
Yleiset matkapakettiehdot ja Travelinman Oy:n lisä- ja erityisehdot

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja sovelletaan 1.7.2019 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) pakottavat säännökset.

Travelinman Oy soveltaa yleisten matkapakettiehtojen lisäksi Travelinman Oy:n yleisiä matkapakettiehtoja täsmentäviä lisä- ja erityisehtoja, jotka on selvyiden vuoksi kirjoitettu eri kirjasintyyppillä ja korostettu harmaalla väritaustalla.

1.

Soveltamisala

1.1.

Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 § 3 kohdassa mainitun muun moottoriajoneuvon, kuten A-luokan ajokorttia vaativan moottoripyörän tai vähintään nelipyöräisen, omalla käyttövoimallaan kulkevan ajoneuvon, jonka rakenteellinen nopeus on yli 25km/h, vuokraus tai jokin edellä mainituista yhdessä 4) muun olennaisen matkailupalvelun kanssa edellytyksellä, että kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto- oppilasmatkan yhteydessä.

1.2.

Lisäehdot

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

1.3.

Erityisehdot

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

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

2.

Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1.

Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

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

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

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

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

Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

Travelinman Oy:n markkinoiminen matkapakettien vastuullinen matkanjärjestäjä on Travelinman Oy, ellei toisin ole mainittu. Travelinman Oy on asettanut tämän ehtojen soveltamisalaan kuuluville matkoille edellä mainitun vakuuden Suomen kilpailu- ja kuluttajavirastolle, ellei toisin ole matkakohtaisesti mainittu.

2.2.

Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiotietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat lain (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) ja asetuksen (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

Matkan hinta sisältää mahdollisen arvonnalisäveron ja vain sen, mitä kunkin matkan kohdalla erikseen on ilmoitettu. Lapsen hinta on mainittu kunkin matkan kohdalla erikseen.

Lapsialennukset: Lapsen hinnan soveltaminen edellyttää majoittumista lisävuoteessa kahden täysin maksavan kanssa. Lapsen hinta hytti-/huoneistomajoituksessa määräytyy hytin/huoneiston täyttöasteen mukaan, ellei toisin ole ilmoitettu.

Travelinman Oy pidättää itsellään oikeuden muuttaa (nostaa tai alentaa) esitteissään, kotisivuillaan ja muussa markkinoinnissaan mainittuja hintoja ennen matkasopimuksen syntymistä. Alennetut hinnat ovat voimassa siitä hetkestä lähtien, kun ne ilmoitetaan, eivätkä ne koske sitä ennen tehtyjä matkasopimuksia.

Majoitus: Hintaan sisältyvä majoitus tapahtuu normaalisti kahden hengen valitun tasoluokan huoneessa/hytissä. Yksin matkustavan on maksettava yhden hengen huoneen/hytin lisämaksu. Asiakas saa hotellihuoneen käyttöönsä yleensä iltapäivällä ja hänen on luovutettava huone kansainvälisten määräysten mukaisesti viimeistään klo 12.00 mennessä. Tarkemmat ja edellisestä poikkeavat (esim. majoitus useamman hengen huoneessa/huoneistossa/hytissä) tiedot ilmoitetaan matkakohtaisesti.

Matkan hintaan ei sisälly passi- ja viisumikuluja, mahdollisia paikallisveroja, jotka on maksettava suoraan esim. majoituspaikkaan, vakuutuksia, matkaohjelmaan kuulumattomia ruokailuja, juomia tai muita henkilökohtaisia menoja eikä esim. hotellien lisämaksullisia ohjelma- ja ateriapaketteja, lisämaksullisia retkiä eikä muita palveluja.

Travelinman Oy:n perimät lisämaksut: Travelinman Oy pidättää itsellään oikeuden periä Travelinman Oy:n kulloinkin voimassa olevan palvelumaksun sekä erillisen palveluhinnaston (saatavissa Travelinman Oy:n kotisivuilta tai toimistoista) mukaiset muut palvelumaksut.

Travelinman Oy pidättää itsellään oikeuden periä lisäksi mahdolliset matkakohtaiset muut lisämaksut (esim. viisumit ja muut etukäteen perittävät viranomaismaksut), jotka mainitaan erikseen kunkin matkan kohdalla.

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. rikkiäisen 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 henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

Matkustaja hankkii itse passin, viisumin sekä mahdolliset muut matkaa varten tarvittavat asiakirjat (esim. tarvittaessa rokotustodistus) ellei muuta ole erikseen sovittu. Travelinman Oy ei vastaa vahingosta, joka matkustajalle aiheutuu, mikäli hänen matkansa estyy puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi.

Travelinman Oy ei vastaa henkilökohtaisista tapaturmista eikä matkustajien omaisuutta kohdanneista vahingoista. Kehotamme peruutusturvan sisältävää matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen hankkimista jo varausvaiheessa. Pyydämme tarkistamaan ottamaanne vakuutukseen mahdollisesti sisältyvän vastuunrajoituslausekkeen, joka saattaa lisätä matkustajan omaa vastuuta.

Ikäraja: Mikäli alle 18-vuotias matkustaa ilman huoltajaa, on hänen matkaa varatessaan esitettävä huoltajansa allekirjoittama kirjallinen suostumus matkan ostamisesta ja matkalle osallistumisesta. Luvan on oltava mukana myös matkalla. Lomakepohjan saa Travelinman Oy:n kotisivuilta tai toimistoista. Laivamatkojen osalta noudatamme laivayhtiöiden omia sääntöjä. Laivamatkustusta varten tulee täyttää ja ottaa matkalle mukaan laivayhtiön oma lupalomake.

2.4.

Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveysmääräyksistä. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

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

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

2.5.

Avustamisvelvollisuus

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

Matkustaja on velvollinen huolehtimaan, että hänellä on matkan lähtöpaikalle saapuessaan asianmukaiset matkalla tarvittavat matkadokumentit (esim. varausvahvistus, matkalippu) ja matka-asiakirjat (esim. passi, henkilötodistus, viisumi).

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.

Travelinman Oy:n tai sen yhteistyökumppanin edustajalla (esim. bussin kuljettaja) on oikeus kieltäytyä ottamasta matkustajaa matkalle tai poistaa matkustaja matkalta, mikäli matkustaja on vaaraksi kuljetusvälineelle tai kelle tahansa siinä olevalle henkilölle taikka omaisuudelle, tai mikäli hän estää kuljetusvälineen miehistöä tai henkilökuntaa suorittamasta tehtäviään, tai laiminlyö minkä tahansa miehistön tai henkilökunnan

antaman määräyksen tai ohjeen noudattamisen. Mikäli matkustaja käyttäytyy muita matkustajia tai henkilökuntaa vahingoittavalla tai häiritsevällä tavalla, voi Travelinman Oy ryhtyä tarpeelliseksi katsomiinsa toimiin estääkseen kyseisen käyttäytymisen. Matkustaja voidaan poistaa kuljetusvälineestä ja hänet voidaan luovuttaa viranomaisien huostaan. Matkustaja saattaa joutua vastaamaan teoistaan myös taloudellisesti tai oikeudessa.

2.6.4.

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

Matkustajan on annettava Travelinman Oy:lle sellainen osoite tai sähköpostiosoite sekä puhelinnumero, johon hänelle voidaan toimittaa matkaan liittyvää tietoa sekä ennen matkaa että sen 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.

Matkustajaryhmä syntyy, mikäli matkalle osallistuu vähintään 10 aikuisen hinnan maksavan matkustajan muodostama seurue joko muiden matkustajien joukossa osaryhmänä tai omana erillisenä ryhmänään. Tarjouspyynnön ryhmämatkasta saa Travelinman Oy:n ryhmämyynnistä info@Travelinman.fi tai puhelinnumerosta 0500 736 909. Matkustajaryhmille saatetaan soveltaa erillisiä maksu- ja peruutusehtoja, jotka mainitaan ryhmätarjouksen yhteydessä.

Matkustajaryhmän edustaja on ryhmän matkustajien yhdyshenkilö matkanjärjestäjään. Jollei muuta ole sovittu, yhdyshenkilöllä on oikeus sopia matkajärjestelyistä Travelinman Oy:n kanssa muita matkustajaryhmän jäseniä sitovasti yksin tai yhdessä mahdollista muutosta (esim. matkan peruutus) 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.

Matkustaja on vastuussa siitä, että hän on Travelinman Oy:n varausvahvistuksen mukaisella lähtöpaikalla hyvissä ajoin ennen Travelinman Oy:n antaman ohjeistuksen mukaista lähtöaikaa. Mikäli matkustaja ei saavu sovittuna aikana matkan lähtöpaikalle, on Travelinman Oy:llä oikeus peruuttaa matkustajan kaikki matkaan sisältyvät palvelut ilman, että asiakkaalla olisi oikeus hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen.

Mikäli asiakas epäilee, että hän ei ehdi lähtöpaikalle hyvissä ajoin ennen varausvahvistuksessa mainittua lähtöaikaa väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, on asiakkaalla velvollisuus ilmoittaa tästä ilman aiheetonta viivytystä Travelinman Oy:n päivystysnumeroon 010 2323 204. Muussa tapauksessa Travelinman Oy ei voi avustaa matkustajaa siinä, että hän myöhässä olostaan huolimatta voisi mahdollisesti päästä matkalle mukaan.

Matkustaja, joka eroaa ryhmästä, on velvollinen saapumaan ilmoitetulle paluumatkan lähtöpaikalle hyvissä ajoin sekä ottamaan viimeistään päivää ennen lähtöä yhteyden Travelinman Oy:n edustajaan mm. mahdollisten aikataulumuutosten johdosta. Käyttämättä jääneistä matkapalveluista ei suoriteta hyvitystä. Ellei matkustaja noudata tätä ilmoitusvelvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa matkustaja itse erillisestä paluukuljetuksesta.

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.

Travelinman Oy perii palveluhinnastonsa mukaiset maksut.

Ilmoittautuessaan on matkustajan suoritettava varausmaksuna vähintään 25 % (20 % Manner- Suomesta Ahvenanmaalle, Ruotsiin ja Viroon suuntautuvilla risteilymatkoilla sekä Viroon suuntautuvilla hotelli- ja kylpylämatkoilla) varatun matkapaketin kokonaishinnasta.

Maksaessaan varausmaksun, matkustaja sitoutuu matkasopimukseen ja hyväksyy Travelinman Oy:n yleiset matkapakettiehdot, Travelinman Oy:n lisä- ja erityisehdot sekä mahdolliset matkakohtaiset, erikseen mainitut erityisehdot.

Loppumaksu suoritetaan Travelinman Oy:n lähetettyä laskun loppuerästä. Jos matka varataan loppumaksun eräpäivänä tai myöhemmin ennen lähtöä, matkan koko hinta suoritetaan matkaa varattaessa. Jotkut erikoismatkat ja lentohintatyypit saattavat edellyttää lisäksi ennakko-ostoajan tai muun erityisehdon soveltamista. Tällainen erityisehto mainitaan matkakohtaisesti.

Varaus sitoo Travelinman Oy:tä ainoastaan annettuun eräpäivään asti. Ellei varausmaksua suoriteta eräpäivään mennessä, Travelinman Oy:llä on oikeus myydä matka toiselle varausmaksun suorittavalle matkustajalle. Maksun suorittamatta jättämistä ei katsota kuitenkaan peruutukseksi, peruuta varausta tämän sopimuksen 4. kohdan mukaisesti tai ei saavu lähtöpaikalle sovitusti, on Travelinman Oy:llä oikeus periä matkustajalta matkan hinta täysimääräisesti.

Travelinman Oy:n toimittama lasku/varauserittely on vahvistus matkasta. Matkan varauserittelyyn ja siihen liittyvään matkaohjeistukseen (Kohdekuvaus) tulee tutustua ennen matkaa. Travelinman Oy toimittaa tarvittaessa muut asiakkaan matkalla tarvitsemat matkaliput ja asiakirjat viimeistään noin 1 viikko ennen matkan alkua joko sähköpostilla tai postin välityksellä. Vaihtoehtoisesti Travelinman Oy:n edustaja jakaa matkan aikana tarvittavat liput ja asiakirjat. Asiakkaan tulee ottaa mukaan matkalle mukaan Travelinman Oy:n etukäteen toimittama varausvahvistus/varauserittely sekä mahdolliset erilliset matkaliput ja 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.

Poikkeus YME kohtaan 4.1.a)

Kohdassa 4.1.a) mainitut Travelinman Oy:n toimistokulut matkustajan peruuttaessa matkansa ovat:

15 € / varaus (+ Travelinman Oy:ltä perittävät todelliset kulut), mikäli matkan kokonaishinta on alle 100 € / matkustaja

30 € / varaus (+ Travelinman Oy:ltä perittävät todelliset kulut), mikäli matkan kokonaishinta on

100 – 199 € / matkustaja

50 € / varaus (+ Travelinman Oy:ltä perittävät todelliset kulut), mikäli matkan kokonaishinta on

100 € / varaus (+ Travelinman Oy:ltä perittävät todelliset kulut), mikäli matkan kokonaishinta on

400 – 599 € /matkustaja

150 € / varaus (+ Travelinman Oy:ltä perittävät todelliset kulut), mikäli matkan kokonaishinta on korkeampi.

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 asiapapereita, kuten voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4.

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

Poikkeus YME kohtaan 4.

Matkajärjestelyjen yhteydessä erikseen perittyjä palvelumaksuja ei palauteta matkustajalle.

Poikkeus YME kohtaan 4.4.

Mikäli matkaan sovelletaan erityisehtoja, joiden mukaan Travelinman Oy voi periä kohdasta 4.1. poikkeavia peruutuskuluja, ilmoitetaan peruutuskulut sekä niiden määräytymisperuste matkakohtaisesti.

Matkan varaaja voi yksin tai yhdessä toisen matkustajan kanssa peruuttaa matkan milloin tahansa ennen matkan alkamista. Matkan peruutus astuu voimaan, kun Travelinman Oy vahvistaa vastaanottaneensa ilmoituksen. Matkan peruutus ilmoitetaan Travelinman Oy:lle mahdollisimman pian joko sähköpostilla info@travelinman.fi tai puhelimitse 0500 736 909.

Travelinman Oy:llä on edellä mainittujen erien lisäksi oikeus periä korvaus sellaisista ennakoon tilatuista ja vahvistetuista palveluista, joista Travelinman Oy ei saa hinnanpalautusta (esim. lennot, majoitus, teatteri- ja konserttiliput).

5.

Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista

5.1.

Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a)

matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä, päivälennon muuttumista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluiksi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömänä markkinoidun matkan muuttuminen esteelliseksi, tai

b)

hänellä on perusteltua aihetta uskoa, että matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä.

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen, tai

c)

matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestävillä matkoilla
- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestävillä matkoilla
- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

d)

hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

5.2.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa, ja minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja mahdollisesti saa tehtyjen muutosten johdosta sekä oikeuttavatko muutokset matkan peruuttamiseen.

5.3.

Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.4.

Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5.

Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Jos peruutus johtuu 5.1.a), 5.1.c) tai 5.1.d) kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutos johdu matkanjärjestäjää tai sen alihankkijaa kohdanneista ylivoimaisista tilanteista.

6.

Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana

6.1.

Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

a)

matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai

b)

matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b) tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

6.2.

Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, tämä hyöty (esim. yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.

6.3.

Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. tarkoitetulla 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 aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

Matkan varaajan on tehtävä varauksen muutos tai peruutus. Matkan muutos astuu voimaan sillä hetkellä, kun Travelinman Oy vahvistaa vastaanottaneensa ilmoituksen muutoksesta Travelinman Oy:n toimiston aukioloaikoina ma – pe klo 10.00 – 17.00. Matkan muutokset ilmoitetaan joko sähköpostilla info@Travelinman.fi tai puhelimitse 0500 736 909.

Täsmennys YME:n kohtaan 7.2.

Matkustajatietojen muuttamisesta tai matkan luovutuksesta toiselle henkilölle on ilmoitettava Travelinman Oy:lle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Suomesta Ruotsiin ja Viroon suuntautuvien risteilymatkojen osalta muutosilmoitus voidaan tehdä viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua.

Matkoissa: Reittilentopohjaisten matkojen erityisluonteen vuoksi matkustajatietojen muuttaminen tai sopimuksen luovuttaminen toiselle aiheuttavat lentolipun peruuttamisen ja uuden lentolipun varaamisen, jolloin matkan hinta ja luovutuksesta perittävä korvaus määräytyvät muutoshetken, saatavuuden ja paikkatilanteen mukaan lentoyhtiön ilmoittamien hintojen mukaisesti.

Muutoksesta aiheutuu merkittävä kulu, koska vanhasta lentolipusta ei saa hyvitystä ja uusi lentolippu voi olla aikaisempaa kalliimpi. Travelinman Oy:llä on matkanjärjestäjänä oikeus periä muutoksen aiheuttamat todelliset lentoyhtiön perimät kulut sekä lisäksi Travelinman Oy:n matkavarauksen muutoksista ilmoittaman toimistomaksun. Lipunkirjoituksen jälkeen tehtyä nimen muutosta käsitellään peruutuksena ja uutena varauksena. Reittihintaisiin lentoihin perustuvista matkapaketeista peritään varausmuutoksen toimistomaksun lisäksi muut todelliset kulut (kuten viestintäkulut sekä lentoyhtiöiden tai muun palvelun tuottajan Travelinman Oy:ltä perimät kulut).

Reittilennon sisältävissä matkoissa: Muutoksista peritään varausmuutoksen toimistomaksun lisäksi muut todelliset kulut (kuten viestintäkulut sekä lentoyhtiöiden tai muun palvelun tuottajan Travelinman Oy:ltä perimät kulut).

Mikäli asiakas haluaa muuttaa matkustusajankohtaa, matkakohdetta tai matkalle osallistujaa aikaisemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä, Travelinman Oy perii muutoskuluina matkan hintaan perustuvan toimistomaksun: vähintään 600 € / matkustaja.

Myöhemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä muutos käsitellään YME:n 7.1. kohdan mukaisesti aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena.

Manner-Suomesta lähtevän risteilymatkan, jonka kohde on Ahvenanmaalla, Ruotsissa tai Virossa, tai hotelli- / kylpylämatkan, jonka kohde on Virossa, lähtöpäivää asiakas voi muuttaa viimeistään tilaamisena.

Yllämainitun varauksen muutoksen voi tehdä yhden kerran. Useammin tapahtuvia muutoksia pidetään matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

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 hyvitetävä 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.

Poikkeus YME:n kohtaan 9.1.

Kohdassa 9.1. mainittuja vähäisiä muutoksia ovat esimerkiksi:

- hotellin vaihtuminen toiseen samantasoiseen, jos sijainti ja muut palvelut eivät olennaisesti muutu
- tilausajokuljetuksen muuttuminen reittiliikenteen bussilla toteutettavaksi kuljetukseksi, mikäli matkan luonne ja aikataulu eivät olennaisesti muutu
- hytin vahvistetusta poikkeava sijainti laivassa, jos hytin luvatut ominaisuudet muuten vastaavat vahvistetun hytin tasoa
- matkaan liittyvän lisämaksullisen retken peruutus riittämättömän osanottajamäärän vuoksi. Lisämaksullisen retken peruuttamisesta on ilmoitettava asiakkaalle viimeistään 2 päivää ennen matkan alkua.

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 ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskeissa ennakotiedoissa 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 terveysmääräyksistä, 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 määräaikaa virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

13.2.

Matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.

Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämätöntä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita

kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

14.

Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikempi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

15.

Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkitykseltään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaishinta, eikä virheen sisältäneen yksittäisen matkapalvelun hinta. Virheen merkitystä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon myös matkustajan yksilölliset tarpeet ja erityiset toiveet sopimusta tehtäessä.

16.**Vahingonkorvaus****16.1.**

Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

1)

virhe johtuu matkustajasta;

2)

virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;

3)

virhe johtuu 16.9. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2.

Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetys, yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut sekä loma- tai matkanautinnon menettäminen. Viimeksi mainittu edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyt merkittävää virhettä.

16.3.

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

Travelinman Oy yhteistyökumppaneineen huolehtii yleisessä matkatavaratilassa kuljetettavaksi jätetyistä matkatavaroista asianmukaista huolellisuutta noudattaen. Matkatavaroihin tulee selvästi merkitä matkustajan yhteystiedot: nimi, puhelinnumero sekä matkan kohde/hotelli.

Matkustajan on huolehdittava, että kuljetettavaksi tarjotut matkatavarat ovat voimassaolevien lakien ja tullimääräysten hyväksymiä sekä täyttävät myös matkanjärjestäjän ja/tai kuljetusyhtiön antamat kansainväliset ja paikalliset määräykset ja ohjeet. Matkalla mukana oleva matkatavara ei voi myöskään vaarantaa muiden matkustajien tai kuljetusyhtiöiden edustajien turvallisuutta, terveyttä ja matkustusmukavuutta. Jokainen asiakas vastaa omista matkatavaroistaan.

Travelinman Oy tai kuljetusyhtiö eivät vastaa yleisessä matkatavaratilassa kuljetettavaksi jätetyistä arvoesineistä (esim. passi, viisumi ja muut henkilöllisyyspaperit, raha, korut, arvometallit, tietokoneet, henkilökohtaiset elektroniset laitteet, sopimuspaperit, liikeasiakirjat ja näytteet sekä helposti särkyvät esineet).

16.4.

Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

16.5.

Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

Linja-autokuljetusten osalta voidaan soveltaa, mitä Euroopan parlamentin ja neuvoston annetussa asetuksessa (EU) N:o 181/2011 matkustajien oikeuksista linja-autoliikenteessä on säädetty liikenteenharjoittajien korvausvastuusta.

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 viranomais määräykset, 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 matkapaketisopimuksessa 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 matkapaketisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lain säädäntöä.

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.

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.

17.**Varausvirheet**

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman aiheutonta 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.

Matkustaja velvollisuus on tarkistaa matkavahvistuksessa mainitut asiakas- ja matkustajatiedot sekä kuljetus- ja majoitustiedot ovat oikein ja se, että varatut palvelut täsmäävät asiakkaan tekemän tilauksen kanssa. Mahdollisista virheistä on ilmoitettava välittömästi Travelinman Oy:lle, jotta ne voidaan korjata ennen matkan alkua. Mikäli matkustaja ei ilmoita Travelinman Oy:lle näistä mahdollisista virheistä ja niistä koituu vahinkoa matkustajalle, voi tämä johtaa vahingonkorvauksen epäämiseen joko osittain tai kokonaan.

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

21.

Tietosuoja

Tietosuoja: Varatessaan matkan asiakas antaa Travelinman Oy:lle suostumuksensa sekä omasta että edustamansa matkustajaryhmän puolesta siihen, että Travelinman Oy käsittelee matkustajien henkilötietoja Travelinman Oy:n Asiakasrekisteriselosteen mukaisesti matkaan sisältyvien matkapalveluiden toteuttamiseksi sovitusti, maasta poistumisen ja maahan tulemisen helpottamiseksi sekä palveluiden kehittämiseksi. Henkilötietoja voidaan luovuttaa matkaohjelman mukaisesti tarvittaessa käsiteltäväksi Travelinman Oy:n omalle henkilökunnalle, yhteistyökumppaneille (esim. hotellit, laiva-, lento- ja linja-autoyhtiöt, ravintolat) sekä viranomaismääräysten vaatiessa viranomaisille.

www.Travelinman.fi.

Travelinman Oy:n vastuunrajoitus: Travelinman Oy ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista tai esitteissä ja Travelinman.fi – internet sivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä. Tämä koskee kaikkia hintoja, alennuksia, lähtöpäiviä, laivoja, lentoja, hotelleja jne. Travelinman Oy ei vastaa esitteissä tai Travelinman.fi – internet sivuilla esiintyvien yhteistyökumppaneiden Internet

– linkkien tai URL – osoitteiden tietosisällöstä. Esitteissämme ja internetissä mainitut kohteisiin saapumisajat ovat arvioituja noin -aikoja. Emme vastaa tullimuodollisuuksista tms. johtuvista muutoksista, painovirheistä, sääolosuhteista emmekä muista asioista, joihin matkanjärjestäjä ei voi vaikuttaa.

Oikeus muutoksiin: Pidätämme oikeuden muuttaa esitetietoja ja sopimusehtoja ennen sopimuksen syntymistä.

Valvova viranomainen: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki, puh. 029 505 3000, kirjaamo@kkv.fi