

## **RASTIRETKI OY:n matkaehdot**

RASTIRETKI Oy:n järjestämällä matkoilla ovat voimassa Kuluttajaviraston laatimat **YLEISET VALMISMATKAEHDOT**. Voit lukea ne kokonaisuudessaan tämän dokumentin alaosassa tai tilata meiltä. Yleiset valmismatkaehdot löydät yleensä myös kaikkien suurten matkanjärjestäjien matkaesitteiden takasivuilta.

Tiivistettynä YLEISTEN VALMISMATKAEHTOJEN (myöhemmin YVE) tärkeimmät kohdat ovat:

### **1.3. Erityisehdot (ks. myöh. RASTIRETKEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT!)**

Matkanjärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa valmismatkalain kanssa, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus ja myyntiehdot) tai matkakohteen erityisolujen vuoksi.

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

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkustaja tilattuaan matkan maksaa matkanjärjestäjän määräämän varausmaksun matkanjärjestäjän määräämänä ajankohtana.

3.2. Loppuosa hinnasta on maksettava esitteessä ilmoitettuna tai muuna sovittuna määräaikaan. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaan liittyvät asiakirjat.

4.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

- a) Viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla matkanjärjestäjälle etukäteen mainitut toimistokulut (Rastiretki Oy: 75 euroa).
- 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.

Tämä tiivistys on hyvä pitää mielessä. On kuitenkin hyvä lukea matkaehdot kokonaan ja huolella läpi kerran elämässään - tällöin tiedät mitkä ovat oikeutesi! Pyrimme aina lähettämään matkaehdot matkansa varanneille muun saapuvan informaation mukana.

### **HUOMIO!!! RASTIRETKEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT (ks. kohta 1.3)**

#### **YLEISTÄ**

Koska Rastiretki Oy:n järjestämät matkat ovat etupäässä suunnattuja suunnistajille ja suunnistajat ovat kaikista urheilijoista vähiten purnaavia ja turhantarkkoja, myös Rastiretki Oy:n matkoilla noudatetaan rentoa reilun pelin henkeä ja puhalletaan yhteen hiileen. Pipo kireällä ei matkalle kannata lähteä.

Toisinaan sopimus matkan ostamisesta syntyy puhelimitse tai suullisesti esim. kilpailupaikalla. Edelleen reilun pelin hengessä tämä sopimus on sitova, mikäli kumpikaan osapuoli ei toisin ilmoita. Kuitenkin sopimus pyritään pääsääntöisesti varmistamaan kirjallisesti sekä maksamalla matkan varausmaksu 250 euroa viikon kuluessa sopimuksen syntymisestä.

Majoitukset tapahtuvat pääsääntöisesti 2 hengen huoneissa. Niinpä yksin matkustavat, samaa sukupuolta olevat henkilöt majoitetaan yhteiseen 2 hengen huoneeseen (2 erillistä sänkyä) mikäli matkustaja ei esitä toisenlaista toivetta.

Autokuljetuksissa toimitaan vastaavalla tavalla, eli henkilöautot ja pikkubussit pyritään täyttämään siten, että henkilöautoissa matkustaa 3-4 henkeä ja pikkubusseissa 7-8 henkeä.

## **PERUUTUSEHDOT JA VARAUSMUUTOKSET**

Matkojen erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä valmismatkaehdoista poikkeavia peruutusehtoja (YVE 4,5,8). Peruutettaessa matka ilman erityistä syytä, peritään asiakkaalta toimistokulujen lisäksi todelliset, palveluntuottajien veloittamat kulut täysimääräisinä (poikkeus YVE 4). Kirjoitetuista lentolipuista ei yleensä suoriteta takaisinmaksua.

Jos matkustajaa kohtaa odottamaton ja vakava tapahtuma ja hänellä on valmismatkalain 15 §:n 1 mom. 3 kohdan ja yleisten valmismatkaehtojen kohdan 5.1 mukainen oikeus peruuttaa matka, matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä, kuten ennakkoon maksetuista palveluista, joista matkanjärjestäjällä ei ole hinnanpalautusoikeutta (esim. lennot tai muut matkajärjestelyt); menetettyä liikevoittoa ei peritä. Äkillinen matkalle lähdön este on todistettava lääkärintodistuksella tai muulla luotettavalla kirjallisella selvityksellä.

Matkustajan tulee varausta tehdessään ottaa huomioon, että todelliset kulut erityisesti viime hetken peruutuksissa voivat olla toimistokuluja huomattavasti suuremmat matkan peruuttamisen syystä riippumatta (poikkeus YVE 4 ja 5). Kehotamme peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen ottamiseen jo matkan tilausvaiheessa.

Mikäli asiakas haluaa muuttaa matkan kohdetta, majoitusta tai lähtö-/paluupäivää tai luovuttaa matkasopimus toiselle, peritään asiakkaalta muutoksesta tai luovutuksesta aiheutuvat todelliset kulut ja lisäksi toimistokulut 75 euroa/henkilö (poikkeus YVE 8).

Erikoishintaisiin lentolippuihin ei lentoyhtiöidensäännösten mukaan sallita muutoksia lipunkirjoituksen jälkeen, jolloin todellinen kulu on lentolipun koko hinta. Jo alkaneeseen matkaan ei voi tehdä muutoksia.

Myöhemmin kuin 28 vrk ennen matkan alkua tehtyjä muutoksia pidetään matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

## **VAKUUTUKSET**

Muistathan myös hankkia MATKAVAKUUTUKSEN jo matkan varattuasi. Jos sairauden tai muun vakavan esteen sattuessa olet pakotettu perumaan matkan vain muutamaa päivää ennen lähtöä, olet oikeutettu saamaan korvauksen VAKUUTUSYHTIÖLTÄ maksuista, joita matkanjärjestäjä ei enää ole velvoitettu palauttamaan. Kannattaa tarkistaa myös vakuutuksen peruutusturvaehtokohta. Joissakin vakuutuksissa korvausmääriä on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen.

Mikäli matkustat useammin kuin kerran vuodessa on parasta hankkia matkavakuutus, joka on voimassa koko vuoden.

Rastiretki Oy

## YLEISET VALMISMATKAEHDOT

Kun olet lähdössä yli 3 vuorokautta kestäväälle valmismatkalle, kannattaa tutustua yleisiin valmismatkaehtoihin sekä matkanjärjestäjäsi erityisehtoihin.

### Yleiset valmismatkaehdot

Nämä 4.5.1995 allekirjoitetut sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.

#### 1. Soveltamisala

##### 1.1. Yleiset valmismatkaehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin yli kolme 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.

##### 1.2. Yleisten valmismatkaehtojen täydennykset ja täsmennykset

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

##### 1.3. Erityisehdot

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

#### 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. Valmismatkan välittäjä 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. Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai välittäjään.

##### 2.4. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon matkanjärjestäjän esitteissä ja muussa markkinoinnissa sekä matka-asiakirjoissa olevat tiedot.

##### 2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän avustettava häntä sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä, rikoksen tai vahingon selvityksessä ja muissa tarpeellisissa toimenpiteissä. Matkustaja vastaa itse niiden erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 12.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

#### 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkustaja tilattuaan matkan maksaa matkanjärjestäjän määräämän varausmaksun matkanjärjestäjän määräämän ajankohtana.

3.2. Loppuosaa hinnasta on maksettava esitteessä ilmoitettuna tai muuna sovittuna määräaikana. 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 toimistokulut.
- 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 sovittulle 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.

#### 5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi

5.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ja saada takaisin matkasta maksettu hinta vähennettynä toimistokuluilla, 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 viivytyksettä matkanjärjestäjälle. Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys on toimitettava matkanjärjestäjälle niin pian kuin mahdollista ja viimeistään kahden viikon kuluttua peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei määräajan 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. tarkoitettua ylivoimaisen esteen takia, ei matkanjärjestäjällä ole oikeutta 4.2. kohdan mukaiseen lisämaksuun. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoituksen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovituksi.

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

6.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

- a) matkalle lähdön tai kotiinpaluun ajankohta siirtyy sovituksi yli 30 tunnilla,
- b) matkanjärjestäjä muutoin muuttaa olennaisesti matkajärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää

kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,  
c) hänellä on perusteltua syytä uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa sovitulla tavalla tai hänen terveyttään tai henkeään vaarantamatta matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia. Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan,  
d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

6.2. Matkustajan on viivytyksettä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle.

6.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 10.4.

6.4. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta sekä korvaus niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiä.

Kohdissa 6.1.a, 6.1.b. ja 6.1.d. mainituissa tapauksissa matkustaja saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 12.3.

## **7. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus**

7.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

- matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuksiensa 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
- 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 sovitua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualle sovitulle paikkakunnalle.

7.4. Jos matkustajalla on kohdan 7.1.a. perusteella oikeus purkaa sopimus, hän saa vaihtoehtoisesti vaatia matkanjärjestäjältä uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla. Korvaavan matkan osalta sovelletaan lisäksi kohtaa 12.3.

7.5. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 7.1.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.

## **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 maksamalla toimistokulut luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdollisesti asetetut matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja toimistokulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Luovutuksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkamista

## **9. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu**

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

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.

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

9.4. Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä vakuutusturvasta, jonka katsoo matkalla tarvitsevänsä.

## **10. Hinnanmuutokset**

10.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen päättämisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovitua 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 valtuutettujen muutos; kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto neuvottelevat tarvittaessa täydentävistä ohjeista kurssimuutoksen laskemiseksi.

10.2. 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.

10.3. Matkan hintaa ei saa korottaa sovitua matkan lähtöaikaa edeltävien 21 vuorokauden aikana. Matkanjärjestäjällä ei tänä aikana ole myöskään velvollisuutta alentaa hintaa.

10.4. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen päättämisen jälkeen enemmän kuin 10 % kohdassa 10.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle viikon kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta.

## **11. Matkanjärjestäjän oikeus tehdä matkaohjelmaan vähäisiä muutoksia**

11.1. Jos matkanjärjestäjä ei voi siitä riippumattomista syistä noudattaa sovitua 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.

11.2. 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.

11.3. Matkustaja on edellä tarkoitetuista muutoksista huolimatta velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdassa 15.2. on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen.

## **12. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka**

12.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

- matkalle ei ole ilmoitautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä tai, mikäli sellaista ei ole laadittu, varausasiakirjassa

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.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovittulla 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.

12.2. Jos kohdassa 12.1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkahojelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

12.3. Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan kohdan 12.1. 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.

12.4. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on viivytyksettä palautettava matkustajan maksusuoritukset, jollei matkustaja saa kohdassa 12.3. tarkoitettua korvaavaa matkaa. Jos matka peruutetaan kohdassa 12.1.a. mainitulla perusteella, matkanjärjestäjän on lisäksi korvattava matkustajalle matkalle lähtöön välittömästi liittyneet peruuttamisen vuoksi hyödyttömiksi käyneet kulut. Jos peruuttamisesta ilmoitetaan myöhemmin kuin 60 vuorokautta ennen matkan alkua eikä matkustaja saa korvaavaa matkaa, on edellä mainitun korvauksen oltava vähintään toimistokulujen suuruisin.

### 13. 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 maksuaika mainitaan, on kerrottava matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

### 14. Virhe ja virheilmoitus

14.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

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

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmismatkalain 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

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

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

14.3. Virheenä ei myöskään pidetä myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaisempaa kotiinlähtöä, jos muutos johtuu matkanjärjestäjästä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhentyä 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 muutoksen syynä on ilmatilan ruuhkautuminen, lennonjohdon toimenpiteet, poikkeuksellinen sää tai vastaava syy, sovelletaan edellä mainittuja aikamääriä kaksinkertaisina.

14.4. 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, joka voidaan korjata matkakohteessa, on ilmoitettava oppaalle tai muulle matkakohteessa olevalle matkanjärjestäjän edustajalle niin pian kuin mahdollista.

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.

### 15. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

15.1. Virheen korjaaminen

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

15.2. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä 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.

### 16. Vahingonkorvaus

16.1. 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. Vapautuakseen korvausvastuusta matkanjärjestäjän on osoitettava, ettei huolimattomuutta ollut matkanjärjestäjän puolella.

16.2. 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.

16.3. Matkustajalla on kohdan 16.1. 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 viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

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

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

16.5. Ilma- tai merikuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta otetaan matkanjärjestäjän vahingonkorvauksen suuruutta arvioitaessa huomioon, mitä ilmakuljetussopimuksissa, ilmakuljetuslaissa tai merilaissa on säädetty.

16.6. 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.

### 17. Korvausvaatimukset

17.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 14.4.

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

#### **18. Riita-asiat**

18.1. Jos matkanjärjestäjä ja matkustaja eivät pääse yhteisymmärrykseen esimerkiksi sopimuksen tulkinnasta tai korvauksen määrästä, matkustaja voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

18.2. Matkustaja voi saattaa riita-asian myös matkustajan kotipaikan käräjäoikeuden käsiteltäväksi.