

Yleiset valmismatkaehdot

Nämä 4.5.1995 allekirjoitetut sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehdossa on otettu huomioon tämän jälkeen muuttuneet lainsäädännökset.

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset valmismatkaehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin yli kolme vuorokautta kestäviin valmismatkoihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, joihin sisältyy ainakin kuljetus ja majoitus, joita myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa ja joiden järjestäjällä on toimipaikka Suomessa.

1.2. Yleisten valmismatkaehtoien täydennykset ja täsmennykset

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

1.3. Erityisehdot

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

2. Valmismatkasopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että valmismatka on sopimuksen mukainen.

Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

2.2. Valmismatkan välittäjä vastaa samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä matkustajalle annettavista tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä. Tällaista vastuuta välittäjälle ei kuitenkaan synny, jos matkustaja sopimusta tehtäessä tietää, kuka on matkanjärjestäjä ja että vain tämä on vastuussa sopimusvelvoitteiden täyttämisestä.

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

2.4. Sopimuksen sisältö

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

2.5. Avustamisvelvollisuus

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

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

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

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

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ilman erityistä syytä

Matkustaja voi peruuttaa matkan ilman erityistä syytä seuraavasti:

- 4.1.a) Viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla matkanjärjestäjälle etukäteen mainitut toimistokulut.
- b) Myöhemmin kuin 28 vuorokautta mutta viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua maksamalla varausmaksun.
- c) Myöhemmin kuin 14 vuorokautta mutta viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua maksamalla 50 % matkan hinnasta.
- d) Jos matka peruutetaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen matkan alkua, matkanjärjestäjällä on oikeus periä koko matkan hinta.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä peruutuksen vuoksi kohtuullinen lisämaksu. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti lisämaksun maksamisesta matkanjärjestäjälle.

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

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ylivoimaisen esteen vuoksi

5.1. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka ja saada takaisin matkasta maksettu hinta vähennettynä toimistokuluilla, jos olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle sen vuoksi, että

- a) hän itse tai hänelle läheinen henkilö yhtäkkiä sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee. Läheisenä henkilönä pidetään aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan ja jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon, tai
- b) hänelle tai matkakumppanille, jonka kanssa hän on yhdessä varannut matkan, sattuu muu odottamaton ja vakava tapahtuma, jonka vuoksi olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle. Matkakumppanina pidetään kyseisen matkustajan lasta tai vanhempaa taikka muuta henkilöä, jonka majoitus on sovittu samaan huoneeseen tai huoneistoon kyseisen matkustajan kanssa. Muu odottamaton ja vakava tapahtuma on esimerkiksi merkittävä vahinko omaisuudelle, kuten asunnon palo.

5.2. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksettä matkanjärjestäjälle. Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys on toimitettava

markanjärjestäjälle niin pian kuin mahdollista ja viimeistään kahden viikon kuluttua peruuttamiseen oikeuttavan esteen ilmenemisestä, jollei määräajan noudattaminen ole matkustajalle kohtuuttoman vaikeaa.

5.3. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa kohdassa 5.1. tarkoitetun ylivoimaisen esteen takia, ei matkanjärjestäjällä ole oikeutta 4.2. kohdan mukaiseen lisämaksuun. Matkanjärjestäjällä on kuitenkin oikeus tehdä muun seurueen majoitukseen peruutuksista johtuvat tarkoituksenmukaiset muutokset, jos matkan taso ei laske sovitusta.

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

6.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

- a) matkalle lähdön tai kotiinpaluun ajankohta siirtyy sovitusta yli 30 tunnilla,
- b) matkanjärjestäjä muutoin muuttaa olennaisesti matkajärjestelyjä. Olennaisena muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta,
- c) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, ettei matkaa voida toteuttaa sovitulla tavalla tai hänen terveyttään tai henkeään vaarantamatta matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia. Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan,
- d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

6.2. Matkustajan on viivytyksettä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle.

6.3. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 10.4.

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

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

7. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus

7.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

- a) matkanjärjestäjä törkeästi laiminlyö velvollisuuksiaan tai matkan toteutus muutoin osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta. Näillä perusteilla matkustajalla on myös oikeus purkaa sopimus matkan jälkeen, tai
- b) matkan aikana ilmenee kohdassa 6.1.c. tarkoitettu tilanne.

7.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, matkustajan on maksettava matkanjärjestäjälle korvaus, joka vastaa suorituksen arvoa matkustajalle.

7.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 7.1.a. tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muualle sovittulle paikkakunnalle.

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

7.5. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 7.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

8. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

8.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 28 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla uuden matkan hinnan lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

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

9. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

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

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

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

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

10. Hinnanmuutokset

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

- a) matkan hintaan vaikuttavien verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset.
- b) kuljetuskustannusten muutos, johon matkanjärjestäjä ei ole voinut vaikuttaa ja jota matkanjärjestäjä ei ole voinut ottaa lukuun sopimusta päätettäessä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos; kuluttaja-asiamies ja Suomen matkatoimistoalan liitto neuvottelevat tarvittaessa täydentävistä ohjeista kurssimuutoksen laskemiseksi.

10.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi. Hintaa on alennettava vähintään kustannusten laskua vastaavasti. Hinnan muutoksen on kuitenkin oltava vähintään 2 prosenttia saman matkan ja saman lähtöpäivän halvimpaan majoitusvaihtoehtoon perustuvasta hinnasta. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

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

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

11. Matkanjärjestäjän oikeus tehdä matkaohjelmaan vähäisiä muutoksia

11.1. Jos matkanjärjestäjä ei voi siitä riippumattomista syistä noudattaa sovittua matkasuunnitelmaa, matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa hotellia, yöpymispaikkaa, kuljetusvälinettä ja aikataulua tai tehdä matkaohjelmaan muita muutoksia, jotka eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

11.2. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua.

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

12. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

12.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevassa esitteessä tai, mikäli sellaista ei ole laadittu, varausasiakirjassa maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkua.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, luonnonmullistuksen, lakon tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

12.2. Jos kohdassa 12.1.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.

12.3. Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan kohdan 12.1. perusteella, matkustaja saa vaatia uuden vastaavan matkan alkuperäisestä matkasta maksamallaan hinnalla, jollei korvaavan matkan järjestämisestä aiheudu matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Jos korvaavan matkan hinta on alun perin sovittua hintaa alempi tai jos korvaavaan matkaan ei sisälly alun perin sovittuja palveluksia, matkustajalle on palautettava hinnan ero tai puuttuvia palveluksia vastaava hinnan osa.

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

13. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

14. Virhe ja virheilmoitus

14.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

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

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

14.3. Virheenä ei myöskään pidetä myöhästynyttä saapumista matkakohteeseen tai aikaisempaa kotiinlähtöä, jos muutos johtuu matkanjärjestäjästä riippumattomasta syystä ja matkakohteessa olo lyhentyy alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 6 tuntia, 5 - 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 12 tuntia. Jos muutoksen syynä on ilmatilan ruuhkautuminen, lennonjohdon toimenpiteet, poikkeuksellinen sää tai vastaava syy, sovelletaan edellä mainittuja aikamääriä kaksinkertaisina.

14.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkakohteessa, on ilmoitettava oppaalle tai muulle matkakohteessa olevalle matkanjärjestäjän edustajalle niin pian kuin mahdollista.

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

15. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus

15.1. Virheen korjaaminen

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

15.2. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen.

Jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain, ei hänellä tällä perusteella ole oikeutta hinnanalennukseen.

16. Vahingonkorvaus

16.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen henkilö-, esine- ja varallisuusvahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut, jos virhe tai vahinko johtuu matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämässä käyttämän muun elinkeinonharjoittajan (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit) huolimattomuudesta. Vapautuakseen korvausvastuusta matkanjärjestäjän on osoitettava, ettei huolimattomuutta ollut matkanjärjestäjän puolella.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetyks ja yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut.

16.3. Matkustajalla on kohdan 16.1. mukaisin perustein oikeus korvaukseen myös matkatavaroiden katoamisesta ja katoamisen aiheuttamasta käytön estymisestä. Matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä matkustajalla on oikeus korvaukseen, jos siitä viivästymisen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

16.4. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta. Vahingonkorvausta voidaan sovitella, jos se on kohtuuton ottaen huomioon matkustajan mahdollinen myötävaikutus, matkanjärjestäjän mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen sekä muut olosuhteet.

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 korvausvastuuta määriteltäessä otetaan huomioon merikuljetuksen osalta merilain (674/1994) ja rautatiekuljetuksen osalta rautatiekuljetuslain (1119/2000) säännökset tai kyseisiä kuljetuksia koskevan kansainvälisen yleissopimuksen mukaiset korvausperusteet (COTIF, SopS 5/1985). Ilmakuljetusvahinkojen korvaukset määräytyvät pääsääntöisesti Montrealin yleissopimuksen (SopS 78/2004) sekä EY:n neuvoston asetuksen (N:o 2027/97) mukaan. Elleivät yleissopimuksen ja asetuksen säännökset sovellu kuljetukseen, korvaukset määritellään Varsovan yleissopimuksen nojalla, jonka eri versiot

on saatettu Suomessa voimaan kuljetuksesta ilma-aluksessa annetulla lailla (289/1937), ilmakuljetussopimuslailla (45/1977) tai ilmakuljetuslailla (387/1986) .

16.6. Ylivoimaiset tilanteet

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta ennalta-arvaamattomasta syystä, jota matkanjärjestäjä tai matkanjärjestäjän apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja ei olisi voinut estää mahdollisimman huolellisesti menetellenkään. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi sotatoimet, luonnonmullistus, tarttuva tauti, lakko ja vastaavat tapahtumat. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava matkustajalle viipymättä tällaisesta ylivoimaisesta tapahtumasta ja pyrittävä toimimaan niin, että matkustajan kärsimä vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

17. Korvausvaatimukset

17.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 14.4.

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

18. Riita-asiat

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

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