

Matkapaketit sekä käyttäjän itse rakentamat dynaamiset matkapaketit ja Museomatkojen omatoimipaketit

Elämys HUB Oy erityisehdot

MATKAPAKETTIEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin **ELÄMYS HUB OY** tuottamiin ja myymiin matkapaketteihin, joiden sopimus matkustajan kanssa syntyy 1.4.2021 jälkeen.

Lisä- ja erityisehdot täydentävät yleisiä matkapakettiehtoja, jotka ovat Suomen Matkailualan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Lisä- ja erityisehdot 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.

Matkojen erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (mm. reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), poikkeuksellisten majoitus- ja matkaohjelmaehtojen sekä matkakohteiden erityisolojen vuoksi sovellamme yleisten matkapakettiehtojen kohdista 4.1.-4.3. sekä 7. poikkeavia peruutus-, muutos- ja luovutusehtoja; matkan peruutuksen, muutoksen tai luovutuksen syystä riippumatta. Varattua ja maksettua matkaa ei yleensä voi peruuttaa, muuttaa tai luovuttaa toiselle henkilölle kuluitta.

SOVELTAMISALA

Ellei matkakuvauksessa tai sopimuksessa toisin mainita, matkapaketit ovat etukäteen suunniteltua matkaohjelmaa noudattavia matkoja, jotka toteutetaan matkanjärjestäjän keräämänä ryhmänä. Matkojen toteuttaminen edellyttää matkakohtaisen vähimmäisosallistujamäärän täyttymistä. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden peruuttaa matkan tai matkasarjan, mikäli vähimmäisosallistujamäärä ei täyty.

Matkapaketit on tarkoitettu yksityiseen loma- ja virkistysmatkailun. Mikäli matkaa käytetään matkanjärjestäjän kanssa etukäteen kirjallisesti sopimatta ja ilman matkanjärjestäjän suostumusta muuhun tarkoitukseen (esim. liikematkana), ei matkanjärjestäjällä ole esine- ja varallisuusvahingoissa korvausvastuuta eikä yleisten matkapakettiehtojen mukaista vahingonkorvausvastuuta.

Matkat tarjotaan ostavaksi Suomessa ja matkat opastetaan pääsääntöisesti suomen kielellä. Muita kieltä puhuvien paikallisten oppaiden selostus käännetään suomeksi. Matkojen sisällöstä täyden hyödyn saadakseen matkustajan on ymmärrettävä ja pystyttävä kommunikoimaan suomen kielellä. Englannin tai kohdemaan kielen osaamisesta on apua erityisesti omatoimisilla osuuksilla.

Matkojen luonteeseen kuuluu, että niissä osallistutaan suuriin tapahtumiin ja osa kohteista on mahdollista saavuttaa vain jalkaisin. Kävelyosuuksilla on varauduttava epätasaisiin ja/tai kalteviin pintoihin, portaisiin ja korkeuseroihin sekä joissain paikoissa ruuhkiin tai tungokseen. Matkalle osallistuminen ja matkan turvallinen toteutuminen edellyttää esteetöntä liikuntakykyä ja vakaata fyysistä ja henkistä terveyttä sekä normaalia yleiskuntoa. Vakavasta kehitys-, näkö- tai kuulovammasta, sydän-, tuki- ja liikuntaelinten sekä hengitysteiden sairauksista kärsivien tai muista syistä heikentyneessä terveydentilassa olevien tulee matkakohtaisesti arvioida matkalle osallistumisen edellytyksiä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa ja tarvittaessa neuvotella asiasta matkanjärjestäjän kanssa ennen matkan varaamista. Dementiasta tai vakavasta muistisairaudesta kärsivä ei turvallisuussyistä voi osallistua matkalle ilman henkilökohtaista avustajaa.

MATKAPAKETTISOPIMUS JA VASTUU SOPIMUKSEN TOTEUTTAMISESTA

Vakuutusturva, riittävän kattava matka- ja matkatavaravakuutus, korvausmäärärajoitukset sekä matkanjärjestäjän vastuu

Matkat eivät sisällä matkavakuutusta tai peruutusturvamaksua eikä matkatavaravakuutusta. Kehotamme matkustajia jo matkan varausvaiheessa ottamaan riittävän kattavan matkavakuutuksen, johon sisältyy mm. peruutusvakuutus oman, lähimaisen tai matkatoverin (nimi ilmoitettava vakuutuksessa) vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta. Kehotamme myös tarkistamaan vakuutuksen peruutusturvaehtokohdan sekä mahdollisen korvausmäärärajoituksen ko. tilanteessa, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus. Joissakin vakuutuksissa korvausmäärä on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen (esim. peruutuskulut 25 % vakuutusyhtiön vastuulla ja 75 % vakuutetun omalla vastuulla).

Kehotamme lisäksi matkustajia hankkimaan matkatavaroilleen riittävän matkavakuutussuojan niiden katoamisen, viivästymisen tai vahingoittumisen varalle. Matkustusasiakirjat, maksuvälineet, henkilökohtaiset lääkkeet ja muu erityisen arvokas tai välttämätön omaisuus on kuljetettava matkustajan oman valvonnan alla koko matkan ajan.

Matkanjärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkotilanteista, luonnonkatastrofeista, terrorismista tai muista vastaavista tilanteista. Matkanjärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajille tai matkatavaroille mahdollisesti sattuvista vahingoista.

Matkustajan tulee matkaa varatessaan antaa nimitiedot täsmälleen samassa muodossa ja järjestyksessä kuin ne ovat matkalla käytettävässä passissa. Uudelleen kirjoitettavista lipuista ja matkadokumenteista veloitetaan toimistokulut 50 euroa per matkustaja sekä palveluntuottajan perimät kulut. Jos lentoyhtiön säännöt eivät salli nimenmuutosta, kuluina veloitetaan lisäksi lentolipun koko hinta.

Mikäli matkustajalla on liikunta- tai aistirajoitteita tai muu vamma/sairaus, joka voi hänen osaltaan vaikuttaa matkustamisen esteettömyyteen tai matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tulee hänen ilmoittaa asiasta ja sopia osallistumisestaan matkanjärjestäjän kanssa jo ennen varauksen tekemistä. Avustajaa tarvitsevan matkustajan on ilmoitettava tarpeestaan ennen varauksen tekemistä ja neuvoteltava tapauskohtaisesti mahdollisuudestaan osallistua matkalle. Matkanjärjestäjän henkilökunta ei voi toimia yksittäisen matkustajan henkilökohtaisena avustajana matkalla vaan matkustajan on hankittava ja kustannettava henkilökohtainen avustaja itse. EU-alueen lentoasemille, satamiin ja rautatieasemille on etukäteistilauksesta mahdollista saada avustusta.

Matkatavarat

Ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä vaihtelee eri lentoyhtiöillä ja -reiteillä. Reittilennoilla noudatetaan ylipainomaksuissa kansainvälisen ilmakuljetusjärjestön IATA:n ja/tai lentoyhtiön määräyksiä ja maksuja.

Passi ja viisumit

Kaikilla matkoillamme tarvitaan voimassa oleva ulkomaanpassi (EU-alueen sisäisillä matkoilla EU-kansalaisille riittää myös poliisin myöntämä virallinen henkilökortti). Jokaisella matkustajalla, myös lapsilla, on oltava oma henkilökohtainen passi. Useimmat maat edellyttävät, että passi on koneellisesti luettava ja että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeenkin. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo ja kunto. Matkojemme kuvauksissa on mainittu mahdollisesta viisumitarpeesta Suomen kansalaisten osalta, samoin mahdollinen passin minimivoimassaoloaika ym. tiedot on mainittu matkan tiedoissa.

Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, vanhentuneen tai rikkinäisen passin tai viisumin epäämisen vuoksi. Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutusuojan.

SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA HINNAN MAKSAMINEN

Matkustajalla on velvollisuus tarkistaa matkavahvistus ja ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista ennen maksun suorittamista. Matkasopimus syntyy, kun matkustaja tilattuaan matkan maksaa vähintään matkanjärjestäjän määrittämän ennakkomaksun.

- Matkaa varattaessa suoritetaan varausmaksu 50% koko matkan hinnasta, mikäli varausvaiheessa ei toisin ilmoiteta. Puhelimitse, sähköpostitse tai toimistossa

varattaessa, tulee varausmaksu suorittaa 3 vrk:n kuluessa varauksesta. Verkkopalvelumme kautta varatuista matkoista varausmaksu maksetaan varauksen yhteydessä.

- Loppumaksu suoritetaan viimeistään 60 vrk ennen matkan alkua, mikäli varausvaiheessa ei toisin ilmoiteta. Jos matka varataan alle 60 vrk ennen matkan alkua, on koko matkan hinta suoritettava heti.

Joillakin matkoilla loppumaksu voi erääntyä jo aikaisemmin. Tällaisesta käytännöstä ilmoitetaan asiakkaalle varauksen yhteydessä. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruttaa varaus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa tai sen osaa viimeistään sovittuna maksupäivänä.

Alle 18-vuotiaat matkustajat

Alaikäinen (alle 18-vuotias) yksin matkustava tarvitsee aina huoltajan kirjallisen suostumuksen matkasopimuksen tekemiseen. Vastuu ko. suostumuksen lähettamisestä matkanjärjestäjälle on asiakkaalla. Huoltajan kirjallinen suostumus tarvitaan myös silloin, kun alaikäinen matkustaa yksin muiden aikuisten kuin laillisten huoltajiensa kanssa. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden purkaa sopimuksen, jonka osapuoli osoittautuu mistä tahansa laillisesta syystä oikeustoimikelvottomaksi matkasopimuksen solmimiseen.

MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTTAA MATKA ENNEN MATKAN ALKAMISTA

Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavia peruutusehtoja. Peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syytä riippumatta (myös sairaustapauksissa).

- Jos matka peruutetaan viimeistään 60 vrk ennen matkan alkua, pidätetään varausmaksu
- Jos matka peruutetaan viimeistään 60-0 vrk ennen matkan alkua, pidätetään 100% matkan hinnasta

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 peruutuskulujen lisäksi peruutuksen takia 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.

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 voimassa olevaa passia, viisumia,

henkilöllisyystodistusta tai rokotustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

MATKUSTAJAN OIKEUS MUUTTAA SOPIMUSTA JA LUOVUTTAA SE TOISELLE

Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavia muutos- ja luovutusehtoja. Muutos- ja luovutusehtoja noudatetaan muutoksen syystä riippumatta (myös sairaustapauksissa).

Varausmuutokset ja matkavarauksen luovuttaminen toiselle

Asiakkaan tekemät muutokset varauksissa rinnastetaan peruutuksiin ja muutoksista voidaan periä peruutuskulutaulukon mukaiset kulut. Joillakin matkoillamme matkustajalla on mahdollisuus muuttaa esim. paluupäivää. Tällaisesta varaukseen tehtävästä muutoksesta veloitamme aina tarpeellisten toimenpiteiden mukaiset todelliset kulut sekä toimistokulut 50 euroa per matkustaja.

Mikäli matkavarauksen luovutuksen edellytyksenä olevat ehdot (YME 7.2.) täyttyvät, matkustajalla on oikeus luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa toiselle henkilölle.

Henkilöllä, jolle matkasopimus siirretään, tulee olla mahdollista hankkia vastaava lentovaraus ja -lippu kuin luovuttajalla oli. Vaikka matkustaja ei vaihtuisi mutta nimi- tai muut henkilötiedot muuttuisivat varauksen tekemisen jälkeen, on matkalle osallistumisen edellytyksenä, alkuperäistä vastaavat lentovaraukset ja -liput on mahdollista hankkia uusilla henkilötiedoilla. Matkanjärjestäjä veloittaa luovutuksesta aiheutuneiden tarpeellisten toimenpiteiden mukaiset todelliset kulut sekä toimistokulut 50 euroa per matkustaja.

Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä muuttaa tai luovuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä muutos- ja luovutuskulujen lisäksi muutoksen/luovutuksen takia syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa muuttanut/luovuttanut 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.

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

Nimenmuutokset

Nimenmuutoksesta veloitetaan todelliset muutoskulut sekä toimistokulut 50 euroa per matkustaja, mikäli lento-, laiva- tai junalippuja ei ole vielä kirjoitettu. Lipunkirjoituksen ajankohta vaihtelee lento-, laiva- ja junayhtiöiden sääntöjen ja matkan mukaan. Mikäli muutos tapahtuu lipunkirjoituksen jälkeen, kulut määräytyvät lento-, juna- ja laivayhtiöiden sääntöjen mukaan. Esim. lentoyhtiöllä on oikeus asettaa lento-, hintaluokka- tai sesonkikohtaisia rajoituksia varausten nimenmuutoksille. Lentolippuihin ei lentoyhtiöiden säännösten mukaan pääsääntöisesti sallita lainkaan muutoksia lipunkirjoituksen jälkeen.

YKSITTÄISET, RÄÄTÄLÖIDYT RYHMÄ- JA ERIKOISMATKAT

Maksu-, peruutus-, muutos- ja luovutusehdot

Yksittäisille ryhmille räätälöityjen erikoismatkojen ehdot julkaistaan kyseisten matkaohjelmien yhteydessä. Sovellamme näihin matkoihin matkakohtaisia erityisehtoja siksi, että kustannukset esim. matkan peruuttamisesta jäisivät kokonaan tai pääasiassa matkanjärjestäjän kannettaviksi sen vuoksi, että matkaa ei voida myydä toiselle matkan yksilöllisyyden, erityisluonteen tai muun merkitykseltään vastaavan syyn takia.

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

HINNANMUUTOKSET

Hinnanmuutokset ja matkan lopullinen hinta

Matkojen hinnat annetaan sitoumuksetta ennen matkasopimuksen syntymistä ja ne perustuvat matkakuvauksessa tai matkaehdoissa ilmoitettuna hinnoittelupäivänä voimassa olleisiin tariffeihin ja valuuttakursseihin. Varaamme oikeuden YME 8. mukaisesti hinnanmuutoksiin. Lopulliseen hintaan voivat vaikuttaa tariffien, polttoaineiden ja valuuttakurssien muutokset. Matkat tehdään kansainvälisillä reittilennoilla ja kuljetusmuodon erikoisluonteen takia matkanjärjestäjällä on oikeus korottaa hintoja sopimuksen syntymisen jälkeen, mikäli lentohinnoissa, polttoainemaksuissa tai viranomaisien vahvistamissa lentoveroissa tapahtuu muutoksia. Mahdollisissa muutostapauksissa lähetämme uuden loppulaskun. Jokaisen matkan hinnoittelupäivä on mainittu matkan ohjelman yhteydessä.

Viranomaismääräysten aiheuttamat lisämaksut

Mikäli Suomen, kohdemaiden tai matkareitin viranomaiset asettavat matkan toteuttamiseen vaikuttavia määräyksiä tai ohjeita matkasopimuksen syntymisen jälkeen, matkanjärjestäjä ilmoittaa määräyksistä matkustajille viipymättä.

Viranomaismääräyksiä ei katsota matkanjärjestäjän tekemiksi muutoksiksi eivätkä ne oikeuta matkustajaa purkamaan matkapakettisopimustaan eivätkä myöskään oikeuta matkustajaa kuluttomaan peruutukseen, jos matkanjärjestäjä määräyksien nojalla edelleen pystyy toteuttamaan matkan näiden matkaehtojen mukaisesti. Mikäli matkustaja viranomaismääräyksistä johtuvien syiden vuoksi estyy pääsemästä matkalle, tulkitaan tilanne matkustajan tekemäksi peruutukseksi ja noudatetaan matkanjärjestäjän kyseistä matkaa koskevia peruutus- ja muutosehtoja. Viranomaismääräysten aiheuttamat mahdolliset lisäkustannukset tulevat sellaisenaan matkustajan maksettavaksi eikä matkanjärjestäjä vastaa näistä kustannuksista. Mikäli matkanjärjestäjä perii lisäkustannuksen osana matkapaketin hintaa, otetaan huomioon ehtokohtien "hinnanmuutokset" määräykset hinnanmuutostilanteille.

MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMÄT MUUTOKSET MATKAPAKETTISOPIMUKSEEN

Matkaoppaan, matkanjohtajan tai muun matka-asiantuntijan vaihtuminen

Mikäli edustajamme matkalla äkillisesti sairastuu tai muuten estyy tekemästä työtään, pidätämme oikeuden käyttää englanninkielistä edustajaa, kunnes saamme tilalle suomenkielisen. Pidätämme oikeuden pakottavassa tilanteessa vaihtaa myös matkaohjelmassa etukäteen nimetty matkanjohtaja tai asiantuntija toiseen pätevään henkilöön. Edustajan vaihto toiseen ei oikeuta hinnanalennukseen, vahingonkorvaukseen tai kuluttomaan peruutukseen.

Viranomaismääräysten vaikutus matkasopimukseen

Mikäli Suomen, kohdemaiden tai matkareitin viranomaiset asettavat matkan toteuttamiseen vaikuttavia määräyksiä tai ohjeita matkasopimuksen syntymisen jälkeen, matkanjärjestäjä ilmoittaa määräyksistä matkustajilleen viipymättä. Viranomaismääräyksiä ei katsota matkanjärjestäjän tekemiksi muutoksiksi eivätkä ne oikeuta matkustajaa purkamaan matkapakettisopimustaan eivätkä myöskään oikeuta matkustajaa kuluttomaan peruutukseen, jos matkanjärjestäjä määräyksien nojalla edelleen pystyy toteuttamaan matkan näiden matkaehtojen mukaisesti. Mikäli matkustaja viranomaismääräyksistä johtuvien syiden vuoksi estyy pääsemästä matkalle, tulkitaan tilanne matkustajan tekemäksi peruutukseksi ja noudatetaan matkanjärjestäjän kyseistä matkaa koskevia peruutus- ja muutosehtoja. Viranomaismääräyksiä aiheuttamat mahdolliset lisäkustannukset tulevat sellaisenaan matkustajan maksettaviksi eikä matkanjärjestäjä vastaa näistä kustannuksista.

MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PERUUTAA JA KESKEYTTÄÄ MATKA

Matkojen lisäpalveluiden ja retkien toteutuminen

Myös lisäpalveluissa ja -retkillä tarvitaan useasti riittävä määrä osanottajia, jotta ne voidaan toteuttaa. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden peruuttaa lisäpalvelut ja -retket, joiden osallistujamäärä ei täytä vähimmäisvaatimusta. Näiden toteutumisesta tai peruuntumisesta ilmoitetaan heti, kun se on mahdollista, usein vasta matkan aikana. Peruuntuneesta tai toteutumatta jääneestä palvelusta palautetaan matkustajan siitä

mahdollisesti maksama hinta. Lisäpalveluna varatun retken peruuntuminen ei oikeuta retken hintaa suurempaan hinnanalennukseen eikä vahingonkorvaukseen.

Virhe ja virheilmoitus

Tiettyjen matkakohteiden luonteeseen kuuluu liikennejärjestelyiden epävakaisuus, joten matkustajan tulee varautua mahdollisiin kuljetusaikataulun tai kuljetusjärjestelyiden muutoksiin. Jos muutoksen syynä ovat ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet), matkanjärjestäjä tekee virheen arvioinnin tapauskohtaisesti.

Matkan aikana ilmenneestä puutteesta tai virheestä on matkustajan ilmoitettava matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä.

Virheen korjaus

Matkustajan tulee aina ensin ja viipymättä ilmoittaa virheistä, puutteista ja ongelmatilanteista matkanjärjestäjälle. Matkustaja voi ryhtyä korjaamaan virhettä omaaloitteisesti vasta sovittuaan asiasta matkanjärjestäjän kanssa.

Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

Yleistä:

Maksulliset erillispalvelut tapahtumiin

Matkaan lisäpalveluna liitettävät erillispalvelut kuten tapahtumaliput tai – ilmoittautumiset sekä asiakkaan pyynnöstä erikseen tilatut muut lisäpalvelut eivät ole osa matkapakettisopimusta, ellei toisin ole mainittu.

Erillispalvelut tilataan matkustajan pyynnöstä ja varataan yksilöllisesti. Erillispalvelun hinnan lisäksi veloitetaan matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukainen maksu. Varaukset ovat vahvistamisen jälkeen sitovia ja vahvistushetkellä astuvat voimaan erillispalvelun varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehdot. Erillispalvelujen erityisluonteen takia muutos- ja peruutusehdot ovat huomattavan tiukat.

Muutos- ja peruutustapauksissa matkustajan tulee viivytyksettä ottaa yhteyttä matkanjärjestäjän asiakaspalveluun. Muutos- ja peruutuskulut määräytyvät erillispalveluiden varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehtojen mukaisesti ja matkustajalta veloitetaan muutoksesta tai peruutuksesta aiheutuvat todelliset kulut sekä matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukaiset toimistokulut. Pääsyliput ovat yleensä muutoskelvottomia ja niiden peruutuskulu on usein koko pääsylipun hinta.

Tapahtumien peruutukset ja siirrot

Matkanjärjestäjä ei vastaa tapahtuman peruuntumisesta, tapahtumajärjestelyjen vaihtumisesta, ajankohdan tai paikan muuttumisesta tai virheistä tapahtumaohjelmassa eikä edellä mainittujen epäkohtien asiakkaille aiheuttamista vahingoista tai kustannuksista. Tapahtumien peruuntuessa tai siirtyessä noudatetaan tapahtuman erillispalvelun varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehtoja.

Tapahtuman peruuntuminen tai siirtyminen ei oikeuta matkapakettisopimuksen kuluttomaan peruutukseen tai siirtoon. Mikäli matkustaja haluaa peruuttaa tai siirtää matkan, tapahtuman peruutuksen tai siirtymisen takia, veloitetaan peruutuksesta tai muutoksesta aiheutuvat todelliset kulut sekä matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukaiset toimistokulut 50 euroa per matkustaja.

Hotellit

Kansainvälisen käytännön mukaan hotellihuoneet saadaan käyttöön tulopäivänä yleensä klo 15.00 ja luovutetaan lähtöpäivänä viimeistään klo 12.00. Aikaisten kohteeseen saapumisten yhteydessä matkaohjelmassa on mainittu, mikäli huoneet ovat käytössä jo ennen virallista sisäänkirjautumisaikaa. Aterioilla ruokajuomat eivät sisälly matkan hintaan, ellei toisin ole mainittu. Useimmat hotellit edellyttävät voimassa olevan kansainvälisen luottokortin esittämistä sisään kirjoittautumisen yhteydessä mahdollisten lisäpalveluiden maksujen takaamiseksi. Hotellihuoneiden koko, muoto ja sisustus saattavat vaihdella etenkin vanhojen kaupunkien keskustojen yksilöllisissä hotelleissa.

Lentoyhtiöiden ylivaraustilanteet

Mikäli matkustaja hyväksyy vapaaehtoisena lentoyhtiön – (EY) N:o 261/2004 asetuksen velvoittamana – hänelle ylivarauksilanteessa tarjoaman korvauksen ja uudelleenreitityksen, ja täten eroaa matkanjärjestäjän ryhmästä, tulkitaan se matkustajan yksipuoliseksi matkanjärjestäjän kanssa solmitun matkapakettisopimuksen purkamiseksi. Tällöin matkanjärjestäjän juridinen vastuu lakkaa ja matkustaja ottaa itse vastuun loppumatkastaan. Käyttämättömistä palveluista ei suoriteta takaisinmaksua.

Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Mikäli matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisen yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä vähennetään YME 18. ja näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle.

Tietosuoja

Matkaa varten annettuja henkilötietoja siirretään matkan suorittamisen ja varaamisen kannalta oleellisille yhteistyökumppaneille ja viranomaisille sekä EU/ETA-maihin että niiden ulkopuolisille alueille. Tietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n tietosuojalain periaatteita. Lentoyhtiöt ovat velvoitettuja EU-komission päätöksen perusteella antamaan useiden maiden (mm. USA, Kanada, Australia, Japani, Venäjä ja EU-maat) maahantulo- ja turvallisuusviranomaisille pääsyn jokaisen matkustajan varaus- ja lentotietoihin. Siirrettävät PNR-tiedot koostuvat useista elementeistä, esim. matkatoimiston nimi, matkustajan nimi ja yhteystiedot. Tietoja käytetään turvallisuustarkoituksiin.

Koska eri maista saatavissa esitteissä ja palveluntuottajien omilla verkkosivuilla voi olla epätarkkuuksia tai virheitä, matkanjärjestäjä vastaa vain itse tuottamiensa esitteiden, verkkosivujen ja matkaohjelmien sisällöstä. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden muuttaa matka- ja esitetietoja sekä sopimusehtoja ennen matkasopimuksen syntymistä. Emme vastaa mahdollisista paino- tai lyöntivirheistä.

Voimassa olevat tiedot ovat tarkistettavissa verkkosivuillamme sekä toimistostamme.

Matkanjärjestäjä on asettanut vakuuden kaikista matkapaketeistaan Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ja rekisteröitynyt sen vakuusrekisteriin.

DYNAAMISTEN MATKAPAKETTIEIDEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin **Elämys HUB Oy** tuottamiin ja myymiin matkapaketteihin, joiden sopimus matkustajan kanssa syntyy 1.1.2021 alkaen.

Lisä- ja erityisehdot täydentävät yleisiä matkapakettiehtoja, jotka ovat Suomen Matkailualan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Lisä- ja erityisehdot 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.

Matkojen eritysluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (mm. reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), poikkeuksellisten majoitus- ja matkaohjelmaehtojen sekä matkakohteiden erityisolojen vuoksi sovellamme yleisten matkapakettiehtojen kohdista 4.1.–4.3. sekä 7. poikkeavia peruutus-, muutos- ja luovutusehtoja; matkan peruutuksen, muutoksen tai luovutuksen syystä riippumatta. Varattua ja maksettua matkaa ei yleensä voi peruuttaa, muuttaa tai luovuttaa toiselle henkilölle kuluitta.

MUSEOMATKOJEN OMATOIMI-MATKAPAKETTIEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

Näitä ehtoja sovelletaan kaikkiin Elämys HUB Oy tuottamiin ja myymiin matkapaketteihin, joiden sopimus matkustajan kanssa syntyy 1.1.2021 alkaen.

Lisä- ja erityisehdot täydentävät yleisiä matkapakettiehtoja, jotka ovat Suomen Matkailualan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Lisä- ja erityisehdot 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.

Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

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

- 4.1. a) Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista
- b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista
- c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista
- d) 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista
- e) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

Poikkeus YME kohtaan 4.1.a) Kohdassa 4.1.a) mainitut Elämys HUB Oy:n toimistokulut matkustajan peruuttaessa matkansa ovat 15 % matkan kokonaishinnasta. Toimistokulut ovat kuitenkin aina vähintään 45 € / matkustaja tai matkoissa, joiden hinta on enintään 47,50 euroa ovat toimistokulut 95 % matkan hinnasta / matkustaja. Huomaathan, että peruutusmaksu voi joissakin tilanteissa olla suurempi, kuin Elämys HUB Oy:lle ennen loppumaksun suorittamista maksettu osa matkan hinnasta. 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 matkalle sovittuun aikaan hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

Poikkeus YME kohtaan 4. Matkajärjestelyjen yhteydessä erikseen perittyjä palvelumaksuja ei palauteta matkustajalle.

Matkan varaaja voi yksin tai yhdessä toisen matkustajan kanssa peruuttaa matkan milloin tahansa ennen matkan alkamista. Matkan peruutus ilmoitetaan Elämys HUB Oy:n toimistojen aukioloaikoina, joko sähköpostitse museomatkat@elamysgroup.com tai puhelimitse +358 (0)10 2323 250. Matkan peruutus astuu voimaan, kun Elämys HUB Oy on sen asiakkaalle vahvistanut aukioloaikoinaan.

Elämys HUB Oy:llä on edellä mainittujen erien lisäksi oikeus periä korvaus sellaisista ennakoon tilatuista ja vahvistetuista palveluista, joista Elämys HUB Oy ei saa hinnanpalautusta (esim. ruokailut, majoitus, aktiviteetti-, teatteri- ja konserttiliput).

Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

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

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. 13 kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

Matkan varaajan on tehtävä varauksen muutos. Matkan ilmoitetaan Elämys HUB Oy:n toimistojen aukioloaikoina, joko sähköpostitse museomatkat@elamysgroup.com tai

puhelimitse +358 (0)10 2323 250. Matkan muutos astuu voimaan, kun Elämys HUB Oy on sen asiakkaalle vahvistanut aukioloaikoinaan.

Täsmennys YME:n kohtiin 7.1. ja 7.2.

Matkustajatietojen muuttamisesta tai matkan luovutuksesta toiselle henkilölle on ilmoitettava Elämys HUB Oy:lle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista.

Kulut, kun matkustajatietoja muutetaan tai sopimus luovutetaan toiselle:

Muutoksista peritään varausmuutoksen toimistomaksun lisäksi muut todelliset kulut (kuten viestintäkulut sekä majoituksen tai muun palvelun tuottajan Elämys HUB Oy:ltä perimät kulut).

Mikäli asiakas haluaa muuttaa matkustusajankohtaa, matkakohdetta tai matkalle osallistujaa aikaisemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä, Elämys HUB Oy perii muutuskuluina toimistokulun: 45 € / matkustaja + Elämys HUB Oy:ltä perittävät todelliset kulut. Myöhemmin kuin 45 vrk ennen lähtöä muutos käsitellään YME:n 7.1. kohdan mukaisesti aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena. Myöhemmin tapahtuvat muutokset käsitellään matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

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

MATKAPAKETTISOPIMUS JA VASTUU SOPIMUKSEN TOTEUTTAMISESTA

Vakuutusturva, riittävän kattava matka- ja matkatavaravakuutus, korvausmäärärajoitukset sekä matkanjärjestäjän vastuu

Matkat eivät sisällä matkavakuutusta tai peruutusturvamaksua eikä matkatavaravakuutusta. Kehotamme matkustajia jo matkan varausvaiheessa ottamaan riittävän kattavan matkavakuutuksen, johon sisältyy mm. peruutusvakuutus oman, lähimaisen tai matkatoverin (nimi ilmoitettava vakuutuksessa) vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta. Kehotamme myös tarkistamaan vakuutuksen peruutusturvaehtokohdan sekä mahdollisen korvausmäärärajoituksen ko. tilanteessa, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus. Joissakin vakuutuksissa korvausmäärä on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen (esim. peruutuskulut 25 % vakuutusyhtiön vastuulla ja 75 % vakuutetun omalla vastuulla).

Kehotamme lisäksi matkustajia hankkimaan matkatavaroilleen riittävän matkavakuutussuojan niiden katoamisen, viivästymisen tai vahingoittumisen varalle. Matkustusasiakirjat, maksuvälineet, henkilökohtaiset lääkkeet ja muu erityisen arvokas tai välttämätön omaisuus on kuljetettava matkustajan oman valvonnan alla koko matkan ajan.

Matkanjärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkotilanteista, luonnonkatastrofeista, terrorismista tai muista vastaavista tilanteista. Matkanjärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajille tai matkatavaroille mahdollisesti sattuvista vahingoista.

Matkustajan tulee matkaa varatessaan antaa nimitiedot täsmälleen samassa muodossa ja järjestyksessä kuin ne ovat matkalla käytettävässä passissa. Uudelleen kirjoitettavista lipuista ja matkadokumenteista veloitetaan toimistokulut 75 euroa per matkustaja sekä palveluntuottajan perimät kulut. Jos lentoyhtiön säännöt eivät salli nimenmuutosta, kuluina veloitetaan lisäksi lentolipun koko hinta.

Mikäli matkustajalla on liikunta- tai aistirajoitteita tai muu vamma/sairaus, joka voi hänen osaltaan vaikuttaa matkustamisen esteettömyyteen tai matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla, tulee hänen ilmoittaa asiasta ja sopia osallistumisestaan matkanjärjestäjän kanssa jo ennen varauksen tekemistä. Avustajaa tarvitsevan matkustajan on ilmoitettava tarpeestaan ennen varauksen tekemistä ja neuvoteltava tapauskohtaisesti mahdollisuudestaan osallistua matkalle. Matkanjärjestäjän henkilökunta ei voi toimia yksittäisen matkustajan henkilökohtaisena avustajana matkalla vaan matkustajan on hankittava ja kustannettava henkilökohtainen avustaja itse. EU-alueen lentoasemille, satamiin ja rautatieasemille on etukäteistilauksesta mahdollista saada avustusta.

Matkatavarat

Ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä vaihtelee eri lentoyhtiöillä ja -reiteillä. Reittilennoilla noudatetaan ylipainomaksuissa kansainvälisen ilmakuljetusjärjestön IATA:n ja/tai lentoyhtiön määräyksiä ja maksuja.

Passi ja viisumit

Kaikilla matkoillamme tarvitaan voimassa oleva ulkomaanpassi (EU-alueen sisäisillä matkoilla EU-kansalaisille riittää myös poliisin myöntämä virallinen henkilökortti). Jokaisella matkustajalla, myös lapsilla, on oltava oma henkilökohtainen passi. Useimmat maat edellyttävät, että passi on koneellisesti luettava ja että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeenkin. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo ja kunto. Matkojemme kuvauksissa on mainittu mahdollisesta viisumitarpeesta Suomen kansalaisten osalta, samoin mahdollinen passin minimivoimassaoloaika ym. tiedot on mainittu matkan tiedoissa.

Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, vanhentuneen tai rikkiäisen passin tai viisumin epäämisen vuoksi. Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutusuojan.

SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA HINNAN MAKSAMINEN

Matkustajalla on velvollisuus tarkistaa matkavahvistus ja ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista ennen maksun suorittamista. Matkasopimus syntyy, kun matkustaja tilattuaan matkan maksaa matkanjärjestäjän määrittämän matkan hinnan.

Matkan hinta on maksettava kokonaisuudessaan varauksen yhteydessä tai muuna erikseen sovittuna määräaikana.

Matkustajalla on velvollisuus ilmoittaa matkanjärjestäjälle, mikäli matkadokumentit eivät ole saapuneet sähköpostitse yhden (1) vuorokauden tai postitse kotiin tilattuna seitsemän (7) arkipäivän sisällä varauksen tekemisestä. Matkanjärjestäjä ei korvaa postin kadottamia matkadokumentteja. Matkadokumentteja ei toimiteta postitse Suomen rajojen ulkopuolelle.

Jos verkkopalvelun varausprosessi keskeytyy, eikä matkustaja saa maksetusta matkasta sähköistä matkavahvistusta ja muita matkadokumentteja ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen, tulee asiasta ottaa viivytyksettä yhteyttä matkanjärjestäjän asiakaspalveluun.

Alle 18-vuotiaat matkustajat

Alaikäinen (alle 18-vuotias) yksin matkustava tarvitsee aina huoltajan kirjallisen suostumuksen matkasopimuksen tekemiseen. Vastuu ko. suostumuksen lähettämisestä matkanjärjestäjälle on asiakkaalla. Huoltajan kirjallinen suostumus tarvitaan myös silloin, kun alaikäinen matkustaa yksin muiden aikuisten kuin laillisten huoltajiensa kanssa. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden purkaa sopimuksen, jonka osapuoli osoittautuu mistä tahansa laillisesta syystä oikeustoimikelvottomaksi matkasopimuksen solmimiseen.

MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTAA MATKA ENNEN MATKAN ALKAMISTA

Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehtoista poikkeavia peruutusehtoja. Peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syytä riippumatta (myös sairaustapauksissa).

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkua. Veloitettava peruutusmaksu perustuu todellisiin matkanjärjestäjältä perittävän reittilentolipun ja muiden matkapalveluiden varaus- ja myyntiehtojen mukaisiin kuluihin. Peruutusmaksun lisäksi veloitamme matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukaiset toimistokulut 75 euroa, joilla katetaan työvaiheiden aiheuttamia kuluja.

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 peruutuskulujen lisäksi peruutuksen

takia 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.

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

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

MATKUSTAJAN OIKEUS MUUTTAA SOPIMUSTA JA LUOVUTTAA SE TOISELLE

Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavia muutos- ja luovutusehtoja. Muutos- ja luovutusehtoja noudatetaan muutoksen syystä riippumatta (myös sairaustapauksissa).

Varausmuutokset ja matkavarauksen luovuttaminen toiselle

Asiakkaan tekemät muutokset varauksissa rinnastetaan peruutuksiin ja muutoksista voidaan periä peruutuskulutaulukon mukaiset kulut. Joillakin matkoillamme matkustajalla on mahdollisuus muuttaa esim. paluupäivää. Tällaisesta varaukseen tehtävästä muutoksesta veloitamme aina tarpeellisten toimenpiteiden mukaiset todelliset kulut sekä toimistokulut 75 euroa per matkustaja.

Mikäli matkavarauksen luovutuksen edellytyksenä olevat ehdot (YME 7.2.) täyttyvät, matkustajalla on oikeus luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa toiselle henkilölle.

Henkilöllä, jolle matkasopimus siirretään, tulee olla mahdollista hankkia vastaava lentovaraus ja -lippu kuin luovuttajalla oli. Vaikka matkustaja ei vaihtuisi mutta nimi- tai muut henkilötiedot muuttuisivat varauksen tekemisen jälkeen, on matkalle osallistumisen edellytyksenä, alkuperäistä vastaavat lentovaraukset ja -liput on mahdollista hankkia uusilla henkilötiedoilla. Matkanjärjestäjä veloittaa luovutuksesta aiheutuneiden tarpeellisten toimenpiteiden mukaiset todelliset kulut sekä toimistokulut 75 euroa per matkustaja.

Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä muuttaa tai luovuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä muutos- ja luovutuskulujen lisäksi muutoksen/luovutuksen takia syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat

kulut. Matkansa muuttanut/luovuttanut 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.

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

Nimenmuutokset

Nimenmuutoksesta veloitetaan todelliset muutoskulut sekä toimistokulut 75 euroa per matkustaja, mikäli lento-, laiva- tai junalippuja ei ole vielä kirjoitettu. Lipunkirjoituksen ajankohta vaihtelee lento-, laiva- ja junayhtiöiden sääntöjen ja matkan mukaan. Mikäli muutos tapahtuu lipunkirjoituksen jälkeen, kulut määräytyvät lento-, juna- ja laivayhtiöiden sääntöjen mukaan. Esim. lentoyhtiöllä on oikeus asettaa lento-, hintaluokka- tai sesonkikohtaisia rajoituksia varausten nimenmuutoksille. Lentolippuihin ei lentoyhtiöiden säännösten mukaan pääsääntöisesti sallita lainkaan muutoksia lipunkirjoituksen jälkeen.

YKSITTÄISET, RÄÄTÄLÖIDYT RYHMÄ- JA ERIKOISMATKAT

Maksu-, peruutus-, muutos- ja luovutusehdot

Yksittäisille ryhmille räätälöityjen erikoismatkojen ehdot julkaistaan kyseisten matkaohjelmien yhteydessä. Sovellamme näihin matkoihin matkakohtaisia erityisehtoja siksi, että kustannukset esim. matkan peruuttamisesta jäisivät kokonaan tai pääasiassa matkanjärjestäjän kannettaviksi sen vuoksi, että matkaa ei voida myydä toiselle matkan yksilöllisyyden, erityisluonteen tai muun merkitykseltään vastaavan syyn takia.

Kehotamme matkustajia ottamaan peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen sekä tarkistamaan erityisesti peruutus-, muutos- ja luovutusturvaehtokohdat, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus.

HINNANMUUTOKSET

Hinnanmuutokset ja matkan lopullinen hinta

Matkojen hinnat annetaan sitoumuksetta ennen matkasopimuksen syntymistä ja ne perustuvat matkakuvaavuuksessa tai matkaehdoissa ilmoitettuna hinnoittelupäivänä voimassa olleisiin tariffeihin ja valuuttakursseihin. Varaamme oikeuden YME 8. mukaisesti hinnanmuutoksiin. Lopulliseen hintaan voivat vaikuttaa tariffien, polttoaineiden ja valuuttakurssien muutokset. Matkat tehdään kansainvälisillä reittilennoilla ja kuljetusmuodon erikoisluonteen takia matkanjärjestäjällä on oikeus

korottaa hintoja sopimuksen syntymisen jälkeen, mikäli lentohinnoissa, polttoainemaksuissa tai viranomaisien vahvistamissa lentoveroissa tapahtuu muutoksia. Mahdollisissa muutostapauksissa lähetämme uuden loppulaskun. Jokaisen matkan hinnoittelupäivä on mainittu matkan ohjelman yhteydessä.

Viranomaismääräysten aiheuttamat lisämaksut

Mikäli Suomen, kohdemaiden tai matkareitin viranomaiset asettavat matkan toteuttamiseen vaikuttavia määräyksiä tai ohjeita matkasopimuksen syntymisen jälkeen, matkanjärjestäjä ilmoittaa määräyksistä matkustajille viipymättä. Viranomaismääräyksiä ei katsota matkanjärjestäjän tekemiksi muutoksiksi eivätkä ne oikeuta matkustajaa purkamaan matkapakettisopimustaan eivätkä myöskään oikeuta matkustajaa kuluttomaan peruutukseen, jos matkanjärjestäjä määräyksiä nojalla edelleen pystyy toteuttamaan matkan näiden matkaehtojen mukaisesti. Mikäli matkustaja viranomaismääräyksistä johtuvien syiden vuoksi estyy pääsemästä matkalle, tulkitaan tilanne matkustajan tekemäksi peruutukseksi ja noudatetaan matkanjärjestäjän kyseistä matkaa koskevia peruutus- ja muutosehtoja. Viranomaismääräysten aiheuttamat mahdolliset lisäkustannukset tulevat sellaisenaan matkustajan maksettavaksi eikä matkanjärjestäjä vastaa näistä kustannuksista. Mikäli matkanjärjestäjä perii lisäkustannuksen osana matkapaketin hintaa, otetaan huomioon ehtokohtien 8.1 b, 8.2 ja 8.3 määräykset hinnanmuutostilanteille.

MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMÄT MUUTOKSET MATKAPAKETTISOPIMUKSEEN

Matkaoppaan, matkanjohtajan tai muun matka-asiantuntijan vaihtuminen

Mikäli edustajamme matkalla äkillisesti sairastuu tai muuten estyy tekemästä työtään, pidätämme oikeuden käyttää englanninkielistä edustajaa, kunnes saamme tilalle suomenkielisen. Pidätämme oikeuden pakottavassa tilanteessa vaihtaa myös matkaohjelmassa etukäteen nimetty matkanjohtaja tai asiantuntija toiseen pätevään henkilöön. Edustajan vaihto toiseen ei oikeuta hinnanalennukseen, vahingonkorvaukseen tai kuluttomaan peruutukseen.

Viranomaismääräysten vaikutus matkasopimukseen

Mikäli Suomen, kohdemaiden tai matkareitin viranomaiset asettavat matkan toteuttamiseen vaikuttavia määräyksiä tai ohjeita matkasopimuksen syntymisen jälkeen, matkanjärjestäjä ilmoittaa määräyksistä matkustajilleen viipymättä. Viranomaismääräyksiä ei katsota matkanjärjestäjän tekemiksi muutoksiksi eivätkä ne oikeuta matkustajaa purkamaan matkapakettisopimustaan eivätkä myöskään oikeuta matkustajaa kuluttomaan peruutukseen, jos matkanjärjestäjä määräyksiä nojalla edelleen pystyy toteuttamaan matkan näiden matkaehtojen mukaisesti. Mikäli matkustaja viranomaismääräyksistä johtuvien syiden vuoksi estyy pääsemästä matkalle, tulkitaan tilanne matkustajan tekemäksi peruutukseksi ja noudatetaan matkanjärjestäjän kyseistä matkaa koskevia peruutus- ja muutosehtoja. Viranomaismääräysten aiheuttamat mahdolliset lisäkustannukset tulevat sellaisenaan matkustajan maksettaviksi eikä matkanjärjestäjä vastaa näistä kustannuksista.

MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PERUUTTA JA KESKEYTTÄÄ MATKA

Matkojen lisäpalveluiden ja retkien toteutuminen

Myös lisäpalveluissa ja -retkillä tarvitaan useasti riittävä määrä osanottajia, jotta ne voidaan toteuttaa. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden peruuttaa lisäpalvelut ja -retket, joiden osallistujamäärä ei täytä vähimmäisvaatimusta. Näiden toteutumisesta tai peruuntumisesta ilmoitetaan heti, kun se on mahdollista, usein vasta matkan aikana. Peruuntuneesta tai toteutumatta jääneestä palvelusta palautetaan matkustajan siitä mahdollisesti maksama hinta. Lisäpalveluna varatun retken peruuntuminen ei oikeuta retken hintaa suurempaan hinnanalennukseen eikä vahingonkorvaukseen.

VIRHE JA VIRHEILMOITUS

Tiettyjen matkakohteiden luonteeseen kuuluu liikennejärjestelyiden epävakaisuus, joten matkustajan tulee varautua mahdollisiin kuljetusaikataulun tai kuljetusjärjestelyiden muutoksiin. Jos muutoksen syynä ovat ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet), matkanjärjestäjä tekee virheen arvioinnin tapauskohtaisesti.

Matkan aikana ilmenneestä puutteesta tai virheestä on matkustajan ilmoitettava matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä.

VIRHEEN KORJAUS

Matkustajan tulee aina ensin ja viipymättä ilmoittaa virheistä, puutteista ja ongelmatilanteista matkanjärjestäjälle. Matkustaja voi ryhtyä korjaamaan virhettä omaaloitteisesti vasta sovittuaan asiasta matkanjärjestäjän kanssa.

VAIHTOEHTOISTEN PALVELUJEN TARJOAMINEN MATKAN AIKANA

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista

järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

Yleistä:

Maksulliset erillispalvelut tapahtumiin

Matkaan lisäpalveluna liitettävät erillispalvelut kuten tapahtumaliput tai – ilmoittautumiset sekä asiakkaan pyynnöstä erikseen tilatut muut lisäpalvelut eivät ole osa matkapakettisopimusta, ellei toisin ole mainittu.

Erillispalvelut tilataan matkustajan pyynnöstä ja varataan yksilöllisesti. Erillispalvelun hinnan lisäksi veloitetaan matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukainen maksu. Varaukset ovat vahvistamisen jälkeen sitovia ja vahvistushetkellä astuvat voimaan erillispalvelun varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehdot. Erillispalvelujen erityisluonteen takia muutos- ja peruutusehdot ovat huomattavan tiukat.

Muutos- ja peruutustapauksissa matkustajan tulee viivytyksettä ottaa yhteyttä matkanjärjestäjän asiakaspalveluun. Muutos- ja peruutuskulut määräytyvät erillispalveluiden varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehtojen mukaisesti ja matkustajalta veloitetaan muutoksesta tai peruutuksesta aiheutuvat todelliset kulut sekä matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukaiset toimistokulut. Pääsyliput ovat yleensä muutoskelvottomia ja niiden peruutuskulu on usein koko pääsylipun hinta.

Tapahtumien peruutukset ja siirrot

Matkanjärjestäjä ei vastaa tapahtuman peruuntumisesta, tapahtumajärjestelyjen vaihtumisesta, ajankohdan tai paikan muuttumisesta tai virheistä tapahtumaohjelmassa eikä edellä mainittujen epäkohtien asiakkaille aiheuttamista vahingoista tai kustannuksista. Tapahtumien peruuntuessa tai siirtyessä noudatetaan tapahtuman erillispalvelun varaus-, maksu-, muutos- ja peruutusehtoja.

Tapahtuman peruuntuminen tai siirtyminen ei oikeuta matkapakettisopimuksen kuluttomaan peruutukseen tai siirtoon. Mikäli matkustaja haluaa peruuttaa tai siirtää matkan, tapahtuman peruutuksen tai siirtymisen takia, veloitetaan peruutuksesta tai muutoksesta aiheutuvat todelliset kulut sekä matkanjärjestäjän palveluhinnaston mukaiset toimistokulut 75 euroa per matkustaja.

Hotellit

Kansainvälisen käytännön mukaan hotellihuoneet saadaan käyttöön tulopäivänä yleensä klo 15.00 ja luovutetaan lähtöpäivänä viimeistään klo 12.00. Aikaisten kohteeseen saapumisten yhteydessä matkaohjelmassa on mainittu, mikäli huoneet ovat käytössä jo ennen virallista sisäänkirjautumisaikaa. Aterioilla ruokajuomat eivät sisälly matkan hintaan, ellei toisin ole mainittu. Useimmat hotellit edellyttävät voimassa olevan kansainvälisen luottokortin esittämistä sisään kirjoittautumisen yhteydessä mahdollisten lisäpalveluiden maksujen takaamiseksi. Hotellihuoneiden koko, muoto ja sisutus saattavat vaihdella etenkin vanhojen kaupunkien keskustojen yksilöllisissä hotelleissa.

Lentoyhtiöiden ylivaraustilanteet

Mikäli matkustaja hyväksyy vapaaehtoisena lentoyhtiön – (EY) N:o 261/2004 asetuksen velvoittamana – hänelle ylivaraustilanteessa tarjoaman korvauksen ja uudelleenreitityksen, ja täten eroaa matkanjärjestäjän ryhmästä, tulkitaan se matkustajan yksipuoliseksi matkanjärjestäjän kanssa solmitun matkapakettisopimuksen purkamiseksi. Tällöin matkajärjestäjän juridinen vastuu lakkaa ja matkustaja ottaa itse vastuun loppumatkastaan. Käyttämättömistä palveluista ei suoriteta takaisinmaksua.

Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Mikäli matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisen yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä vähennetään YME 18. ja näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle.

Tietosuoja

Matkaa varten annettuja henkilötietoja siirretään matkan suorittamisen ja varaamisen kannalta oleellisille yhteistyökumppaneille ja viranomaisille sekä EU/ETA-maihin että niiden ulkopuolisille alueille. Tietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n tietosuojalain periaatteita. Lentoyhtiöt ovat velvoitettuja EU-komission päätöksen perusteella antamaan useiden maiden (mm. USA, Kanada, Australia, Japani, Venäjä ja EU-maat) maahantulo- ja turvallisuusviranomaisille pääsyn jokaisen matkustajan varaus- ja lentotietoihin. Siirrettävät PNR-tiedot koostuvat useista elementeistä, esim. matkatoimiston nimi, matkustajan nimi ja yhteystiedot. Tietoja käytetään turvallisuustarkoituksiin.

Koska eri maista saatavissa esitteissä ja palveluntuottajien omilla verkkosivuilla voi olla epätarkkuuksia tai virheitä, matkanjärjestäjä vastaa vain itse tuottamiensa esitteiden, verkkosivujen ja matkaohjelmien sisällöstä. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden muuttaa matka- ja esitetietoja sekä sopimusehtoja ennen matkasopimuksen syntymistä. Emme vastaa mahdollisista paino- tai löyntivirheistä.

Voimassa olevat tiedot ovat tarkistettavissa verkkosivuillamme sekä toimistostamme.

Matkanjärjestäjä on asettanut vakuuden kaikista matkapaketeistaan Kilpailu- ja kuluttajavirastolle ja rekisteröitynyt sen vakuusrekisteriin.

Vastuullinen matkanjärjestäjä:

ELÄMYS HUB OY / ELÄMYS TRAVEL

Elämys Hub Oy
Hämeentie 31
00500, Helsinki
Puhelin: 09 2510 2030
myynti@elamysmatkat.com
Y-tunnus: 2815557-3
KKV rekisterinumero: 1213/24/Mj

Valvova viranomainen:

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

PL 5, 00531 Helsinki
Käyntiosoite:
Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki
Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)
kirjaamo@kkv.fi
www.kkv.fi

Ehdot on päivitetty 16.11.2021 ja voimassa toistaiseksi.