

Yleiset valmismatkaehdot

Nämä 30.6.2009 hyväksytyt sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset valmismatkaehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin yli kaksi vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, joihin sisältyy ainakin kuljetus ja majoitus, joita myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa ja joiden järjestäjällä on toimipaikka Suomessa. Majoituksena pidetään myös majoitusta perheessä.

1.2. Lisäehdot

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

1.3. Erityisehdot

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

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

2. Valmismatkasopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että valmismatka on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

2.2. Matkanvälittäjä vastaa samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä matkustajalle annettavista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä. Tällaista vastuuta välittäjälle ei kuitenkaan synny, jos matkustaja sopimusta tehtäessä tietää, kuka on matkanjärjestäjä ja että vain tämä on vastuussa sopimusvelvoitteiden täyttämisestä.

2.3. Matkustajalle on ennen sopimuksen päättämistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut valmismatkaliikkeitä annetussa laissa tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

2.4. Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai välittäjään.

Valmismatkan virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 13.4. mukaisesti.

2.5. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki etukäteen kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopi-

musehdot ja muut matkanjärjestäjän esitteissä, ja muussa markkinoinnissa sekä matka-asiakirjoissa olevat tiedot.

2.6. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen päättämistä annettava matkustajalle yleiset tiedot tarvittavista matkustusasiakirjoista ja niiden hankkimiseen yleensä tarvittavasta ajasta.

Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemista asiakirjoista (passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja lentolipun oikeellisuus ja vastavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten lähtöajat. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esim. rikkinaisen 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.

2.7. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä matkaa ja oleskelua koskevista terveysmääräyksistä. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

Matkustajan turvallisuudesta ulkomailta vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.formin.fi ja www.thl.fi. Matkustajan on syytä tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

2.8. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän avustettava häntä sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä, rikoksen tai vahingon selvittelyssä ja muissa tarpeellisissa toimenpiteissä. 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 11.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

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.

2.9. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.9.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestyssääntöjä.

2.9.2. Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia. Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalla. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista kotimatkastaan aiheutuvista kuluista.

2.9.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla yllämainittuja määräyksiä.

2.9.4. Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana.

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä varausmaksu on maksettu matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana.

3.2. Matkan hinta kokonaisuudessaan on maksettava matkanjärjestäjän ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikaan. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaan liittyvät asiakirjat.

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä

Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

4.1.a) Viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla matkanjärjestäjälle etukäteen mainitut toimistokulut.

b) Myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla varausmaksun. c) Myöhemmin kuin 14 vuorokautta mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua maksamalla 50 % matkan hinnasta.

d) Jos matka peruutetaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua, matkanjärjestäjällä on oikeus periä koko matkan hinta.

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 peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta matkanjärjestäjälle.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovittulle lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vas-

tuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiapereiteita, kuten voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4. Peruutuskulut voivat poiketa kohdissa 4.1. ja 5.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi

5.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ja saada takaisin matkasta maksettu hinta vähennettynä toimistokuluilla, jos olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle sen vuoksi, että

a) hän itse tai hänelle läheinen henkilö yhtäkkiä sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan ja jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon, tai

b) hänelle tai matkakumppanille, jonka kanssa hän on yhdessä varannut matkan, sattuu muu odottamaton ja vakava tapahtuma, jonka vuoksi olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle. Matkakumppanina pidetään kyseisen matkustajan lasta tai vanhempaa taikka muuta henkilöä, jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon kyseisen matkustajan kanssa. Muu odottamaton ja vakava tapahtuma on esimerkiksi merkittävä vahinko omaisuudelle, kuten asunnon palo.

5.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksettä matkanjärjestäjälle.

Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys on toimitettava matkanjärjestäjälle niin pian kuin mahdollista ja viimeistään kahden viikon kuluttua peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei määräajan noudattaminen ole matkustajalle kohtuuttoman vaikeaa.

5.3. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa kohdassa 5.1. tarkoitetun ylivoimaisen esteen takia, ei matkanjärjestäjällä ole oikeutta

4.2. kohdan mukaiseen lisämaksuun. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoitukseen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovittuun.

5.4. Peruutuskulujen osalta sovelletaan myös kohtaa 4.4.

6. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi

6.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovittuun yli 30 tunnilla,

- b) matkanjärjestäjä muutoin muuttaa olennaisesti matkajärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,
- c) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa sovitulla tavalla tai hänen terveyttään tai henkeään vaarantamatta matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia. Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan,
- d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.
- 6.2. Matkustajan on viivytyksettä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle.
- 6.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 9.4.
- 6.4. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta. Jos peruutus johtuu muusta kuin kohdassa 6.1.c. tarkoitusta syystä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi. Kohdissa 6.1.a, 6.1.b. ja 6.1.d. mainituissa tapauksissa matkustaja saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.
- 7. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus**
- 7.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos
- a) matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuksiinsa tai matkan toteutus muutoin osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. Näillä perusteilla matkustajalla on myös oikeus purkaa sopimus matkan jälkeen, tai b) matkan aikana ilmenee kohdassa 6.1.c. tarkoitettu tilanne.
- 7.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksista on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle.
- 7.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 7.1.a. tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovitun vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualle sovitulle paikkakunnalle.
- 7.4. Jos matkustajalla on kohdan 7.1.a. perusteella oikeus purkaa sopimus, hän saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.
- 7.5. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 7.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.8. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Mat-

kustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

8. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

8.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohtetta tai hotellia maksamalla uuden matkan hinnan lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

8.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajätietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkamista.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Luovuttaja ja luovutuksen saaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

9. Hinnanmuutokset

9.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen päättämisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

- a) matkan hintaan vaikuttavien verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset.
- b) kuljetuskustannusten muutos, johon matkanjärjestäjä ei ole voinut vaikuttaa ja jota matkanjärjestäjä ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta päätettäessä, tai
- c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos. Kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto ovat neuvotelleet täydentävistä ohjeista kurssimuutoksen laskemiseksi. Ohjeen mukaan kurssimuutoksen suuruus määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa esitteessään käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos matkaa ei ole markkinoitu esitteessä, on vertailukurssi matkustajalle viimeistään sopimusta tehtäessä ilmoitettu kurssi.

9.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi. Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Hinnan muutoksen on kuitenkin oltava vähintään 2 prosenttia saman matkan ja saman lähtöpäivän halvimpaan majoitusvaihtoehtoon perustuvasta hinnasta.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista sekä kerrottava lisäksi, mikä on ollut hinnanmuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

9.3. Matkan hintaa ei saa korottaa sovittua matkan lähtöaikaa edeltävien 21 vuorokauden aikana. Matkanjärjestäjällä ei tänä aikana ole myöskään velvollisuutta alentaa hintaa.

9.4. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen päättämisen jälkeen enemmän kuin 10 % kohdassa 9.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle viikon kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta.

10. Matkanjärjestäjän oikeus tehdä matkaohjelmaan vähäisiä muutoksia

10.1. Jos matkanjärjestäjä ei voi siitä riippumattomista syistä noudattaa sovittua matkasuunnitelmaa, matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa hotellia, yöpymispaikkaa, kuljetusvälinettä ja aikataulua tai tehdä matkaohjelmaan muita muutoksia, jotka eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua.

10.3. Matkustaja on edellä tarkoitetuista muutoksista huolimatta velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdassa 14.2. on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen.

11. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

11.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoitautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä 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 21 vuorokautta ennen matkan alkua. b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

11.2. Jos kohdassa 11.1.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.

11.3. Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan kohdan 11.1. perusteella, matkustaja saa vaatia uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla, jollei korvaavan matkan järjestämisestä aiheudu matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa.

Jos korvaavan matkan hinta on alun perin sovittua hintaa alempi tai jos korvaavaan matkaan ei sisälly alun perin sovittuja palveluksia, matkustajalle on palautettava hinnan ero tai puuttuvia palveluksia vastaava hinnan osa.

11.4. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on viivytyksettä palautettava matkustajan maksusuoritukset, jollei matkustaja saa kohdassa 11.3. tarkoitettua korvaavaa matkaa. Jos matka peruutetaan kohdassa 11.1.a. mainitulla perusteella, matkanjärjestäjän on lisäksi korvattava matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyneet peruuttamisen vuoksi hyödyttömiksi käyneet kulut.

12. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa 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.

13. Virhe ja virheilmoitus

13.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmismatkalain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkakustannusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystietämisistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päättökäsitteeseen, tai

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.8. mukaisen avustamisvelvollisuutensa. 13.2. Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia matkan kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia tai puutteita, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua.

13.3. Virheenä ei myöskään pidetä myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaisempaa kotiinlähtöä, jos muutos johtuu matkanjärjestäjästä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhentyy vähintään 3 mutta alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 6 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 12 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 3 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

Jos muutoksen syynä on ilmatilan ruuhkautuminen, lennonjohdon tai viranomaisen toimenpiteet, poikkeuksellinen sää, kuljetusyhtiöstä riippumattoman poikkeuksellinen syy (mm. turvallisuusriski, odottamaton lentoturvallisuuteen vaikuttava puute tai lennosta vastaavan lentoliikenteen harjoittajan toimintaan vaikuttava työtaistelutilanne), tai vastaava syy, sovelletaan edellä mainittuja aikamääriä kaksinkertaisina.

13.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkakohteessa, on ilmoitettava oppaalle tai muulle matkakohteessa olevalle matkanjärjestäjän edustajalle niin pian kuin mahdollista.

Mikäli matkanjärjestäjällä ei ole kohteessa opasta tai muuta edustajaa, on matkustajalla oikeus ilmoittaa virheestä myös elinkeinonharjoittajalle, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan (eli alihankkijalle, esim. hotellille) ja jonka suorituksessa virhe ilmenee. 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.

14. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

14.1. Virheen korjaaminen

Matkanjärjestäjän on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Matkanjärjestäjä saa kuitenkin kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Matkustaja saa kieltäytyä korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa.

14.2. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen.

Jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain, ei hänellä tällä perusteella ole oikeutta hinnanalennukseen.

15. Vahingonkorvaus

15.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut, jos virhe tai vahinko johtuu matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämän muun elinkeinonharjoittajan (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit) huolimattomuudesta. Vapautukseen korvausvastuusta matkanjärjestäjän on osoitettava, ettei huolimattomuutta ollut matkanjärjestäjän puolella.

15.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömyksiä käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästyksen yhteydessä syntynyt ansionmenetyks ja yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

15.3. Matkustajalla on kohdan 15.1. mukaisin perustein oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden katoamisesta ja katoamisen aiheuttamasta käytön estymisestä. Matkatavaroiden kuljetuksen viivästyisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä matkustajalla on oikeus korvaukseen, jos siitä viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

15.4. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa

vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon matkustajan mahdollinen myötävaikutus, matkanjärjestäjän mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

15.5. Ilma-, meri- tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuta määriteltäessä otetaan huomioon merikuljetuksen osalta merilain (674/1994) ja rautatiekuljetuksen osalta rautatiekuljetuslain (1119/2000) säännökset tai kyseisiä kuljetuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen mukaiset korvausperusteet (COTIF, SopS 5/1985). Ilmakuljetusvahinkojen korvaukset määräytyvät pääsääntöisesti Montrealin yleissopimuksen (SopS 78/2004) sekä EY:n neuvoston asetuksen (N:o 2027/97) mukaan. Elleivät yleissopimuksen ja asetuksen säännökset sovellu kuljetukseen, korvaukset määritellään Varsovan yleissopimuksen nojalla, jonka eri versiot on saatettu Suomessa voimaan kuljetuksesta ilma-aluksessa annetulla lailla (289/1937), ilmakuljetussopimuslailla (45/1977) tai ilmakuljetuslailla (387/1986).

15.6. Ylivoimaiset tilanteet

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta ennalta arvaamattomasta syystä, jota matkanjärjestäjä tai matkanjärjestäjän apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja ei olisi voinut estää mahdollisimman huolellisesti menetellenkään. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistus, tarttuva tauti, lakko ja vastaavat tapahtumat.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle viipymättä tällaisesta ylivoimaisesta tapahtumasta ja pyrittävä toimimaan niin, että matkustajan kärsimä vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

16. Korvausvaatimukset

16.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 13.4.

16.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluessa matkan päättymisestä, jos valitusajan pidentäminen ei ole erityistä syytä.

17. Riita-asiat

17.1. Jos matkanjärjestäjä ja matkustaja eivät pääse yhteisymmärrykseen esimerkiksi sopimuksen tulkinnaasta tai korvauksen määrästä, matkustaja voi saattaa riita-asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

17.2. Matkustaja voi saattaa riita-asian myös matkustajan kotipaikan käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

MATKARI OY:N VALMISMATKOJEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

1. Kaikki hinnat sisältävät arvonlisäveron. Matkan hintaan ei vaikuta alentavasti se, että matkustaja ei

osallistu matkaan liittyviin kuljetuksiin ilmoitetusta lähtöpaikasta tai ilmoitettuun saapumis-paikkaan.

2. Kun matkan matkustajakiintiön määrä täyttyy, otetaan nimiä odotuslistalle. Listalla olijat ovat etusijalla, mikäli joku kiintiöön merkityistä peruuttaa varauksensa. Jos jonotuslistalle tulee vähintään 20 nimeä, pyritään mahdollisuuksien mukaan järjestämään toinen vastaava matka.

3. Jos matkalle ei ilmoitaudu riittävästi osanottajia, on Matkari Oy:llä oikeus peruuttaa matka seuraavasti:

- yhden ja kahden päivän matkojen peruuttamisesta ilmoitetaan viimeistään seitsemän (7) vuorokautta ennen matkan alkamisajankohtaa.
- kolmen päivän ja sitä pidempien matkojen peruuttamisesta ilmoitetaan viimeistään kaksikymmentäyksi (21) vuorokautta ennen matkan alkamisajankohtaa.

4. Jos lähtijöitä samasta paikasta on vähintään 10 henkilöä, järjestetään tarvittaessa nouto- ja paluukuljetus, jonka hinnasta sovitaan tapauskohtaisesti.

5. Matkustajaa sitova sopimus syntyy Yleisten valmismatkaehtojen 3.1. kohdasta poiketen silloin, kun hän on hyväksynyt matkanjärjestäjän tekemän tarjouksen.

6. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä määräytyy yleisten valmismatkaehtojen 4. kohdan mukaisesti.

7. Yleisten valmismatkaehtojen 4.1.-kohdassa tarkoitetuissa tapauksissa peritään toimistokuluina seuraavat määrät:

- Kuusikymmentäseitsemän (67) euroa, jos matkan hinta on yli kaksisataaviisikymmentä (250) euroa.
- Kolmekymmentäkolme (33) euroa, jos matkan hinta on alle kaksisataaviisikymmentä (250) euroa mutta yli kahdeksankymmentäneljä (84) euroa sekä
- Kuusitoista (16) euroa, jos matkan hinta on alle kahdeksankymmentäneljä (84) euroa.

8. Jos matkustajaa kohtaa odottamaton ja vakava taapahuma on hänellä valmismatkalain mukainen oikeus peruuttaa sopimus (Valmismatkalaki 15 § 2 mom., Yleiset valmismatkaehdot 5.1.a.b.). Jos äkillinen matkalle lähdön este on sairaus, se on todistettava lääkärintodistuksella. Jos matkustaja peruuttaa jo varatun matkan ylivoimaisen esteen vuoksi, on Matkari Oy:llä oikeus periä kohdassa

6. Mainittujen toimistokulujen lisäksi kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä syntyneiden todellisten kustannusten mukaisesti (esim. etukäteen maksetut lento-, hotelli-, teatteri-, konsertti- tai muut välttämättömät etukäteismaksut) vaikka matkustaja ei ole maksanut varausmaksua Matkari Oy:lle.

Yleisten valmismatkaehtojen 5. kohdassa tarkoitettuna yhtäkkisenä sairautena ei pidetä sellaista sairauskohtautta, joka on aiheutunut matkustajan aikaisemmasta pitkäaikaisesta ja jatkuvasta sairaudesta. Matkustajia kehoitetaan ottamaan matkavakuutus, johon sisältyy myös matkatavaravakuutus sekä riittävän kattava peruu-tusturvavakuutus oman, lähiomaisen tai matkatoverin vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta. Tarkistakaa vakuutusuoja vakuutusyhtiöltänne. Jos matkustaja peruuttaa ostamansa matkan äkillisen sairastu-

misen tai muun yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 5 mainitun syyn vuoksi Matkari Oy pitää oikeuden periä matkakumppanilta ja matkan peruuttaneelta, jonka kanssa majoitus on sovittu samaan huoneeseen, kohtuullisen lisämaksun. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuva vastaavat lisämaksusta yhteisvastuullisesti (Yleiset valmismatkaehdot 4.2.). Euroopassa matkustettaessa kannattaa hankkia Kelasta eurooppalainen sairaanhoitokortti (www.kela.fi).

9. Matkustajan tulee pystyä itse huolehtimaan itsestään ja henkilökohtaisten asioidensa hoidosta matkan aikana tai hänen tulee ottaa mukaansa tukihenkilö, joka huolehtii hänestä tarvittaessa. **Ruoka-aineallergioista ja muista vastaavista tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle matkalle ilmoittautumisen yhteydessä. Matkari Oy ei voi kuitenkaan taata erikoisruokavaliota. Linja-autojen etupenkkivaraukset ovat mahdollisia ainoastaan lääkärintodistuksella.**

10. Matkanjohtaja huolehtii matkustajaryhmän yleisestä opastamisesta matkan aikana. Matkanjohtajalla ei ole velvollisuutta vastata matkustajien henkilökohtaisten asioiden hoidosta. Sairastapauksissa matkanjohtajan velvollisuutena on pyrkiä hankkimaan sairastuneelle matkustajalle lääkärin- tai sairaanhoitoa mahdollisimman pikaisesti ja avustaa matkustajaa ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä. Jos matkustaja on matkan aikana joutunut rikoksen kohteeksi tai hänelle on aiheutunut vahinkoa, on matkanjohtajan velvollisuus auttaa häntä rikoksen tai vahingon selvityksessä. Matkan aikana havaitusta virheestä tulee heti kertoa matkanjohtajalle, jotta ongelma voidaan hoitaa kuntoon.

11. Matkari Oy ei vastaa Lounais-Suomen Syöpäyhdistys r.y.:n matkaohjelman painamisen jälkeen ilmaantuneista painovirheistä ja muutoksista, jotka eivät oleellisesti vaikuta matkaohjelman tasoon (esim. reitti-, hinta ym. muutokset).

12. Matkustaja, joka eroaa ryhmästä eikä käytä hintaan sisältyvää varattua palvelua (esim. retket ja kuljetukset) tai käyttää niistä vain osan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta matkanjohtajalle. Matkustajalla ei ole oikeutta hinnanalennukseen käyttämättä jättämiensä palvelujen osalta.

13. Lentoliikenteessä voi esiintyä myöhästelyjä tai jopa lentojen peruutuksia ja joillakin alueilla korvaavia lentoja on vaikea saada ja ne aiheuttavat ohjelmaan muutoksia. Matkari Oy pitää oikeuden ohjelmanmuutoksiin, jotka johtuvat tällaisista matkakohteen erityisoloista.

LISÄINFORMAATIO

Verrattaessa tämän esitteen matkoja muihin vastaaviin, tulee kiinnittää huomiota Matkari Oy:n järjestämien matkojen hintoihin sisältyviin palveluihin (esim. ruokailut, sisäänpääsymaksut, matkanjohtaja).

Kaikilla ulkomaanmatkoilla tarvitaan voimassaoleva ehjä ulkomaanpassi. EU-maihin matkustettaessa tarvitaan joko voimassaoleva ehjä ulkomaanpassi tai virallinen voimassaoleva EU-henkilökortti, josta ilmenee myöntämis- ja voimassaolopäivät. Joissakin maissa

vaaditaan, että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeenkin. Varmistakaa passin voimassaolo-aika sekä että matkadokumenteissa tiedot ovat oikein ja sovitun mukaiset (mm. nimitiedot kuten passissa).

Rokotukset

Suomen lääkintäviranomaiset suosittelevat pitämään voimassa mm. jäykkäkouristus-kurkkumätärokotuksen sekä tarvittaessa hepatiittirokotukset. Tarkempia tietoja eri maissa suositeltavista rokotuksista saa terveyskeskuksista ja rokotusasemilta sekä www.rokote.fi tai www.thl.fi. Suosittelemme tarkistamaan omalta lääkäriltä mitkä rokotukset tulee ottaa huomioon varaamalla matkalle.

Lääkkeet

Säännöllisesti käytettäviä lääkkeitä kannattaa varata mukaan matkan ajaksi sekä huomioida mahdolliset viivästymiset. Lääkkeet tulee pakata käsimatkatavariihin alkuperäispakkauksissa. Mikäli käytössä on useita eri lääkkeitä, sydämentahdistin tai kehoon asennettua metallia tulee niistä olla lääkärintodistus turvatarkastuksia varten.

Uudet turvamääräykset

Marraskuusta 2006 alkaen ovat tulleet voimaan uudet turvamääräykset, jotka koskevat käsimatkatavarassa kuljetettavia nesteitä sekä turvatarkastuksia. Näiden määräysten mukaan lentokoneen matkustamoon saa yksi henkilö viedä nesteitä käsimatkatavarana, kun nesteet on pakattu enintään 100 millilitran kokoisiin pakkauksiin ja ne mahtuvat enintään 1 litran kokoiseen uudelleensuljettavaan ja läpinäkyvään muovipussiin. Nesteitä ovat mm. juoksevat ja jähmeät seokset, geelit, tahnat ja voiteet, kuten esimerkiksi hammastahnat, hiusgeelit, juomat, keitot, siirapit, geelimäinen huulipuna, hajuvedet, partavaahdot, aerosolit ja muut vastaavat aineet. Nesteitä eivät ole mm. kiinteä huulipuna, huulirasva, lääketabletit ja jauheet. Rajoitus ei koske matkan aikana käytettävää vauvan ruokaa tai juomaa, nestemäisiä lääkkeitä, joita tarvitaan matkan aikana eikä muuta nestettä, jota tarvitaan lääkärin määräyksestä matkan aikana eikä erityisruokavaliota tarvitsevien henkilöiden juomaa. Lääkkeiden ja vauvan ruoan tai juoman aitous on pyydettäessä todistettava turvatarkastuksessa. Nestepakkaukset sisältävä pussi, vauvan ruoka tai juoma, lääkkeet ja mahdolliset muut nesteet, jotka halutaan kuljettaa matkustamossa, on esitettävä turvatarkastuksessa. Muut nestemäiset tuotteet on pakattava ruumaan menevän matkatavaran mukaan. Lentokoneeseen ei saa viedä helposti syttyviä, myrkyllisiä tai syövyttäviä aineita kuten sytytysnesteitä, ilitulitteita tai suksivoiteiden poistoaineita. Kameran ja muiden elektronisten laitteiden vara-akut saa kuljettaa vain käsimatkatavaroissa. Laitteen sisällä olevan akun voi kuljettaa joko käsimatkatavarana tai ruumaan menevässä matkatavarassa. Yli 70-prosentista alkoholia ei saa kuljettaa lentokoneessa. Myös turvatarkastukseen tulee muutoksia: kannettavien tietokoneiden lisäksi myös nesteitä sisältävä läpinäkyvä muovipussi sekä kaikki suuret sähkölaitteet on poistettava käsimatkatavaroista ja turvatarkastuksessa asetettava läpivalaisuhihnalle. Päälysvaatteet ja takit

tarkastetaan edelleenkin erikseen, joten ne tulee ottaa pois päältä turvatarkastuksessa. Käsimatkatavaroita koskevat koko- ja painosäännöt sekä ruumaan menevien laukkujen painot voivat vaihdella eri lentoyhtiöittäin, tarkemmat tiedot kannattaa tarkistaa ennen matkaa internet-sivulta: www.ilmailuhallinto.fi Sakset, pinsetit, yms. terävät metalliset esineet tulee pakata lentokoneen ruumaan menevään laukkuun. Matkustaja voi kuljettaa ilmaiseksi koneen ruumassa yhden matkalaukun, jonka paino saa olla 20–23 kg riippuen lentoyhtiöstä.