

## FINNMATKOJEN LISÄ- JA ERITYISEHDOT

**Nämä lisä- ja erityismatkaehdot koskevat 12.8.2010 alkaen tehtyjä valmismatkasopimuksia. Ehdot koskevat myös TEMA-matkoja ja ne ovat nähtävissä osoitteessa [www.finnmatkat.fi](http://www.finnmatkat.fi) ja [www.temamatkat.fi](http://www.temamatkat.fi), kohdassa Matkaehdot. Pyydettyessä toimitamme lisä- ja erityisehdot kirjallisina.**

**Finnmatkojen ja TEMA-matkojen esitteissä, hinnastossa ja internetsivuilla esitellyt matkat, jotka sisältävät sekä lennot että majoituksen ovat valmismatkoja ja ne kuuluvat valmismatkoista valmismatkaliikkeistä annetun lain mukaisen vakuuden piiriin. Vakuus on annettu Suomessa.**

### 1. MATKAN VARAUS- JA MAKSUEHDOT

#### 1.1. Maksuehdot, alkaen kesäkauden 2011 matkoista

a) Jos matka varataan 41 vrk ennen lähtöä tai aiemmin:

- Suoritetaan varausmaksu 5 vuorokauden kuluessa varauspäivästä.

Tilauslennolla toteutettavien valmismatkojen varausmaksu on lähikohteissa 150 e/hlö ja kaukohteissa 250 e/hlö. Reittilennolla toteutettavien valmismatkojen varausmaksu vaihtelee lentokohteen mukaan (tiedot myyntivirkailijalta tai internetsivuiltamme).

Mikäli matkustaja ei maksa varausmaksua viimeistään eräpäivänä, voidaan matka peruuttaa ilman erillistä ilmoitusta.

- Suoritetaan loppumaksu viimeistään 35 vrk ennen lähtöä.

- Maksun voi suorittaa Finnmatkojen/TEMA-matkojen internetsivuilla verkkopankissa tai luottokortilla, Finnmatkojen pankkitilille, Finnmatkojen myymälään pankki- tai luottokortilla tai puhelimitse vain luottokortilla.

b) Jos matka varataan 40–36 vrk ennen lähtöpäivää:

- Suoritetaan koko matkan hinta viimeistään 35 vrk ennen lähtöä.

- Maksutavat samat kuin a)-kohdassa.

c) Jos matka varataan 35–22 vrk ennen lähtöpäivää:

- Suoritetaan koko matkan hinta viimeistään varauspäivää seuraavana päivänä.

- Maksutavat samat kuin a)-kohdassa.

- Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/laskua.

d) Jos matka varataan 21-8 vrk ennen lähtöpäivää Finnmatkojen puhelinmyynnissä tai lomamyymälässä:

- Suoritetaan koko matkan hinta varauspäivän aikana.

- Maksutavat samat kuin a)-kohdassa.

- Pankkiin suoritetuista maksuista on asiakkaan esitettävä Finnmatkoille maksun todentava kuitti varauspäivän aikana.

e) Jos matkan lähtöpäivään on 7 vuorokautta tai vähemmän ja matkavarauksen tehdään Finnmatkojen puhelinmyynnissä tai lomamyymälässä:

- Suoritetaan koko matkan hinta varauksen teon yhteydessä (puhelinmyynnissä vain luottokortilla).

f) Jos matkan lähtöpäivään on 21 vuorokautta tai vähemmän ja matkavarauksen tehdään Finnmatkojen internet-sivuilla:

- Suoritetaan koko matkan hinta välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, samassa istunnossa luottokortilla tai verkkopankissa, muuten matkavarauksen peruuntuu automaattisesti (ks. maksutavat kohdasta 1.4.b).

- Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/laskua.

- Internetissä voi tehdä varauksen aina siihen asti kun lähtöön on 24 h.

#### 1.2. Maksuehdot, kesäkauden 2010 ja talvikauden 2010-2011 matkat

a) Jos matka varataan 37 vrk ennen lähtöä tai aiemmin:

- Suoritetaan varausmaksu 7 vuorokauden kuluessa varauspäivästä, kuitenkin viimeistään 30 vrk ennen lähtöä. Tilauslennolla toteuttavien valmismatkojen varausmaksu on lähikohteissa 150 e/hlö ja kaukokohteissa 250 e/hlö. Reittilennolla toteutettavien valmismatkojen varausmaksu vaihtelee lentokohteen mukaan (tiedot myyntivirkailijalta tai internetsivuiltamme). Mikäli matkustaja ei maksa varausmaksua viimeistään eräpäivänä, voidaan matka peruuttaa ilman erillistä ilmoitusta.
- Suoritetaan loppumaksu aina viimeistään 30 vrk ennen lähtöä.
- Maksun voi suorittaa Finnmatkojen/TEMA-matkojen internetsivuilla verkkopankissa tai luottokortilla, Finnmatkojen pankkitilille, Finnmatkojen myymälään pankki- tai luottokortilla tai puhelimitse vain luottokortilla.

b) Jos matka varataan 36–25 vrk ennen lähtöpäivää:

- Suoritetaan koko matkan hinta kolmen vuorokauden kuluessa varauspäivästä.
- Maksutavat samat kuin a)-kohdassa.

c) Jos matka varataan 24–15 vrk ennen lähtöpäivää:

- Suoritetaan koko matkan hinta 48 tunnin kuluessa varauksesta. Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/laskua.
- Maksutavat samat kuin a)-kohdassa.

d) Jos matka varataan 14–3 vrk ennen lähtöpäivää:

- Finnmatkojen puhelinmyynnissä tai lomamyymälässä tehdyn matkavarauksen koko matkan hinta suoritetaan 24 tunnin kuluessa varauksesta. Maksutavat samat kuin a)-kohdassa. Pankkiin suoritetuista maksuista on asiakkaana esitettävä Finnmatkoille maksun todentava kuitti.
- Internetissä tehty varaus tulee maksaa välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, samassa istunnossa verkkopankissa tai luottokortilla, muuten matkavarauksen peruuntuu automaattisesti (ks. maksutavat kohdasta 1.4.b).
- Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/laskua.

e) Jos matkan lähtöpäivään on 2 vuorokautta tai vähemmän ja matkavarauksen tehdään Finnmatkojen puhelinmyynnistä tai lomamyymälässä, on matka maksettava varauksen teon yhteydessä (puhelinmyynnissä vain luottokortilla). Internetissä tehty varaus tulee maksaa välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, samassa istunnossa luottokortilla, muuten matkavarauksen peruuntuu automaattisesti.

### **1.3. Pelkkien lentojen maksuehdot**

- a) Internetissä tehty varaus pitää maksaa välittömästi matkavarauksen teon yhteydessä, samassa istunnossa verkkopankissa tai luottokortilla, muuten matkavarauksen peruuntuu automaattisesti (ks. maksutavat kohdasta 1.4.b). Matkasta ei postiteta varausvahvistusta/laskua.
- b) Finnmatkojen puhelinmyynnissä tai lomamyymälässä tehdyn matkavarauksen maksuehdot ovat samat kuin valmismatkapakettien maksuehdot (ks. kohta 1.1. ja 1.2.).

### **1.4. Maksutavat**

- a) Finnmatkojen pankkitili on SEB Helsinki 330100-01110980 (IBAN: FI28330100011109 80, SWIFT/BIC: ESSEFIHX). Matka on maksettava viitteellisenä. Jos viitenumeroa ei ole saatavissa, on tilisiirtoon merkittävä myyjän antama varausnumero, lähtöpäivä ja lomakohteen nimi. Mikäli maksuehtoja ei noudateta eikä edellä mainittuja tietoja ole annettu maksun yhteydessä, on Finnmatkoilla oikeus purkaa sopimus ilman erillistä ilmoitusta.
- b) Internetissä maksut suoritetaan osoitteessa [www.finnmatkat.fi](http://www.finnmatkat.fi) (tai [www.temamatkat.fi](http://www.temamatkat.fi)). Maksuvälineinä käyvät Finnmatkat Aktiiviraha -kortti, Visa, Eurocard, MasterCard, American Express, Diners Club, Nordean Solo, Osuuspankin ja Sammon Verkkopankki sekä Aktia/Sp/POP -maksu.
- c) Finnmatkojen lomamyymälässä käyvät maksuvälineinä yleisimmät pankki- ja luottokortit.

### **1.5. Erikoistilattujen matkojen ja lisäpalvelujen varausehdot**

Erikoistilattujen matkojen ja yli kahden viikon matkojen sekä teatteri-, ooppera- ym. lippujen ja golf-starttiaikojen varaukset ovat sitovia varaushetkestä lähtien.

## **2. HINNAT JA HINNANMUUTOKSET**

### **2.1. Hintaan sisältyy:**

- peruutusturvamaksu
- edestakainen lento matkavahvistuksessa mainitulta lentoasemalta lentokohteeseen sekä mahdolliset lentokenttäverot
- majoitus ja mahdolliset ateriat esitetietojen ja matka-asiakirjojen mukaisesti
- ilmoitettujen tietojen mukainen opaspalvelu lomakohteessa (ks. tarkemmat tiedot lomakohteen esittelystä internetsivuillamme)
- EU-maihin (poislukien Kanariansaaret) suuntautuvilla matkoilla marginaaliarvonlisävero 23 % (1.7.2010 alkaen) (ALV rek. FI07097853).

Esitteen perushinta edellyttää, että huoneeseen/huoneistoon majoittuu useampi kuin yksi henkilö (määrä ilmenee esitteestä, hinnastosta tai internetsivuilltamme). Mikäli matkustajien määrä jää vajaaksi, huoneeseen/huoneistoon majoittuvilta peritään myyjän ilmoittama/esitteen hinnastossa mainittu ja matkavarauksen hintaerittelyssä näkyvä lisämaksu (ns. yhden hengen lisämaksu tai tyhjän vuoteen lisä).

**Pelkillä lennoilla** hintaan sisältyy vain matkavahvistuksessa mainittu lentomatka/mainitut lentomatkat.

Matkan hinta voi muuttua varauksen tekemisen jälkeen valuuttakurssin ja polttoaineen hintojen muutosten seurauksena (Yleiset valmismatkaehdot, kohta 9).

### **2.2. Hintaan ei sisälly:**

- palvelumaksu. Jos matka varataan Finnmatkojen lomamyymälästä tai puhelinmyynnistä on palvelumaksu 12 e/varaus. Palvelumaksua ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan (kts. kohta 3.9).
- lippumaksu 9 euroa/varaus, jos matkavahvistus ja -lippu postitetaan tai luovutetaan Finnmatkojen lomamyymälässä. Lippumaksua ei peritä, kun asiakas tulostaa itse matkavahvistuksen ja -lipun internetissä.
- liittymäkuljetukset kotimaassa
- lentolisä. Lentolisä riippuu lentoyhtiöstä, lähtöpaikkakunnasta, lentopäivästä ja lennon ajankohdasta ja se on ilmoitettu lentoaikataulutietojen yhteydessä ja matkavarauksen hintaerittelyssä.
- lentokenttäkuljetus lomakohteessa lukuunottamatta joitakin poikkeuksia, jotka mainitaan erikseen ao. lomakohteen tai hotellin esittelystä internetsivuillamme
- ateriat lennoilla joitakin lentoyhtiökohtaisia poikkeuksia ja TEMA-matkoja lukuun ottamatta
- retket ja muut maksulliset lisäpalvelut lomakohteessa
- ruokajuomat ja juomarahat
- joidenkin lomakohteiden kohdalla erikseen mainitut lentokenttä- ym. verot ja viisumimaksut

2.3. Mahdolliset huonekohtaiset lisämaksut, kuten merinäköalalisä, parvekelisä ym, peritään kaikilta ko. huoneeseen majoittuvilta (ei kuitenkaan alle 2 vuotiailta lapsilta). Tämä lisämaksu ei takaa, että näitä lisäpalveluita voidaan aina järjestää. Mikäli asiakas ei saa näitä lisäpalveluita, hänelle palautetaan niistä perityt lisämaksut kokonaisuudessaan.

2.4. Matkan tilaushetkellä voimassaoleva hinta on asiakasta sitova. Finnmatkat voi tehdä erilaisia hintatarjouksia alentaen esitteessä mainittuja hintoja. Alennetut hinnat ovat voimassa siitä hetkestä lähtien kun ne ilmoitetaan, eivätkä ne koske sitä ennen tilattuja matkoja.

2.5. Finnmatkat pidättää oikeuden hinnan- ja alennusten korjauksiin ja muutoksiin esitteen ilmestymisen jälkeen.

2.6. Finnmatkoilla on oikeus antaa asiakkailleen kalliimmat järjestelyt kuin mitä varaus edellyttää. Finnmatkoilla ei ole kuitenkaan velvollisuutta antaa kaikille matkustajille samoja järjestelyjä.

2.7. Lomakohteiden yleisteksteissä mainitut esimerkkihinnat (esim. liikkuminen, harrastukset, hintataso) perustuvat vastaavan edeltävän kauden hintoihin. Niihin voi tulla muutoksia myös asiakkaan ja Finnmatkojen välisen sopimuksen tekemisen jälkeen.

### **3. ASIAKKAAN TEKEMÄT PERUUTUKSET JA MUUTOKSET**

3.1. Yleisten valmismatkaehtojen kohtien 4.1.a) ja 5.1 mukaisissa peruutuksissa ovat toimistokulut 60 euroa/henkilö lukuunottamatta kesäkauden 2010 matkoja, joilla toimistokulu on 50 e/hlö. Alle 2-vuotiaalta ei peritä peruutuksesta toimistokuluja, jos varaus on tehty tilaus- eli lomalennolle.

3.2. Asiakas saa peruuttaa tekemänsä matkavarauksen ilman kuluja kahden viikon sisällä varauksesta (avoin osto), jos matkalle lähtöön on peruutushetkellä yli 35 vrk ja matkan hintaan sisältyvät lennot toteutetaan tilauslennolla. Avoin osto ei koske pelkän lennon varausta.

3.3. Asiakas saa yhden kerran ilman toimistokuluja muuttaa lomakohtetta, hotellia tai lähtöpäivää tämän tai muun voimassa olevan Finnmatkojen esitteen matkaan (ei kuitenkaan tarjoushintaan tai äkkilähtömatkaan), jos muutos tehdään samassa toimistossa ja aikaisemmin kuin 35 vuorokautta ennen alkuperäisen matkan alkua ja matkan hintaan sisältyvät lennot toteutetaan tilauslennolla. Poikkeuksena erikoistilatut matkat ja yli 2 viikon pituiset matkat, joiden varaus on heti sitova. Seuraavista muutoksista peritään toimistokulut, vaikka matkan alkuun on yli 35 vrk.

Tilauslennolla nimenmuutos on aina kuluton ja mahdollinen, mikäli viisumi- tai muut viranomais määräykset eivät ole esteenä.

3.4. Asiakkaan halutessa muuttaa matkapäivää, lomakohtetta tai hotellia myöhemmin kuin 35 vrk ennen lähtöä, käsitellään muutos Yleisten valmismatkaehtojen mukaisesti aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena tilauksena.

3.5. Peruutuspäiväksi luetaan se päivä, jona Finnmatkat on saanut peruutuksesta tiedon.

3.6. Jos matkustaja peruuttaa valmismatkan, jonka kesto on 3 viikkoa tai enemmän, äkillisen sairastumisen tai muun Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 5 mainitun syyn vuoksi, Finnmatkat pidättää oikeuden Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 4.2. mainittuun lisämaksuun.

3.7. Jos matkustaja peruuttaa tilauslennolla toteutettavan valmismatkan, pidättää Finnmatkat erityisehdolla oikeuden veloittaa peruutuksen syystä riippumatta matkan peruuttamisesta todelliset hotelliin veloittamat peruutuskulut kun nämä kulut ylittävät Yleisissä valmismatkaehdoissa mainitut peruutuskulut:  
- silloin kun majoitus on matkustajan pyynnöstä erikoistilatettu Finnmatkojen sopimuskiintiön ulkopuolelta  
- silloin kun hotelli on rajoittanut peruutus-oikeutta esimerkiksi lomakohteen huippusesongin, tapahtuman tai vastaavan syyn vuoksi, eikä hotellihuonetta saada myytyä uudelleen.

3.8. Golfkurssi- ja peliviikkomatkoilla peritään normaalien Yleisten valmismatkaehtojen mukaisten peruutusmaksujen lisäksi peruutuksesta aiheutuvat kulut, esim. greenfeemaksut peruutusajankohdasta riippumatta. Jos asiakas peruuttaa sukellus- tai vastaavan kurssin myöhemmin kuin 28 vrk ennen matkan alkua, peritään normaalien peruutuskulujen lisäksi 50 % kurssin hinnasta.

3.9. Tilattu ja vahvistettu lisäpalvelu, esim. jalkapallo-, teatterilippu tai golfstartti on aina sitova ja sen peruutuksesta peritään kuluina lisäpalvelun hinta kokonaisuudessaan. Lisäpalvelun tilauksesta veloittettava 15 euron erikoistilauksmaksua per varaus ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan.

3.10. Palvelumaksua ei palauteta asiakkaan peruuttaessa matkan, muissa kuin kohdan 3.2 tapauksissa.

### **4. FINNMATKOJEN TEKEMÄT PERUUTUKSET JA MUUTOKSET**

4.1. Matkanjärjestäjällä on Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 11.1.a) perusteella oikeus peruuttaa matka tai

koko matkasarja, jos matkalle tai matkasarjaan kokonaisuutena ei ole ilmoittautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 21 vrk ennen matkan alkua. Finnmatkojen esitteessä ja internetsivuilla esiteltyjen matkojen ja matkasarjojen toteuttamiseen vaaditaan vähimmäismäärä matkustajia.

4.2. Arvioitaessa Yleisten valmismatkaehtojen kohdan 11.3. mukaista korvaavaa matkaa Finnmatkat ottaa huomioon oman hotelliluokituksensa, hintaeron ja matkan luonteen. Korvaavaa matkaa voidaan tarjota myös toiseen maahan tai lomakohteeseen.

4.3. Finnmatkat pidättää oikeuden ilmoittaa kirjeitse, puhelimitse tai sähköpostilla mahdollisesta matka-aikataulumuutoksesta tai muusta muutoksesta (ks. Yleiset valmismatkaehdot kohta 2.9.4, 10 ja 11.1.) asiakkaan matkanjärjestäjälle ilmoittamaan osoitteeseen tai puhelinnumeroon.

4.4. Retkien toteutuminen edellyttää vähimmäisosallistujamäärää, joka vaihtelee lomakohteittain ja retkittäin. Finnmatkat pidättää oikeuden muutoksiin retkiohjelman, retkien sisällön ja hintojen suhteen.

## **5. ALENNUSSÄÄNNÖT**

### **5.1. Lapsialennukset**

Lapsesta, joka matkan päättyessä on alle 2-vuotias, veloitetaan tilauslennolla 60 euroa lukuunottamatta kesäkauden 2010 matkoja, joilla veloitus on 50 e. Lapsi matkustaa lentokoneessa vanhempiensa sylissä, eikä hänelle varata omaa lento- tai hotellipaikkaa. Varauksella voi olla vain yksi alle 2-vuotias aikuista kohti. Perillä asiakas maksaa mahdolliset hotellikulut (vauvansänky, ateriat tms) suoraan hotellille. Joissakin Blue Village- ja Blue Star -hotelleissa vauvansänky on varattavissa ennakoon. Alle 2-vuotiaan kanssa yksin matkustavan aikuisen tulee varata huone omaan käyttöön myös äkkilähtömatkalla.

Tietyissä hotelleissa matkan päättyessä 2–17-vuotiaat saavat prosentuaalisen alennuksen matkan perushinnasta majoituessaan lisävuoteeseen ja vähintään kahden aikuisen kanssa samaan huoneeseen/huoneistoon. Prosentuaalinen lasten lisävuodealennus myönnetään kestoltaan yhden tai kahden viikon mittaisiin matkoihin, rajoitettuun määrään huoneita/huoneistoja ja vain osaan lähtöpäivistä ja huonetyypeistä. Kolmen viikon tai sitä pidempien matkojen ja muiden hotellien osalta mahdollinen lasten lisävuodealennus on euromääräinen. Lapsialennukset on ilmoitettu esitteen hinnastossa ja matkavarauksen hintaerittelyssä. Luettelo hotelleista, joissa lapsialennus on prosentuaalinen, löytyy Finnmatkojen internetsivuilta. Lasten lisävuodealennukset edellyttävät, että huoneen/huoneiston kiinteät vuoteet ovat täynnä.

Joissakin hotelleissa lisävuoteelle voidaan majoittaa vain alle 12-vuotias. Vuoteiden ja lisävuoteiden tyyppi, koko, määrä ja saatavuus sekä mahdolliset ikärajoitukset kussakin huoneessa/huoneistossa selviävät matkan myyjältä.

Lasten aterialisämaksut koskevat 2–11-vuotiaita, ellei toisin mainita. Hotellien lisämaksut ja lentolisät lisätään lasten hintoihin täysimääräisinä.

Lapsialennusta ei saa samanaikaisesti muiden alennusten kanssa. Lapsialennusta ei sovelleta esim. koululaisryhmiin eikä erikoishintaisilla ryhmämatkoilla. Yhdistelmämatkoilla pätevät yllämainitut alennukset, ellei esitteessä tai internetsivuilla toisin mainita. Pelkistä lennoista, äkkilähtömatkoista tai muista tarjoushintaisista matkoista ei myönnetä lapsialennuksia.

### **5.2. Aikuisen lisävuodealennus**

Aikuisen lisävuodealennus edellyttää, että kaikki kiinteisiin vuoteisiin majoittuvat matkustajat maksavat täyden hinnan. Tällöin joissakin hotelleissa lisävuoteeseen majoittuvalle yli 17-vuotiaalle myönnetään lisävuodealennus, jonka suuruus on ilmoitettu esitteen hinnastossa, matkavarauksen hintaerittelyssä tai matkavarauksen yhteydessä.

Lisävuoteiden määrä ja koot ovat rajoitettuja. Jos samassa huoneistossa on lapsia, heidät majoitetaan ensisijaisesti lisävuoteelle. Kahta alennusta ei myönnetä samanaikaisesti. Tarjoushintaisten matkoista ei myönnetä aikuisten lisävuodealennusta. Etu on henkilökohtainen.

### **5.3. Ryhmälennus**

Ryhmäksi katsotaan vähintään 15 aikuisen muodostama seurue, jonka jäsenet lähtevät yhteisillä järjestelyillä samalle matkalle samana päivänä. Ryhmälennuksia ei myönnetä kaikista lähdöistä. Ryhmille sovelletaan erillisiä Finnmatkojen ryhmämyyntiehtoja, jotka ovat saatavilla internetsivuiltamme [finnmatkat.fi/ryhmat](http://finnmatkat.fi/ryhmat). Pyyntöä ehdot toimitetaan kirjallisina Finnmatkojen ryhmäosastolta.

## **6. MATKUSTAJAN VASTUU**

6.1. Matkustajan tulee lukea matkavahvistus ja lentolippu ja tarkistaa, että tiedot ovat oikein ja sovitun mukaiset. Mahdollisista virheistä tai puutteista tulee ilmoittaa välittömästi matkan myyneeseen matkatoimistoon.

Matkustaja on myös velvollinen ilmoittamaan yhteystietojensa muuttumisesta.

6.2. Matkan tilaajan tulee kertoa matkaan liittyvistä tiedoista ja sopimusehdoista tilaamansa matkan matkustajille.

6.3. Matkustajan velvollisuus on ennen uuden matkan varaamista peruuttaa aiemmat samalle tai osittain samalle matkustusajankohdalle ja matkaseurueelle tekemänsä varaukset. Mikäli asiakas ei noudata tätä velvollisuutta, voi Finnmatkat peruuttaa kyseiset aiemmat matkavaraukset ilman erillistä ilmoitusta.

6.4. Jos alle 18-vuotias varaa matkan tai matkustaa ilman huoltajaa, on hänen matkaa varatessaan esitettävä huoltajansa allekirjoittama kirjallinen suostumus ja huoltajan on jätettävä omat yhteystietonsa Finnmatkoille. Huoltaja saa tarvittaessa yhteyden Finnmatkojen henkilökuntaan lomakohteessa puhelimitse palvelunumerosta, joka löytyy Finnmatkojen internetsivuilta [ao.lomakohteen kohdeoppaasta](http://ao.lomakohteen.kohdeoppaasta) tai jonka saa pyydettyä Finnmatkojen asiakaspalvelusta.

6.5. Matkustaja, joka eroaa ryhmästä eikä käytä lainkaan varaamaansa majoitusta, tai käyttää sitä vain osan lomastaan, on velvollinen ilmoittamaan asiasta välittömästi oppaalle. Matkustaja on velvollinen ottamaan päivää ennen lähtöä yhteyden Finnmatkojen oppaaseen mm. mahdollisten lennon aikataulumuutosten varalta. Ellei matkustaja noudata tätä velvollisuutta tai myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, vastaa hän itse paluukuljetuksesta sekä lentoasemalle lomakohteessa että Suomeen.

6.6. Asiakkaalla ei ole oikeutta saada hinnanalennusta käyttämättä jättämistään palveluista.

6.7. Mahdollisissa virhetapauksissa matkustajan on otettava lomakohteessa yhteyttä mahdollisimman pian Finnmatkojen oppaaseen (ks. Yleiset valmismatkaehdot kohta 13.4.). Matkustaja saa Finnmatkojen oppaan ja/tai Guide Onlinen palvelunumeron [ao.lomakohteen kohdeoppaasta](http://ao.lomakohteen.kohdeoppaasta) internetistä ja lomakohteeseen saapuessaan lentokentällä.

6.8. Matkustaja sitoutuu noudattamaan kansainvälisiä sopimuksia, jotka mm. kieltävät edestakaisena varatun lennon käytön vain yhteen suuntaan ja paluulentolipun luovuttamisen toiselle henkilölle. Muilta osin matkan luovutuksessa noudatetaan Yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 8.2, Finnmatkojen lisäehtojen kohtaa 3.3 ja reittilentojen erityisehtoja.

6.9. Säännöt ja esitteessä sekä internetsivuillamme julkaistut tiedot passi- ja viisumitarpeista koskevat Suomen kansalaisia. Muun Euroopan talousalueeseen kuuluvan maan kansalaisen on tarkistettava voimassaolevat passi- ja viisumimääräykset Finnmatkojen asiakaspalvelusta. Muiden, Euroopan talousalueeseen kuulumattomien maiden kansalaisten on itse tarkistettava ja huolehdittava passi-, viisumi- ja terveystieteiden noudattamisesta.

6.10. Matkojen hintoihin ei sisälly vakuutuksia. Matkustaja vastaa itse siitä, että hän hankkii matkavakuutuksen, johon sisältyy myös peruutusturva. Joihinkin matkavakuutuksiin saattaa sisältyä vastuunrajoituksia (esim. peruutusturvan osalta), josta voi olla seurauksena matkustajan oman vastuun laajentuminen. Matkustaja on tarkistettava, että hänen ottamansa vakuutus on ehdoiltaan riittävän laaja.

## **7. PELKKÄ LENTO TILAUSLENNOLLA, ERITYISEHDOT**

7.1. Pelkän lennon hintaan sisältyy vain matkavahvistuksessa mainittu/-tut lentomatka/-t. Lisämaksullinen lentokenttäkuljetus lomakohteessa on varattavissa tietyille pysäkeille vain ennakkoon matkavarauksen yhteydessä.

7.2. Pelkkä lento ei ole Valmismatkalain tarkoittama valmismatka. Yleisiä valmismatkaehtoja ei sovelleta pelkkä lento -matkoihin, lukuunottamatta kohtia 2.9, 3, 4, 8, 9, 10, 11.1, 12, 16.2. Muilta osin sovelletaan Montrealin yleissopimusta, muuta yleistä kuljetusoikeudellista lainsäädäntöä, sekä ao. lentoyhtiön kuljetusehtoja ja soveltuvin osin Finnmatkojen lisä- ja erityisehtoja.

7.3. Pelkän lennon varaus on heti sitova (ks. maksuehdot kohta 1.3.).

7.4. Asiakkaan peruuttaessa pelkän lennon ilman erityistä syytä noudatetaan Yleisissä valmismatkaehdoissa kohdassa 4.1. mainittuja peruutuskuluja. Yleisten valmismatkaehtojen kohdassa 4.1. mainittu toimistokulu on 60 e/hlö ja varausmaksu lähikohteissa 150 e/hlö ja kaukohteissa 250 e/hlö.

7.5. Pelkän lennon tai ns. First Stop -matkan ostanut matkustaja on velvollinen ilmoittamaan matkavarauksellaan puhelinyhteystietonsa sekä ennen matkaa että lomakohteessa matkan aikana. Matkustajan on tarkistettava kotiinlähdon tarkka ajankohta Finnmatkojen oppaalta paluuta edeltävänä päivänä. Ellei matkustaja tarkista paluulennon ajankohtaa tai muuten myöhästyy ilmoitetusta lähtöajasta, hän vastaa itse paluukuljetuksesta.

7.6. Yhdensuuntaisia lentoja on myynnissä rajoitetusti ja vain osaan matkakohteista.

7.7. Pelkistä lennoista ei myönnetä lapsialennusta.

## **8. FINNMATKOJEN ÄKKILÄHDÖT (viime hetken paikat, määrittelemätön majoitus)**

Finnmatkat myy ns. äkkilähtöjä, joita ei mainita esitteessä. Äkkilähtöön sisältyy edestakainen lento ja majoitus lomakohteessa. Lisämaksullinen lentokenttäkuljetus on varattavissa vain ennakkoon matkavarauksen yhteydessä.

Majoitus on usein hyvin vaatimaton. Majoitus voi olla missä tahansa lentokohteen käytettävissä olevista pensioateista, hotelleista, huoneistohotelleista tai lomahuoneistoista, eikä lomakohtetta ja majoitusta välttämättä ole esitelty Finnmatkojen esitteessä tai internetsivuilla. Hotellin nimi ja sijainti selviävät vasta perillä lentokohteessa lentokentällä. Toivomuksia näiden suhteen emme voi huomioida.

Ateriat, siivous, liinavaatteiden ja pyyhkeiden vaihto ja kulutustarvikkeet (esim. pesuaineet) eivät sisälly matkan hintaan. Huoneessa/huoneistossa voi olla parivuode (leveys 120–140 cm). Opaspalvelut voivat olla rajoitettuja ja retkille osallistuminen jopa mahdotonta majoituksen sijainnin vuoksi. Lomakohteeseen ja majoitukseen saattavat vaihtua loman aikana useammankin kerran.

Jos matkalle on lähdössä seurue, jolle varataan useampi huone, voi pääsyn samaan lomakohteeseen tai hotelliin joissakin tapauksissa varmistaa maksamalla lisämaksun edellyttäen, että kaikki varaukset tehdään samaan äkkilähtötyyppiin.

Äkkilähtötyypistä riippuen yksinmatkustava voi varata lisämaksusta huoneen/huoneiston omaan käyttöön tai yhden ja kahden viikon matkoilla huoneesta/huoneistosta myös ns. mies- tai naispaikan (huonetoveri voi olla muu kuin suomalainen, esim. TUI Nordic -konsernin skandinaavimatkustaja).

**Äkkilähtö 1: Majoitus huoneessa tai huoneistossa, joka voi olla jaettu muiden kanssa, omaa kylpyhuonetta/wc:tä ei taata.**

- Enintään kahden hengen matkaseurue majoitetaan kahden hengen huoneeseen, huoneistoon tai omaan huoneeseen isommassa huoneistossa, joka voi myös olla jaettu toisen matkaseurueen kanssa.
- Huoneessa/huoneistossa ei välttämättä ole omaa kylpyhuonetta tai wc:tä.
- Jos majoitus on toisen seurueen kanssa jaetussa huoneistossa, emme voi taata että oma huone on lukittavissa.
- Yksin matkustava voidaan sijoittaa yhteiseen hotellihuoneeseen tai huoneiston huoneeseen samaa sukupuolta olevan toisen matkustajan kanssa. Huonetoveri voi olla muu kuin suomalainen, esim. TUI Nordic -konsernin skandinaavimatkustaja.

**Äkkilähtö 2: Majoitus huoneessa tai huoneistossa, joka voi olla jaettu muiden kanssa.**

- 2–3 hengen matkaseurue majoitetaan kahden hengen huoneeseen, huoneistoon tai omaan huoneeseen isommassa huoneistossa, joka voi myös olla jaettu toisen matkaseurueen kanssa.
- Huoneessa/huoneistossa on kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).
- Osaan huoneita/huoneistoja voidaan majoittaa vain kaksi matkustajaa.
- Huoneen/huoneiston kolmas vuode voi olla lisävuode.
- Jos majoitus on toisen seurueen kanssa jaetussa huoneistossa, emme voi taata että oma huone on lukittavissa.

**Äkkilähtö 3: Majoitus omissa huoneistossa**

- 2–4 hengen matkaseurue majoitetaan omaan huoneistoon, joka voi olla yksiö, kaksio tai kolmio, jossa on keittomahdollisuus ja yksi kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).
- Huoneiston kolmas ja neljäs vuode voivat olla lisävuoteita.
- Samallakin varauksella oleva neljän hengen seurue voidaan majoittaa kahteen eri huoneistoon samaan hotelliin.

**Äkkilähtö 4: Majoitus yhdelle hengelle huoneessa tai huoneistossa**

- Yksin matkustava majoitetaan omaan huoneeseen tai huoneistoon.
- Huoneessa/huoneistossa on kylpyhuone (suihku tai kylpy ja wc).

Varattavissa olevat Äkkilähtötyypit vaihtelevat lomakohteittain. Vahvistuksesta ilmenee valittu vaihtoehto ja mahdolliset lisämaksut. Asiakkaan on esitettävä mahdolliset huomautukset heti vahvistuksen/lentolipun vastaanotettuaan, jotta mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä ennen matkan alkua.

Äkkilähtö ei ole toteutukseltaan esitteessä esitelty matka. Mikäli seurueeseen kuuluu lapsia tai liikuntarajoitteisia, emme suosittele äkkilähtömatkaa, koska emme voi huomioida heidän mahdollisia erityistarpeitaan. Matkustajia, joilla on laatuvaatimuksia tai toiveita, kehoitetaan valitsemaan nimeltä mainittu hotelli.

Äkkilähdöistä ei myönnetä muita alennuksia.

**REITTIENNOILLA TAPAHTUVIEN VALMISMATKOJEN ERITYISEHDOT**

Lentokuljetus tapahtuu reittivuoroilla turistiluokasta varatuilla paikoilla. Reittilennoilla lapsi-ikäraja on 2–11 vuotta. Reittilennoilla paluupäivänä alle 2-vuotiaiden matkan hinta vaihtelee (hintatiedot myyntivirkailijalta).

Reittilennoilla toteutettavien matkojen erityisluonteen vuoksi (Yleiset valmismatkaehdot 1.3) sovellamme matkoihin Yleisten valmismatkaehtojen kohdista 4. ja 5.1 sekä 8. poikkeavia peruutus- ja muutosehtoja peruutuksen tai muutoksen syytä riippumatta. Finnmatkat veloittaa edelleen asiakkaalta matkan peruutuksesta tai muutoksesta aiheutuneet todelliset kulut sekä Finnmatkojen toimistokulun, joka on 60 e/hlö lukuunottamatta kesäkauden 2010 matkoja, joilla se on 50 e/hlö. Lentoyhtiöt veloittavat reittilennon muutoksesta, peruuttamisesta, lentolipun nimenmuutoksesta tai -korjauksesta kulun, joka voi lipunkirjoituksen

jälkeen (lentoyhtiöstä riippuen yleensä 60–30 vrk ennen lähtöä) olla koko lentolipun hinta. Hotelleilla on yleensä oikeus veloittaa varauksen peruutuksesta 1–3 vrk:n majoitusta vastaava kulu. Matkavakuutuksen peruutusturvasta, ks. kohta 6.10.

Muilta osin matkoissa sovelletaan Yleisiä valmismatkaehtoja sekä Finnmatkojen lisäehtoja ja alennussääntöjä.

## **HUOMAUTUKSET**

Mahdolliset huomautukset on pääsääntöisesti tehtävä lomakohteessa oppaalle. Mikäli asiaan ei saada tyydyttävää ratkaisua, tulee huomautus lähettää kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluttua matkan päättymisestä osoitteella Finnmatkat/Laadunkehitys, Linnoitustie 4 B, 02600 Espoo, tai sähköpostilla osoitteeseen laadunkehitys@finnmatkat.fi.

## **MUUTOKSET**

Finnmatkat pidättää oikeuden muutoksiin esitteessä ja internetsivuilla annetuissa tiedoissa. Mikäli muutos tapahtuu matkaa koskevan sopimuksen solmimisen jälkeen noudatetaan Yleisten valmismatkaehtojen kohtaa 10. ja siitä ilmoitetaan asiakkaille kirjeitse, sähköpostitse tai puhelimitse asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen tai puhelinnumeroon.

Finnmatkat ei vastaa esitteessä tai internetsivuilla mainittujen ulkopuolisten internetsivustojen sisällöstä.

## **HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY**

Finnmatkat ja tarvittaessa myös muut TUI Nordic -konserniin kuuluvat yhtiöt käsittelevät matkaa tai muita palveluja internetin kautta, puhelimitse tai toimistoistamme tilattaessa annettavia henkilötietoja kuten nimeä, syntymäaikaa, osoitetta ja puhelinnumeroa, sekä esim. toivomuksia erikoisruokavaliosta, tietoja terveydentilasta ennen matkaa tai muita asiakastietoja. Myös Finnmatkojen yhteistyökumppanit, mm. lentoyhtiöt, hotellit, paikalliset yhteistyökumppanit matkakohteessa sekä Finnmatkojen hallinnollisten palvelujen tarjoajat, voivat käsitellä henkilötietoja. Matkakohteesta riippuen henkilötietoja voidaan käsitellä EU:n ja Euroopan talousalueen ulkopuolella.

Finnmatkat käsittelee henkilötietoja voidakseen täyttää kulloisenkin tehtävänsä, kuten tilatun matkan tai siihen liittyvien lisäpalvelujen järjestämisen. Henkilötietoja voidaan käsitellä myös lakisääteisten vaatimusten ja esim. turvallisuusmääräysten täyttämiseksi. Kanadan ja USA:n tulli- ja rajavartiolaitoksilla on lakisääteinen oikeus saada tiettyjä tietoja matkavarauksesta ja sen matkustajista lennoille ao. maahan, maasta tai maan kautta. Viranomaisen käyttää varauksista saamaansa tietoa riskianalyysiä varten.

Tietoja voidaan kerätä myös yhteydenotoista, kuten Finnmatkoille esitetyistä kysymyksistä ja valituksista. Henkilötietoja voidaan käyttää myös Finnmatkojen markkina- ja asiakasanalyseissa sekä riskienhallintaan ja tilastotarkoituksiin. Finnmatkat voi myös käyttää henkilötietoja tuotteidensa ja palvelujensa tarjoamiseen, ellei asiakas kirjallisesti ole kieltänyt suoramarkkinointia. Henkilötietoja säilytetään vain käsittelyn kannalta välttämättömän ajan.

Henkilötietojen pitäminen ajan tasalla voi edellyttää tietojen täydentämistä ja päivittämistä yksityisistä ja julkisista rekistereistä saatavilla tiedoilla. Antamalla henkilötietonsa asiakas hyväksyy, että Finnmatkat käyttää tietoja edellä mainitun mukaisesti.

Henkilötietolain mukaisesti Oy Finnmatkat Ab (Linnoitustie 4 B, 02600 Espoo, puh. 0303 60 300, rekisterit@finnmatkat.fi) on vastuussa henkilötiedoista. Finnmatkat on velvollinen kirjallisen, henkilökohtaisesti allekirjoitetun pyynnön perusteella antamaan kerran vuodessa tiedot käsittelemistään henkilötiedoista ja tietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä selvittämään, mistä tiedot on hankittu ja kenelle tietoja on luovutettu. Finnmatkat on myös velvollinen asiakkaan pyynnöstä korjaamaan tai hävittämään tiedot, joita ei ole käsitelty henkilötietolain mukaisesti.

Vastuullinen matkanjärjestäjä: Oy Finnmatkat Ab, Linnoitustie 4 B, 02600 Espoo, puh. 0303 60300 fax 0303 60369.