

YLEISET MATKAEHDOT

- 1 Palveluntarjoaja
Eckerö Line Ab Oy (y-tunnus 0967682-4)
Tyynenmerenkatu 14
00220 Helsinki
Sähköpostiosoite: info@eckeroline.fi
Puhelinnumero: +35892288544

- 2 Sovellettavat sopimusehdot

- 2.1 Näitä yleisiä matkaehtoja sovelletaan matkatyypistä riippumatta 1.7.2018 jälkeen palveluntarjoajalta ostettuihin matkoihin.

- 2.2 Matkatyypistä riippuen matkaan voidaan lisäksi soveltaa jotakin seuraavista erityisehdoista siten, että soveltuva erityisehto saa etusijan, jos sen ja näiden yleisten ehtojen välillä on ristiriita:
 - (i) reitti- ja risteilymatkojen erityisehdot;
 - (ii) matkapakettien erityisehdot; tai
 - (iii) kokous- ja ryhmämatkojen erityisehdot.

- 2.3 Lisäksi sovelletaan sellaisia mahdollisia lisä- tai kampanjakohtaisia ehtoja, joista on ilmoitettu osana matkantilausprosessia.

- 2.4 Ellei sovellettavista erityisehdoista seuraa muuta, sovellettavien ehtojen mukainen sopimus syntyy, kun palveluntarjoaja vahvistaa matkavarauksen.

- 3 Matkan varaaminen

- 3.1 Matkustajan tulee varata matkansa etukäteen. Katso kotisivuiltamme tarkempia tietoja matkan varaamisesta ja hyväksytyistä maksuvälineistä.

- 3.2 Matkavaraus ja siihen liittyvä lippu koskee vain lipussa ilmoitettua lähtöä tai lähtöjä. Mikäli matkustaja haluaa muuttaa lähtöään, on hänen peruutettava varauksensa ja tehtävä uusi varaus saadakseen uuden lipun. Uuteen varaukseen sovelletaan uuden varauksen tekohetkellä voimassa olevia hintoja. Palveluntarjoaja ei vastaa kadonneista lipuista. Uuden matkakortin tulostamisesta voidaan veloittaa lisämaksu.

- 3.3 Varauksen yhteydessä matkustajan on ilmoitettava joitain pakollisia tietoja, jotta matkavarauksen tekeminen on mahdollista. Matkustajan tulee aina ilmoittaa palveluntarjoajalle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana. Matkustaja vastaa itse mahdollisista lisäkustannuksista tai viivästyksistä, joita aiheutuu siitä, että matkustajan antamat tiedot ovat virheelliset tai puutteelliset (esimerkiksi jos matkustajalle ei voida ilmoittaa yllättävistä aikataulumuutoksista puuttuvan matkapuhelinnumeron takia). Tietojen käsittelytavat on kuvattu tarkemmin palveluntarjoajan tietosuojaselosteessa.

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

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

- 3.6 Matkustaja tai matkustajaryhmän edustaja vastaa matkanjärjestäjälle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilötietojen tai mat-

kustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Palveluntarjoaja ei vastaa vahingosta, jonka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

4 Hinnat ja maksut; lipun toimittaminen

4.1 Ellei toisin ilmoiteta, verkkosivuilla ja hinnastoissa ilmoitetut hinnat koskevat palveluntarjoajalta suoraan ostettuja matkoja. Palveluntarjoaja pidättää oikeuden muuttaa hintojaan ja lähtöaikataulujaan. Palveluntarjoaja ei vastaa asiakkaalle mahdollisten muutosten aiheuttamista lisäkuluista, mikäli muutokset johtuvat säätilasta tai muista kohdassa 16.7 tarkoitetuista force majeure -syistä.

4.2 Matkaan voidaan soveltaa vain yhtä alennusta, kampanjatarjousta tai vastaavaa matkustajaa kohden.

4.3 Matkan hinta kokonaisuudessaan on maksettava palveluntarjoajan ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikana. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaan liittyvät asiakirjat.

4.4 Mikäli maksutavaksi on sovittu lasku ja laskua ei ole maksettu eräpäivään mennessä, palveluntarjoajalla on oikeus peruuttaa matka ilman ennakkoilmoitusta. Lähtöselvityksessä maksettavista lipuista palveluntarjoaja velvoittaa erikseen ilmoitetun palvelumaksun. Verkkokaupasta varatut matkat on maksettava täysimääräisesti varauksen yhteydessä.

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

4.6 Mikäli matkustajalla esimerkiksi sovellettavien erityisehtojen nojalla on oikeus luovuttaa varaus toiselle, palveluntarjoaja voi veloittaa tästä aiheutuneet kulut ja toimistokulut. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

5 Matkan peruuttaminen

5.1 Matkan peruuttamiseen sovelletaan matkatyyppin erityisehtoja. Ellei erityisehdoissa ole sovittu peruuttamisoikeudesta, varausta ei voi peruuttaa. Sairastuminen ei laajenna matkustajan peruutusoikeutta.

5.2 Jos matkaa ei peruuteta tai ei voi peruuttaa 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. Mikäli matkustaja ei edellä tarkoitettulla tavalla saavu lähtömatkalle, palveluntarjoaja voi peruuttaa paluumatkan varauksen.

6 Ikärajat; alaikäisten matkat

6.1 Ellei toisin ilmoiteta, kaikkien matkustajien on oltava 18 vuotta täyttäneitä matkan alkamisajankohtana.

6.2 Alle 18-vuotiaat voivat matkustaa ainoastaan holhoojan tai tämän kirjallisesti valtuuttaman 22 vuotta täyttäneen valvojan seurassa. Palveluntarjoaja hyväksyy enintään 10 alle 18-vuotiasta matkustajaa/valvoja. Lisäksi yli 20 henkilön ryhmissä tulee nimetä yksi koko ryhmästä sitoumuksen tehnyt 22 vuotta täyttänyt vastuuhenkilö. Lähtöselvitys tarkistaa lupa- ja valvojalomakkeet. Laivaan ei pääse ilman asianmukaisesti täytettyjä lupia. Ainoastaan palveluntarjoajan omat, täydellisesti täytetyt kaavakkeet hyväksytään.

[Matkustuslupalomake \(PDF\)](#)

[Yksin matkustavan nuoren matkustuslupalomake \(PDF\)](#)

[Ryhmänvalvojan sitoumuslomake \(PDF\)](#)

- 6.3 Huoltajan suostumuksella 16-17-vuotias nuori voi kuitenkin osallistua päivä- ja reittiristeilylle myös ilman valvojaa reitti- ja risteilymatkojen erityisehdossa ilmoitetulla tavalla.
- 6.4 Reitti- ja risteilymatkojen osalta ikäraajat voivat poiketa edellä mainitusta. Reitti- ja risteilymatkojen ikärajoista löytyy lisätietoa reitti- ja risteilymatkojen erityisehdoista (kohta 2.1).
- 7 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus
- 7.1 Matkaan osallistumisen ehtona on, että matkustajalla on mukanaan kaikki lain ja viranomaisvaatimusten mukaan kyseistä matkaa varten tarvittavat matkustusasiakirjat, kuten passi ja viisumi. Ajokortti ei kelpaa matkustusasiakirjaksi. Kaikilla matkaan osallistuvilla lapsilla ja alaikäisillä on oltava oma matkustusasiakirja. Ilman huoltajien suostumusta alaikäiselle myönnetty ns. alaikäisen henkilökortti, ulkomaalaiselle myönnetty henkilökortti tai väliaikainen henkilökortti eivät myöskään kelpaa matkustusasiakirjaksi
- 7.2 Matkustajan on palveluntarjoajan 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 palveluntarjoaja on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esimerkiksi rikkiäisen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.
- 7.3 Palveluntarjoajan on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika. Katso tarkemmat tiedot palveluntarjoajan kotisivuilta.
- 7.4 Palveluntarjoaja ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esimerkiksi peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi palveluntarjoaja kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutussuojan.
- 8 Matkustajan velvollisuudet ja vastuut
- 8.1 Matkustajan on saavuttava laivan lähtöselvitykseen viimeistään tunti ennen laivan lähtöä. Lähtöselvitys päättyy 30 minuuttia ennen laivan aikataulun mukaista lähtöaikaa. Jollei matkustaja ole saapunut paikalle ennen lähtöselvityksen päättymistä katsotaan matkustajan olleen saapumatta matkalle edellä kohdassa 5.2 tarkoitetulla tavalla.
- 8.2 Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, palveluntarjoajan tai palveluntarjoajan edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestyssääntöjä.
- 8.3 Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia, eikä saa olla vaaraksi tai häiriöksi itselleen tai aluksen turvallisuudelle. Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta tai esimerkiksi laivan tietystä tilasta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista kotimatkastaan aiheutuvista kuluista. Maksuja matkustajan mahdollisista lisäpalveluista ei myöskään palauteta.
- 8.4 Palveluntarjoajan henkilökunnalla on oikeus evätä pääsy laivalle henkilöiltä, jotka ovat alkoholin tai huumeaineiden vaikutuksen alaisia, joilla on hallussaan huumeeksi luokiteltavia aineita,

jotka käyttäytyvät häiritsevästi tai uhkaavasti tai jotka eivät muuten täytä ikäraja-, järjestys- tai muita sääntöjä.

- 8.5 Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa palveluntarjoajalle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla edellä mainittuja määräyksiä.
- 8.6 Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.
- 8.7 Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esimerkiksi kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.um.fi ja www.thl.fi. Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.
- 9 Terveystila, raskaus, liikuntarajoitteisuus
- 9.1 Henkilöiden, joiden terveystila ja matkustuskyky on sairauden takia alentunut, tulee ennen matkan varaamista varmistaa lääkäriltään, että estettä matkustamiseen ei ole. Emme suosittele matkustamista raskauden loppuvaiheessa.
- 9.2 Mikäli avustusta tarvitaan terminaalissa tai laivalla, tulee tästä ilmoittaa palveluntarjoajalle varauksen yhteydessä viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä. Oikeudesta avustuksen saantiin, ehdot ja lisätiedot [tästä](#).
- 9.3 Liikuntarajoitteisen matkustajan on otettava huomioon merimatkan asettamat rajoitukset ja mahdollisten hätätoimenpiteiden asettamat vaatimukset. Jos liikuntarajoitteinen matkustaja tarvitsee toisen henkilön apua, tulee hänen itsensä hankkia mukaansa tarvittava avustaja. Avustajan tulee huolehtia hänestä lähtöselvityksessä, laivaan mentäessä ja poistuttaessa sekä matkan aikana. Jos henkilön matkustuskyky on edellä mainituista syistä alentunut, tulee tästä ilmoittaa matkaa varattaessa. Lisäksi laivalle tullessa on ilmoitettava tarvittavat henkilö- ja hyttitiedot laivan infoon. Aluksen päälliköllä on turvallisuuden ylläpitämiseksi harkintavalta matkan suorittamisen ja avustajan käytön osalta.
- 10 Ajoneuvot
- 10.1 Mikäli matkalle tuodaan ajoneuvo, siinä pitää olla kansallisuustunnus eli FIN-tarra tai EU-rekisterikilvet. Matkustajan tulee tarkistaa muut soveltuvat kohdemaan vaatimukset ennen matkan alkua. Matkustajan tulee myös tarkistaa ajoneuvolle tarvittava vakuutusuoja. Palveluntarjoaja suosittelee autolla matkustavia perehtymään esim. Autoliiton [suosituksiin automatkailijoille](#).
- 10.2 Jos kuljettaja ei ole rekisteriotteeseen merkitty ajoneuvon omistaja tai haltija, on mukaan matkalle hankittava kansainvälinen valtakirja, joka todistaa oikeuden viedä ja kuljettaa ajoneuvoa myös ulkomailla.
- 10.3 Matkustaja vastaa itse siitä, että hänen ajoneuvonsa mitat ovat oikeat ja vastaavat palveluntarjoajan vaatimuksia. Mikäli matkustajan ajoneuvo osoittautuu palveluntarjoajalle ilmoitettua suuremmaksi, vastaa matkustaja tästä aiheutuvista lisäkuluista, ajoneuvolle tähän liittyvistä matkan aikana aiheutuvista vahingoista ja/tai siitä, ettei ajoneuvoa voida ottaa mukaan. Myös ajoneuvon asennetut mahdolliset lisälaitteet ja vastaavat huomioidaan auton mitoina (esim. asennettu suksiboksi).
- 11 Lemmikkieläimet
- 11.1 Lemmikit ovat tervetulleita matkoille. Lemmikistä ei peritä erillistä maksua, mutta sille on varattava paikka matkavarauksen yhteydessä.
- 11.2 Hotellit veloittavat erikseen lemmikkieläimistä ja kaikkiin hotelleihin ei voi tuoda niitä. Lemmikkien osalta tulee tehdä maksu suoraan hotelliin.

- 11.3 Lemmikin kanssa voi oleskella laivalla muualla kuin ravintola- ja baaritiloissa, mikäli lemmikki on kantokopassa tai kassissa. Muilta osin lemmikkiä on pidettävä lemmikeille tarkoitettussa hytissä tai autossa autokannella. Lemmikki matkustaa autokannella omistajan omalla vastuulla. Matkustajilla ei ole pääsyä autokannelle matkan aikana. Autokannen lämpötila voi olla korkea kesäisin. Lemmikkieläinpaikkoja on rajoitetusti. Lemmikkieläinpaikat sekä mahdollinen hytti on varattava myyntipalvelun kautta.
- 12 Virhe; viivästys
- 12.1 Palveluntarjoajan suorituksessa on virhe, jos matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun.
- 12.2 Laivalla matkustettaessa matkustaja voi viivästystilanteessa vaatia korvausta laivalipun hinnasta seuraavasti (edellä sanotun tätä rajoittamatta):
- (i) Matkustaja voi pyytää palveluntarjoajalta 25 prosentin korvauksen laivalipun hinnasta, jos saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan viivästyy:
 - (a) tunnin, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on enintään neljä tuntia;
 - (b) kaksi tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on yli neljä tuntia mutta enintään kahdeksan tuntia;
 - (c) kolme tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on yli kahdeksan tuntia mutta enintään 24 tuntia; tai
 - (d) kuusi tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on yli 24 tuntia.
 - (ii) Matkustaja voi pyytää palveluntarjoajalta 50 prosentin korvausta laivalipun hinnasta, jos saapumisaika lopulliseen määräpaikkaan viivästyy:
 - (a) kaksi tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on enintään neljä tuntia;
 - (b) neljä tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on yli neljä tuntia mutta enintään kahdeksan tuntia;
 - (c) kuusi tuntia, jos laivamatkan aikataulun mukainen kesto on yli kahdeksan tuntia mutta enintään 24 tuntia; tai
 - (d) 12 tuntia, jos matkan aikataulun mukainen kesto on yli 24 tuntia.
 - (iii) Matkustaja voi pyytää palveluntarjoajalta koko laivalipun hinnan palautusta, mikäli lähtö kokonaan perutaan.
- 12.3 Laivamatkustajalla ei kuitenkaan ole kohdassa 12.2 tarkoitettua oikeutta korvaukseen, mikäli viivästys tai peruuntuminen on johtunut aluksen turvallisen toiminnan vaarantavista sääolosuhteista tai matkustajaliikennepalvelun suorittamista haittaavista poikkeuksellisista olosuhteista, joita ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuudella edellytettävät toimenpiteet olisi toteutettu.
- 12.4 Laivamatkustaja voi perehtyä tarkempiin oikeuksiinsa EU-komission [kotisivulla](#).
- 13 Virheilmoitus
- 13.1 Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä palveluntarjoajalle (matkapakettien tapauksessa matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle) kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava palveluntarjoajalle (matkapakettien tapauksessa matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle) niin pian kuin mahdollista. Mahdolliset valitukset pyydetään tekemään matkan aikana laivan infoon ja/tai hotellin vastaanottoon.
- 13.2 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.

- 13.3 Edellä mainittu ei kuitenkaan estä matkustajaa vetoamasta virheeseen, jos palveluntarjoaja tai muu elinkeinonharjoittaja, jota palveluntarjoaja on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.
- 14 Virheen korjaus
- 14.1 Palveluntarjoajan 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 palveluntarjoajan mahdollisuudet korjata virhe.
- 14.2 Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä vahingonkorvaukseen näissä yleisissä matkaehdoissa ja sovellettavissa erityisissä matkaehdoissa todetun mukaisesti.
- 14.3 Palveluntarjoaja ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa palveluntarjoajalle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.
- 14.4 Jos palveluntarjoaja 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.
- 14.5 Jos matkustaja itse korjaa palveluntarjoajan suorituksessa olevan virheen, palveluntarjoaja ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Palveluntarjoajan käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla voi olla oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen näissä yleisissä matkaehdoissa ja sovellettavissa erityisissä matkaehdoissa todetun mukaisesti.
- 15 Hinnanalennus
- 15.1 Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä palveluntarjoajan kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei palveluntarjoaja osoita, että virhe johtuu matkustajasta.
- 15.2 Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkitykseltään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkan kokonaisuus hinta, 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 palveluntarjoajan suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Palveluntarjoajan on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheetonta viivytystä.
- 16.2 Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos palveluntarjoaja 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 ylivoimaisista tilanteista.
- 16.3 Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Palveluntarjoaja ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

- 16.4 Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Palveluntarjoajan 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 yhtenäistämiseksi tehdystä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).
- 16.5 Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.
- 16.6 Saadakseen korvausta matkustajan on näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näytötaakka vahingon määrästä.
- 16.7 Palveluntarjoaja ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat palveluntarjoajan 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 mahdolltomaksi sopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullituksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.
- 16.8 Palveluntarjoaja 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 Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen
- 17.1 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.
- 17.2 Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkan virheeseen liittyvistä hyvityksistä palveluntarjoajalle (matkapakettien tapauksessa matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle).
- 18 Korvausvaatimukset
- 18.1 Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään näiden yleisten matkaehtojen kohdassa 13.
- 18.2 Korvausvaatimukset on esitettävä palveluntarjoajalle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa. Mahdolliset korvausvaatimukset pyydetään lähettämään viimeistään kahden kuukauden sisällä verkkosivuilla olevalla [asiakaspalautelinkillä](#) tästä tai maininnalla "asiakaspalaute" postitse osoitteeseen Eckerö Line, PL 307, 00181 HELSINKI.

- 19 Sovellettava laki ja riidanratkaisu
- 19.1 Yleisiin ja erityisiin matkaehtoihin sovelletaan Suomen lakia (lukuun ottamatta sen lainvalintaa koskevia sääntöjä ja periaatteita).
- 19.2 Jos sopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Asiakas voi myös ottaa yhteyttä Euroopan komission online-palveluun riita-asian ratkaisemiseksi: <http://ec.europa.eu/odr>.
- 19.3 Yritysassiakkaiden ja palveluntarjoajan väliset riidat ratkaistaan aina Helsingin käräjäoikeudessa, ellei sovita toisin.

REITTI- JA RISTEILYMATKOJEN ERITYISEHDOT

1 Soveltamisala

1.1 Näitä erityisehtoja sovelletaan palveluntarjoajan tarjoamiin reitti- ja risteilymatkoihin. Mikäli kyseessä on matkapaketti, sovelletaan kuitenkin matkapakettien erityisehtoja.

2 Ikärajat

2.1 Siitä huolimatta mitä ikärajasta on todettu yleisten matkaehtojen kohdassa 6, päiväristeilylle ja reittimatkalle voi huoltajan suostumuksella lähteä 16-17-vuotias nuori, jolle voidaan tarpeen vaatiessa nimetä saattaja sekä lähtö- että määräsatamassa. Lähtöselvitys tarkistaa lupalomakkeet. Laivaan ei pääse ilman asianmukaisesti täytettyjä lupia. Ainoastaan palveluntarjoajan omat, täydellisesti täytetyt kaavakkeet hyväksytään.

[Yksin matkustavan nuoren matkustuslupalomake \(PDF\)](#)

3 Matkan muutos- ja peruutusehdot

3.1 Matkan voi peruuttaa ilman kuluja 7 vrk ennen lähtöä. 6-1 vrk ennen lähtöä veloitetaan 50 % matkan hinnasta tai vaihtoehtoisesti matkasta maksetun summan voi siirtää käytettäväksi 12 kuukauden kuluessa alkuperäisestä matkapäivästä. Alle 24 h ennen lähtöä veloitetaan koko matkan hinta. Mahdollisista takaisinmaksuista veloitamme 10 euron toimistomaksun.

3.2 Suosittelemme matkavakuutuksen peruutusturvan ottamista vakuutusyhtiöstä.

MATKAPAKETTIEN ERITYISEHDOT

4 Soveltamisala

- 4.1 Näitä matkapakettien erityisehtoja 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 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 kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esimerkiksi perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto-oppilasmatkan yhteydessä.
- 4.2 Jäljempänä viitattaessa matkanjärjestäjään, viitataan palveluntarjoajaan, joka on Eckerö Line Oy Ab.
- 4.3 Nämä matkapakettien erityisehdot yhdessä matkanjärjestäjän yleisten matkaehtojen kanssa vastaavat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemia yleisiä matkapakettiehtoja, jotka on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901>).

5 Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

5.1 Sopimuksen syntyminen

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

5.2 Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

- 5.2.1 Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).
- 5.2.2 Mahdollinen 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.
- 5.2.3 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 matkapaketin.
- 5.2.4 Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.
- 5.2.5 Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä yleisten matkaehtojen kohdan 13 mukaisesti.

5.3 Sopimuksen sisältö

- 5.3.1 Matkapakettiin 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

matkapakettia koskevat lain (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) ja asetuksen (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

5.4 Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

5.4.1 Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystilanteista www.um.fi. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

5.5 Avustamisvelvollisuus

5.5.1 Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutu-neelle matkustajalle tietoja terveystilanteista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, jär-jestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa teke-mään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustaja vas-taa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esimerkiksi uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyö-pymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden ku-luista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee näiden matkapakettien erityisehtojen kohdassa 12.1 b tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkus-tajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

5.5.2 Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheutta-nut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään mat-kanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

5.5.3 Jos matkanjärjestäjällä ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa, mat-kanjärjestäjän on ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle matkanjärjestäjän tai -välittäjän pai-kallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin mat-kustaja voi apua tarvitessaan ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, mat-kustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkanjärjestäjään tai -välittäjään.

5.6 Matkustajan erityisvelvollisuudet ja -vastuut

5.6.1 Sen lisäksi mitä edellä on todettu yleisten matkaehtojen kohdassa 8 matkustajan velvollisuuksista ja vastuista, matkustaja saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai paketin osia muulla tavoin, kuin matka-pakettisopimuksessa on sovittu. Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osit-tainen tai kokonaan käyttämättä jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittumiseen tai menettämiseen.

6 Matkustajan oikeus peruuttaa matkapaketti ennen matkan alkamista

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

- Etukäteen ilmoitetut toimistokulut (**10€**), kun matkapaketti peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista
- Varausmaksu, kun matkapaketti peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 50 % matkapaketin hinnasta, kun matkapaketti peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 75 % matkapaketin hinnasta, kun matkapaketti peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 95 % matkapaketin hinnasta, kun matkapaketti peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

- 6.2 Jos matkapaketti 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 6.1 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.
- 6.3 Peruutuskulut voivat poiketa kohdassa 6.1, jos matkapaketti on sellainen, johon sovelletaan esim. kampanjakohtaisia erityisehtoja. Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.
- 7 Matkustajan oikeus peruuttaa matkapaketti matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista
- 7.1 Matkustaja voi peruuttaa matkapaketin, 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 matkapaketti 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 esimerkiksi 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.
- 7.2 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 matkapaketin peruuttamiseen.
- 7.3 Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkapaketin peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkapaketin, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.
- 7.4 Oikeudesta peruuttaa matkapaketti hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 10.3.

- 7.5 Peruuttaessaan matkapaketin edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkapaketin hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkapaketin peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 7.1 b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.
- 7.6 Jos peruutus johtuu edellä 7.1 a)-, 7.1 c)- tai 7.1 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.
- 8 Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana
- 8.1 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 7.1 b) tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.
- 8.2 Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkapaketin hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, tämä hyöty (esimerkiksi yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.
- 8.3 Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 8.1 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.
- 8.4 Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 8.1 b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 5.5 mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.
- 8.5 Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan yleisten matkaehtojen kohtaa 16 ja näiden erityisehtojen kohtaa 15.
- 9 Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle
- 9.1 Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut (10 €). Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkapaketin peruutuksena ja uuden tilaamisena.
- 9.2 Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot.
- 9.3 Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.
- 9.4 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 6.2 kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkapaketin hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

10 Hinnanmuutokset

10.1 Matkanjärjestäjällä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkapaketin hintaa seuraavilla perusteilla:

a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai

b) matkapaketin 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 viranomaisien määräämiä, tai

c) matkapaketin 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.

10.2 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.

10.3 Jos matkapaketin hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 10.2 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 yleisten matkaehtojen kohtaa 16 ja näiden erityisehtojen kohdan 15 mukaan.

10.4 Matkanjärjestäjän on hyvittävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 10.1. a-c syihin perustuva kustannusten laskua vastaava osuus. Matkanjärjestäjä saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

11 Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

11.1 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 matkapakettiin sisältyy useita retkiä.

11.2 Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkapaketin, on lueteltu näiden erityisehtojen kohdassa 7.1.

11.3 Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 11.1 tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 11.2 mukaisia matkapaketin peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen

maksamaan matkapaketin hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä yleisen matkaehtojen kohdissa 15 ja 16 ja näiden matkapakettien erityisehtojen kohdassa 15 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

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

11.5 Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasarjan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkapaketin 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 yleisen matkaehtojen kohdissa 15 ja 16 ja näiden matkapakettien erityisehtojen kohdassa 15 mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen.

12 Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

12.1 Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matkapaketti, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkapakettia koskevissa ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esimerkiksi 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 matkakohhteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

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 matkapaketin hinnasta.

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

13 Virhe

13.1 Sen lisäksi mitä on todettu yleisten matkaehtojen kohdassa 12 virheestä, matkanjärjestäjän suorituksessa katsotaan olevan virhe myös silloin, kun

a) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkapakettiin sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystarkastuksista, 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

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 5.5 mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

13.2 Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Ellei pakottavasta lainsäädännöstä aiheudu muuta, 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.

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

14 Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

14.1 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.

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

14.3 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.

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

15 Vahingonkorvaus

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

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

15.3 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.

15.4 Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan yleisten matkaehtojen kohtaa 8.5.

15.5 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 Varausvirheet

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

16.2 Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai yleisten ehtojen kohdassa 16.7 tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

16.3 Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle virheellisen tai puutteellisen matkustajaa tai matkapakettia 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.

17 Maksukyvyttömyyssuojasta vastaava taho

Kilpailu- ja kuluttajavirasto
Siltasaarencatu 12 A
00530 Helsinki
puhelin: 029 505 3000
s-posti: kirjaamo@kkv.fi

KOKOUS- JA RYHMÄMATKOJEN ERITYISEHDOT

1 Soveltamisala

1.1 **Nämä ehdot koskevat kokous- ja ryhmämatkoja mikäli matkavahvistuksessa ei ole muuta mainittu.**

1.2 Ryhmäksi katsotaan vähintään 10 aikuista sisältävät ryhmät sekä kaikki kokous- ja konferenssitilan sisältävät varaukset henkilömäärästä riippumatta.

2 Matkan maksu-, muutos- ja peruutusehdot

2.1 Ryhmän tulee pyrkiä vahvistamaan matkan toteutumisen 5 viikkoa ennen matkaa.

2.2 Palveluntarjoaja lähettää laskun, kun henkilömäärä ja oheispalvelut ovat vahvistettuja. Matkan tulee olla maksettu viimeistään 27 vuorokautta ennen lähtöpäivää. Mikäli matka varataan alle 27 vuorokautta ennen lähtöä, lasku on maksettava heti.

2.3 **Mikäli ryhmävaraus jaetaan useammalle laskulle, peritään laskutuslisä 5 €/lasku.** Matkan peruutuksista ja mahdollisista takaisinmaksuista **veloitamme 10 € toimistomaksun.**

2.4 Mahdolliset poikkeavat peruutusehdot ilmoitetaan varauksen yhteydessä.

2.5 Ryhmien reitti- ja risteilymatkojen osalta perittävät peruutuskulut lasketaan kaikista etukäteen vahvistetuista laivapalveluista (kansi- ja autopaikat, ruokailut, hytit, kokoustilat) ja maapalveluista (palveluntarjoajan välittämät palvelut Virossa ja Baltiassa).

Peruutusajakohta	Peruutuskulut
28 vrk ennen lähtöä	Ei kuluja
27-22 vrk ennen lähtöä	25 % peruutetusta henkilömäärästä
21-8 vrk ennen lähtöä	50 % peruutetusta henkilömäärästä
7-3 vrk ennen lähtöä	75 % peruutetusta henkilömäärästä
alle 72 h	100 % peruutetusta henkilömäärästä

2.6 Jos varaukseen sisältyy muita ulkopuolisen palveluntarjoajan palveluita kuin palveluntarjoajan laivamatka tai muu matkapalvelu, **voivat ehdot poiketa edellä mainitusta (ks. 1.1).**