

## Suomen Kuvausmatkat Oy: Matkaehdot

Noudatamme Kilpailu- ja kuluttajaviraston ja Suomen matkatoimistoalan liiton neuvottelemia Yleisiä matkapakettiehtoja. Kaukomatkatoimisto Suomen Kuvausmatkat Oy:n matkojen erikoisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme alla esiteltyjä lisä- ja erikoisehtoja, jotka korvaavat näiltä osin Yleisten matkapakettiehtojen vastaavat kohdat. Yleiset matkapakettiehdot on esitelty lisä- ja erikoisehtojen jälkeen, ja ne löytyvät myös Kilpailu- ja kuluttajaviraston sivuilta.

### 1. Kuvausmatkojen yleinen luonnehdinta

Mikäli matkasopimuksessa ei ole erikseen toisin mainittu, ovat Suomen Kuvausmatkat Oy:n toteuttamat matkat ovat etukäteen suunniteltua matkaohjelmaa noudattavia ja suomea puhuvan matkanjohtajan johtamia matkoja, jotka toteutetaan Suomen Kuvausmatkat Oy:n keräämänä ryhmänä. Ryhmäkoko matkoillamme on pääsääntöisesti 6-12 matkustajaa, poikkeuksena Galapagossaarilla 15 matkustajaa.

Kuvausmatkat ovat luonteeltaan aktiivimatkoja, joihin sisältyy runsaasti päiväohjelmaa. Useimmat kohteista edellyttävät mahdollisuutta liikkua jalan ja matkustajien on varauduttava kulkemaan epätasaisilla ja kaltevilla pinnoilla, portaissa sekä ruuhkaisissa paikoissa. Matkakohteen mukaan on varauduttava suojautumiseen sateelta, tuulelta ja sekä kuumuudelta että kylmyydeltä. Maapallolla tavattavien ääri-ilmastojen kirjo ja esimerkiksi vuoristossa ilman ohuus tai tropiikissa ilman kosteus voi vaikuttaa myös matkustajien yleiskuntoon. Lisäksi monilla matkoilla aikaero aiheuttaa väsytystä. Bakteerikantojen erilaisuus edellyttää esimerkiksi käsihygieniasta huolehtimista. Siitä huolimatta kaikissa etenkin lämpimien seutujen kaukokohteissa on varauduttava vatsavaivoihin ja infektioihin. Liikkuessamme kaikkialla maailmassa, on matkustajien varauduttava kohtaamaan myös mahdollisesti omasta elinpiiristä vieraita ilmiöitä, kuten köyhyyttä, yletöntä rikkautta, kurjuutta, likaisuutta ja muita maailmastamme löytyviä äärimmäisyyksiä.

Eksoottisista kohteista johtuen erikoisruokavalioita ei voida aina toteuttaa normaaliruokailuja vastaavalla tasolla. Kaikissa kohteissa ei voida taata länsimaisia wc- ja suihkumahdollisuuksia.

### 2. Kuvausmatkoille osallistumisen edellytykset

Matkojen erikoisluonteesta johtuen matkoille osallistuminen edellyttää esteetöntä liikkumiskykyä, vakaata fyysistä ja henkistä terveyttä ja normaalia yleiskuntoa. Vakavasta kehitys-, näkö- tai kuulovammasta, sydän-, tuki- ja liikuntaelinten sekä hengitysteiden sairauksista kärsivien tai muutoin heikentyneessä terveydentilassa olevien tulee arvioida matkalle osallistumisen edellytyksiä matkakohtaisesti terveydenhuollon ammattilaisten kanssa ja osallistumisedellytyksistä on neuvoteltava Suomen Kuvausmatkat Oy:n henkilökunnan kanssa ennen matkan varaamista. Dementiaa tai vakavasta muistisairaudesta kärsivä ei voi turvallisuussyistä osallistua matkalle ilman henkilökohtaista avustajaa. Kaikista terveydentilan poikkeavuuksista on ilmoitettava matkanjärjestäjälle jo varauksen yhteydessä. Suomen Kuvausmatkat Oy edellyttää kaikilta osallistujilta EU:n hyväksymää todistusta koronarokotuksesta.

### 3. Matkasopimus

Matkasopimus syntyy, kun matkustaja matkan varattuaan maksaa Matkatoimisto Suomen Kuvausmatkat Oy:lle matkakohtaisesti ilmoitetun varausmaksun seitsemän (7) päivän sisällä

ilmoittautumisesta. Mikäli maksu laiminlyödään, on matkanjärjestäjällä oikeus purkaa sopimus ilman erillistä ilmoitusta. Mikäli matka varataan loppumaksun erääntymisen jälkeen, on varattaessa suoritettava matkan kokonaishinta, jos asiasta ei ole erikseen toisin sovittu.

#### **4. Hinnanmuutokset**

Matkan hinnoittelussa käytetyt valuuttakurssit, verot ja viranomaismaksut on sidottu matkakohtaisesti matkaohjelman erikoisehdoissa ilmoitettuna päivänä valinneeseen tilanteeseen. Mahdolliset kurssimuutosten aiheuttamat tarkistukset tehdään matkapakettisäännösten mukaisesti, ellei matkakohtaisissa erikoisehdoissa ole ilmoitettu poikkeavaa tarkistuspäivää.

#### **5. Matkojen toteutuminen**

Matkojen toteutuminen edellyttää matkakohtaisen minimiryhmäkoon täyttymistä. Suomen Kuvausmatkat Oy varaa oikeuden peruuttaa matka, jos sille ei ole riittävästi osallistujia. Myös lisähintaisilla retkillä tarvitaan riittävä määrä osanottajia, jotta ne voidaan toteuttaa. Lisähintaisen retken peruuntuminen liian vähäisen osallistujamäärän vuoksi ei oikeuta retken hintaa suurempaan hinnanalennukseen eikä vahingonkorvaukseen.

Mikäli Suomen Kuvausmatkat Oy joutuu muuttamaan varausta, tulee asiakkaan 7 päivän kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta ilmoittaa, hyväksyykö hän muutoksen. Mikäli asiakas ei ota edellä mainitun ajan kuluessa yhteyttä, katsoo Kuvausmatkat asiakkaan hyväksyneen muutoksen.

#### **6. Matkanjohtajan vaihtuminen**

Mikäli matkalla oleva suomalainen matkanjohtaja äkillisesti sairastuu tai on muutoin estynyt, pidätämme oikeuden käyttää englanninkielistä matkanjohtajaa, kunnes saamme tilalle korvaavan suomenkielisen matkanjohtajan. Pidätämme oikeuden pakottavissa tilanteissa myös vaihtaa matkaohjelmassa etukäteen nimetty matkanjohtaja toiseen henkilöön. Matkanjohtajan vaihto toiseen ei oikeuta hinnan alennusta tai matkan kulutonta peruuttamista.

#### **7. Peruutusehdot**

Matkojen erikoisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisten pakettimatkaehtojen kohdista poikkeavia peruutusehtoja. Näitä peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta (myös sairastapauksissa). Edellytämme matkustajiamme ottamaan riittävän kattavan henkilöönsä ja omaisuuteen kohdistuvan matkavakuutuksen, johon sisältyy myös peruutusturva. Peruutusturvan kattavuus erikoisehdoissa pakettimatkoissa tulee varmistaa sisältämäänsä peruutuksen, jonka syynä on oma, lähiomaisen tai matkakumppanin sairastuminen tai kuolema.

Peruutusturvallinen matkavakuutus suositellaan ottamaan heti matkavarauksen yhteydessä. Vakuutusehdot ja muut lisätiedot matkustajan tulee tiedustella omasta vakuutusyhtiöstään.

Matkojen peruutusehdot ja ennakkomaksujen aikataulut vaihtelevat matkoittain. Tarkat peruutusehdot ilmoitetaan matkakohtaisesti kunkin matkan erikoisehtojen kohdalla.

Asiakkaan tekemät muutokset varauksissa rinnastetaan peruutuksiin ja muutoksista voidaan periä peruutusehtojen mukaiset kulut.

#### **8. Matkasopimuksen sisältö**

Ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä vaihtelee eri lentoyhtiöillä ja -reiteillä. Reittilennoilla noudatetaan ylipainomaksuissa kansainvälisen IATA:n ja lentoyhtiön määräyksiä ja maksuja. Normaali kirjattava matkatavaramäärä on 23 kg yhtenä laukkuna ja käsimatkatavaraalaukku 7 kg. Matkakohtaiset matkatavaramäärät on ilmoitettu kunkin matkan valmistautumisvihkosessa. Valmistautumisvihkosessa

on ilmoitettu poikkeavat matkalaukkusäädökset. Esimerkiksi joissakin safarikohteissa on sallittua käyttää vain pehmeitä matkakasseja.

## 9. Matkustusasiakirjat

Kaikilla matkoilla tarvitaan voimassa oleva ulkomaan passi. Jokaisella matkustajalla, myös lapsilla, on oltava henkilökohtainen passi. Passin on oltava koneellisesti luettava ja passin on oltava voimassa vielä 6kk matkan päättymisen jälkeen. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo ja passin kunto. Passissa on oltava riittävästi tyhjiä sivuja mahdollisia viisumeja ja leimoja varten. Joissakin maissa passissa on oltava vähintään kaksi tyhjää aukeamaa. Matkustajan on varmistettava, että passissa ei ole sellaisia leimoja tai merkintöjä, jotka estävät matkustuksen kohdemaahan. Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, vanhentuneen tai rikkinäisen passin tai viisumin epäämisen vuoksi. Mikäli matkustat diplomaatti- tai virkapassilla tai matkustat muulla kuin Suomen passilla, on siitä ilmoitettava jo matkan varauksen yhteydessä.

## 10. Matkavakuutus

Edellytämme kaikilta matkoillemme osallistuvilta riittävän kattavaa ja matkan luonteeseen soveltuvaa matkavakuutusta, jossa on mukana myös peruutusturva. Matkustajan tulee varmistaa matkavakuutuksen kattavuus tehtävällä matkalla omasta vakuutusyhtiöstään ja otettava mukaan matkalle mahdollisissa korvaustapauksissa tarvittavat vakuutusdokumentit. Matkat eivät sisällä vakuutus- eikä peruutusturvaa. Kehotamme matkustajia ottamaan jo matkan varausvaiheessa matkavakuutuksen, johon sisältyy peruutusvakuutus oman, lähiomaisen tai matkatoverin vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta.

Lisäksi kehotamme matkustajiamme tarkistamaan vakuutuksen peruutusturvaehtokohdan ja mahdollisen korvausmäärärajoituksen edellä mainituissa tilanteissa, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus. Joissakin vakuutuksissa korvausmäärät on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen. Esimerkiksi joissakin yhtiöissä peruutuskuluista vain 25% on vakuutusyhtiön vastuulla ja 75% vakuutuksen ottajan omalla vastuulla. Lisäksi peruutusturvan maksimikorvaus on rajattu tai sen korottaminen edellyttää asiakkaalta erillistä pyyntöä. Kehotamme myös tarkistamaan vakuutuksen kattavuuden esimerkiksi vuoristotaudin osalta, erityisretkien, kuten kuumailmapallolentojen osalta, sekä matkakohteemme osalta. Osa kohdemaista voi vaatia joissakin vakuutusyhtiöissä erikseen otettavaa lisävakuutusta.

Matkanjärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingosta, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkotilanteesta, luonnonkatastrofeista, terrorismista tai muista vastaavista tilanteista. Matkanjärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajille tai matkatavaroille mahdollisesti sattuvista vahingoista. Kaikissa matkakohteissa omaisuuden ja henkilön turva ei ole yhtä hyvä kuin Suomessa. Joihinkin ns. sotarikimaihin voi saada vakuutuksen voimaan vain lisäsopimuksesta ja -maksusta. Tarkemmat tiedot sotarikimaista ja ohjeet mahdollisen matkavakuutuksen laajennuksesta saatte vakuutusyhtiöltänne. Lisätietoja kohdemaan yleisestä turvallisuudesta saatte mm. Suomen ulkoministeriön matkustustiedotteista. Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen. Matkustajan on tutustuttava kohteen olosuhteisiin muun muassa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitokselta saatavien tiedotteiden avulla ja kyseisten tahojen www-sivustoilta. Ilma- ja merikuljetukseen liittyvän tapaturman tai vahingon osalta matkanjärjestäjän vastuu rajoittuu enimmillään sen mukaan, mitä ilmakuljetuslainsäädännössä on säädetty. Matkanjärjestäjä noudattaa merikuljetusten osalta merilain mukaisia vastuunrajoituksia, jolloin matkustajan on eräissä

tapauksissa osoitettava, että kuljetusvahinko on johtunut matkanjärjestäjän/kuljetusyhtiön huolimattomuudesta.

Matkojen hintaan ei sisälly matkatavaravakuutusta. Suosittelemme hankkimaan matkatavaroille riittävän matkavakuutussuojan niiden katoamisen, viivästymisen tai vahingoittumisen varalle. Matkustusasiakirjat, maksuvälineen, henkilökohtaiset lääkkeet, ja muut erityisen arvokkaat tai matkan toteutumisen kannalta olennaiset välineet (kuten tietokoneet) on kuljetettava matkustajan oman valvonnan alla koko matkan ajan.

#### **11. Matkadokumentit**

Matkustajan tulee matkaa varatessaan antaa nimitiedot täsmälleen samassa muodossa ja järjestyksessä kuin ne ovat matkalla käytettävässä passissa. Uudelleen kirjoitettavista lipuista ja matkadokumenteista veloitetaan muutokulut 100 e/ henkilö ja lisäksi palveluntuottajan perimät kulut. Esimerkiksi lentoyhtiöt eivät aina salli nimenmuutosta, jolloin kuluina veloitetaan koko lentolippujen hinta.

Lentoliput ja matkadokumentit toimitetaan sähköpostitse varauksen yhteydessä ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Liput toimitetaan asiakkaalle viimeistään 10 päivää ennen matkaa. Erillisestä pyynnöstä liput ovat toimitettavissa myös asiakkaan ilmoittamaan postiosoitteeseen. Suomen Kuvausmatkat Oy ei vastaa postissa kadonneista tai myöhästyneistä lähetyksistä eikä virheellisistä osoitetiedoista. Asiakkaan kustannuksella dokumentit ovat toimitettavissa myös postitse kirjattuna.

Ryhmämatkoilla ennakoon toimitetaan vain lentoliput Suomesta alkavalle kansainväliselle lennolle. Muut lentoliput ja matkadokumentit ovat matkanjohtajan hallussa ja jaetaan kulloinkin lähtöasemalla.

Yhteydenpitoa varten asiakkaiden on toimitettava ilmoittautumisen yhteydessä voimassa oleva puhelinnumero ja sähköpostiosoite, jos sen on käytettävissä.

#### **12. Matkustajan vastuu ja virheet**

Matkustajan tulee aina viipymättä tarkistaa Suomen Kuvausmatkoilta saamansa matkamateriaali ja -dokumentit. Mikäli matkustaja huomaa virheen ostamassaan palvelussa, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi Suomen Kuvausmatkat Oy:n henkilökunnalle, jotta virhe voidaan mahdollisuuksien mukaan korjata.

Käyttämättömistä ja etukäteen maksetuista palveluista ei suoriteta takaisinmaksua. Asiakas on velvollinen saapumaan sovittuina aikoina hotelleihin, retkille ja kuljetuksille ja noudattamaan palveluntuottajan antamia ohjeita. Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajan laiminlyönneistä tai myöhästymisistä aiheutuvista vahingoista.

Matkan aikana ilmenneistä puutteista ja virheistä on ilmoitettava Suomen Kuvausmatkat Oy:n matkanjohtajalle ilman aiheetonta viivytystä. Erityisesti kiertomatkoilla puutteita ja virheitä ei matkan luonteen vuoksi voida korjata jälkikäteen.

Matkustaja voi ryhtyä korjaamaan virhettä vasta sovittuaan asiasta ensin Suomen Kuvausmatkat Oy:n matkanjohtajan kanssa.

#### **13. Majoituskohteet**

Kansainvälisen käytännön mukaisesti hotellihuoneet saadaan käyttöön tulopäivänä noin klo 15.00 - 16.00 välillä ja luovutetaan lähtöpäivänä hotellikohtaisesti klo 10.00-12.00. Mikäli lähtö hotellista tapahtuu vasta illalla, pyritään yksi huone jättämään yhteiseen peseytymiskäyttöön, mutta sitä ei voida

taata. Asiakkaat voivat varauksen yhteydessä tehdä lisävarauksen, jossa oma huone on käytettävissä joko aikaisesta saapumisesta alkaen tai myöhäiseen lähtöön saakka.

Ellei erikseen ole mainittu, aterioilla ruokajuomat eivät sisälly matkan hintaan. Useat hotellit edellyttävät luottokortin esittämistä sisäänkirjautumisen yhteydessä lisäpalveluiden käyttämiseksi. Tupakointi matkalla on sallittu monesti vain erikseen siihen varatuilla alueilla.

#### **14. Muita erikoisehtoja**

Suomen Kuvausmatkat Oy järjestää kuvaushenkisiä luontomatkkoja vapaa-ajanmatkoina. Matkanjärjestäjä ei vastaa ammatillisesta toiminnasta aiheutuvista lisäkuluista, joita esimerkiksi joissakin kansallispuistoissa voi joutua suorittamaan joko ammatillisessa tarkoituksessa tapahtuvasta kuvaamisesta tai ammattimaisten laitteiden käytöstä, vaikka kyseessä olisi harrastus.

Matkustaja, joka eroaa ryhmästä kesken matkan eikä käytä varaamaansa majoitusta tai muita matkaan sisältyviä palveluita joko lainkaan, tai käyttää niistä vain osan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta Suomen Kuvausmatkoille matkavarauksen yhteydessä. Matkustajalla ei ole oikeutta hinnanpalautukseen yksipuolisesti käyttämättä jättämiensä palveluiden osalta eikä siltä osin, kun käyttämättä jättäminen tulee tietoon vasta matkan alkamisen jälkeen.

Mikäli matkustaja hyväksyy vapaaehtoisena lentoyhtiön hänelle yliveraustilanteessa tarjoaman korvauksen ja uudelleenreitityksen, ja täten eroaa Suomen Kuvausmatkat Oy:n ryhmästä, tulkitaan se yksipuoliseksi matkanjärjestäjän kanssa solmitun matkapakettisopimuksen purkamiseksi. Tällöin matkanjärjestäjän juridinen vastuu lakkaa ja matkustaja ottaa itse vastuun loppumatkastaan. Käyttämättömistä palveluista ei suoriteta takaisinmaksua.

#### **15. Suomen Kuvausmatkat Oy:n tiedot**

Kaikki Suomen Kuvausmatkat Oy:n matkat ovat Matkapaketteja, joista matkanjärjestäjä on asettanut vakuuden Suomen Kilpailu- ja kuluttajavirastolle (KKV) ja rekisteröitynyt sen vakuusrekisteriin: KKV 46/12/Mj.

Vastuullinen matkanjärjestäjä:

Suomen Kuvausmatkat Oy

Toinen Savu 2, 01510 VANTAA, FINLAND

[info@kuvausmatkat.fi](mailto:info@kuvausmatkat.fi)

Puh. +358 400 191 348, +358 50 520 1827

Pankkiyhteys:

OSUUSPANKKI: FI44 5741 4020 0548 91

Suomen Kuvausmatkat Oy on Suomen Matkatoimistoalan liiton (SMAL) jäsen: SMAL 422613.

Toimistolla on täydet IATA-oikeudet lentolippujen kirjoitukseen.

#### **16. EU:n pakettimatkadirektiivin edellyttämät vakiotiedot**

-Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä (matka) on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

-näin ollen Sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia.

-Suomen Kuvausmatkat Oy on täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

-lisäksi Suomen Kuvamusmatkat on hankkinut lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen maksusi ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvatakseen paluukuljetuksesi siltä varalta, että yrityksestä tulee maksukyvytön.

-lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901>

## Yleiset matkapakettiehdot

### 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 reittientojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolujen 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.

## 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](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)\_\_\_ja [asetuksen](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

## 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (mm. passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten aikataulut. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esim. 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. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

## 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

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

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

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta [www.um.fi](http://www.um.fi) ja [www.thl.fi](http://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.

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

2.6.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1 ja 2.6.2. kohdissa mainittuja määräyksiä.

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

2.6.5 Matkustajaryhmän edustaja on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat matkustajaryhmälle ja vastaavasti matkustajia koskevat tarvittavat tiedot ja asiakirjat matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjän katsotaan täyttäneen ilmoitusvelvollisuutensa toimittaessaan matkaa koskevat tiedot tälle matkustajaryhmän edustajalle eikä niitä tarvitse toimittaa erikseen jokaiselle matkustajalle.

Matkustajaryhmän puolesta muutoksia varaukseen voi tehdä matkan varannut matkustajaryhmän edustaja yksin tai yhdessä muutosta haluavan matkustajan kanssa.

2.6.6. Matkustaja tai matkustajaryhmän edustaja vastaa matkanjärjestäjälle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilötietojen tai matkustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, jonka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

2.6.7. Matkustaja saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai paketin osia muulla tavoin, kuin matkapakettisopimuksessa on sovittu. Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osittainen tai kokonaan käyttämättä jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittumiseen tai menettämiseen.

### 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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

### 4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkamista. Tällöin matkanjärjestäjällä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti:

4.1.a) Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista

b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista

c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista

d) 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista

e) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituksenmukaisemmasta majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkuluista.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovittulle 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.

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

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä

kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä, päivälennon muuttumista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluuksi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömänä markkinoidun matkan muuttuminen esteelliseksi, tai

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

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

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestäville matkoilla

- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestäville 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 suorituksista on ollut matkustajalle

hyötyä, tämä hyöty (esim. yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. 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.

## 8. Hinnanmuutokset

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

- a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai
- b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai
- c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.

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

Hinnankorotuksesta on ilmoitettava matkustajalle pysyvällä välineellä viimeistään 20 päivää ennen matkan alkua.

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen

purkamisesta matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa tai ellei määräaikaa ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvaukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

8.4. Matkanjärjestäjän on hyvittävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 8.1. a-c syihin perustuva kustannusten laskua vastaava osuus. Matkanjärjestäjä saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

## 9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

9.1. Jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkitykseltään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen. Merkitykseltään vähäisinä muutoksina voidaan pitää sellaisia muutoksia, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua, kuten yhden matkapakettiin kuuluvan retken peruuntumista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

9.2. Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on lueteltu kohdassa 5.1.

9.3. Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 9.1. tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 9.2. mukaisia matkan peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdissa 15 ja 16 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

9.4. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

9.5. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasarjan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkustajalla voi olla edellä mainittujen muutosten vuoksi oikeus 15 ja 16 kohdissa mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen.

## 10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevissa ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Jos kohdassa 10. 1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

10.3. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun sopimus on peruutettu.

## 11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa tai sen osaa viimeistään sovittuna maksupäivänä. Edellytyksenä matkanjärjestäjän oikeudelle purkaa sopimus on, että matkustaja on saanut kohtuullisen maksuajan. Asiakirjassa, jossa maksuaika mainitaan, on kerrottava matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

## 12. Virhe ja virheilmoitus

12. 1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

- a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, tai
- b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystarkastuksista, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai
- c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Virheenä ei pidetä kuljetusaikataulun muutosta, jos sen seurauksena matkakohteessa oloaika lyhenee tai pitenee vähintään 2 mutta alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 4 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 5 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 2 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

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

12.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle niin pian kuin mahdollista.

Ellei virheen välitön korjaaminen ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa tulee ottaa huomioon matkan kesto, kohde ja muut matkan luonteeseen liittyvät seikat.

Edellä mainittu ei kuitenkaan estä matkustajaa vetoamasta virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu elinkeinonharjoittaja, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

## 13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kohtuullista määräaika virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

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

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

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

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

## 14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

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

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

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

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

## 15. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu 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.

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 yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

16.6. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.7. Saadaksean 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 vahingonkorvausvelvollisuuden suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

16.9. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet) Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Näitä väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi viranomaismääräykset, ilmatilarajoitukset, sotatoimet, muut vakavat turvallisuusongelmat, kuten terrorismi, vakavat levottomuudet, merkittävät riskit ihmisten terveydelle kuten vakavan taudin esiintyminen matkakohteessa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitus mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

16.11. Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivästyessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

## 17. Varausvirheet

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman 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 huolellisuusveloitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistus, ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai virheistä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle niin pian kuin mahdollista. Jos hän laiminlyö tarkistusvelvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määritettäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

## 18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle.

## 19. Korvausvaatimukset

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

## 20. Riita-asiat

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