**

### **9.5. 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 ilmoitautunut 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.

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 sovitun, 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.

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

### **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.

### 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 määräaika 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 viivytystä 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 aiheutonta 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.
- 16.4.** 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-aluksissa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuksissa (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 yhtenäistämistä 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.

## **20. Riita-asiat**

Jos matkapakettisopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi.