

**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 valmismatkaehtoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

**1.3. Erityisehdot**

Matkanjärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa 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 tarkoitetun 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 tarvitsemistaan asiakirjoista (passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja lentolipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten lähtöajat. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt 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

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta.

**2.7. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit**

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä matkaa ja oleskelua koskevista terveysmääräyksistä. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisesti 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](http://www.formin.fi) ja [www.thl.fi](http://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 ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisessä, rikoksen tai vahingon selvittelyssä 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

## Yleiset valmismatkaehdot sekä NET-Matkojen erityisehdot

pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

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 tahallisella 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 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 asiapapereita, 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.). Peruutuskulujen 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 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. tarkoitetun 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 sovittua.

5.4. Peruutuskulujen 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 matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,

c) hänellä on perusteltua aihetta 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 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 maksamallaan 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 suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle.

7.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 7.1.a. tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovitun 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 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, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

## 9. Hinnanmuutokset

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

a) matkan hintaan vaikuttavien verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset.

b) kuljetuskustannusten muutos, johon matkanjärjestäjä ei ole voinut vaikuttaa ja jota matkanjärjestäjä ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta päätettäessä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos. Kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto ovat neuvotelleet

## Yleiset valmismatkaehdot sekä NET-Matkojen erityisehdot

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 hinnanmuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

9.3. Matkan hintaa ei saa korottaa sovittua matkan lähtöaikaa 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 hotelleja, 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

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä 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 21 vuorokautta ennen matkan alkua.

b) 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 maksuaika mainitaan, on kerrottava matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

## 13. Virhe ja virheilmoitus

13.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

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

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle valmismatkalain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevasta terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairauden, onnettomuuden tai muun vastaavan

## Yleiset valmismatkaehdot sekä NET-Matkojen erityisehdot

tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) 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 myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaisempaa kotiinläähtöä, jos muutos johtuu matkanjärjestäjältä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhentyy 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 syynä on ilmatilan ruuhkautuminen, lennonjohdon tai viranomaisen toimenpiteet, poikkeuksellinen sää, kuljetusyhtiöstä riippumattoman poikkeuksellinen syy (mm. turvallisuusriski, 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, joka 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 kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

### 14. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

#### 14.1. 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.

#### 14.2. 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 käyttää 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 kuljetusyhtiöt ja hotellit) 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 viivästyksen yhteydessä syntyneet ansionmenetykset 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 viivästyisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä matkustajalla on oikeus korvaukseen, jos siitä viivästyksen 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 sovitella, 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 omassa 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 korvausperusteet (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 annettulla 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 kuluttua matkan päättymisestä, jos valitusajan pidentämiseen ei ole erityistä syytä.

**17. Riita-asiat**

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

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

Valvova viranomainen:

Kuluttajavirasto Haapaniemenkatu 4 A, 7 krs PL5 00531 Helsinki  
puh. 09-77261 fax 09-7726 7557  
tai Kuluttaja-asiamies

## NET-Matkat Ky:n erityisehdot

Valmismatkoillamme noudatamme edelle mainittuja Yleisiä valmismatkaehtoja (30.06.2009) sekä NET-Matkojen seuraavia erityisehtoja.

### VARAUS JA MAKSUN SUORITUS

Ilmoittautuessaan on osanottajan suoritettava ennakkomaksu 50 €/hlö, matkan hinnan ollessa yli 250 € on ennakon määrä 100 €/hlö sekä matkan hinnan ollessa yli 1000 € ennakon määrä 200 €. Kaupunkilomapaketeista, joissa osapalveluna on Finnairin tai muiden lentoyhtiöiden lento, peritään ennakkomaksu 300 e/hlö.

Ilman ennakkomaksua ei paikkavaraus ole sitova.

Maksaessaan ennakkomaksun asiakas hyväksyy NET-Matkat Ky:n erityisehdot ja Yleiset valmismatkaehdot.

Loppumaksu suoritetaan aina viimeistään 28 vrk ennen lähtöä. Jos matka varataan alle 28 vrk ennen lähtöä matkan koko hinta suoritetaan matkaa varattaessa. Puhelimitse varattaessa matkan hinta on suoritettava välittömästi puhelinvierailijaksi pankkiin. Maksuun on merkittävä myyntivirkailijan antama viitenumero. Jotkut erikoismatkat ja lentohintatyypit saattavat edellyttää ennakko-ostoajan tai muun erityisehdon soveltamista.

### LASKUTUS

Jos ryhmälle lähetetään yhteinen kertalasku, toimitusmaksua ei peritä. Jos ryhmässä jokainen lähtijä laskutetaan erikseen perimme toimitusmaksun 10€ / lasku. Ryhmän yhteyshenkilö on velvollinen tiedottamaan toimitusmaksun laskuttamisesta matkustajalle etukäteen.

### MATKALIPUT

Lasku/Varauserittely on vahvistus varattua matkasta. Matkustajan tulee tarkistaa varattujen palvelujen oikeellisuus ja ottaa välittömästi yhteyttä, mikäli ne eivät vastaa sovitua.

Lasku/Varauserittely yhdessä maksutositteen kanssa, tulee olla mukana matkalle lähdettäessä. NET-Matkojen edustaja jakaa matkan aikana tarvittavat liput tai matka-asiakirjat toimitetaan matkustajalle sopimuksen mukaan.

### HINNAT

Reittilennoilla tehtävien matkojen hinnat perustuvat varauspäivän lentohintoihin. Matkanjärjestäjällä on oikeus korottaa hintojaan sopimuksen syntymisen jälkeen Yleisten valmismatkaehtojen 9 kohdan mukaisesti, esim. silloin, jos matkan hintaan vaikuttavissa veroissa tai kuljetusyhtiöiden vahvistamisissa hinnoissa tapahtuu korotuksia.

### MATKAN TOTEUTUMINEN JA RYHMÄN KOON VAIKUTUS HINTAAN

Ryhmämatkojen toteutumiseen vaaditaan aina vähimmäismäärä matkustajia. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, mikäli matkalle ei ole ilmoittautunut sen toteutumiseen edellyttävää määrää matkustajia. Mikäli matkatarjous on laskettu tietyllä lähtijämäärällä ja matkan lopullinen lähtijämäärä on tarjouksessa ilmoitettua pienempi, on matkanjärjestäjällä oikeus hinnan korotukseen.

### HINTAAN SISÄLTYY

Hinta sisältää mahdollisen arvonlisäveron ja vain sen, mitä kunkin matkan kohdalla erikseen on ilmoitettu.

### HINTAAN EI SISÄLLY

Passi- ja viisumikuluja, vakuutuksia, juomia tai muita henkilökohtaisia menoja, eikä hotellien lisämaksullisia ohjelma- ja ateriapaketteja.

### MAJOITUS

Majoituspaketin hintaan sisältyy majoitus jaetussa kahden hengen huoneessa. Yksin matkustavan on maksettava yhden hengen huoneen lisämaksu. Hotellihuoneen saa käyttöön yleensä iltapäivällä. Huone luovutetaan kansainvälisten määräysten mukaisesti klo 12 mennessä.

### LISÄMAKSUT

Lisämaksut on mainittu kunkin matkan kohdalla erikseen.

### PASSI JA VIISUMI

Matkustaja hankkii itse passin ja viisumin omalla kustannuksellaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka matkustajalle aiheutuu, mikäli hänen matkansa estyy puutteellisten matka-asiakirjojen vuoksi. Matkatoimisto ja matkanjärjestäjä opastavat mielellään tarvittavien asiakirjojen hankinnassa. Ulkomaan kansalaisia pyydetään ilmoittamaan kansalaisuutensa, mikäli toivovat apua viisumimääräysten selvittämisessä.

### LAPSIALENNUKSET

Lapsen hinta on mainittu kunkin matkan kohdalla erikseen. Hinnat edellyttävät majoittumista lisävuoteessa kahden täyden hinnan maksavan kanssa. Lapsen hinta huoneistomajoituksessa määräytyy huoneiston täyttöasteen mukaan.

### RYHMÄT

Ryhmän koon tulee olla vähintään 10 matkustajaa. Ryhmiä koskevat ne maksu- ja peruutusehdot, jotka annetaan tarjouksen yhteydessä.

### Ryhmänkerääjän vastuu

Ryhmänkerääjä on matkustajien yhdyshenkilö matkanjärjestäjään. Jollei muusta ole sovittu yhdyshenkilöllä on oikeus sopia matkajärjestelyistä matkanjärjestäjän kanssa matkustajia sitovasti. Yhdyshenkilö vastaa siitä, että ryhmään kuuluvat saavat tiedon matkaehdoista ja muista sovitusta asioista.

**MATKUSTAJAN TEKEMÄT MUUTOKSET JA PERUUTUKSET**

Matkojen erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä valmismatkaehdoista poikkeavia peruutusehtoja (YVE 4,5,8).

Mikäli matka perutaan viimeistään 28 vrk ennen lähtöä peritään toimistokulut 50 €/hlö, jos 28-14 vrk ennen lähtöä, peritään ennakkomaksu. Myöhemmin kuin kuin 14 vrk, mutta viimeistään 72h tuntia ennen lähtöä tapahtuvista peruutuksista, peritään 50 % matkan kokonaishinnasta. Jos matka peruutetaan alle 48 tuntia ennen lähtöä, matkustajalla ei ole oikeutta takaisinmaksuun.

Silloin, kun matkaan sisältyy reittilento, 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 ennakoon 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, hotellia tai lähtö-/paluupäivää tai luovuttaa matkasopimus toiselle, peritään asiakkaalta muutoksesta tai luovutuksesta aiheutuvat todelliset kulut lisäksi toimistokulut 50 e/henkilö (poikkeus YVE 8). Erikoishintaisiin lentolippuihin ei lentoyhtiöidensä sääntöjen mukaan sallita muutoksia lipunkirjoituksen jälkeen, jolloin todellinen kulu on lentolipun koko hinta. Jo alkaneeseen matkaan ei voi tehdä muutoksia.

**MATKANJÄRJESTÄJÄN PERUUTUS- JA MUUTOSOIKEUS**

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen johdosta ((kuljetuksen estävä lakko, luonnonmullistus, poikkeustila, yms.), jolloin matkanjärjestäjä palauttaa matkustajalle koko matkustajan matkanjärjestäjälle maksaman hinnan.

Matkanjärjestäjällä on oikeus YVE 10.2. poiketen

- peruuttaa liityntäbussikuljetus tai muuttaa matka alkavaksi satamasta viimeistään 3 vrk ennen matkan alkua jos kuljetukseen ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia, tällöin matkustajalle palautetaan peruutetun kuljetuksen hinta
- peruuttaa bussi-, lento- tai risteilymatka jos matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia, jolloin alle 4 vrk:n pituisten matkojen peruutuksista ilmoitetaan viimeistään 3 vrk ennen matkan alkua ja tätä pidempien matkojen peruutuksista viimeistään 14 vrk ennen matkan alkua

**MATKUSTAJAN VASTUU**

Matkustaja, joka eroaa ryhmästä, on velvollinen saapumaan hotelliin hyvissä ajoin ennen bussin lähtöä paluumatkalle sekä ottamaan päivää ennen lähtöä yhteyden NET-Matkojen edustajaan mm. mahdollisten aikataulumuutosten johdosta. Käyttämättä jääneistä matkapalveluista ei suoriteta hyvitystä. Ellei matkustaja noudata tätä ilmoitus-velvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa matkustaja itse paluukuljetuksesta.

**VAKUUTUKSET**

Net-Matkat ei vastaa henkilökohtaisista tapaturmista eikä matkustajien omaisuutta kohdanneista vahingoista. Suosittelemme peruutusturvan sisältävää matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen hankkimista jo varausvaiheessa. Pyydämme tarkistamaan ottamaanne vakuutukseen mahdollisesti sisältyvän vastuunrajoituslausekkeen, joka saattaa lisätä matkustajan omaa vastuuta. Vakuutuksen voitte hankkia omasta vakuutusyhtiöstänne.

**OIKEUS MUUTOKSIIN**

Pidätämme oikeuden muuttaa esitetietoja ja sopimusehtoja ennen sopimuksen syntymistä. Esitteissämme mainitut kohteisiin saapumisajat ovat noin -aikoja. Emme vastaa tullimuodollisuuksista tms. johtuvista muutoksista, painovirheistä emmekä hiihtokohteiden lumiolosuhteista.

**Vastuullinen matkanjärjestäjä NET-Matkat Ky**

Valvova viranomainen:

Kuluttajavirasto Haapaniemenkatu 4 A, 7 krs PL5 00531 Helsinki  
puh. 09-77261 fax 09-7726 7557  
tai Kuluttaja-asiamies