

# Travel Service Scandinavia AS: n matkaehdot

Nämä ehdot koskevat matkustajan ja matkanjärjestäjän välistä sopimusta. Matkaa koskevat jäljempänä esitetyt yleiset sopimusehdot sekä erityiset valmismatkaehdot.

## 1. Sopimus

- Asiakas ilmoittaa kirjallisesti, suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti matkanjärjestäjälle haluavansa tehdä matkasopimuksen matkakuukausessa määriteltyjen matkapalvelujen perusteella.
- Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, mitä sopimuksella on sovittu. Vastuu koskee myös sellaisia suoritteita, jotka tuottaa jokin muu taho kuin matkanjärjestäjä. Jos jälleennyminen on sopimuspuoli, tämä vastaa suoritteista matkustajalle samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä. Päämatkustajalla tarkoitetaan henkilöä, joka varaa matkan ja tekee näin sopimuksen matkanjärjestäjän kanssa. Päämatkustaja tekee kaikki sopimusmuutokset sekä mahdolliset peruutukset. Muiden samalla varauksella matkustavien mahdolliset matkamuutokset on tehtävä päämatkustajan kautta.
- Alle 18-vuotiaan matkustajan matkustaessa ilman holhoojaa tästä on ilmoitettava varaushetkellä. Matkanjärjestäjälle on lähetettävä ennen matkan maksamista todistus, josta ilmenee, että kaikki alaikäisen holhoojat hyväksyvät matkan.
- Tiedot matkanjärjestäjän esitteissä ovat matkanjärjestäjää sitovia. Matkanjärjestäjä voi kuitenkin muuttaa esitteiden tietoja ennen sopimuksen tekoa. Tämän voi kuitenkin tehdä vain, jos tästä on nimenomaisesti mainittu esitteessä ja jos matkustajalle on selkeästi tiedotettu muutoksista.
- Matkanjärjestäjä tiedottaa matkustajalle tämän kannalta merkityksellisistä sopimukseen liittyvistä asioista.
- Sopimus koskee liittymämatkoja ja erikoisjärjestelyjä vain, kun ne on myyty tai markkinoitu yhdessä päämatkan kanssa samaan hintaan tai erikseen hinnoiteltuna, mutta toisiinsa selkeästi liittyen.
- Sopimus sitoo sopimuspuolia siitä hetkestä alkaen, kun matkanjärjestäjä on kirjallisestivahvistanut matkustajan varauksen ja matkustaja on sovitussa ajassa maksanut sovitun varausmaksun matkanjärjestäjän ohjeiden mukaisesti.
- Jos matkustaja muuttaa sopimusta esim. Muuttamalla lähtöpäivää tai matkan pituutta, tämä katsotaan uudeksi varaukseksi uudelleenvaraukshetkellä voimassa olevan hinnaston mukaisesti. Yleensä uudelleenvarausmaksu on 25 euroa henkilöltä. Myöhemmin kuin 45 päivää ennen matkan alkua tehty uudelleenvarausmaksu on sama kuin peruutusmaksu edellisen matkan osalta. Uudelleenvarausmaksu veloitetaan voimassa olevien peruutusehtojen mukaisesti. Mikäli matka tehdään reitillennolla, ja lentoyhtiön peruutusmaksu on korkeampi, sovelletaan lisäksi sitä hintaa uudelleenvarausmaksun määrätymisen perusteeksi. Vaihto toiseen matkaan merkitsee yleisten matkaehtojemme mukaisesti matkan peruutusta vastaavien peruutusmaksuineen ja uuden varaamista.
- Matkaa ei ole suunniteltu ottaen huomioon pyörätuolin, kävelytukien tai muiden apuvälineiden käyttöä. Matkustajan velvollisuutena on informoida matkanjärjestäjää kirjallisesti edellä mainittujen välineiden käytöstä.
- Ryhmävarauksessa ryhmän muodostavat vähintään seitsemän (7) henkilöä, jotka osallistuvat matkaan omana suljettuna ryhmänä samalla varauksella, ja matkustavat yhdessä. Ryhmävarauksille voidaan soveltaa ryhmäkohtaisia matkaehtoja ja hintoja, jotka voidaan yksilöidä ryhmälle annettavassa ryhmämatkatarjouksessa. Suljettujen matkaryhmien tulee varata matkansa tai oleskelunsa seuraavassa osoitteessa: [rhymaet@tss-travel.fi](mailto:rhymaet@tss-travel.fi). Voimassa ovat ryhmäehtomme.

## 2. Matkan hinnan maksaminen

- Mikäli ei ole toisin mainittu, käsittää valmismatkan hinta kuljetuksen matka-asiapapereissa mainitusta lähtöpaikasta matkakohteeseen, lentokenttämaksut, matkustajamaksut, hotellimajoituksen sekä mahdollisesti ruokailun markkinointiasiapapereiden tai varausvahvistuksen mukaisesti.  
Jatkoyhteydet eivät kuulu matkan hintaan ellei niitä ole myyty valmismatkan tai lentoliipun osana. Tämän pitää käydä ilmi matkalipusta / varausvahvistuksesta.  
Matkan voi maksaa pankkisiirtona tai luottokortilla. Varausmaksun maksamisen tai koko matkan hinnan maksuajan saatte tietää matkaneuvonnastanne. Se käy ilmi myös laskusta/ varausvahvistuksesta. Saatte matka-asiapaperit vasta kun varausmaksu tai koko matkan maksu on tullut meille. Mikäli olette ilmoittaneet sähköpostiosoitteenne, saatte heti varauksen tehtyenne laskun/varausvahvistuksen sähköpostitse. Mikäli varausvahvistuksessa ei ole mainittu mitään muuta, on ennakkomaksu 20% koko matkan hinnasta sekä mahdollinen matkan peruutusvakuutus ja/ tai matkavakuutus.
- Jos matka varataan myöhemmin kuin 35 päivää ennen lähtöä matkanjärjestäjän järjestämällä kuljetuksella lähtömaasta on koko matkan hinta maksettava luottokortilla 48 tunnin kuluessa varauksesta.
- Matkanjärjestäjä saa vahvistuksen yhteydessä periä ensimmäisen osamaksun (talletus) joka on 20 % koko matkan hinnasta jokaiselta matkustajalta.
- Jos matkustaja ei maksa matkan hintaa sopimuksen mukaisesti, matkanjärjestäjällä on oikeus perua sopimus ja pitääkseen itsellään varausmaksu ja todelliset kulunsa vahingonkorvauksena, ellei tämä ole kohtuutonta. Jollei matkanjärjestäjä ole saanut maksua koko matkasta viimeistään 35 päivää ennen lähtöpäivää, ellei muuta ole erikseen sovittu, matkanjärjestäjällä on oikeus katsoa sopimus perutuksi ja pitääkseen itsellään suoritettu varausmaksu tai todelliset kulunsa. Koko maksu on voitava osoittaa maksetuksi ennen matkalle lähtöä. Jos matka varataan alle 35 päivää ennen lähtöä, koko matkan hinta on maksettava 48 tunnin kuluessa varauksesta.
- Travel Service Scandinavia AS suosittelee asiakkailleen matka- ja peruutusvakuutuksen ottamista ennen matkaa. On tärkeää, että matkojen aikana on ulkomailla voimassa

oleva vakuutus. Suosittelemme sen vuoksi ottamaan Hanse Merkur Reiseversicherung AG – vakuutusyhtiössä kattavan matkavakuutuksen, jossa on laajennettu vakuutusturva matkan aikana. Lisätietoja saatte osoitteesta [www.tss-travel.fi](http://www.tss-travel.fi).

## 2.6 Yhden hengen lisämaksu

Perushinta edellyttää, että huone varataan tietylle minimimäärälle matkustajia. Mikäli matkustajia on vähemmän kuin huoneen edellyttämä minimimäärä, huoneeseen majoittuvalla peritään loman myyjän ilmoittama ja matkavaruksen hintaerittelyssä ilmoitettu lisämaksu (yhden hengen lisämaksu).

## 3. Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka seuraavasti:

Matkan hintaa määritettäessä tähän ei lasketa matkustajan ottaman peruutusvakuutuksen kuluja. TSS suosittelee, että peruutus tehdään kirjallisesti.

### 3.1 Charter-lentomatkat ja omatoimisesti varattu matka kohteeseen

Jos matkustaja näissä matkustusmuodoissa peruuttaa matkansa aikaisemmin kuin 30 päivää ennen matkanjärjestäjän järjestämän kuljetuksen lähtöä lähtömaasta, hän on velvollinen maksamaan 20% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa matkan 30 päivää ennen lähtöä tai myöhemmin, mutta aikaisemmin kuin 14 päivää ennen lähtöä, hän on velvollinen maksamaan 25% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa 14 päivää ennen matkan alkua tai myöhemmin, mutta aikaisemmin kuin 8 päivää ennen matkan alkua, hän on velvollinen maksamaan 50% matkan hinnasta. Jos matkustaja peruuttaa 8 päivää ennen lähtöä tai myöhemmin, hän on velvollinen maksamaan koko matkan hinnan.

### 3.2 Lentomatkat reitillennolla ja laivamatkat

Jos matkustaja näissä matkustusmuodoissa peruuttaa matkan aikaisemmin kuin 60 päivää ennen matkanjärjestäjän järjestämän kuljetuksen lähtöä lähtömaasta, hän on velvollinen maksamaan 20% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa 60 päivää ennen matkan alkua tai myöhemmin, mutta aikaisemmin kuin 30 päivää ennen lähtöä, hän on velvollinen maksamaan 40% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa 30 päivää ennen lähtöä tai myöhemmin, mutta aikaisemmin kuin 14 päivää ennen lähtöä, hän on velvollinen maksamaan 65% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa 14 päivää ennen lähtöä tai myöhemmin, mutta aikaisemmin kuin 8 päivää ennen lähtöä, hän on velvollinen maksamaan 80% matkan hinnasta.

Jos matkustaja peruuttaa 8 päivää ennen lähtöä tai myöhemmin, hän on velvollinen maksamaan koko matkan hinnan.

### 3.3 Lentomatkat Etelä-Afrikkaan:

- 120 päivää ennen matkan alkua = käsittelymaksu 20 % matkan kokonaishinnasta
- 119 – 30 päivää ennen matkan alkua = 50% matkan kokonaishinnasta
- 29 – 15 päivää ennen matkan alkua = 65% matkan kokonaishinnasta
- 14 – 8 päivää ennen matkan alkua = 85% matkan kokonaishinnasta
- 7 – 1 päivää ennen matkan alkua = 90% matkan kokonaishinnasta
- Matkalta poisjääminen tai peruutus lähtöpäivänä = 95% matkan kokonaishinnasta.

### 3.4 Äkillinen ja yllättävä sairaustapaus tai muu ylivoimainen este lähtöä matkalle

Mikäli matkustajaa tai hänen matkakumppaniaan kohtaa odottamaton ja vakava tapahtuma kuten sairastuminen, on matkustajalla oikeus peruuttaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksettä matkanjärjestäjälle ja todistettava sairaus tai muu ylivoimainen este riittävän yksityiskohtaisella lääkärintodistuksella, josta käy ilmi lääkärin toteama este osallistua matkalle, tai muulla luotettavalla selvityksellä. Tällöin tulee huomioida, että odottamattomalla ja äkillisellä sairastumisella ei tarkoiteta kroonista tai pitkäaikaisa sairautta, jonka oireet pahenevat. Matkanjärjestäjällä on tällöin toimistokulujen lisäksi oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista todellisista ja tarpeellisista toimenpiteistä ja kustannuksista, kuten ennakoon maksetuista palveluista (esim. lennot, hotellit ja agenttipalvelut), joista matkanjärjestäjä ei saa palautusta.

Kehotamme matkustajiamme ottamaan matkavakuutuksen, joka kattaa tässä tarkoitettut kustannukset.

## 4. Matkustajan oikeus siirtää sopimus toiselle henkilölle

- Matkustaja voi viimeistään 7 päivää ennen lähtöä siirtää sopimuksen henkilölle, joka täyttää kaikki matkalle osallistumisen ehdot. Tällainen ehto voi olla esimerkiksi, että kuljetusyhtiö tai muu taho, jonka matkanjärjestäjä on valtuuttanut hoitamaan matkajärjestelyjä, hyväksyy voimassa olevien sääntöjen mukaisesti matkustajan vaihdon. Matkustajan on tiedotettava tällaisesta siirrosta hyvissä ajoin ennen lähtöajankohtaa matkanjärjestäjälle tai jälleennyymyjälle.
  - Kun sopimus on siirretty toiselle henkilölle, vastaavat sopimuksen siirtäjä ja henkilö, jolle sopimus on siirretty, yhteisvastuullisesti matkanjärjestäjälle tai jälleennyymyjälle vielä maksamatta olevasta summasta sekä siirrosta aiheutuvista lisäkustannuksista. Muutoksista, jotka tehdään vasta matka-asiapapereiden laatimisen jälkeen, on TSS oikeutettu perimään aiheutuneet lisäkustannukset, kuitenkin vähintään € 25,-/henkilö.
- ## 5. Matkanjärjestäjän ennen lähtöajankohtaa tekemät muutokset ja matkan peruuttaminen
- Matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa sopimusehtoja. Matkanjärjestäjä voi muuttaa sopimusehtoja matkustajan vahingoksi vain, jos tämä mahdollisuus ilmenee sopimuksesta yksiselitteisesti.
  - Matkustajan oikeus vetäytyä sopimuksesta  
Matkustaja voi vetäytyä sopimuksesta, jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei tämä pysty hoitamaan veloitteitaan, ja tällä sopimusrikkomuksella on olennaisia merkityksiä matkustajan kannalta. Matkustaja voi vetäytyä sopimuksesta myös, jos sopimusehtoja muutetaan olennaisesti tämän vahingoksi. Jos matkanjärjestäjä aikoo rikkoa sopimusta

tai muuttaa sopimusehtoja, tämän on ilmoitettava tästä matkustajalle mahdollisimman pian ja samalla kerrottava matkustajan oikeudesta vetäytyä sopimuksesta ensimmäisen kappaleen mukaisesti. Matkustajan on kohtuullisessa ajassa ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai jälleenmyyjälle halustaan sanoutua irti sopimuksesta. Jollei matkustaja näin tee, hän menettää oikeutensa sanoutua irti sopimuksesta.

#### 5.3 Matkustajan oikeus korvaavaan matkaan

Jos matkustaja sanoutuu irti sopimuksesta kohdan 5.2 perusteella, tällä on oikeus toiseen samanarvoiseen tai parempaan valmismatkaan, jos matkanjärjestäjä tai jälleenmyyjä voi tällaisen tarjota. Jos matkustaja hyväksyy vähempiarvoisen korvaavan matkan, tällä on oikeus hintaeron suuruiseen korvaukseen. Jos matkustaja jättää käyttämättä oikeutensa korvaavaan matkaan tai jos tällaista matkaa ei voida tarjota, matkustajalle on mahdollisimman pian korvattava tämän sopimuksen mukaisesti maksama summa. Ensimmäisen ja toisen kappaleen määräykset ovat voimassa myös, jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan matkustajan jo maksettua sen.

#### 5.4 Matkustajan oikeus vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjän peruessa matkan

Kohdan 5.3 tarkoittamissa tapauksissa matkustajalla on oikeus vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjältä, mikäli tätä voidaan pitää kohtuullisena. Oikeutta vahingonkorvaukseen matkanjärjestäjän peruttua matkan ei synny, jos matkan järjestäjä osoittaa, että

Matkanjärjestäjä varaa oikeuden peruuttaa matkan mikäli vähimmäismäärä matkustajia ei ole ilmoittautunut matkalle ilmoittamalla siitä vähintään

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.

Tällöin jo maksetut suoritukset palautetaan toimistokuluilla vähennettyinä.

Matkaa ei voida toteuttaa sellaisen esteen vuoksi, johon matkanjärjestäjä ei voi vaikuttaa ja johon tämä ei ole kohtuullisesti voinut varautua sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia tämä ei ole kohtuullisesti voinut välttää tai poistaa. Jos matkan peruuntuminen johtuu matkanjärjestäjän asioiden hoitoon valtuuttamasta tahosta, matkanjärjestäjä vapautuu vahingonkorvausvastuusta ensimmäisten kahden kappaleen mukaisesti vain, jos myös valtuutettu taho vapautuu määräysten johdosta vastuusta. Sama pätee, jos syy johtuu jostakin muusta tahosta ketjun aiemmassa vaiheessa.

#### 5.5 Hinnanmuutokset

Jos matkanjärjestäjän kustannukset kasvavat sen jälkeen, kun sopimuksesta on edellä olevan kohdan 1.7 mukaisesti tullut molempia sopimuspuolia sitova, matkanjärjestäjä voi korottaa matkan hintaa korkeintaan 8%:lla, jos muutos on johtunut hyväksyttävästä syyistä.

Hintaa ei saa korottaa enää 20 päivää ennen sovittua lähtöpäivää. Matkanjärjestäjän on tiedotettava matkustajalle hinnannuutoksista mahdollisimman pian. Samalla on tiedotettava muutoksen syistä ja siitä, mihin osaan pakettimatkasta muutos kohdistuu.

#### 5.6 Matkanjärjestäjän ja matkustajan oikeus vetäytyä sopimuksesta

Sekä matkanjärjestäjällä että matkustajalla on oikeus vetäytyä sopimuksesta, jos sopimuksen tultua molempia sopimuspuolia sitovaksi kohdan 1.7 mukaisesti matkakohteessa tai sen läheisyydessä tai suunnitellun matkareitin varrella tapahtuu katastrofi, sotatoimia, yleislakko tai muu interventio, joka olennaisesti vaikuttaa matkan toteuttamiseen tai matkakohteen olosuhteisiin matkan ajankohtana. Sen määrittämiseen, onko tapahtuma edellä kuvatulla tavalla vakava, käytetään asiantuntevia viranomaisia.

#### 5.7 Aikataulut

Sopimuksen vahvistuksessa/laskussa mainitut varatun matkan matkustusajat jne. ovat alustavia. Lopulliset matkustusajat ilmoitetaan matka-asiapapereiden (matkaliput, hotelli, voucher jne.) lähettämisen yhteydessä. Mikäli matkustaja tilaa jatkoyleyksiä, on huomioitava, että lopulliset matkustusajat ilmoitetaan vasta matka-asiapapereiden lähettämisen yhteydessä. Matkustajan on varauduttava siihen, että matkalla voi tulla myöhästymisiä. Jatkoyleyksiä varattaessa tulee matkustajalla olla sen vuoksi riittävästi aikaa eri yhteyksien välillä ja hänen tulee huomioida mahdolliset myöhästymiset.

Pääsääntöisesti pyrimme käyttämään suoria lentoja, mutta riippuen lentoyhtiön reititystarpeesta muutokset saattavat olla mahdollisia, jolloin matkanjärjestäjä pyrkii infimoimaan matkustajia niistä. Myös jo vahvistetun matkustusreitien osalta on mahdollista, että siihen tulee muutoksia, kuten välilasku.

Jos lopullinen lähtöaika tai lähtölentokentälle paluuaika edeltävässä kappaleessa mainitun ilmoituksen mukaisesti poikkeaa alustavasta ajasta yli 8 tuntia, matkustajalla on oltava oikeus vetäytyä sopimuksesta, kun matka ei ole vielä alkanut. Jos matkustaja luopuu matkasta, matkustajalle palautetaan koko matkasta maksettu summa vähennettynä matkanjärjestäjän todellisilla kuluilla. Sopimuksesta vetäytymisen on tapahduttava mahdollisimman pian ja viimeistään 4 päivän kuluessa siitä, kun matkustajalle on ilmoitettu lopulliset lähtö- tai paluuaajat. Poikkeaminen alustavista lähtö- tai paluuaajoista, jotka on ilmoitettu viimeistään 14 päivää ennen lähtöä, eivät oikeuta matkustajaa hinnanalennukseen, korvaavaan matkaan, vahingonkorvauksiin eikä muuhun korvaukseen.

### 6. Matkanjärjestäjän lähdön jälkeen tekemät muutokset, virheet ja puutteet

#### 6.1 Laiminlyödyt suoritukset

Jos lähdön jälkeen jotakin olennaista osaa sovituista palveluista ei voida toimittaa, on matkanjärjestäjän järjestettävä matkustajalle sopiva korvaava järjestely ilman tälle syntyviä lisäkustannuksia. Jos korvaavaa järjestelyä ei voida järjestää tai matkustaja torjuu hyväksyttävistä syistä tällaisen järjestelyn, matkanjärjestäjän on kohtuullisessa määrin ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia tarjottava vastaava kuljetus takaisin lähtö- tai muuhun matkustajan hyväksymään paikkaan. Jos ensimmäisen tai toisen

kappaleen mukainen sopimuksen muutos merkitsee heikennystä matkustajan kannalta, matkustajalla on kohtuullisessa määrin oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

#### 6.2 Muut virheet ja puutteet

Jos sovituissa palveluissa ilmenee muita virheitä kuin kohdassa 6.1 on mainittu, matkustajalla on oikeus hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen, jos virhe ei johdu matkustajasta. Matkustajalla ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että virhe johtuu sellaisesta esteestä, johon matkanjärjestäjä ei voi vaikuttaa ja johon tämä ei ole kohtuullisesti voinut varautua sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia tämä ei kohtuullisesti ole voinut välttää tai poistaa. Jos virhe johtuu matkanjärjestäjän käyttämästä muusta tahosta, matkanjärjestäjä vapautuu vahingonkorvausvastuusta toisen kappaleen mukaisesti vain, jos myös tämä taho vapautuu määräysten perusteella vastuusta. Sama pätee, jos virhe johtuu jostakin muusta tahosta ketjun aiemmassa vaiheessa. Jos virhe johtuu toisessa tai kolmannessa kappaleessa kuvatuista olosuhteista, matkanjärjestäjän on heti tarjottava matkustajalle välttämätöntä apua.

#### 6.3 Vahingonkorvauksen suuruus

Matkanjärjestäjän vastuu matkustajalle ja matkatavaroille aiheutuneista vahingoista määräytyy kansainvälisten sopimusten mukaan. Lentomatkustamisen osalta katso alla kohta 9. Ateenan konventio koskee meri- ja lentokuljetuksia. Lentoyhtiön vastuu on rajoitettu henkilö- ja esinevahinkojen osalta. TSS Travel Service Scandinavia AS:n vastuu ei voi ylittää vahingosta vastuussa olevan alihankkijan tai muun sopijakumppanin vastuuta.

### 7. Valitukset ja virheiden korjaaminen

7.1 Matkustaja ei voi vaatia korvausta virheistä tämän sopimuksen perusteella, ellei matkustaja ole kohtuullisessa ajassa huomattuaan virheen tai kohtuullisessa ajassa siitä, kun matkustajan olisi tullut huomata virhe, ilmoittanut tästä matkanjärjestäjälle tai jälleenmyyjälle. Tämän on mahdollisuuksien mukaan tapahduttava matkakohteessa. Kirjalliset valitukset on toimitettava TSS Travel Service Scandinavia AS:lle kuukauden kuluessa matkan päättymisen jälkeen.

7.2 Kohdan 7.1 rajoittamatta matkustaja voi vaatia korvausta virheistä, jos matkanjärjestäjä tai jälleenmyyjä on toiminut törkeän huolimattomasti tai hyvien tapojen vastaisesti.

7.3 Matkustajan valitusten ollessa aiheellisia, matkanjärjestäjän tai tämän paikallisen edustajan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin sopivan ratkaisun aikaansaamiseksi.

### 8. Matkustajan vastuu matkan aikana ja ennen matkaa

#### 8.1 Matkanjärjestäjän ohjeet

Matkustajan on noudatettava matkaoppaan tai muun matkanjärjestäjän valtuuttaman tahon antamia matkan toteuttamista koskevia ohjeita. Matkustajan on noudatettava matkaa ja kuljetuksia, hotelleja ja vastaavia koskevia järjestyssääntöjä ja toimittava muita matkustajia ja muita ihmisiä häiritsemättä. Jos matkustaja olennaisesti rikkoo näitä sääntöjä, matkanjärjestäjä voi purkaa sopimuksen.

#### 8.2 Matkustajan vastuu vahingoista

Matkustajan vastaa matkanjärjestäjälle aiheuttamista vahingoista, jotka johtuvat laiminlyönnistä, esimerkiksi annettujen ohjeiden tai määräysten noudattamatta jättämisestä. Matkustaja korvaa lakisääteisesti perustellut vahingot matkanjärjestäjän matkan toteuttamiseen valtuuttamalle taholle.

Matkustaja vastaa siitä, että nimet, jotka hän on ilmoittanut matkan varauksen yhteydessä, ovat yhtäpitäviä kussakin passissa olevien matkustajien nimien kanssa. Mikäli passeissa ja matka-asiakirjoissa mainitut nimet eivät ole täysin yhtäpitäviä, on asiakkaan ilmoitettava siitä heti TSS Travel Service Scandinavia AS:lle. Matkustaja vastaa mahdollisista kuluista, jotka johtuvat edellä mainituissa muodollisuuksissa olevista puutteista, esimerkiksi paluumatkasta kotiin puuttuvan passin vuoksi, paitsi, jos virhe johtuu TSS Travel Service Scandinavia AS:n vääristä informaatiosta.

8.3 Asiakkaalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta käyttämättä jättämistään palveluista.

#### 8.4 Passi, viisumi ja terveysmääräykset

Ennen sopimuksen tekemistä matkanjärjestäjä tai jälleenmyyjä tiedottaa sopivalla tavalla matkustajalle matkaan liittyvistä terveysmääräyksistä sekä siltä osin kuin asialla on merkitystä matkustajalle, tiedottaa Suomen kansalaisia koskevista passi- ja viisumiasioista.

#### **TÄRKEÄ MUISTAA:**

Matkustajan (sopijakumppanin) omalla vastuulla ja kustannusvastuulla on kuitenkin matkan toteuttamisen kannalta tarvittavat toimenpiteet omalta osaltaan ja kanssamatkustajien osalta, kuten voimassa olevan passin, viisumin, rokotusten, todistusten ja vakuutusten hankkiminen.

Matkustajan on etukäteen kustannuksellaan tarkistettava matkakohteen Suomen edustustosta, ulkoministeriöstä, konsulaatista ja muista lähteistä matkustamisen, maahan saapumisen ja maassa oleskelun aikaiset vaatimukset. Matkustajan on itsenäisesti kustannuksellaan etukäteen huolehdittava kunkin matkakohteen vaatimusten ja suositusten mukaisten matkustamisen, maahan saapumisen ja maassa oleskelun aikaisten edellytysten täyttymisestä osaltaan ja kanssamatkustajien osalta. Näihin asioihin kuuluvat esimerkiksi huolehtiminen tarvittavista rokotuksista ja todistuksista, joita matkustaja tarvitsee matkansa varten. Tarvittavia todistuksia voivat olla esimerkiksi, mutta ei välttämättä kattavasti, todistukset negatiivisesta Covid-19-testistä, saadusta Covid-19-rokotussuojasta tai sairastetusta Covid-19-taudista.

Vaatimukset saattavat muuttua sopimuksen tekemisen ja matkustamisen välisenä aikana, joten matkustajan on tarkistettava matkustamisen, maahan saapumisen ja maassa olon aikainen tilanne.

TSS Travel Service Scandinavia AS ei vastaa kuluista tai toimenpiteistä, jotka aiheutuvat tähän sopimuskohtaan liittyvistä matkustajan laiminlyönnistä, vaan matkustaja vastaa itse kaikista näissä asioissa ilmenevistä puutteista johtuvista kustannuksista ja

toimenpiteistä, kuten kuljetuksesta kotiin passin puuttuessa.

Ulkomaisten kansalaisia pyydetään lisäksi ottamaan yhteyttä oman maansa lähetystöön. He saavat sieltä tietää, mitä vaatimuksia heidän maansa kansalaisten on täytettävä.

#### 8.5 Järjestelyistä poikkeaminen

Matkustaja, joka matkan alkamisen jälkeen poikkeaa järjestelyistä, on velvollinen ilmoittamaan tästä matkanjärjestäjälle tai tämän edustajalle. Matkustajan on viimeistään 24 tuntia ennen matkanjärjestäjän ilmoittamaa paluumatkan ajankohtaa tarkistettava tältä paluumatkan tiedot.

#### 8.6 Matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa ottamaan kattavan matkavakuutuksen ja tarkistamaan jo olemassa olevan vakuutuksen kattavuuden.

### 9. Lentoyhtiön vastuu

Vahingonkorvausvaatimuksissa, jotka tehdään TSS Travel Service Scandinavia AS:ää vastaan vahingon tai puutteen vuoksi, ovat voimassa kulloisetkin vahingonkorvausraajat, jotka on mainittu lentoliikennelaisissa ja kansainvälisissä Varsovan, Den Haagin, Guadalajaran ja Montrealin sopimuksissa. Näissä sopimuksissa on kyse lentoyhtiön rajoitetusta vastuusta, jos matkustajalle sattuu henkilövahinko tai hän kuolee tai matkatavara katoaa tai vahingoittuu.

TSS Travel Service Scandinavia AS:n vastuu ei voi koskaan ylittää palvelun suorittajien tai alihankkijoiden vastuuta, jotka ovat suoraan vastuussa valmismatkan puutteellisesta tai vastuuseen vaikuttavasta osasuorituksesta.

Koska TSS Travel Service Scandinavia AS:n tai lentoyhtiön vastuu on rajoitettu matkatavaran vahingoittuessa/kadotessa, kehoitetaan asiasta ottamaan erillinen matkatavaravakuutus. Matkatavaran kadotessa tai viivästyessä on valitukset tai mahdolliset vahingonkorvausvaatimukset osoitettava sopimuksen tehneelle tai kuljettaneelle lentoyhtiölle. Matkustajan on esitettävä korvausvaatimukset heti saatuaan tiedon matkatavaran viivästyisestä tai katoamisesta.

### 10. Huomautuksia

Nämä yleiset matkaehdot ovat voimassa ellei yksittäisissä matkasopimuksissa sovita mitään erityismääräyksiä. Jos matkasopimuksen yksittäiset määräykset eivät ole voimassa, se ei vaikuta siten, että koko matkasopimus ei ole voimassa.

Ilmeiset paino- ja laskuvirheet oikeuttavat TSS:n matkasopimuksen muuttamiseen.

Vieraassa mediassa, kuten katalogeissa, hotelliesitteissä, nettisivuilla tms. kuvatut palvelut eivät muuta sopimuksessa sovittua palvelujen määrää silloinkaan, kun ne on saatu TSS:n kautta. Sopimuksen takaamat palvelut määrää matkavakuutuksen lisäksi ainoastaan sopimuksen vahvistus/lasku.

Vain yksittäisten osapalveluiden käyttö pakettitarjouksesta (esim. vain lento, vain hotelli jne.) ei ole sallittu, paitsi jos yksittäisten palvelujen hinnat on erityisesti eritelty. Siinä tapauksessa, että pakettitarjouksen kiertomatkaa tai hotellimajoitusta ei käytetä varauksesta huolimatta, on matkustajan maksettava käyttämänsä lentomatkan kulut yhteensä € 250,- jälkeensä. Pienempien kustannusten toteennäyttö on mahdollista.

TSS voi käyttää matkustajan tietoja markkinointitarkoituksessa. Matkustajalla on oikeus kieltää tietojensa käyttö ilmoittamalla siitä TSS:lle.

### 11. Riitojen ratkaisu

Sopimuspuolet pyrkivät ratkaisemaan sopimuksen tulkintaa tai soveltamista koskevat riidat neuvottelemalla. Jos sopimuspuolet eivät pääse yksimielisyyteen, riidat käsittelee kuluttajariitalautakunta tai yleinen tuomioistuin.

Oikeus muutoksiin

Pidätämme itsellämme oikeuden ennen sopimuksen tekemistä matkustajan kanssa tehdä muutoksia kuvastojemme, esitteidemme ja verkkosivustomme [www.tss-travel.fi](http://www.tss-travel.fi) tietoihin. Pidätämme itsellämme myös oikeuden tehdä muutoksia matkaa koskeviin sopimusehtoihin. Tällaisia muutoksia koskevat yleisten matkaehtojen määräykset. Pidätämme itsellämme oikeuden mahdollisiin paino- ja ladontavirheisiin.