

STS KIELIMATKOJEN ERITYISEHDOT

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) pakottavat säännökset.

1. Yleistä

1.1 STS Education Group AB (org numero 559251-3112, "STS") järjestää kielimatkoja. Kielimatkat ovat koulutusohjelmia nuorille, jotka haluavat opiskella kieliä ulkomailla. STS kielimatkoilla yhdistyvät innostava opetus ja hauska vapaa-aika.

1.2 STS kielimatkoihin sovelletaan matkapalveluyhdistelmistä 901/2017 (matkapalveluyhdistelmälaki) annetun lain ohella näitä yleisiä ehtoja ("Erytyisehdot") varauksen tekemisestä kotimatkaan asti. Ehdot ovat osa STS:n ja kielimatkalaisen (tai huoltajan, mikäli kyseessä on alaikäinen nuori) välistä STS kielimatkaa koskevaa sopimusta.

1.3 Sopimus kielimatkalaisen ja STS:n välillä muodostuu useista osista: 1) STS:n ja kielimatkalaisen välisestä pääsopimuksesta liitteineen, jossa määrätään kielimatkan kohdemaasta, matkamaksuun sisältyvistä tuotteista ja palveluista, kurssimaksun määrästä sekä matkan alku- ja päättymispäivästä, 2) näistä Erytyisehdoista, 3) STS:n 'Oppilaan käsikirjasta', joka sisältää mm. järjestyssäännöt, 4) erillisestä sopimuksesta kielimatkalaisen huoltajan kanssa, 5) henkilötietoja ja nimenomaista suostumusta koskevasta sopimuksesta sekä 6) kuluttaja-asiamiehen ja Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n yleisistä matkapakettiehdoista. Lisäksi kielimatkalaiselta voidaan edellyttää erillisiä sopimuksia kurssikohteen mukaan.

2. Sopimuksen syntyminen ja sitovuus

2.1 STS:n ja kielimatkalaisen välille syntyy sopimus STS kielimatkasta, kun kielimatkalainen on saanut varausvahvistuksen. Sopimus on sitova, kun varausmaksu on maksettu.

2.2 Jos kielimatkalle hakeva henkilö on alaikäinen, kielimatkaa koskeva sopimus edellyttää huoltajan allekirjoitusta. "Kielimatkalainen" tarkoittaa Erytyisehdoissa myös hakijan huoltajaa tapauksen mukaan.

3. Varausmenettely

Varaukset

3.1 STS kielimatka varataan täyttämällä varauslomake ja lähettämällä se STS:lle STS:n verkkosivustolla. Varauslomakkeella kielimatkalaisen on ilmoitettava, mistä matkasta ja matkakohteesta hän on kiinnostunut. Varauslomakkeella annettavien tietojen on oltava paikkansapitäviä ja täydellisiä.

3.2 Eri matkojen mahdollisista viimeisistä varauspäivistä kommunikoidaan STS:n verkkosivustolla.

3.3 STS kielimatkalalle osallistujien on oltava 12-19-vuotiaita ja täytettävä mahdolliset STS:n asettamat tai matkan luonteesta johtuvat vaatimukset.

Varauksen käsittely

3.4 Kun kielimatkalainen on täyttänyt ja lähettänyt varauksensa, ottaa STS sen käsittelyyn.

Terveystiedot

3.5 Kielimatkalaisen on ilmoitettava STS:lle, jos hänellä on sairauksia, allergioita tai liikuntarajoitteita. Kielimatkalaisen vastuulla on toimittaa STS:lle paikkansapitävät ja täydelliset tiedot.

Varausvahvistus

3.6 STS vahvistaa varauksen heti käsiteltyään sen. Vahvistuksen mukana kielimatkalainen saa laskun varausmaksusta ja mahdollisesta muutos- ja peruutusturvasta.

Ennen matkaa

3.7 STS ilmoittaa sähköpostitse isäntäperheen, kampuksen tai kurssikohteen osoitteen ja paikallisen edustajan yhteystiedot ennen matkan alkua.

3.8 Kielimatkalaisen on itse otettava selvää kurssikohteessa olevista mahdollisista maahantulorajoituksista sekä matkaa varten vaadittavista dokumenteista ja asiakirjoista. Jos kurssikohde edellyttää kielimatkalaiselta erityisiä asiakirjoja, kuten viisumia tai rokotustodistusta, vastaa kielimatkalainen niiden hankkimisesta itse.

Muutokset ennen matkaa

3.9 STS pidättää oikeuden muuttaa kielimatkan vapaa-ajan ohjelmaa, retkiohjelmaa ja opintoretkeä sekä peruuttaa matkan, jos osallistujien vähimmäismäärä ei täyty. Mikäli kurssi joudutaan peruuttamaan ei STS ole velvollinen korvaamaan matkasta kielimatkalaiselle aiheutuneita muita kuluja (kuten lentolippuja).

4. Isäntäperhe

4.1 Eräissä matkakohteissa kielimatkalaiset majoittuvat isäntäperheiden luona. STS:n paikallinen yhteistyökumppani valitsee huolellisesti kielimatkalaiselle sopivan isäntäperheen. Kielimatkalainen ei voi vaikuttaa isäntäperheen valintaan.

4.2 Isäntäperheet edustavat eri yhteiskuntaryhmiä ja uskontokuntia. STS tai sen paikallinen yhteistyökumppani eivät syrji isäntäperheitä etnisen taustan, seksuaalisen suuntautumisen tai uskonnon mukaan. Isäntäperheet ovat erilaisia. Isäntäperhe voi esimerkiksi olla yhden hengen perhe, yksinhuoltajaperhe, iäkäs pariskunta, samaa sukupuolta oleva pariskunta tai kahden vanhemman lapsiperhe.

5. Matkat ja viisumi

5.1 Lentomatkat eivät sisälly kielimatkan hintaan, vaan ne hankitaan erikseen. STS järjestää kuljetuksen lentokentältä majoitukseen ja muut kuljetukset kurssikohteessa.

5.2 Passi- ja viisumimääräykset sekä rokotevaatimukset ja -suositukset vaihtelevat kohdemaan mukaan. Jos kielimatkalaisen on uusittava passinsa matkaa varten,

kielimatkalainen vastaa siitä aiheutuvista kustannuksista itse. Kielimatkalainen vastaa myös kohdemaassa mahdollisesti tarvittavan viisumin hakemisesta sekä viisumihakemuksesta aiheutuvista kustannuksista.

6. Matkan kesto

STS kielimatkan kesto on määritelty kielimatkalaisen ja STS:n välisessä erillisessä sopimuksessa. Matka alkaa, kun kielimatkalainen tapaa STS:n edustajan kurssikohteen lentokentällä ja päättyy, kun kielimatkalainen on saatettu kurssikohteen lentokentälle. Jos kielimatkalainen ei matkusta suoraan kotiin matkan päätyttyä, päättyy STS kielimatka ja STS:n velvollisuudet tästä huolimatta kielimatkan päättyessä.

7. Matkan säännöt ja yhteydenotot matkan aikana

7.1 STS on laatinut 'Oppilaan käsikirjan', jota kielimatkalaisen on sitouduttava noudattamaan. Jos kielimatkalainen rikkoo kirjan sääntöjä vakavasti, STS:llä on oikeus irtisanoa kielimatkalaisen kanssa tekemänsä sopimus päättymään välittömästi, keskeyttää kielimatkalaisen matka ja lähettää kielimatkalainen kotiin omakustanteisesti ilman matkamaksun tai muiden maksujen palautusta. Lisäksi eri matkakohteissa voi olla erityissääntöjä, joita kielimatkalaisen on allekirjoituksellaan sitouduttava noudattamaan.

7.2 STS:n sääntöjen noudattamisen lisäksi kielimatkalaisen on parhaan kykynsä mukaan mukauduttava kohdemaansa tapoihin ja kulttuuriin ja noudatettava mahdollisen isäntäperheensä sääntöjä.

7.3 Matkan aikana kielimatkalaisen yhteyshenkilö on kohdemaassa toimiva STS:n paikallinen edustaja. Kysymykset tai avunpyynnöt tulee esittää ensisijaisesti paikalliselle edustajalle. Paikallinen edustaja puhuu englantia. On tärkeää, että kielimatkalainen keskustelee tilanteestaan paikallisen edustajan kanssa avoimesti ja rehellisesti, jotta STS voi antaa tarvittavaa apua.

8. Hinta ja maksaminen

8.1 Matkamaksusta määrätään kielimatkalaisen ja STS:n välisessä pääsopimuksessa.

8.2 Varausmaksu, 200 €, maksetaan varauksen yhteydessä. Maksuun voi halutessaan lisätä vapaaehtoisen muutos- ja peruutusturvamaksun. Varausmaksu on osa matkan kokonaishintaa.

8.3 Jäljelle jäävä osuus kurssimaksusta on maksettava viimeistään 40 päivää ennen lähtöä. Kielimatkalainen saa kielimatkan loppulaskun noin 60 päivää ennen lähtöä.

8.4 Laskuun on merkitty maksuehdot. Jos kielimatkalainen ei maksa laskua eräpäivään mennessä, STS:llä on oikeus veloittaa muistutusmaksu ja voimassa olevan lainsäädännön mukainen viivästyskorko.

8.5 Kielimatkojen hinnat perustuvat 19.10.2023 voimassa oleviin valuuttakursseihin. Jos euron arvo on laskutusajankohtana laskenut käytettävään valuuttaan verrattuna, kielimatkalaisen osuus muutoksesta lasketaan käyttämällä laskentaperusteena 70 % (prosenttia) kielimatkan kokonaishinnasta ilman alennuksia. Kokonaan ulkomaan

valuutassa maksettavien lisäpalveluiden tapauksessa (esim. harrastuskurssit) lisämaksun laskentaperusteena on 100 % (prosenttia) palvelun hinnasta. Mahdollinen valuuttakurssilisä merkitään loppulaskuun.

8.7 Jos hinnankorotus on yli 8 prosenttia kokonaishinnasta, voi kielimatkalainen peruuttaa matkan ilman lisämaksua. Peruutuksesta on ilmoitettava STS:lle välittömästi, kun kielimatkalainen on saanut tiedon hinnankorotuksesta.

9. Matkamaksu ja muut maksut

9.1 Matkamaksuun sisältyvät:

- * lentokenttäkuljetus kohteessa
- * kielen opetus kurssityypin mukaan
- * kohdekohtaiset aktiviteetit ja retket (lueteltu STS:n verkkosivuilla)
- * majoitus kurssityypin mukaan
- * ruokailut kurssityypin mukaan
- * STS:n paikallisen edustajan ympärivuorokautinen tuki
- * STS-reppu ja -t-paita
- * lähtöinfowebinaari ennen matkaa
- * STS-todistus

Matkamaksuun eivät sisälly esimerkiksi:

- * vapaaehtoinen peruutusturva
- * valinnaiset harrastuskurssit
- * matkavakuutus
- * paikallisliikenteen matkaliput kaupunkikeskustoissa, vierailut kaupunkikeskuksissa
- * STS rantapaketti
- * ruokailut matkalla kurssikohteeseen tai sieltä pois
- * mahdollisen viisumianomuksen kustannukset
- * lennot
- * mahdolliset valuuttakurssien muutoksista aiheutuvat lisäkulut

Huomaa, että maksuun sisältyvät tuotteet ja palvelut voivat muuttua. Kielimatkalaisen tulee tarkistaa ajantasaiset tiedot STS:n verkkosivustolta.

9.2 Kielimatkalainen vastaa kustannuksista, jotka eivät sisälly matkamaksuun.

10. Pakollinen matkavakuutus

Kielimatkalaisen on huolehdittava siitä, että hänellä on riittävä vakuutussuoja matkan ajaksi. STS ei vastaa vakuutuksista.

Etämyynnin peruutusoikeus

11.1 Jos kielimatkalainen on tehnyt sopimuksen STS:n kanssa etämyynnissä, on hänellä oikeus peruuttaa sopimus 14 päivän kuluessa sopimuksen tekemisestä voimassa olevan kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti.

11.2 Jos kielimatkalainen haluaa käyttää peruuttamisoikeuttaan, on hänen ilmoitettava siitä STS:lle selkeästi ennen peruuttamisajan päättymistä. Käsittelyn nopeuttamiseksi STS suosittelee, että ilmoitukset lähetetään sähköpostitse STS:n

asiakaspalveluun welcome@sts.fi. Ilmoituksen tulee sisältää kielimatkalaisen nimi ja muut tarvittavat tiedot. Peruuttamisilmoituksen voi tehdä myös käyttämällä oikeusministeriön asetuksessa säädetyn mukaista [mallilomaketta](#).

11.3 Kielimatkalaisen katsotaan käyttäneen peruuttamisoikeuttaan ajoissa, jos hän lähettää ilmoituksensa peruuttamisoikeuden käytöstä ennen peruuttamisajan umpeutumista.

11.4 Jos kielimatkalainen käyttää peruuttamisoikeuttaan, palauttaa STS kielimatkalaiselle hänen STS:lle suorittamansa maksut, kuten varausmaksun ja mahdollisen peruutusturvan.

11.5 Jos STS on toteuttanut palvelun osittain (esimerkiksi käsitellyt hakemusta) ennen peruuttamisoikeuden käyttöä, STS:llä on oikeus vähentää palautettavasta maksusta kohtuulliseksi katsottava suhteellinen osuus edellyttäen, että palvelun toteuttaminen on aloitettu peruuttamisaikana kielimatkalaisen pyynnöstä.

11.6 STS palauttaa maksun mahdollisimman pian, viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun STS on vastaanottanut kielimatkalaisen ilmoituksen peruuttamisoikeuden käytöstä. Maksu palautetaan kielimatkalaisen valitsemalla maksuvaihtoehdolla, ellei toisin ole sovittu tai ellei tällaiselle palautukselle ole esteitä.

12. Matkan peruuttaminen ja peruutusturva; sopimuksen luovutus ***Matkan peruuttaminen, jos kielimatkalaisella on STS:n peruutusturva*** ***(vapaaehtoinen lisäpalvelu)***

12.1 Kielimatkalaiselle lähetettävä varausmaksulasku sisältää lisämaksun vapaaehtoisesta muutos- ja peruutusturvasta. Jos kielimatkalainen ei halua peruutusturvaa, hänen tulee vähentää lisämaksu laskun loppusummasta ja maksaa lasku muutoin siihen merkittyjen tietojen mukaisesti. Peruutusturvan voimaantulo edellyttää, että lisämaksu maksetaan STS:lle varausmaksun yhteydessä. Kun varausmaksu on maksettu, peruutusturvaa ei voi jälkikäteen lisätä.

12.2 Peruutusturvan ostaneella kielimatkalaisella on oikeus STS kielimatkan peruutukseen ja koko matkamaksun palautukseen lähtöpäivään saakka, jos kielimatkalainen tai hänen lähiomaisensa (vanhemmat tai sisarukset) sairastuvat vakavasti, joutuvat vakavaan onnettomuuteen tai menehtyvät ja tapahtuma vaikuttaa kielimatkalaisen edellytyksiin osallistua kielimatalle. Mikäli kielimatkan alkuun on alle 31 päivää (30 päivää tai vähemmän), edellyttää peruutusturvan käyttäminen ja matkamaksun takaisin saaminen pätevää lääkärintodistusta, joka osoittaa, että kielimatkalainen jättää osallistumatta matkalle lääkärin suosituksesta. STS:n peruutusturvan hintaa ei palauteta peruutuksen yhteydessä.

Muut peruutukset

12.3 Kielimatkalaisella on oikeus peruuttaa sopimus STS kielimatkasta milloin tahansa ennen matkan alkamista. Jos kielimatkalainen peruuttaa sopimuksen STS kielimatkasta edellä mainitusti, STS perii alla, kohdissa 12.5 - 12.8 mainitut, asianmukaiset ja perustellut peruutusmaksut. STS:llä ei ole kuitenkaan oikeutta peruutusmaksuun, jos kielimatkalainen peruuttaa sopimuksen STS kielimatkasta matkakohteessa tai sen välittömässä läheisyydessä vallitsevien väistämättömien ja

poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, jotka vaikuttavat merkittävästi matkustajien kuljetukseen matkakohteeseen tai muutoin matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tai jos kielimatkalaisella on muutoin painava syy olettaa, että STS:n suorituksessa tulee olemaan merkittävä virhe.

12.4 Jos kielimatkalainen peruuttaa matkansa 30 päivää ennen lähtöpäivää tai aiemmin, peritään peruutuksesta peruutuskuluina 200 € (varausmaksun suuruus).

12.5 Jos matka peruutetaan tätä myöhemmin mutta yli 14 päivää ennen lähtöpäivää, kielimatkalaiselta veloitetaan peruutuskuluina 500 €.

12.6 Jos matka peruutetaan tätä myöhemmin mutta yli 2 vuorokautta ennen lähtöpäivää, kielimatkalaiselta veloitetaan 50 % (50 prosenttia) matkan kokonaishinnasta.

12.7 Jos matka peruutetaan 2 vuorokautta ennen lähtöpäivää tai myöhemmin, kielimatkalaiselta veloitetaan 95 % (95 prosenttia) kielimatkan kokonaishinnasta. Tämä pätee myös, jos kielimatkalainen ei voi osallistua matkalle esimerkiksi matkustusasiakirjojen (kuten voimassa olevan passin tai viisumin) puuttumisen vuoksi.

Kirjallinen peruutusilmoitus

12.8 Peruutukset on tehtävä ensisijaisesti kirjallisesti. Peruutuspäiväksi katsotaan päivä, jona STS vastaanottaa tiedon peruutuksesta.

Sopimuksen luovutus

12.9 Kielimatkalaisella on oikeus luovuttaa kielimatkalaisen ja STS:n väliseen sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää matkalle asetetut osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta on ilmoitettava STS:lle pysyvällä tavalla viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista. STS:llä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta, joka vastaa siirrosta aiheutuneita todellisia kustannuksia. Kielimatkalainen ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisesti perittävän korvauksen maksamisesta STS:lle.

13. Reklamaatiot

Kielimatkalaisella on oikeus tehdä reklamaatio STS:ltä ostamista tuotteista ja palveluista voimassa olevan kuluttajansuojalainsäädännön mukaisesti. Mikäli kielimatkalainen ei ole paikan päällä ilmoittanut matkan aikana havaitsemiaan puutteita STS:n paikalliselle edustajalle on reklamaatio aiheeton. Reklamaation käsittelemisen helpottamiseksi ja käsittelyajan minimoimiseksi reklamaatio tulee tehdä kohtuullisessa ajassa kielimatkan jälkeen, viimeistään 2 kk kielimatkan päätyttyä STS:n asiakaspalveluun, ensisijaisesti sähköpostitse: welcome@sts.fi. Jotta STS voi käsitellä reklamaation, siinä on ilmoitettava kielimatkalaisen nimi ja se, mitä reklamaatio koskee. Kielimatkalaisen on ilmoitettava STS:lle sopimuksen mukaisen STS kielimatkan toteuttamisessa havaitsemistaan virheistä ilman aiheetonta viivytystä. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava STS:lle kohteessa, niin pian, kuin mahdollista.

14. Ylivoimainen este

Jos STS:lle näiden ehtojen nojalla kuuluvien velvoitteiden suorittaminen estyy tai vaikeutuu olennaisesti sellaisten olosuhteiden takia, joihin STS ei voi vaikuttaa, kuten esimerkiksi sodan, luonnonmullistusten, tulipalon, salamaniskun, terroriteon, lakon, tavarantoimittajan tai yhteistyökumppanin konkurssin tai maksukyvyttömyyden tai viranomais määräyksen muutoksen tai viranomaistoimen takia taikka muun sellaisen syyn takia, joka ei kuulu STS:n vaikutusmahdollisuuksien piiriin, se katsotaan ylivoimaiseksi esteeksi, joka vapauttaa STS:n vahingonkorvausvastuusta ja muista seuraamuksista. Jos STS estyy suorittamasta sopimusta yli kolmen kuukauden ajan tässä kohdassa tarkoitetun ylivoimaisen esteen vuoksi, kielimatkalaisella on oikeus purkaa sopimus. Kielimatkalainen voi purkaa sopimuksen tätä aiemmin, jos pakottava kuluttajansuojalainsäädäntö sen sallii.

15. Muut ehdot

15.1 Tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on EU direktiivissä 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti ja siihen sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. STS kielimatkoihin sovelletaan lisäksi omia Erityisehtoja. STS on vastuussa kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta toteuttamisesta ja mahdollisesti vaikeuksiin joutuneen kielimatkalaisen avustamisesta edellä mainitun lain mukaisesti. STS Kielimatkat on hankkinut lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen maksusi ja kuljetuksen sisältyessä pakettiin turvatakseen paluukuljetuksesi maksukyvyttömyyden varalta. Lisätietoja EU direktiivin 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista voit lukea [tästä](#).

15.2 STS pyrkii antamaan ajantasaista ja paikkansapitävää tietoa, mutta ei vastaa STS:n verkkosivuston, ilmoitusten tai muun markkinointimateriaalin mahdollisista kirjoitusvirheistä, kuten virheellisistä hinnoista tai tiedoista. STS:llä on oikeus milloin tahansa korjata mahdolliset virheet ja muuttaa tai päivittää verkkosivustonsa tietoja. STS ilmoittaa virheellisistä hintatiedoista kielimatkalaiselle ja jatkaa kielimatkalaisen hakemuksen käsittelyä vasta sen jälkeen, kun kielimatkalainen on hyväksynyt tarkistetun hinnan. STS ei vastaa myöskään STS:n verkkosivuston päivittämättä jääneistä tiedoista eikä paikallisen sijoitusorganisaation tai kohdemaan toimijoiden tekemistä muutoksista, joihin STS ei ole voinut vaikuttaa.

16. Sovellettava laki ja riitojen ratkaisu

16.1 Jos STS:n ja kielimatkalaisen välillä on erimielisyyttä, STS pyrkii ratkaisemaan erimielisyydet ensisijaisesti neuvottelemalla. Jos STS ja kielimatkalainen eivät pääse yhteisymmärrykseen, erimielisyys voidaan saattaa kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi. STS noudattaa tällöin lautakunnan ratkaisua.

Kuluttajariitalautakuntaan voi ottaa yhteyttä joko sen verkkosivustolla (<http://www.kuluttajariita.fi/fi/>) tai kirjallisesti postitse osoitteella PL 306, 00531 Helsinki. Kielimatkalainen ja STS voivat saattaa riidan myös yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi. Jos kielimatkalainen on tehnyt sopimuksen verkossa, hän voi tehdä valituksen myös Euroopan kuluttajakeskuksen verkkovälitteisen riidanratkaisun portaalissa osoitteessa <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

16.2 STS:n ja kielimatkalaisen väliseen sopimukseen (Erityisehdot mukaan luettuina) sovelletaan Suomen lakia.

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 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.

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.

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 matkavakuutusuojan.

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 matkustajavastaa 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 terveystalvasta, 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 muutmatkaan 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 sovitulle lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiapapereita, kuten voimassa olevaa 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 määrätymisperuste 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 kestäväillä matkoilla

- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestäväillä 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 takia 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. tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohtaa 16.

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

7.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot.

Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta 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 20 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 sovittun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystietoisista, 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 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 aiheutonta viivytystä.

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

1) virhe johtuu matkustajasta;

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

3) virhe johtuu 16.9. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetyks, 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 viivästymisen 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. 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 matkakohdeissa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

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

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

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

17. Varausvirheet

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman 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) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Päivitetty marraskuussa 2022