

# Yleiset matkapakettiehdot sekä Tjäreborgin lisä- ja erityisehdot ryhmille

Yleiset matkapakettiehdot 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 matkapalveluyhdistelmästä annetun lain ([901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)) pakottavat säännökset.

*Tjäreborgin asettamat lisä- ja erityisehdot on merkitty kursivoidulla tekstillä.*

## Sisällys

Yleiset matkapakettiehdot sekä Tjäreborgin lisä- ja erityisehdot ryhmille .....	1
1. Soveltamisala .....	2
1.1. Yleiset matkapakettiehdot.....	2
1.2. Lisäehdot.....	2
1.3. Erityisehdot.....	2
<i>1.4 Erityisehdot erityyppisille matkoille ja matkapaketeille .....</i>	<i>3</i>
<i>1.5 Pelkkä lento tai pelkkä hotelli .....</i>	<i>3</i>
2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta .....	3
2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta .....	3
2.2. Sopimuksen sisältö.....	3
2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus .....	3
2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit .....	4
2.5. Avustamisvelvollisuus .....	4
2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu .....	4
3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen .....	5
4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista.....	7
5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista .....	8
6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana .....	9
7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle.....	9
8. Hinnanmuutokset .....	10
9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen .....	11
10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka .....	11
11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus.....	12

12. Virhe ja virheilmoitus .....	12
13. Virheen korjaus .....	13
14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana .....	13
15. Hinnanalennus .....	14
16. Vahingonkorvaus .....	14
17. Varausvirheet .....	15
18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen .....	16
19. Korvausvaatimukset .....	16
20. Riita-asiat .....	16
21. Muutokset .....	16
22. <i>Erytisehdot Matkajokeri (määrittelemätön majoitus)</i> .....	16
23. <i>Erytisehdot risteilyt</i> .....	16
24. <i>Erytisehdot jalkapallopaketit</i> .....	18
25. <i>Erytisehdot formula 1 -matkat</i> .....	19

## 1. Soveltamisala

### 1.1. Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai matkapalveluyhdistelmästä 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 kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto-oppiamatkan yhteydessä.

### 1.2. Lisäehdot

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

### 1.3. Erytisehdot

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 erityisolujen vuoksi. Erytisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmästä 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.

## 1.4 Erityisehdot erityyppisille matkoille ja matkapaketeille

Seuraaviin Tjäreborgin matkapaketteihin sovelletaan yleisten matkapakettiehtojen lisäksi erityisehtoja: ryhmämatkat, Matkajokeri (määrittelemätön majoitus), jalkapallomatkat, Formula 1 -matkat sekä risteilyt.

**Ryhmämatkan osanottajamäärä on vähintään 15 aikuisen hinnan maksavaa henkilöä.**

## 1.5 Pelkkä lento tai pelkkä hotelli

Yleiset matkapakettiehdot eivät kaikilta osin koske varauksia, joihin sisältyy pelkkä lento tai pelkkä majoitus. Kyseisiin matkoihin sovelletaan vain matkapakettiehtojen kohtia 2.2, 2.3, 2.6, 3, 4, 11, 20 ja 21. Näiden matkaehtojes lisäksi matkoihin sovelletaan lentoyhtiön tai hotellin varaus- ja myyntiehtoja.

# 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 antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet.

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja 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 matkaa koskevat [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 tekemistä 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 henkilöön ja omaisuuteen 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 yleisistä terveystilanteista. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa 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.formin.fi](http://www.formin.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 itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 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.

#### 2.6.8. Alle 18-vuotiaat matkustajat

*Jos alle 18-vuotias matkustaa ilman huoltajaa, tulee tästä ilmoittaa Tjäreborgille matkan varausvaiheessa. Joissakin hotelleissa ikäraja voi olla korkeampi kuin 18 vuotta.*

*Alle 2-vuotiaiden lasten enimmäismäärä kullakin lennolla on rajattu.*

2.6.9. Lentomatkojen ja risteilyjen osalta noudatamme lentoyhtiöiden ja laivavarustamoiden sääntöjä koskien raskaana olevien matkustamista. Asiakkaan tulee varmistaa kutakin lentoyhtiötä ja varustamoja koskevat säännöt ennen matkalle lähtöään.

2.6.10. Jos matkustaja jättää varaamansa matkan kokonaan tai osittain käyttämättä tai myöhästyy matkalta, matkustaja ei ole oikeutettu korvauksiin käyttämättä jääneestä matkasta tai sen osasta kohdan 9.3.2 mukaisesti.

*Jos matka koostuu useammasta lennosta, on lentolippu käytettävä varauksen mukaisessa järjestyksessä. Mikäli jotakin lippuun merkittyä lentoa ei käytetä, varaus peruuntuu muiden lentojen osalta automaattisesti eikä matkustaja ole oikeutettu korvauksiin peruuntuneiden tai käyttämättä jääneiden lentojen osalta.*

## 3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Ryhmäosasto tekee ryhmälle kirjallisen tarjouksen, mistä ilmenee matkan hintaan sisältyvät palvelut.

**Ryhmämatkan tilaaja katsotaan ryhmän yhteyshenkilöksi, joka on valtuutettu edustamaan kaikkia ryhmän jäseniä matkaan liittyvissä kysymyksissä.**

*Yhteyshenkilö on velvollinen toimittamaan osanottajaluettelon ja se toimitetaan kirjallisena viimeistään 60 vrk ennen lähtöpäivää Tjäreborgin ryhmäosastolle sähköpostilla [ryhmat@tjareborg.fi](mailto:ryhmat@tjareborg.fi). Osanottajaluettelosta tulee ilmetä ryhmänjohtajan nimi ja puhelinnumero.*

**Osanottajaluettelossa tulee näkyä kaikkien matkustajien etu- ja sukunimet (kuten passissa), syntymäajat ja muut erikseen ilmoitetut tarvittavat yhteystiedot. Osanottajaluetteloon merkitään myös huonejako: yhden**

*hengen huoneet, keskenään huoneen jakavat matkustajat, sekä lisävuoteella majoittuvat. Yhteyshenkilö vastaa ryhmän edustajana Tjäreborgille annettujen tietojen oikeellisuudesta ja hän on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat ryhmämatkan osanottajille.*

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

*Varausmaksu on maksettava viimeistään 7 vrk:n kuluessa tilauksesta.*

*Tilauslennoilla toteutettavien matkapakettien varausmaksu on 200 € / henkilö, Thaimaahan sekä Aruballe suuntautuvilla matkoilla 300 € / henkilö.*

*Varausmaksu huomioidaan osittaisena maksuna matkan kokonaishinnasta.*

*Reittilennoilla tehtävillä matkoilla sekä pelkkä hotelli matkoilla noudatetaan lentoyhtiön, hotellin ja/tai risteilyvarustamon sääntöjä matkan maksusta.*

3.3. 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 muut matkaan liittyvät asiakirjat.

3.4. *Tilauslentomatkoilla matkan loppumaksu erääntyy viimeistään 45 vuorokautta ennen matkaa. Jos matka varataan 45 vuorokautta ennen lähtöpäivää tai sitä lähempänä lähtöä, tulee koko matka maksaa välittömästi varauksen yhteydessä*

*Reittilennoilla tehtävillä matkoilla sekä pelkkä lento ja pelkkä hotelli matkoilla noudatetaan lentoyhtiön ja/tai hotellin varaus- ja myyntiehtoja matkan maksusta.*

### 3.5. Alennukset

#### 3.5.1 Lapsialennukset tilauslentomatkoilla

*Lapsesta, joka matkan päättyessä on alle 2-vuotias, peritään tilauslennolla 80 €. Hintaan ei sisälly omaa istumapaikkaa eikä lentoateriaa. Mahdolliset lisämaksut (esim. lastensänky tai ateriat) suoritetaan suoraan hotellille sen määräämien hintojen mukaisesti.*

*2-17-vuotiaat, täysi-ikäisten kanssa matkustavat lapset voivat saada matkan perushinnasta alennusta. Alennuksen saaminen edellyttää, että lapsi on alle 18-vuotias matkan päättyessä. Lapsialennukset ovat voimassa tietyissä kohteissa, tietyissä hotelleissa ja huonetyypeissä ja ne edellyttävät huone- tai huoneistotyyppistä riippuen majoitusta lisävuoteessa 2-4 täyden hinnan maksavan aikuisen seurassa. Alennuksen suuruus vaihtelee hotelleittain*

#### 3.5.2. Aikuisten lisävuodealennus

*Lisävuodealennuksen saamisen edellytyksenä on, että huoneeseen/huoneistoon majoittuu vähintään 2 täyden hinnan maksavaa henkilöä (joissain huonetyypeissä useampi). Jos kyseiseen huoneeseen/huoneistoon on saatavilla lisävuode, myönnetään lisävuoteelle majoittuvalle lisävuodealennus.*

#### 3.5.3. Muut edut ja alennukset

*Matkan hinta määräytyy varausvaiheessa. Alennuksia ei myönnetä takautuvasti. Edut ja alennukset eivät siirry uuteen varaukseen, jos lomakohdetta, hotellia, lähtöpäivää tai -paikkaa muutetaan. Tarjoushintaisia paikkoja on rajoitettu määrä.*

Ryhmälennusta ei myönnetä pelkkä lento tai pelkkä hotelli tuotteesta.

## 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

*Tjäreborgin tilauslennolla toteutettavien matkapakettien ja pelkkä lento varausten toimistokulut ovat 100 € / henkilö.*

b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista.

*Tilauslennolla toteutettavien matkapakettien varausmaksu on 200 € / henkilö, Thaimaahan sekä Aruballe suuntautuvilla matkoilla 300 € / henkilö.*

c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista, *kuitenkin vähintään toimistokulut.*

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.

*Reittilennolla tehtävien matkapakettien tai pelkkä lento- varausten peruutuksista Tjäreborg veloittaa toimistokulut 200 € / henkilö. Tämän lisäksi reittilennolla toteutettavien matkapakettien ja pelkkä lento- varausten peruutuskulut määräytyvät valitun lentoyhtiön, hotellin ja/tai risteilyvarustamon varaus- ja myyntiehtojen mukaisesti. Lähes kaikissa lentolipputyypeissä takaisinmaksu on hyvin rajoitettu tai se ei ole lainkaan mahdollista riippumatta peruutuksen syystä.*

*Pelkkä hotelli- -varauksien peruutuksista Tjäreborg veloittaa toimistokulut 50 € / henkilö. Tämän lisäksi peruutuskulut määräytyvät valitun hotellin varaus- ja myyntiehtojen mukaisesti. Veroja ja muita viranomaiskuluja ei makseta takaisin.*

*Lentoyhtiön kautta ostetuista lisäpalveluista ei yleensä palauteta rahoja takaisin, mikäli asiakas muuttaa matkaansa. Lisäpalvelut tulee ostaa uudestaan lentoyhtiön kautta uudelle matkalle.*

*Ryhmälle erikseen tilattuja lisäpalveluita (esim. konsertti- tai teatterilippuja) ei peruutustilanteessa hyvitetä.*

*Lentolippu on aina käytettävä varauksen mukaisessa järjestyksessä. Mikäli jotain lippuun merkittyä lentoa ei käytetä, peruuntuu varaus muiden lentojen osalta automaattisesti.*

*Peruutustapauksen sattuessa juuri ennen lähtöä ajankohtana, jolloin ryhmäosastomme on suljettu, tulee matkan peruuntumisesta ilmoittaa sähköpostilla osoitteeseen [vakt@tjareborg.fi](mailto:vakt@tjareborg.fi)*

### 4.1.1. Avoin kauppa

*Tjäreborgin avoin kauppa tarkoittaa, että matkustajalla on oikeus 7 vuorokauden sisällä matkan varauksesta tehdä muutoksia tilauslennolla tehtävään matkapakettiin tai peruuttaa varaus. Matkasta maksettu varausmaksu palautetaan kokonaan. Avoin kauppa on voimassa vain, jos matkan lähtöön on ollut enemmän kuin 45 vuorokautta matkan varausvaiheessa. Mahdollisia palvelumaksuja ei palauteta.*

*Avoin kauppa ei koske kiintiön ulkopuolelta tilattua hotellia.*

*Avoin kauppa ei koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja tai pelkkä lento-varauksia, risteilyjä, jalkapallopaketteja, Formula 1-matkapaketteja tai pelkkä hotelli -varauksia.*

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 sovituille 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 määrä 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 paluiksi 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 terveyden 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 tunnilla vähintään 7 vrk kestäville matkoilla

- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestäville 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 suorituksesta 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 tai muulle 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 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut.

*Tjäreborgin tilauslennolla toteutettavien matkapakettien toimistokulut ovat 100 € / henkilö.*

*Jos matkaan on vähemmän kuin 45 vuorokautta muutos käsitellään peruutuksena ja noudatetaan peruutusehtoja. Jos matkustaja on ostanut Tjäreborgin Muutosturvan, noudatetaan sen ehtoja. Avointa kauppaa koskevat säännöt kohdassa 4.1.1.*

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

*Tjäreborg veloittaa nimen korjauksesta kuluina 30 € / henkilö tilauslennoilla toteutettavissa matkapaketeissa. Jos varaukseen vaihdetaan matkustajaa, veloitamme kuluina 50 € / henkilö.*

*Reittilennoilla toteutettavissa matkapaketeissa nimeä muuttaa tai korjata, jos lentoyhtiön säännöt sen sallivat. Muutoksesta veloitamme kulut, jotka ovat 50 € / henkilö sekä lentoyhtiön määräämät kulut. Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa muutuskulut ennen muutoksen tekemistä.*

## 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 tai matkapalveluille 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 aiheutonta 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 tai kohdan 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

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 sovitun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystieteiläksistä, 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 käyttää 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 aiheutuneista kustannuksista.

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 saman tasoiset 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 aiheetonta 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 viivästymisestä 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), ilmakuljetussopimuslaissa (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 aiheetonta 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.

## 21. Muutokset

*Varaamme oikeuden muuttaa tietoja, järjestelyjä ja sopimusehtoja ennen sopimuksen syntymistä. Pidätämme oikeuden mahdollisten virheiden korjauksiin.*

## 22. Erityisehdot Matkajokeri (määrittelemätön majoitus)

22.1 Matkajokeri sisältää lennot ja majoituksen määrittelemättömässä matkakohteessa ja/tai hotellissa.

22.2 Jos varaukseen kuuluu useampi huone/huoneisto, voi majoitus olla eri kohteessa ja/tai hotellissa. Lisämaksua vastaan voidaan enintään 2 huonetta sijoittaa samaan hotelliin.

22.3 Matkajokerilla matkustava asiakas saatetaan matkan aikana siirtää toiseen majoituspaikkaan lyhyellä varoitusajalla.

22.4 Majoitus voi sijaita myös kohteessa, joka ei kuulu Tjäreborgin valikoimaan.

22.5 Majoitukseen ei välttämättä sisälly kaikki hotellin palvelut (esim. siivous, vuodevaatteiden/pyyhkeiden vaihto loman aikana).

## 23. Erityisehdot risteilyt

23.1 Risteilyvarauksissa noudatetaan Tjäreborgin erityisehtojen lisäksi varustamon myynti- ja varaussääntöjä.

Risteilyvarauksissa varustamon myynti- ja varaussäännöt määrittelevät matkan maksamisen ajankohdan. Matkan loppumaksu saattaa eräänntyä maksettavaksi jo varausvaiheessa. Varustamo voi myös muuttaa loppumaksun eräpäivää lyhyellä varoitusajalla.

Matkustaja, joka ei ole noussut laivaan viimeistään 90 minuuttia ennen laivan laskettua lähtöaikaa, rikkoo sopimustaan matkanjärjestäjän kanssa. Tjäreborg ei korvaa käyttämättä jätettyä matkaa tai osaa matkasta.



*Varustamolla ja laivan kapteenilla on oikeus tehdä muutoksia laivan alkuperäiseen reittiin. Reitin muutoksen yhteydessä osa alkuperäisistä satamapysähdyksistä voi jäädä pois tai tilalle tulla uusia satamia. Reitin muutoksista ei makseta korvauksia.*

*Jos varustamolla on määritellyt kattausajat, tulee toivottu kattausaika ilmoittaa varauksen teon yhteydessä. Emme voi kuitenkaan taata toivottua kattausaikaa.*

### *23.2 Muutokset*

*Jos risteilyvaraukseen tehdään muutoksia viimeistään 60 vuorokautta ennen risteilyn alkamista, veloitetaan asiakkaalta Tjäreborgin toimistokulut 200 € / henkilö. Lisäksi veloitetaan mahdollinen hyttihinnan erotus sekä lentoyhtiön ja hotellin kulut. Myöhemmät muutokset käsitellään kuten peruutukset.*

*Nimenmuutoksesta risteilyvaraukseen veloitetaan 60 € /henkilö, jos risteilyn alkamiseen on vähintään 31 vuorokautta. Lisäksi veloitetaan lentoyhtiön ja hotellin kulut. Myöhemmin tehdyistä nimenmuutoksista Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa muutuskulut ennen muutoksen tekemistä.*

### *23.3 Peruutukset ja takaisinmaksu*

*Jos risteily peruutetaan viimeistään 60 vuorokautta ennen risteilyn alkamista, veloitetaan asiakkaalta Tjäreborgin toimistokulut 200 € / henkilö. Lisäksi veloitetaan lentoyhtiön ja hotellin peruutuskulut.*

*Jos risteily peruutetaan alle 60 vuorokautta ennen risteilyn alkamista, veloitetaan alla mainitut varustamokohtaiset peruutuskulut. Lisäksi veloitetaan lentoyhtiön ja hotellin peruutuskulut.*

#### *a) Royal Caribbean International ja Celebrity Cruises*

*Jos risteily peruutetaan viimeistään 15 vuorokautta ennen risteilyn alkamista, veloitetaan asiakkaalta Tjäreborgin toimistokulut 200 € / henkilö.*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on alle 15 vuorokautta mutta enemmän kuin 4 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina 50 % risteilyn hinnasta.*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on alle 4 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina koko risteilyn hinta.*

#### *b) Costa Cruises*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on vähemmän kuin 60 vuorokautta mutta enemmän kuin 16 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina 80 % risteilyn hinnasta.*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on vähemmän kuin 16 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina koko risteilyn hinta.*

#### *c) Norwegian Cruise Line*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on vähintään 31 vuorokautta, veloitetaan asiakkaalta toimistokulut, jotka ovat 200 € / henkilö.*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on alle 31 vuorokautta mutta enemmän kuin 8 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina 75 % risteilyn hinnasta.*

*Jos risteily peruutetaan, kun risteilyn alkuun on vähemmän kuin 8 vuorokautta, veloitetaan peruutuskuluina koko risteilyn hinta.*

## 24. Erityisehdot jalkapallopaketit

24.1 Peruspakettiin kuuluu ottelulippu sekä kahden tai kolmen yön majoitus hotellissa jaetussa kahden hengen huoneessa sisältäen aamiaisen. Lennot varataan erikseen.

Varausmaksu on 200 € / henkilö. Jos varaukselle lisätään lennot, tulee lennot maksaa varauksen yhteydessä.

Matkan loppumaksu tulee suorittaa viimeistään 80 päivää ennen ottelupaketin alkamista. Tjäreborg pidättää oikeuden muuttaa loppusumman eräpäivää, jos Tjäreborgin yhteistyökumppanit niin edellyttävät.

### 24.2 Matkustajan tekemät muutokset

Varaukseen voi tehdä nimenmuutoksia, vaihtaa hotellia, huonetyyppiä tai matkustusajankohtaa, jos matkan alkamiseen on vähintään 80 päivää. Muutoksesta veloitetaan 50 € / henkilö. Matkustajan tulee myös maksaa mahdollinen matkan hinnan erotus.

Lentolippuihin, jotka on varattu jalkapallo- tai NFL-ottelupaketin yhteyteen, voi tehdä nimenmuutoksia, jos kyseisen lentoyhtiön säännöt sen sallivat. Lentoyhtiön kulut mahdollisista nimenmuutoksista veloitetaan asiakkaalta. Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa muutuskulut ennen muutoksen tekemistä.

### 24.3 Matkustajan tekemä peruutus

Jos jalkapallo-ottelupaketti peruutetaan viimeistään 80 vuorokautta ennen matkaa, veloitetaan asiakkaalta 50 € / henkilö.

Jalkapallo-ottelupaketin yhteyteen varattujen lentolippujen osalta noudatetaan peruutustapauksessa lentoyhtiöiden omia takaisinmaksusääntöjä. Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa peruutuskulut ennen peruutuksen tekemistä.

### 24.4 Jalkapallo-ottelun ajankohdan siirtyminen

Ottelun siirtyessä alkuperäisestä ajankohdasta enintään 36 tuntia, Tjäreborg muuttaa varauksen ilman kuluja ja hotellivarausta siirretään tarvittaessa yhdellä yöllä. Muutoksen yhteydessä hotelliyöpymisten lukumäärä pysyy samana kuin alkuperäisessä varauksessa. Mahdollisista lisäyöpymisistä veloitamme normaalin hinnan

Jos ottelu siirtyy enemmän kuin 36 tuntia alkuperäisestä ajankohdasta:

#### a) Englannin valioliiga

Asiakkaalla on oikeus halutessaan perua ottelupaketti ja saada koko ottelupaketin hinta takaisin.

#### b) Espanjan La Liga

Asiakkaalla on oikeus halutessaan perua ottelupaketti ja saada ottelulipun hinta takaisin. Hotellin osuutta ei palauteta.

Jos ottelu perutaan, kun matka on jo alkanut, Tjäreborg korvaa ottelulipun hinnan. Hotellin osuutta ei palauteta eikä mahdollisia lentolippuja korvata.

### 24.5 Istumapaikat stadionilla.

Tjäreborg ei vastaa istumapaikkojen jaosta ottelustadioneilla. Määrättyjä istumapaikkoja ei voi varata tai toivoa etukäteen. Tjäreborg ei voi taata, että samalla varauksella olevat matkustajat saavat vierekkäiset istumapaikat.

Istumapaikat sijaitsevat kunkin stadionin kotikatsomossa. Henkilöt, jotka kotikatsomossa kannustavat vastapuolen joukkuetta, saatetaan poistaa stadionilta järjestyksenvalvojen toimesta. Kyseisissä tapauksissa Tjäreborg ei ole korvausvelvollinen.

## 25. Erityisehdot formula 1 -matkat

25.1 Peruspakettiin kuuluu lennot, hotelli, kuljetukset kisapaikalle, liput aika-ajoihin ja osakilpailuun. Iso-Britannian formula 1- paketti sisältää liput vain osakilpailuun.

Varausmaksu on 200 € / henkilö. Varausmaksun yhteydessä voi tulla maksettavaksi myös lentolipun osuus. Lentojen osalta noudatetaan lentoyhtiön sääntöjä matkan maksusta. Lentoyhtiöillä on oikeus aikaistaa lentolipun maksua vielä matkan vahvistuksen jälkeen, jolloin eräpäivä voi aikaistua lyhyellä varoitusajalla.

Matkan loppumaksu tulee suorittaa viimeistään 80 päivää ennen matkan alkamista. Tjäreborg pidättää oikeuden muuttaa loppusumman eräpäivää, jos Tjäreborgin yhteistyökumppanit niin edellyttävät.

### 25.2 Matkustajan tekemät muutokset

Varauksen hotelliin voi tehdä nimenmuutoksia, vaihtaa hotellia tai huonetyyppiä, jos matkan alkamiseen on vähintään 80 päivää. Muutoksesta veloitetaan 50 € / henkilö. Matkustajan tulee myös maksaa mahdollinen matkan hinnan erotus.

Kun matkan alkuun on 79 – 3 päivää, on nimenmuutos vielä mahdollinen. Muutoksesta veloitetaan 80 € / henkilö.

Lentolippuihin voi tehdä nimenmuutoksia, jos kyseisen lentoyhtiön säännöt sen sallivat. Lentoyhtiön kulut mahdollisista nimenmuutoksista veloitetaan asiakkaalta. Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa muutuskulut ennen muutoksen tekemistä.

### 25.3 Matkustajan tekemä peruutus

Jos formula 1 -liput ja hotelli peruutetaan viimeistään 80 vuorokautta ennen matkaa, veloitetaan asiakkaalta 50 € / henkilö.

Formula 1 -pakettiin varattujen lentolippujen osalta noudatetaan peruutustapauksessa lentoyhtiöiden omia takaisinmaksusääntöjä. Tjäreborgin asiakaspalvelu vahvistaa peruutuskulut ennen peruutuksen tekemistä.

Myöhemmin kuin 80 päivää ennen lähtöä tehdyistä peruutuksista ei makseta palautusta lainkaan.

### 24.4 Kisaliput

Perushintaan sisältyy edullisin kisalippu eli nk. General Admission, joka oikeuttaa seisomapaikkaan osoitetulla alueella. Lippuluokkaa voi korottaa lisämaksusta. Tjäreborg käyttää samoja lippukategorioita kuin kisajärjestäjä