

# Yleiset matkapakettiehdot ja Visit Turun lisä- ja 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.

Visit Turku soveltaa yleisten matkapakettiehtojen lisäksi Visit Turun yleisiä matkapakettiehtoja täsmentäviä lisä- ja erityisehtoja, jotka on selvyuden vuoksi kirjoitettu eri kirjaisintyyllillä.

## Sisällys

|  |    |
|--|----|
| Yleiset matkapakettiehdot  | 1  |
| 1. Soveltamisala   | 2  |
| 1.1. Yleiset matkapakettiehdot   | 2  |
| 1.2. Lisäehdot   | 2  |
| 1.3. Erityisehdot  | 2  |
| 2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta  | 2  |
| 2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta   | 2  |
| 2.2. Sopimuksen sisältö  | 2  |
| 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus  | 3  |
| 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit   | 3  |
| 2.5. Avustamisvelvollisuus   | 3  |
| 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu  | 4  |
| 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen  | 5  |
| 4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista   | 5  |
| 5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista | 6  |
| 6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana   | 7  |
| 7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle   | 7  |
| 8. Hinnanmuutokset   | 8  |
| 9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen   | 8  |
| 10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka   | 9  |
| 11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus  | 9  |
| 12. Virhe ja virheilmoitus   | 9  |
| 13. Virheen korjaus  | 10 |
| 14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana   | 10 |
| 15. Hinnanalennus  | 11 |
| 16. Vahingonkorvaus  | 11 |
| 17. Varausrirheet  | 12 |
| 18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen  | 12 |
| 19. Korvausvaatimukset   | 12 |
| 20. Riita-asiat  | 12 |
| 21. Tietosuojat  | 13 |

## 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 muutamien viikojen 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. Visit Turun lisäehdot on kirjoitettu yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavalla kirjaintyypillä. Mikäli jokin matka edellyttää näistä ehdoista poikkeavia matkakohtaisia lisäehtoja, ilmoitetaan niistä erikseen kunkin matkan kohdalla.

### 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.

*Visit Turun erityisehdot on kirjoitettu yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavalla kirjaintyypillä. Mikäli jokin matka edellyttää näistä ehdoista poikkeavia matkakohtaisia erityisehtoja, ilmoitetaan niistä erikseen kunkin matkan kohdalla.*

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 täyttamisestä 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.

*Visit Turun markkinointi matkapakettien vastuullinen matkanjärjestäjä on Visit Turku, ellei toisin ole mainittu. Visit Turku on asettanut tämän ehtojen soveltamisalaan kuuluville matkoille edellä mainitun vakuuden Suomen kilpailu- ja kuluttajavirastolle, ellei toisin ole matkakohtaisesti mainittu.*

### 2.2. Sopimuksen sisältö

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

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

**Lapsialennukset:** Lapsen hinnan soveltaminen edellyttää majoittumista lisävuoteessa kahden täysin

maksavan kanssa. Lapsen hinta hytti-/huoneistomajoituksessa määräytyy hytin/huoneiston täyttöasteen mukaan, ellei toisin ole ilmoitettu.

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

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

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

Visit Turku pidättää itsellään oikeuden periä lisäksi mahdolliset matkakohtaiset muut lisämaksut, jotka mainitaan erikseen kunkin matkan kohdalla.

### 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

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

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.

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

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

**Ikäraja:** Mikäli alle 18-vuotias matkustaa ilman huoltajaa, on hänen matkaa varatessaan esitettävä huoltajansa allekirjoittama kirjallinen suostumus matkan ostamisesta ja matkalle osallistumisesta. Luvan on oltava mukana myös matkalla.

### 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

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

### 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 terveystalveluista, 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.

## 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

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

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

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

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

*Visit Turun tai sen yhteistyökumppanin edustajalla (esim. bussin kuljettaja) on oikeus kieltäytyä ottamasta matkustaja matkalle tai poistaa matkustaja matkalta, mikäli matkustaja on vaaraksi kuljetusvälineelle tai kelle tahansa siinä olevalle henkilölle taikka omaisuudelle, tai mikäli hän estää kuljetusvälineen miehistöä tai henkilökuntaa suorittamasta tehtäviään, tai laiminlyö minkä tahansa miehistön tai henkilökunnan antaman määräyksen tai ohjeen noudattamisen. Mikäli matkustaja käyttäytyy muita matkustajia tai henkilökuntaa vahingoittavalla tai häiritsevällä tavalla, voi Visit Turku ryhtyä tarpeelliseksi katsomiinsa toimiin estääkseen kyseisen käyttäytymisen. Matkustaja voidaan poistaa kuljetusvälineestä ja hänet voidaan luovuttaa viranomaisten huostaan. Matkustaja saattaa joutua vastaamaan teoistaan myös taloudellisesti tai oikeudessa.*

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

*Matkustajan on annettava Visit Turulle sellainen osoite tai sähköpostiosoite sekä puhelinnumero, johon hänelle voidaan toimittaa matkaan liittyvää tietoa sekä ennen matkaa että sen aikana.*

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

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

*Matkustajaryhmän edustaja on ryhmän matkustajien yhdyshenkilö matkanjärjestäjään. Jollei muuta ole sovittu, yhdyshenkilöllä on oikeus sopia matkajärjestelyistä Visit Turun kanssa muita matkustajaryhmän jäseniä sitovasti yksin tai yhdessä mahdollista muutosta (esim. matkan peruutus) haluavan matkustajan kanssa.*

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

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

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

*Mikäli asiakas epäilee, että hän ei ehdi lähtöpaikalle hyvissä ajoin ennen varausvahvistuksessa mainittua lähtöaikaa väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi, on asiakkaalla velvollisuus ilmoittaa tästä ilman aiheetonta viivytystä Visit Turun myyntipalveluun 02-2627900. Muussa tapauksessa Visit Turku ei voi avustaa matkustajaa siinä, että hän myöhässä olostaan huolimatta voisi mahdollisesti päästä matkalle mukaan.*

Matkustaja, joka eroaa ryhmästä, on velvollinen saapumaan ilmoitetulle paluumatkan lähtöpaikalle hyvissä ajoin. Käyttämättä jääneistä matkapalveluista ei suoriteta hyvitystä. Ellei matkustaja noudata tätä ilmoitusvelvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa matkustaja itse erillisestä paluukuljetuksesta.

### 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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

*Varaus sitoo Visit Turku ainoastaan annettuun eräpäivään asti. Ellei maksua suoriteta eräpäivään mennessä, Visit Turulla on oikeus myydä matka toiselle varausmaksun suorittavalle matkustajalle.*

*Maksun suorittamatta jättämisestä ei katsota kuitenkaan peruutukseksi, vaan matkustajan on itse tehtävä matkan peruutus Visit Turulle. Mikäli matkustaja ei peruuta varausta tämän sopimuksen 4. kohdan mukaisesti tai ei saavu lähtöpaikalle sovitusti, on Visit Turulla oikeus periä matkustajalta matkan hinta täysimääräisesti.*

*Visit Turun toimittama lasku/varauserittely on vahvistus matkasta. Matkan varauserittelyyn ja siihen liittyvään matkaohjeistukseen (Kohdekuvaus) tulee tutustua ennen matkaa. Visit Turku toimittaa tarvittaessa muut asiakkaan matkalla tarvitsemat matkaliput ja asiakirjat viimeistään noin 1 viikko ennen matkan alkua joko sähköpostilla tai postin välityksellä. Asiakkaan tulee ottaa mukaan matkalle mukaan Visit Turun etukäteen toimitama varausvahvistus/varauserittely sekä mahdolliset erilliset matkaliput ja asiakirjat.*

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

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

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

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

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

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

e) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vuorokautta 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 voimassaolevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

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

*Mikäli matkaan sovelletaan erityisehtoja, joiden mukaan Visit Turku voi periä kohdassa 4.1.a) poikkeavia peruutuskuluja, ilmoitetaan peruutuskulut sekä niiden määräytymisperuste matkakohtaisesti.*

*Matkan varaaja voi yksin tai yhdessä toisen matkustajan kanssa peruuttaa matkan milloin tahansa ennen matkan alkamista. Matkan peruutus astuu voimaan, kun Visit Turku vahvistaa vastaanottaneensa ilmoituksen. Matkan peruutus ilmoitetaan Visit Turun myyntipalvelulle maanantaista perjantaihin klo 09.00 – 15.00 joko sähköpostilla myynti@visitturku.fi tai puhelimitse 02-2627900.*

*Visit Turulla on edellä mainittujen erien lisäksi oikeus periä korvaus sellaisista ennakoon tilatuista ja vahvistetuista palveluista, joista Visit Turku ei saa hinnanalautusta (esim. teatteri- ja konserttiliput).*

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

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

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

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

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestävillä matkoilla

- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestävillä matkoilla

- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

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

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

5.3. Matkustajan on ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset sekä oikeuttavatko muutokset matkan peruuttamiseen.

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 aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

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

## **6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana**

6.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

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

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

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

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovittulle 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 muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

*Matkan varaajan on tehtävä varauksen muutos tai peruutus. Matkan muutos astuu voimaan, kun Visit Turku vahvistaa vastaanottaneensa ilmoituksen. Matkan muutos ilmoitetaan Visit Turun myyntipalvelulle maanantaista perjantaihin klo 09.00 – 15.00 joko sähköpostilla [myynti@visitturku.fi](mailto:myynti@visitturku.fi) tai puhelimitse 02-2627900.*

*Mikäli asiakas haluaa muuttaa matkustusajankohtaa, matkakohdetta tai matkalle osallistujaa aikaisemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä, Visit Turku perii muutuskuluina matkan hintaan perustuvan toimistomaksun:*

*5 € / varaus, mikäli matkan kokonaishinta on alle 100 €*

*10 € / varaus, mikäli matkan kokonaishinta on 100 – 199 €*

*30 € / varaus, mikäli matkan kokonaishinta on 200 € - tai yli*

*Myöhemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä tehtävä muutos käsitellään ehtojen 7.1. kohdan mukaisesti aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena. Muutuskulut ovat kuitenkin aina vähintään 5 € / varaus.*

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

## 8. Hinnanmuutokset

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

a) kuljetuskustannusten muutos, tai

b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen,

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 hinnannuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

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

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa tai ellei määräaikaa ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

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

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

## 9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

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

*Poikkeus kohtaan 9.1.*

*Kohdassa 9.1. mainittuja vähäisiä muutoksia ovat esimerkiksi:*

*- hotellin vaihtuminen toiseen saman tasoiseen, jos sijainti ja muut palvelut eivät olennaisesti muutu*

*- tilausajokuljetuksen muuttuminen reittiliikenteen bussilla toteutettavaksi kuljetukseksi, mikäli matkan luonne ja aikataulu eivät olennaisesti muutu*

*- matkaan liittyvän lisämaksullisen retken peruutus riittämättömän osanottajamäärän vuoksi.*

*Lisämaksullisen retken peruuttamisesta on ilmoitettava asiakkaalle viimeistään 2 päivää ennen matkan alkua.*

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

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

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

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

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

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

## 10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos



a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa 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 48 tuntia ennen matkan alkamista.

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

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

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

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

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

## 11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

## 12. Virhe ja virheilmoitus

12. 1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

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

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

12.4. Virheilmoitus

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

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

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

## 13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kohtuullista määräaika virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe. Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

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 matkan 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 kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

## 15. Hinnanalennus

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

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

## 16. Vahingonkorvaus

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

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

1) virhe johtuu matkustajasta;

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

3) virhe johtuu 16.8. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

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

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

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

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

16.5. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.6. 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.

16.7. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuden suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

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

16.9. 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.

16.10. 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 16.8. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle virheellisen tai puutteellisen matkustajaa tai matkaa koskevan tiedon. Matkustajan kuuluu myös normaalin huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistus, ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai virheistä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle niin pian kuin mahdollista. Jos hän laiminlyö tarkistus velvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määritettäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

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

## 18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

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

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

## 19. Korvausvaatimukset

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

## 20. Riita-asiat

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

## 21. Tietosuoja

**Tietosuoja:** *Varatessaan matkan asiakas antaa Visit Turulle suostumuksensa sekä omasta että edustamansa matkustajaryhmän puolesta siihen, että Visit Turku käsittelee matkustajien henkilötietoja Visit Turun Asiakasrekisteriselosteen mukaisesti matkaan sisältyvien matkapalveluiden toteuttamiseksi sovitusti sekä palveluiden kehittämiseksi. Henkilötietoja voidaan luovuttaa matkaohjelman mukaisesti tarvittaessa käsiteltäväksi Visit Turun omalle henkilökunnalle, yhteistyökumppaneille (esim. hotellit, laiva-, lento- ja linja-autoyhtiöt, ravintolat) sekä viranomaismääräysten vaatiessa viranomaisille.*

**Visit Turun asiakas- ja markkinointirekisteri:** *Visit Turun asiakastiedot tallennetaan asiakas- ja markkinointirekisteriimme henkilötietolainsäädännön puitteissa. Visit Turku käyttää asiakas – ja markkinointirekisteriä markkinointitoimenpiteisiin ja – tutkimuksiin. Tiedot säilytetään varausjärjestelmässämme lainsäädännön edellyttämällä tavalla ja ainoastaan tarpeellisia matkaan liittyviä tietoja luovutetaan yhteistyökumppaneillemme. Asiakas voi milloin tahansa pyytää omien tietojensa poistamista asiakas- ja markkinointirekisteristämme lähettämällä tästä kirjallisen tiedon Visit Turulle. Visit Turun asiakas- ja markkinointirekisteriselosteet ovat kotisivuillamme [www.visitturku.fi](http://www.visitturku.fi).*

**Visit Turun vastuunrajoitus:** Visit Turku ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista tai esitteissä ja visitturku.fi – internet sivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä. Tämä koskee kaikkia hintoja, alennuksia, lähtöpäiviä, hotelleja jne. Visit Turku ei vastaa esitteissä tai visitturku.fi – internet sivuilla esiintyvien yhteistyökumppaneiden Internet – linkkien tai URL – osoitteiden tietosisällöstä. Emme vastaa painovirheistä, sääolosuhteista emmekä muista asioista, joihin matkanjärjestäjä ei voi vaikuttaa.

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

**Valvova viranomainen:** Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki, puh. 029 505 3000, <http://www.kkv.fi>