

## Kauppatieteiden kandit, Lyon, 09/2019



**HRG<sup>®</sup>**

An American Express Global Business Travel Company

## HRG Projekti 408411

Lähtöpäivä 13. syyskuuta 2019 tai 20. syyskuuta 2019

### Matkanvaraaja

Kristiina Linnoinen  
Kauppatieteiden kandidaattiyhdistys  
Puhelin: 050 5261946  
Sähköposti: kandiyhdistys@gmail.com

### Projektipäällikkö

Susanna Järvinen  
projektipäällikkö  
Meetings & Events  
HRG Nordic  
Elimäenkatu 28 A, 00520 Helsinki  
PL 1149, 00101 Helsinki  
Puhelin: + 358 9 68585338  
Sähköposti: susanna.jarvinen@hrgworldwide.com  
www.hrgworldwide.com

### Liitteet

- Liite 1: Pakettimatkojen yleiset ehdot
- Liite 2: EU:n standardipaketti matkapaketeille

### Muut

Y-tunnus 0203586-4 VAT Nr FI02035864

## MATKAOHJELMA

Ryhmä I / PE-MA / 13.-16.9.2019

Ryhmä II / PE-MA / 20.-23.9.2019

*Roomalaisten vuonna 43 perustama armeijan piskuinen tukikohta Lugdunum on nykyään 415 000 asukkaan suurkaupunki Lyon. Kaupunki sai mainetta 1400-luvulla kirjapainoistaan, 1700-luvulla upeista silkkikankaistaan, vuonna 1895 maailman ensimmäisestä elokuvasta. Nykyään Lyon on vilkas yliopistokaupunki, ostosparatiisi, merkittävä kulttuurikaupunki ja ennen kaikkea Ranskan kulinarismin pääkaupunki! Rhône- ja Saône-jokien jakaman kaupungin vanha keskusta on Unescon maailmanperintölistalla.*

### 1.PV / PERJANTAI

Finnairin suora lento **Geneveen, AY 1531 klo 08.05 -10.05**, matka-aika 3h.

Opas ja bussi on ryhmää vastassa Geneven lentokentällä, ajetaan Lyoniin, matkaa on n. 155 km ja arvio matka-ajasta on reilu 2h.

#### **Lyonissa lounas.**

Kirjaututaan sisään hotelliin, pieni hengähdystauko.

Majoittuminen Lyonissa kolme yötä

**Citadines Lyon Presqu`ile, 3 \* \* \***

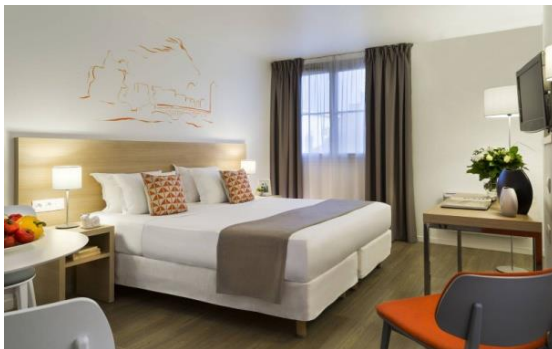
2 Rue Thomassin

69002 LYON

<https://www.citadines.com/en/france/lyon/citadines-presquile-lyon/index.html>

Lyonin keskustassa sijaitseva Citadines asuntohotelli sijaitsee vain 5 minuutin kävelymatkan päässä place Bellecourin aukiolta, sekä vanhasta kaupungista, Saint-Jean alueesta joka on luokiteltu UNESCO:n maailmanperintökohteeksi. Vanha kaupunki, kauppiaita, kahviloita ja ravintoloita on kävelymatkan päässä.

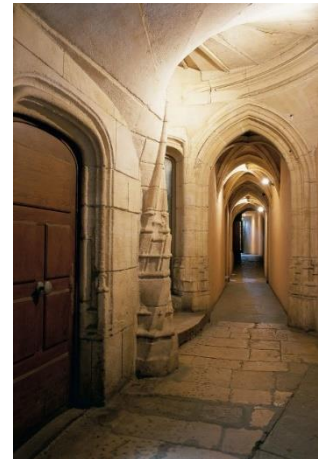
Huoneet ovat modernit ja tilavat. Kaikissa huoneissa on parkettilattia, pieni keittiö ja ruokailunurkkaus. Hotellissa on pieni aamiaishuone, ravintolaa tai baaria ei ole.



## Iltapäivällä tutustuminen Lyonin vanhaan kaupunkiin.

Sukellamme ajassa 2000 vuotta taaksepäin. Vanha Lyon kapeine ja kiemurtelevine kujineen, renessanssiaikaiset talot, viehättävät sisäpihat, salaperäiset talosta toiseen kulkevat ”*traboulé*”- käytävät kuuluvat Ranskan laajimpaan Unescon suojelemaan renessanssiaikaiseen alueeseen.

Nousemme Fourvieren kukkulalle köysiratajunalla. Fourvièren kukkulalta katsottuna koko Lyonin kaupunki tuntuu levittäytyvän jalkojen juurelle. Fourvière on roomalaisen Lugdunumin alkuperäinen paikka ja siellä on mm. gallo-romaaninen museo ja Notre Dame de Fourvièren basilika joka on avoinna vierailijoille.



Ilta vapaa.

## 2.PV / LAUANTAI

Tänään tutustutaan Lyoniin vähän laajemmin ja tehdään kierrosta bussilla.

**Les Halles de Lyon eli Lyonin kauppahalli** on Lyonilaisen gastronomian temppeli. Ehdoton nähtävyys Lyonissa! Halleilta on peräisin herkut jotka päätyvät niin tavallisen Lyonilaisen kuin suurten ravintoloitsijoidenkin pöytiin.

Ajelemme Rhône ja Saône jokien varsia, käymme boheemissa työläiskorttelissa **Croix-Roussessa** jota silkinkutojat, canuts, asustivat aikoinaan.

Korttelissa on Lyonille ominaisia *trompe d'oeil* silmänharhautusfreskoja jotka saattavat peittää kokonaisen rakennuksen. Hienoja esimerkkejä tästä maalaustaiteesta on Fresque de Canuts ja Fresque Lyonnais.

Ajamme **Confluence kortteliin** joka edustaa Lyonin uusinta arkkitehtuuria. 2000-luvulle saakka Confluence tunnettiin teollisuus- ja satama-alueena mutta uudisrakentamisen jälkeen sinne on noussut muodikkaita asutusalueita sekä huippuarkkitehtuuria edustavia rakennuksia kuten Coop Himmelblin Musée de Confluence ja Jacob MacFarlanen Cube Orange.

Päätämme kierroksen Euroopan suurimmalle kaupunkiaukiolle **Place Bellecourille**.

Lyonilla on aivan omalaatuinen kulinaristinen perimä joka on peräisin silkkitöiden työntekijöiltä joita kutsuttiin yhteisellä nimellä canuts. Siihen aikaan kun silkkitöiden työntekijöillä oli tapana syödä varhain aamulla



leikkeleitä ja sisäelimiä. Lounastamme tällaisessa tyypillisessä **'bouchon'** ravintolassa ja nautimme tietenkin Lyonin seudun hyviä viinejä kyytipojaksi.

Iltapäivällä käymme **Musée des Tissus** – puku- ja tekstiilimuseossa joka sijaitsee Lyonin Presqu'île –niemekkeellä. Museossa on upea kokoelma kankaita ja vaatteita tuhansia vuosia vanhoista egyptiläisistä hautalöydöistä maailmankuuluihin Lyonin silkkeihin ja aasialaisiin kulttitekstiileihin.



Yhteinen illallinen Lyonissa.

### 3. PV / SUNNUNTAI

#### Retki Beaujolais-alueelle ja Oingt'n kylään.

Vierailemme yhdessä Ranskan kauneimmista kylistä joka sijaitsee Beaujolais viinialueella ja kullankeltaisten kivien alueella noin 35 km Lyonista pohjoiseen. Oingt on upeasti säilynyt ja restauroitu keskiaikainen kylä Azergues -joen laaksoon antavan kallion kukkuloilla.

Käymme maistelemassa Beaujolais alueen viinejä viinikellarissa, tai viinitilalla.

Nautimme gourmet lounaan autenttisessa keskiaikaisessa linnassa jolla on 800 vuotta historiaa takanaan.



Yhteinen illallinen Lyonissa.

#### 4. PV / MAANANTAI

Aamu vapaata aikaa, n. klo 10.30 lähtö Lyonista.

Matkalla Geneven lentokentälle pysähdymme Bourget järven rannalla sijaitsevaan pieneen **Aix-les-Bains kaupunkiin** joka tunnettiin jo antiikin aikana kylpyläkaupunkina. Aix-les-Bainsissä on mahtavat vuoristonäkymät, Belle Epoque kauden rakennuksia ja roomalaiselta aikakaudelta peräisin olevia raunioita.

Nautimme 1900 luvun alun tunnelmasta Aix-les-Bainsin kasinolla jota koristaa hienot mosaiikit. Pelionneainkin voi koittaa!

Lounas Aix-les Bains'ssa.

Ajo Geneven lentokentälle.

Ajoaika Lyonista Aix-les-Bainsiin vajaa 2h ja sieltä Geneven lentokentälle reilu tunti.

Finnairin suora lento Helsinkiin, **AY 1534 klo 19.00 – 22.55**, matka-aika 2h 55 min.



## Matkan hinta:

Hinta € per henkilö	1660,00 / minimi 20 henkilöä ryhmässä 1570,00 / minimi 25 henkilöä ryhmässä 1490,00 / minimi 30 henkilöä ryhmässä	
	Ilman lentoja matkan hinnasta voi vähentää -230 € / henkilö	
	Hinnat sisältävät:	
	<ul style="list-style-type: none"><li>• edestakaiset lennot Helsinki-Geneve-Helsinki turistiluokassa</li><li>• 1 matkalaukku ruumaan + käsimatkatavarat</li><li>• tämän hetken lentokenttäverot</li><li>• kolmen yön majoituksen jaetussa kahden hengen huoneessa</li><li>• kuljetukset ja retket omalla bussilla</li><li>• suomen kielisen oppaan kuljetuksilla ja retkillä</li><li>• ohjelman mukaiset sisäänpääsymaksut ja viininmaistiaiset</li><li>• mannermaisen buffet aamiaisen päivittäin hotellissa (kevyempi kuin pohjoismaalainen buffet)</li><li>• siivouksen päivittäin hotellissa</li><li>• 4 x lounas ruokajuomineen (vesi, viini, kahvi)</li><li>• 2 x 3-ruokalajin illallinen ruokajuomineen (vesi, viini, kahvi)</li></ul>	
Lisämaksut	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yhden hengen huoneesta lisämaksu 270 €</li><li>• Istumapaikkavaraukset etukäteen lennoilla alkaen 14€ / paikka (lähtöselvityksen yhteydessä paikkavaraus on ilmainen)</li></ul>	

Hinnat on laskettu päivän hintojen mukaan ja edellyttävät vähintään 20/25/30 henkilön ryhmää. Pidätämme oikeuden hinta- ja aikataulumuutoksiin jotka johtuvat meistä riippumattomista syistä.

Muutoksia voidaan tehdä viimeistään 20 vuorokautta ennen matkan alkua.

## Varaukset

Varaukset on nyt tehty 35 henkilölle, hotellissa on varattuna 15 x H2 & 5 x H1.

## Maksuehdot

- Ennakkomaksu 350 € / henkilö tulee maksettavaksi 28.2.2019 mennessä
- Loppumaksu tulee maksettavaksi 1.8.2019 mennessä

## Peruutusehdot

- Kuluttomat peruutukset ennen ennakkomaksun maksua
- Jos peruutus tehdään 1.3.-1.8., peruutuskulut on 350 eur / henkilö = ennakkomaksua ei palauteta
- Jos peruutus tehdään 1.8. jälkeen, ei takaisinmaksua matkan hinnasta

## Yleiset ehdot

Matkustuspalvelut tässä tarjouksessa ovat pakettimatkadirektiivin (EU) 2015/2302 mukaiset.

Sovellamme Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n (SMAL ry) yleisiä pakettimatkaehtoja (lisätietoja tämän dokumentin loppuosassa), HRG Nordicin erityisehtoja tapahtumille ja matkoille, sekä erillisiä toimittajien ehtoja.

Liitteenä EU standardilomake, jonka EU on luonut uuden direktiivin astuessa voimaan (heinäkuu 2018).

## Tietoa osallistujille

Tilaja on vastuussa tiedon välittämisestä osallistujille liitteen 2 mukaisesti.

## Sopimus


Sopimus on osapuolia sitova, kun tilaja on kirjallisesti vahvistanut tarjouksen, tarjouksen voimassaoloaikana. HRG vahvistaa asiakkaan tilauksen viipymättä.

Toivottavasti saatte paljon osallistujia, ollaan yhteydessä!

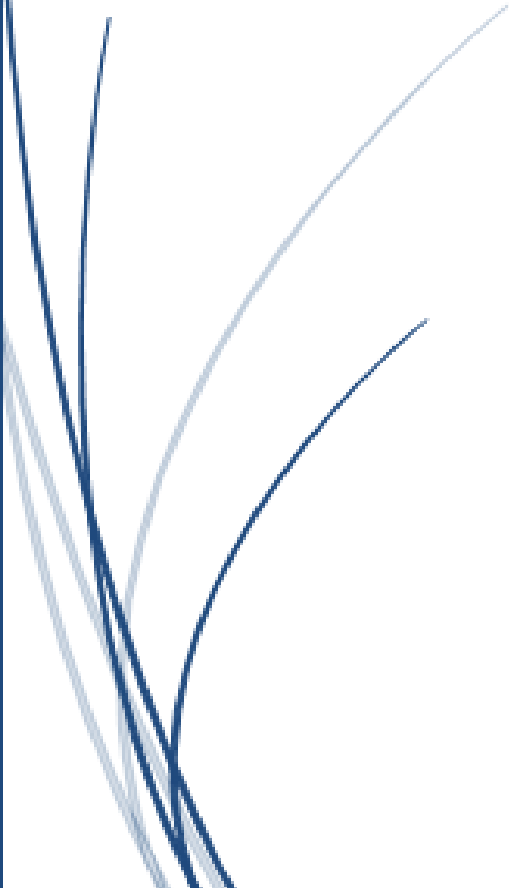
Parhain terveisin,

Susanna Järvinen  
HRG Nordic





Quotation and  
confirmation  
package



## Yleiset matkapakettiehdot

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain ([901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)) pakottavat säännökset.

## Sisällys

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

# 1. Soveltamisala

## 1.1. Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24tuntiakestäviin taiyöpymisen sisältäviinmatkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1)kuljetus, 2)majoitus, 3)auton tai matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 § 3 kohdassa mainitun muun moottoriajoneuvon, kuten A-luokan ajokorttia vaativan moottoripyörän tai vähintään nelipyöräisen, omalla käyttövoimallaan kulkevan ajoneuvon, jonka rakenteellinen nopeus on yli 25km/h, vuokraus tai jokin edellä mainituista yhdessä 4) muun olennaisen matkailupalvelun kanssa edellytyksellä, että kokonaisuusmyydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä,ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto-oppilasmatkan yhteydessä.

## 1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä matkapakettiehtojalisäehdoilla, 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 matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

Matkanjärjestäjän, joka soveltaa peruutustapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on matkustajan pyynnöstä esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

# 2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

## 2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

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

Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaantiedoista ja sopimuksen täyttamisestä samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää kyseiset veloitteet.

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistäannettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017)tarkoitettun vakuudenja kattaako vakuus tarjotun matkan.

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

Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

## 2.2. Sopimuksen sisältö

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

## 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistään annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

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

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

## 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisestä terveysmääräyksistä. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustajavastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, 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 kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta [www.um.fi](http://www.um.fi) ja [www.thl.fi](http://www.thl.fi). Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

## 2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän ilman aiheutonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustaja vastaa itsensä tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

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

## 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

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

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

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

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

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

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

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

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

## 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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



## 4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

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

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

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituksenmukaisemmasta majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkuluista.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu 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 kohdassa 4.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrät tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.

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

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

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

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

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen, tai

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

- yli 24 tunniluvahintään 7 vrk kestävillä matkoilla
- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestävillä matkoilla
- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

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

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

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

5.4. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

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

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

6.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

- a) matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai
- b) matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b) tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

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

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a) tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan taimuulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b) perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5) mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohtaa 16.

## 7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

7.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45vuorokautta 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.

Luovutuksestai 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. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

## 8. Hinnanmuutokset

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

- a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai
- b) matkan hintaan vaikuttavien verojen taimatkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai
- c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.

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

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

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

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

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

## 9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

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

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

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

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

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

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

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

## 10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevissa ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

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

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

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

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

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

## 11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

## 12. Virhe ja virheilmoitus

12.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

- a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovittun, tai
- b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmästä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystieteilijöistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai
- c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

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

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

12.4. Virheilmoitus

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

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

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

## 13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kohtuullista määräaikaa virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

13.2. Matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.



Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämätöntä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneistakustannuksista.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

## 14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia 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.

## 15. Hinnanalennus

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

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

## 16. Vahingonkorvaus

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

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

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu 16.9.kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

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

16.3. Matkustajalla on matkatavaroiden kuljetuksen viivästyisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä oikeus korvaukseen, jos siitä viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

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

16.5. Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuksissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

16.6. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.7. Saadakseen korvausta matkustajan on näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näyttötaakka vahingon määrästä.

16.8. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

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

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

16.11. Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivästyessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

## 17. Varausvirheet

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle vahinko, joka aiheutuu sen käyttämässä varausjärjestelmässä olevasta teknisestä puutteesta tai varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.9. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

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

## 18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

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

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

## 19. Korvausvaatimukset

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

## 20. Riita-asiat

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

## A osa

**Vakiomuotoinen tietolomake, joka koskee matkapakettisopimuksia silloin, kun hyperlinkkien käyttö on mahdollista**

Sinulle tarjottu matkapalvelujen yhdistelmä on direktiivissä (EU) 2015/2302 tarkoitettu matkapaketti.

Näin ollen sinuun sovelletaan kaikkia matkapaketteja koskevia EU-oikeuksia. Yritys HRG Nordic Oy on ovat täysin vastuussa koko matkapaketin asianmukaisesta toteuttamisesta.

Lisäksi yritys HRG Nordic Oy on hankkinut ovat hankkineet lainsäädännössä edellytetyn suojan palauttaakseen maksusi ja, jos kuljetus sisältyy matkapakettiin, turvataksesi paluukuljetuksesi siltä varalta, että yrityksestä/yrityksistä tulee maksukyvytön/maksukyvyttömiä

Lisätietoja direktiivin (EU) 2015/2302 mukaisista tärkeimmistä oikeuksista. [Direktiivin \(EU\) 2015/2302](#)

Matkustaja saa hyperlinkin välityksellä seuraavat tiedot:

Direktiivin (EU) 2015/2302 mukaiset tärkeimmät oikeudet

- Matkustajat saavat kaikki olennaiset tiedot matkapaketista ennen matkapakettisopimuksen tekemistä.
- Vähintään yksi elinkeinonharjoittaja vastaa aina kaikkien sopimukseen sisältyvien matkapalvelujen asianmukaisesta suorittamisesta.
- Matkustajille annetaan hätäpuhelinnumero tai tiedot yhteyspisteestä, jonka kautta he voivat saada yhteyden matkanjärjestäjään tai matkatoimistoon.
- Matkustajat voivat siirtää matkapaketin toiselle henkilölle ilmoitettuaan tästä riittävän ajoissa ja mahdollisesti lisämaksua vastaan.
- Matkapaketin hintaa voidaan nostaa ainoastaan, jos tietyt kustannukset (esimerkiksi polttoaineen hinnat) nousevat ja vain jos tästä on nimenomaisesti määrätty sopimuksessa, eikä missään tapauksessa myöhemmin kuin 20 päivää ennen matkapaketin alkamista. Jos hinnankorotus ylittää 8 prosenttia matkapaketin hinnasta, matkustaja voi purkaa sopimuksen. Jos matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden hinnankorotukseen, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen, jos asianomaiset kustannukset laskevat.
- Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua ja saada takaisin kaikki maksut, jos jokin muu matkapaketin olennaisista tekijöistä kuin hinta muuttuu merkittävästi. Jos matkapaketista vastaava elinkeinonharjoittaja peruuttaa matkapaketin ennen matkapaketin alkamista, matkustajilla on oikeus maksujen palautukseen ja tarvittaessa korvaukseen.
- Matkustajat voivat ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen peruutusmaksua suorittamatta poikkeuksellisissa olosuhteissa, esimerkiksi jos matkakohteessa on vakavia turvallisuusongelmia, jotka todennäköisesti vaikuttavat matkapakettiin.
- Lisäksi matkustajat voivat milloin hyvänsä ennen matkapaketin alkamista purkaa sopimuksen asianmukaista ja perusteltua peruutusmaksua vastaan.
- Jos matkapaketin merkittäviä osia ei voida matkapaketin alkamisen jälkeen toteuttaa sovitulla tavalla, on matkustajalle tarjottava vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä ilman lisämaksua. Matkustajat voivat purkaa sopimuksen suorittamatta peruutusmaksua, jos palveluja ei tarjota sopimuksen mukaisesti ja tämä vaikuttaa matkapaketin toteutumiseen olennaisesti eikä matkanjärjestäjä korjaa ongelmaa.
- Matkustajilla on oikeus myös hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen, jos matkapalveluja ei suoriteta tai ne suoritetaan virheellisesti.
- Matkanjärjestäjän on annettava apua, jos matkustaja on vaikeuksissa.
- Jos matkanjärjestäjästä tai, joissakin jäsenvaltioissa, matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön, suoritettujen maksut palautetaan. Jos matkanjärjestäjästä tai tapauksen mukaan matkanvälittäjästä tulee maksukyvytön matkapaketin alkamisen jälkeen ja jos matkapakettiin sisältyy kuljetus, matkustajien paluukuljetus taataan. HRG Nordic Oy on hankkinut maksukyvyttömyyssuojan KKV/Kilpailu- ja kuluttajavirasto:lta. Matkustajat voivat ottaa yhteyttä tähän tahoon tai tapauksen mukaan toimivaltaiseen viranomaiseen (KKV, PB 5,00531 Helsinki, Puhelin: 0295053000 (vaihe), jos palveluja kieltäydytään suorittamasta HRG Nordic Oy:n maksukyvyttömyyden vuoksi.

Direktiivi (EU) 2015/2302 sellaisena kuin se on saatettuna osaksi kansallista lainsäädäntöä. [Direktiivin \(EU\) 2015/2302](#)