

Yleiset valmismatkaehdot

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

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset valmismatkaehdot

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

1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä valmismatkoehdot 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 reititientojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa. Matkanjärjestäjän, joka soveltaa peruutustapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on tarvittaessa esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

2. Valmismatkasopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

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

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

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

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

Valmismatkan virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 13.4. mukaisesti.

2.5. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki etukäteen kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot ja muut matkanjärjestäjän esitteissä, ja muussa markkinoinnissa sekä matka-asiakirjoissa olevat tiedot.

2.6. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

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

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

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaehtoisista vakuutuksista vaan matkustaja vastaa itse vakuutus- turvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta.

2.7. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomauttettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä matkaa ja oleskelua koskevista terveysmääräyksistä. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisista sattuvan sairauden, 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 kohtetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.formin.fi ja www.thl.fi. Matkustajan on syytä tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

2.8. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän avustettava häntä sairaanhoidon tai ennaltaehkäisen paluukuljetuksen järjestämisessä, rikoksen tai vahingon selvityksessä ja muissa tarpeellisissa toimenpiteissä. Matkustaja vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 11.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja häitää.

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 tarvittaessa ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkanjärjestäjään tai välittäjään.

2.9. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

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

2.9.2. 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.

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

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

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä

Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

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

b) Myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla varausmaksun.

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

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

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta matkanjärjestäjälle.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovittuun lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiakirjoita, kuten voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

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

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi

5.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ja saada takaisin matkasta maksettu hinta vähennettynä toimituskuluilla, jos olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle sen vuoksi, että a) hän itse tai hänelle läheinen henkilö yhtäkkiä sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan ja jonka

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

5.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksellä matkanjärjestäjälle.

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

5.3. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa kohdassa 5.1. tarkoitettuihin ylivoimaisen esteen takia, ei matkanjärjestäjällä ole oikeutta 4.2. kohdan mukaiseen lisämaksuun. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoitukseen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovitusta.

5.4. Peruutuslukulujen osalta sovelletaan myös kohtaa 4.4.

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

6.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

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

b) matkanjärjestäjä muutoin muuttaa olennaisesti matkanjärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaan huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,

c) hänellä on perusteltua aiheita uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa sovitulla tavalla tai hänen terveyttään tai henkeään vaarantamatta matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistusten, lakon tai vastaavan tilanteen takia. Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asioista,

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

6.2. Matkustajan on viivytyksellä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle.

6.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 9.4.

6.4. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta. Jos peruutus johtuu muusta kuin kohdassa 6.1.c. tarkoitusta syystä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi.

Kohdissa 6.1.a, 6.1.b. ja 6.1.d. mainituissa tapauksissa matkustaja saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamalla hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.

7. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus

7.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

a) matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuuksiaan tai matkan toteutus muutoin osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. Näillä perusteilla matkustajalla on myös oikeus purkaa sopimus matkan jälkeen, tai b) matkan aikana ilmenee kohdassa 6.1.c. tarkoitettu tilanne.

7.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksista on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle.

7.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 7.1.a. tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualla sovittuun paikkaan.

7.4. Jos matkustajalla on kohdan 7.1.a. perusteella oikeus purkaa sopimus, hän saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamalla hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 11.3.

7.5. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 7.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.8. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

8. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

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

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

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

9. Hinnanmuutokset

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

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

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

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

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

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

10. Matkanjärjestäjän oikeus tehdä matkaohjelmaan vähäisiä muutoksia

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

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

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

11. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

11.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

- matkalle ei ole ilmoitautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä tai muussa materiaalisessa (esim. matkaohjelmissa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkua.
- matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla

tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

11.2. Jos kohdassa 11.1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

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

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

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

12. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

13. Virhe ja virheilmoitus

13.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

- matka ei palvelusiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun,
- matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmis-matkalain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkakustannusasiakirjoista, matkaa koskevista terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai
- matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.8. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

13.2. Virheenä ei kuitenkaan pidetä sellaisia matkan kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia tai puutteita, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua.

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

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

13.4. Virheilmoitus

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

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

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

14. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

14.1. Virheen korjaaminen

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

14.2. Hinnanalennus

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

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

15. Vahingonkorvaus

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

15.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetys ja yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

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

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

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

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

15.6. Ylivoimaiset tilanteet

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

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

16. Korvausvaatimukset

16.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 13.4.

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

17. Riita-asiat

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

17.2. Matkustaja voi saattaa riita-asian myös matkustajan kotipain kääjäjoikeuden käsiteltäväksi.

Langley'n matkojen lisäehdot

I Maksuehdot

Jos matka varataan yli 40 vrk ennen lähtöä.

- Varausmaksu 100 €/hlö on maksettava viimeistään 7 vrk:n kuluttua varauksen tekemisestä.

- loppumaksu on suoritettava 40 vrk ennen lähtöpäivää.

Mikäli matka varataan alle 40 vrk ennen lähtöä, koko matkan hinta on maksettava kolmen tunnin sisällä. Maksu on suoritettava VISAlla tai MasterCardilla joko kotisivujemme kautta tai puhelimitse 09 31 57 90 49. Tilisiirtona maksettaessa on lähetettävä kuittikopio kolmen tunnin sisällä fi@langley.eu.

II Hintaan sisältyvät palvelut, toimistokulut ja varausmuutokset

1. Matkan perushinta on hinnastossa mainittu hinta per henkilö jaetussa kahden hengen huoneessa.

2. Hintaan sisältyvät:

- edestakaiset lennot Helsinki–Grenoble
- lentokenttäkuljetukset matkakohteeseen
- majoitus ja mahdolliset ateriat esitetietojen mukaisesti
- opaspalvelut
- tervetulojuoma

2.a. All inclusive -matkoihin sisältyy myös aamiaiset, 3-ruokalajin illallinen 6 iltaa ja 6 päivän hissilippu

3. Hintaan ei sisälly:

- maa- ja liittymäkuljetukset kotimaassa
- hissiliput ja retket matkakohteessa (hissilippu 6 päivää sisältyy all inclusive matkaan)
- ruokajuomat ja palvelurahat
- passi- ja rokotuskulut
- matkavakuutus
- lennoilla perittävä suksikuljetus:

Finnair:

- etukäteen varattuna 56 € per suksipari tai lumilauta m/p
- lentokentällä maksettaessa 80 € suksipari tai lumilauta m/p

4. Toimistokulut

Yleisten valmismatkaehtojen mukaisista peruutuksista ja muutoksista peritään toimistokuluina 50 €/henkilö.

5. Maksulliset lisäpalvelut

Mikäli esitteessä on niin ilmoitettu, voidaan lisämaksua vastaan tilata esimerkiksi yhden hengen huone, erikoismajoitus jne. Tämä lisämaksu ei takaa, että näitä lisäpalveluja voidaan aina järjestää. Mikäli asiakas ei saa näitä lisäpalveluita, palautetaan hänelle perityt lisämaksut kokonaisuudessaan. Huoneesta tai sen sijainnista esitettyjä pieniä toivomuksia otetaan vastaan, mutta ei koskaan luvata tai taata.

6. Määrittelemätön majoitus

Mikäli asiakas ostaa Alppijokeri -matkan, ei hotellia ole tarkoin määritelty etukäteen ja osanottajatodistukseen merkitään hotellin nimeksi määrittelemätön majoitus. Tällöin tätä hotellia ei ole välttämättä esitelty Langley'n esitteessä/ nettisivuilla eikä sen hinta ole missään yhteydessä hinnastossa mainittuihin hotelleihin.

Majoituksen taso on yleensä 1–2 tähteä ja on hyvin yksinkertainen. Määrittelemätön majoitus soveltuu hyvin ihmisille, jotka lähtevät kohteeseen vain hiihdon takia. Majoitus on normaalisti useamman hengen huoneessa, joten huoneen joutuu jakamaan monesti muiden

henkilöiden kanssa Huom! Ei ole taattua, että matkaseurasi majoituu samassa huoneessa. Majoitus selviää kohteessa.

7. Langleylla on oikeus antaa asiakkailleen paremmat järjestelyt kuin mitä tehty varaus edellyttää. Langleylla ei ole kuitenkaan velvollisuutta antaa kaikille matkustajille samoja lisäpalveluja.

8. Esitteen aikataulussa ja osanottajatodistuksessa ilmoitetaan lennon tarkka lähtö- ja paluu-aika. Jos niissä ilmoitettu lähtöaika ei ole sama, pätee osanottajatodistuksessa tai myöhemmin toimitetussa tiedotteessa ilmoitettu aika.

9. Langleylla on oikeus alentaa esitteessä mainittuja hintoja. Alennetut hinnat ovat voimassa siitä hetkestä lähtien kun ne ilmoitetaan, eivätkä ne koske sitä ennen varattuja matkoja.

10. Mikäli alle 18-vuotias matkustaa ilman huoltajaa, on hänen matkaa varattaessaan esitettävä huoltajansa allekirjoittama kirjallinen suostumus.

III Lapsihinnat ja alennukset

1. Alle 2-vuotiaat maksavat 0 €/matka. Mahdolliset majoitus- ja ruokakulut maksetaan perillä suoraan hotellille. Alle 2-vuotiaan lapsen hinta ei oikeuta omaan istumapaikkaan eikä ateriaan lennolla.

2. 2–12-vuotiaat lapset ovat oikeutettuja lapsialennukseen, joka on normaalisti 80 €..

2.a. Langley Hotel La Vieille Fermessa (Serre Chevalier) 2-6 v lapset saavat 250 € ja 7-12 v lapset saavat 180 € alennuksen majoituksesta.

2.b. Joissakin hotelleissa tai huoneistohotelleissa saavat lisävuoteessa nukkuvat lapset eri kiinteän hinnan kuin aikuisen kiinteä hinta.

Tällöin mahdolliset lisämaksut ovat samat kuin aikuisilla. Katso hinnat kunkin kohteen hinnastosta.

2.c. Lisävuodealennukset ovat voimassa lapsille joissakin hotelleissa. Katso lapsen lisävuodealennuksen suuruus kunkin kohteen hinnastosta.

3. Ennakkovaraajan edut. Myönnämme huomattavia ennakkovaraajan etuja. Katso tarkkaan kunkin kohteen hinnastosta.

Ennakkovaraajan edut* ovat voimassa matkoilla, jotka on varattu viimeistään 31.08.2011/ 30.09.2011/ 31.10.2011 ja tapahtuvat viikoilla 2-7.

* Edut vaihtelevat (100 € - 50 €) sen mukaan, miten aikaisin varaus on tehty.

4. Ryhmäalennukset. Kerää ryhmä hiihtokavereita, sukulaisia tai ystäviä ja lähtekää hiihtomatkalle Alpeille. Myönnämme ryhmäalennuksen mikäli teitä on vähintään 15. Pyydä heti tarjous! Ei koske viikkoja 51, 52 ja 8.

5. Matkaa varatessaan asiakkaan tulee mainita, mihin alennukseen hän on oikeutettu sekä tarvittaessa todistettava oikeutensa.

Jälkikäteen esitettyjä alennuspyyntöjä ei käsitellä. Kahta tai Useampaa alennusta ei myönnetä samasta matkasta.

IV Matkaan kuuluvien palvelujen käyttö

1. Yleisten valmismatkaehtojen 8. kappaleen mukaisesti matkustaja sitoutuu noudattamaan kansainvälisiä sopimuksia, jotka kieltävät matkalipun tai matkan hintaan sisältyvän palvelun luovuttamisen toiselle henkilölle.

2. Matkustaja, joka eroaa ryhmästä eikä käytä lainkaan varaamaansa majoitusta, tai käyttää sitä vain osan lomastaan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta oppaalle. Matkustaja on myös velvollinen saapumaan hotelliin ennen maksetun kuljetuksen lähtöä lentokentälle sekä ottamaan vähintään vuorokautta ennen lähtöä yhteyden oppaaseen mm. mahdollisten aikataulumuutosten johdosta. Sama sääntö koskee pelkän lennon ostanutta matkustajaa. Mikäli matkustaja ei noudata tätä ilmoittautumisvelvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, matkustaja vastaa itse paluukuljetuksestaan.

3. Pelkät lennot ostanut matkustaja on velvollinen ilmoittamaan matkanjärjestäjälle tai tämän edustajalle tarkat yhteystietonsa matkan ajalta.

4. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta käyttämättä jääneistä palveluista.

5. Jos matkustaja ei matkalle lähettäessä ilmoittaudu lentoasemalla ilmoittautumisajan puitteissa, matkanjärjestäjällä on oikeus myydä matka uudestaan.

V Matkatavarat

1. Ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä

Finnair:

- Ruumaan menevää matkatavaraa saa olla 23 kg ja sisälle koneeseen saa viedä vain yhden käsimatkatavaran, jonka suurin koko on 50 x 45 x 20 cm ja enimmäispaino 8 kg.

2. Ylipainomaksu 10 € kg/suunta.

VI Matkasarjojen peruuttaminen & muutokset

Matkanjärjestäjällä on Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 12.1. perusteella oikeus peruuttaa matka tai koko matkasarja, jos matkalle tai matkasarjaan kokonaisuutena ei ole ilmoittautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 21 vrk ennen matkan alkua. Tämän esitteen ja Langleyn nettisivujen matkojen ja matkasarjojen toteuttamiseen vaaditaan vähimmäismäärä matkustajia.

Langley ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä esitteessä mahdollisesti olevista painovirheistä, eikä muiden tahojen nettisivujen (vaikka niiden linkki olisikin Langley.eu sivuilla) oikeellisuudesta. Tämä koskee kaikkia hintoja, alennuksia, lähtöpäiviä, lentoja, hotelleja jne. Kaikki hinnat, aikataulut ja retkiohjelmat sitoumuksetta. Oikeus muutoksiin pidätetään.

Vastuullinen matkanjärjestäjä:

LANGLEY

Andra Långgatan 29

Box 53004

SE-400 14 Gothenburg

Sweden

fi@langley.eu

09 31 57 90 49