

Lomalinjan matkaehdot 1.7.2018 alkaen

Näitä matkaehdot sovelletaan kaikkiin Lomalinjan tuottamiin ja myymiin matkoihin, joista sopimus matkustajan kanssa syntyy 1.7.2018 tai sen jälkeen. Ehdot ovat yhdistelmä Yleisiä matkapaketteihin (valkoisella pohjalla) sekä Lomalinjan lisä- ja erityisehtoja (sinisellä pohjalla). Yleiset matkapaketitiedot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttajaasiamiehen neuvotteimat. Ehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Lomalinjan lisä- ja erityisehdot täydentävät Yleisiä matkapaketteihin. Lomalinjan matkaehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017/www.finlex.fi/ifi/laki/alkup/2017/20170901) pakottavat säännökset.

LOMALINJAN MATKAEHDOT

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset matkapaketitiedot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai 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 esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisien vaihto-oppilasmatkan yhteydessä.

LOMALINJAN MATKAT JA NIIDEN LUONNE

Lomalinjan matkat ovat, ellei matkakuvauskessa tai -sopimuksessa muuta mainita, ennakkoon suunniteltu matkojen ohjelmaa noudattavia, suomea puhuvan oppaan johtamia, opastettuja matkoja, jotka toteutetaan Lomalinjan keräämästä ryhmästä. Ryhmäkoko on yleisesti 10-30 henkilöä, jokilaiva ja Itämeren risteilyllä jopa useita satoja. Matkojen toteuttaminen edellyttää vähimmäisosanottajamäärän täyttymistä. Lomalinja pidättää oikeuden peruuttaa matka, mikäli vähimmäisosanottajamäärä ei täyty. Opastuskieli on pääasentoisesti suomi, joihin ohjelmasta nauttiminen edellyttää hyvää suomen kielen ymmärrystä ja mahdollisuutta kommunikoida kyseisellä kielellä. Muista kielistä (mm. englanti, espanja, saksa) voi kohteesta riippuen olla apua erityisesti matkan omaoimistensa osuusiin aikana.

LOMALINJAN MATKALLE OSALLISTUMISEN EDELLYTYKSET

Lomalinjan matkoilla on usein runsaasti ohjelmaa, ja välillä osaan käyntikohteista on mahdollisuus tutustua vain jalkaisin. Osa käytettävistä reiteistä voi olla huonokuntoisia ja osuiksilla voi olla epätasaisuuksia, portaita, korkeuseroja ja/tai ruuhkaa. Siirtymisiin kohteesta toiseen voi kuulua pitkiäkin istumisia käytettävissä kuljetusvälineessä (bussi/juna/ lentokone/lautta) ja päivät voivat tuntua siirtymisten sekä runsaan ohjelmatarjonnan vuoksi raskaita. Mahdollinen aikaerorasitus sekä totuttuusta poikkeavat sääolot (kuumuus, kosteus, helle, korkea ilmanala, suora-kaupunkien ilmansaasteet) voivat aiheuttaa väsymystä tai muita oireita ja heikentää näns peruskuntoa. Bakterierikantojen erilaisuus voi aiheuttaa vatsongelmia, joten hyvä käsihygienia erityisesti lämpimissä maissa on tärkeää. Matkojen ohjelmat aikataulutaan ja suunnitellaan normaalin yleiskunnon sekä esteettömän liikuntakyvyn mukaisesti ja matkojen onnistumisen edellytyksenä on, että ryhmän kaikki osallistujat pystyvät ohjelmaan sekä aikatauluun noudattamaan. Matkoillamme käytettävät ruokailut ovat ennakkoon tilattuja ryhmäruokailuja ja erikoisruokavalioiden saatavuus on tästä johtuen hyvin rajoitettu. Lähetämme tiedot ruoka-ainerojotteista etukäteen kohteisiin, mutta ennakkopyynnöstä huolimatta emme voi taata kaikkien saatavuutta. Lääkkeille ja terveydenhoitovälineille ei voida taata suostelutulla säilytyslämpötiloja tai mahdollisesti tarvittavaa sähköä. Huomioitetaan, että busseissa ei useinkaan ole wc:tä.

Matkojen turvallinen toteuttaminen edellyttää esteetöntä liikuntakykyä, normaalia yleiskuntoa sekä hyvää fyysistä ja henkistä terveystä. Vakavista sairauksista ja/tai vammoista tulee ilmoittaa matkajärjestäjälle turvallisuusyhtiö jonne varauksen tekemistä. Tarvitessaan osallistumismahdollisuudesta on neuvoteltava terveydenhuollon ammattilaisen sekä Lomalinjan kanssa (myös vakavat/hengenvaaralliset ruoka-allergiat). Dementiasta tai vakavasta muistisairaudesta kärsivä ei turvallisuusyhtiöstä voi osallistua Lomalinjan matkalle ilman henkilökohtaisia avustajia. Aktiivimatkalle osallistuvan on oheisten ohjeiden ja estojen lisäksi erikseen tutustuttava kyseisen matkan kuvaukseen sekä fyysiseen vaatustasoon.

1.2. Lisäehdot

Matkajärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmäntää yleisiä matkapaketitietoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa. Matkan muutos- ja peruutusilanteissa sovelletta Lomalinjan toimistokulu on 100 €/matkusta. Lomalinjan palvelumaksua 26 €/varaus ei peruutusilanteissa palauteta.

1.3. Erityisehdot

Matkajärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus ja myyntiehtot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

Matkajärjestäjän, joka soveltaa peruutusapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on matkustajan pyynnöstä esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

Lomalinjan matkojen erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus ja myyntiehtot), poikkeuksellisten majoitusehtojen sekä matkakohteen erityisolujen vuoksi sovellamme Yleisten matkapaketitietojen lisäksi Lomalinjan sinisellä korostettuja lisä- ja erityisehtoja.

2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Matkajärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkajärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi

kuljetusyhtiöt ja hotellit). Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkajärjestäjä, jos matkajärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkajärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet. Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkajärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitettujen vuokuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan. Matkustajia voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkajärjestäjään tai ilmoitusvälittäjään. Matkapaketin viirheistä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

2.2. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkajärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiotietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat lain (www.finlex.fi/ifi/laki/alkup/2017/20170901) ja asetuksien (www.finlex.fi/ifi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

MATKATAVARAVAKUUTUS JA MATKATAVARAT

Lomalinjan matkoihin ei sisälly matkatavaravakuutusta. Kehotamme hankimaan matkatavaroille riittävän vakuutusosuuden niiden katoamisen, viivästymisen tai vahingoittumisen varalle. Matkustusasikirjat, maksuvälineet, henkilökohtaiset lääkkeet ja muu erityisen arvokas omaisuus on kuljetettava matkustajan oman valvonnan alla koko matkan ajan. Reittilennolla ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä vaihtelee, ja mahdollista ylimpää määräästä peritään lentoyhtiön ja/tai kansainvälisen ilmailukyberjärjestön IATA:n määrittelemä lisämaksu. Kaikissa matkatavaroissa on oltava omistajan nimi ja yhteystiedot.

2.3. Matkustusasikirjat ja matkavakuutus

Matkajärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

Matkustajan on matkajärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (mm. passi, viisumi, rotokustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetuksen aikataulut. Jos matkajärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvaista vahingoista, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asikirjojen (esim. kirjallisen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.

PASSI JA VIISUMI

Matkustajalla tulee aina olla mukanaan voimassaoleva matkustusasikirja, joka on tavallisesti passi. EU-maihin riittää myös voimassaoleva poliisin myöntämä virallinen henkilökortti. Useimmat maat edellyttävät, että passi on koneellisesti luettava ja että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeen. Varmistakaa myös passin tuotto: passin täytyy olla täysin ehjä ja siinä on oltava jäljellä riittävästi tyhjää sivuja mahdollisia leimoja varten. Kerromme passin minimivoimassaolon sekä mahdollisen viisumin tarpeen Suomen kansalaisten osalta matkan yhteydessä. Matkustajan on toimitettava Lomalinjan antamien ohjeiden mukaisesti viisumin hankkimiseen tarvittavat asiakirjat, jotta Lomalinja voi hankkia matkalle tarvittavat viisumit. Matkajärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka matkustajalle aiheutuu, mikäli hänen matkansa estyy puutteellisten matka-asikirjojen vuoksi tai viisumin epäämisestä. Mikäli matkustatessa virka- tai diplomaattipassilla tai muulla kuin Suomen passilla, on siitä ilmoitettava varuista tehdessä, sillä viisumimääräykset, hankintaan tarvittava aika tai viisumin kulut voivat olla erilaiset.

Matkajärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustajia vastaa itse vakuutusurastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusurasta osalta. Tämän vuoksi matkajärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilön ja omaisuutensa kohdistuvan sekä peruutusurastaan sisältävän matkavakuutusosuuden.

Lomalinjan matkat eivät sisällä matkavakuutusta, peruutusuravmaksua tai matkatavaravakuutusta. Kehotamme hankkimaan jo matkan varausvaiheessa riittävän kattavan matkavakuutuksen, johon sisältyy mm. peruutusvakuutus oman, lähiomaisen tai matkailuoppaan vakavan sairautensa tai kuoleman varalta. Kehotamme myös tarkistamaan vakuutuskesken peruutusuravahtokohdan sekä mahdollisen korvausmäärärajoihtuksen, sillä joissakin vakuutuskeskuksissa korvausmäärä rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen. Esim. peruutuskulut voivat olla vain 25%:sti vakuutusyhtiön ja 75 %:sti matkustajan vastuulla. Matkajärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisista tilanteista, lakoista, luonnonkatastrofeista, terrorismista tai muista vastaavista tilanteista. Matkajärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajalle tai matkatavaroille mahdollisesti sattuvista vahingoista. Ilma- ja merikuljetukseen liittyvän tapaturman tai vahingon osalta matkajärjestäjän vastuu rajoittuu enimmillään sen mukaan, mitä ilmalainsäädännössä on säädetty. Matkajärjestäjä noudattaa merikuljetusten osalta merilain mukaisia vastuunrajoituksia, jolloin matkustajan on joissakin tapauksissa osoitettava, että kuljetusvahinko on johtunut matkajärjestäjältä alihankkijana toimineen kuljetusyhtiön huolimattomuudesta. Tarkemmat ohjeet ja ehdot vakuutusyhtiöltämme.

2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkajärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkan mahdollisesti liittyvistä erityisistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveysmääräyksistä.

Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimista matkustajaa vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairautsien, onnettomuuden tai muun vastaavan tapaturman varalta. Matkustajan turvallisuudesta ulkomailta vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.

Huomioikaa vakuutusten osalta kohta 2.6 vakuutusten vastuunrajoituksesta.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohteita koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internetisivuilla www.um.fi ja www.thl.fi. Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin oheisten linkkien kautta jo ennen matkavarauksen tekemistä.

2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkajärjestäjän ilman aiheutonta viivytystä annettava vaikuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista,

järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustajia vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkajärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkajärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.b. tarkoitettu tilanne, matkajärjestäjän on vastaavaasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksiensa mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuva vahinko ja häitää.

Matkajärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vauketa enintään matkajärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

Jos matkajärjestäjällä ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa, matkajärjestäjän on ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle matkajärjestäjän tai välittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustajia voi apua tarvittaessa ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkajärjestäjään tai välittäjään.

2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.6.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, matkajärjestäjän tai matkajärjestäjän edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestysääntöjä.

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

2.6.3. Matkustajaa on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisesti tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkajärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1 ja 2.6.2. kohdissa mainittuja määräyksiä.

2.6.4. Matkustajan tulee ilmoittaa matkajärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana. Tällaisia tietoja ovat puhelinnumero ja sähköpostiosoite.

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

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

2.6.6. Matkustajia tai matkustajaryhmän edustajia vastaa matkajärjestäjälle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilötietojen tai matkustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Matkajärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

Matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan tulee antaa matkavarauksen yhteydessä nimittiedot täsmällisen samassa muodossa ja järjestyksessä kuin ne ovat matkalla käytettävissä passissa. Mikäli joudumme korjaamaan virheellisesti ilmoitettua nimeä lippuihin ja/tai muihin matkadookumentteihin, veloitamme muutuskuluna 100 €/hlö sekä palveluntuottajan perimät kulut.

Mikäli matkustajalla on sellainen vamma/sairaus, joka voi hänen osaltaan vaikuttaa matkustamiseen esteettömyyteen tai matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla*, tulee hänen turvallisuu- ja operatiivisista syistä ilmoittaa asiasta ja sopia osallistumisestaan matkajärjestäjän kanssa jo ennen varauksen tekemistä. Avustajaa tarvitsevan matkustajan osallistumisesta matkalle neuvotellaan aina tapauskohtaisesti. Matkajärjestäjän henkilökunta ei voi toimia matkustajan henkilökohtaisena avustajana, vaan hänen on tarvittaessa hankittava ja kustannettava avustajia itse. EU-alueen lentoasemille ja satamiin on usein etukäteistilauksella mahdollista saada avustusta, mutta tämä ei ulotu matkan muuhun ohjelmaan tai EU:n ulkopuolelle.

*Huom. kohta 1.1. Lomalinjan matkalle osallistuminen edellyttää.

2.6.7. Matkustajia saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai paketin osia muulla tavoin, kuin matkapakettisopimuksessa on sovittu. Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osittainen tai kokonaan käyttäminen jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittumiseen tai menettämiseen.

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkajärjestäjän määräämä ensimmäinen maksusuoritus on maksettu viimeistään eräpäivänä.

3.2. Matkan hinta kokonaisuudessaan on maksettava matkajärjestäjän ilmoittamana tai muuna sovittuna määrääkään. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvisää ajoin ennen matkan alkamista saada matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat.

MATKASOPIMUS JA MATKAEHDOT

Matkasopimus syntyy, kun matkustaja maksaa Lomalinjan lähettämän varausmaksun eräpäivän mennessä. Matkustajalla on velvollisuus tarkistaa matkavahvistus ja ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista ennen maksun suorittamista. Varausmaksu on, ellei matkan vahvistuksen yhteydessä toisin mainita 300 euroa/henkilö. Varausmaksu voi joillakin erikoismatkoilla olla edellä mainittuja korkeampi johtuen lentoyhtiöiden tai muiden palveluntarjoajien erityisehdoista. Näistä erityisehdoista mainitaan matkavahvistuksen yhteydessä. Loppumaksu tulee suorittaa viimeistään 35 vrk ennen matkan alkua tai aiemmin, jos matkan erityisehdot sitä vaativat. Varausmaksun yhteydessä maksetaan myös palvelumaksu 26 €/Varaus. Verkkokaupassa palvelumaksua ei peritä. Yleisimmillä maksu tai luottokortilla (Visa ja Mastercard) maksettaessa emme peri luottoprovisiota tai muita ylimääräisiä korting käyttöön pohjautuvaa maksu- ja. Diners Club kortilla maksettaessa peritään luottokorttiprovisio, joka on 2% maksettavasta summasta ja maksetaan kortilla. Pidätämme oikeuden provisioissa mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin.

ALLE 18-VUOTIAAT MATKUSTAJAT

Alle 18-vuotias yksin matkustava tarvitsee aina huoltajan kirjallisen suostumuksen matkasopimuksen tekemiseen. Vastuu ko. sopimuksen toimittamiseen matkajärjestäjälle on asiakaalla. Huoltajan kirjallinen suostumus tarvitaan myös matkoilla, joilla alaikäinen matkustaa yhdessä

muiden kuin laillisten huoltajiansa kanssa. Mikäli seurueessanne on alle 18-vuotiaita, tulee heistä ilmoittaa jo matkavarauksen yhteydessä, jotta matkanjärjestäjä voi tarkistaa mahdolliset erityismääräykset maahan-tulon ja tarvittavien asiakirjojen osalta. Tällainen kohde on mm. Etelä-Afrikka.

MATKADOKUMENTTIEN TOIMITUS

Lomalinja toimittaa matkatuliput sekä tarvittaessa tarkemmat toimintaohjeet noin 1-2 viikkoa ennen matkaa varauksella olevalle yhteyshenkilölle (yleensä matkan tilaaja). Yleisohjeet mm. viisumin hankinnasta annetaan tiedoksi jo matkavarausten yhteydessä. Kehotamme tutustumaan kaikkiin ohjeisiin huolellisesti.

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

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

- 1.) Etukäteen ilmoitetut toimituskulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 2.) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 3.) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 4.) 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista
- 5.) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

Lomalinjan matkojen erityisluonteesta vuoksi sovellamme yleisistä matkapakettiehdosta poikkeavia peruutusehtoja. Näitä ehtoja sovelletaan peruutuksen syyistä riippumatta, myös sairastapauksissa. Ks. Lomalinjan erityisehdot kohdasta 4.4. sekä YME 4.2. ja 4.3.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistunut seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituskemukaistemmat majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkulusta.

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

4.4. Peruuksikulut voivat poiketa kohdassa 4.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruuksikulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdossa.

Matkustajalla on ilmoitettava peruutuksesta matkanjärjestäjälle viivytyksettä. Peruutusehdot vaihtelevat matkakohtaisesti ja ne ilmoitetaan kyseisen matkakohtaisen yhteydessä. Ks. myös kehotus matkavakuutuksesta, kohdan 2.3. yhteydessä.

Peruuksuehdot 1

- Mikäli matkustajia peruuttaa matkansa
- Viimeistään 60 vrk ennen matkan alkua, pidetään toimituskulu 100 €/hlö
- 59-36 vrk ennen matkan alkua, pidetään varausmaksu
- 35-16 vrk ennen matkan alkua, pidetään 50% matkan hinnasta
- 14 vrk tai vähemmän ennen matkan alkua, pidetään 95 % matkan hinnasta

Peruuksuehdot 2

- Mikäli matkustajia peruuttaa matkansa
- Viimeistään 60 vrk ennen matkan alkua, pidetään toimituskulu 100 €/hlö
- 59-45 vrk ennen matkan alkua, pidetään varausmaksu
- 44-31 vrk ennen matkan alkua, pidetään 25% matkan hinnasta
- 30-15 vrk ennen matkan alkua, pidetään 75% matkan hinnasta
- 14 vrk tai vähemmän ennen matkan alkua, pidetään 95% matkan hinnasta

Muut peruutusehdot

Joillakin matkoilla käytetään en. ehdoista poikkeavia peruutusehtoja. Näin ehdot ilmoitetaan erikseen kyseisen matkakohtaisen yhteydessä.

Peruuksuehdot räätäilöidyille ryhmämatkoille (yksittäiset tilausryhmät/matkastajat)

Räätäilöityjen erityismatkojen peruutusehdot kerrotaan varausvahvistuksen yhteydessä. Nämä ehdot koskevat yksittäisille ryhmille erikseen tilattava, Lomalinjan oman tuotannon ulkopuolisia matkoja, jotka räätäilöidään tilauksesta ryhmän toiveiden mukaisesti (mm. lenkikoulu).

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista

- 1.) Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos
 - a) matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaiakaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyä, päivälennon muuttamista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluuksi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tuloa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömän markkinoitun matkan muuttaminen esteelliseksi, tai
 - b) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, että matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovittulla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteesta tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoinimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai säätöolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteesta tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä.

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisien kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen, ja

- c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovittua

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestäville matkoilla

- yli 12 tunnilla 26 vrk kestäville matkoilla
- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksesta tulee olemaan olennainen viirhe.

5.2. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käyvävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa, ja mikä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja mahdollisesti saa tehtyjen muutosten johdosta sekä oikeuttavatko muutokset matkan peruuttamisen.

5.3. Matkustajan on ilman aiheutonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustajia ilmoita muutosisloituksessa mainituissa kohtuuksissa määrääjässä peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.4. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluuta siitä, kun matkustajia on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Jos peruutus johtuu 5.1.a), 5.1.c) tai 5.1.d) kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutosehdot matkanjärjestäjää tai sen alihankkijaa kohdanneista ylivoimaisista tilanteista.

6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana

- 1.) Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos
 - a) matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai
 - b) matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b) tarkoitetu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

6.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksettut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksesta on ollut matkustajalle hyötyä, tämä hyöty (esim. yhdistelämätön toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrä.

6.3. Jos matkustajia keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a) tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajien paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikasta tai muulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustajia keskeyttää matkan kohdan 6.1.b) perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotipaaluun järjestämisessä, voi matkustajia itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohdan 16.

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

7.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vrk ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotelliä maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimituskulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

Asiakkaan tekemät muutokset varauksissa rinnastetaan peruutuksiin ja niistä voidaan periä peruutuskulutaalunon mukaiset kulut. Mikäli kyseiseen matkaan on sen erityisluonteesta vuoksi määritelty taulukosta poikkeava erityisehto, noudatetaan kyseisen matkan mukaisia kuluja.

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksensa olevia matkustajietietoja tai luovuttaa sopimuksensa perustavasta oikeutensa henkilöille, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot. Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimituskulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

VARAUSMUUTOKSET

Asiakkaan tekemät muutokset varauksissa rinnastetaan peruutuksiin. Mikäli asiakas muuttaa matkan lähtö- tai paluupäivää, varaa lisämaksullisia istumapaikkoja tai muita erikoispalveluja, pidämme oikeuden veloittaa kyseisen palveluntuottajan todelliset kulut ko. palvelusta sekä toimituskulun 100 €/muutos. Mikäli palvelun varaus edellyttää lentolipun kirjoitusta, pidämme lentolipun hinnan etukäteen. Huom. Myös tehdyn muutoksen peruuttaminen tulkitaan uudeksi muutokseksi. Jos matkustajia luovuttaa matkasopimuksen toiselle (YME 7.2.), matkanjärjestäjä veloittaa matkaan sisältyvien palvelujen muutoksista todelliset kulut sekä palvelumaksun 100 €/muutos. Henkilöllä, jolle matkasopimus siirretään on oltava matkalla mahdollisesti tarvittavat viisumit tai niiden tulee olla hänelle käytettävissä olevan ajan puiteissa hankittavissa.

Nimenmuutoksesta ennen lento-, laiva- tai junalipun kirjoitusta veloitetaan todelliset muutuskulut ja palvelumaksu 50 €. Mikäli muutos tapahtuu lipunkirjoituksen jälkeen, kulut määräytyvät kyseisen palveluntarjoajan sääntöjen mukaan. Mikäli kyseisen palveluntarjoajan säännöt eivät salli nimenmuutosta lipunkirjoituksen jälkeen, käsitellään muutos peruutuksena ja uutena varauksena (ks. matkustajan velvollisuudet ja vastuu sekä matkan sopimus ja maksuehdot).

8. Hinnanmuutokset

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

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

b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöönotto liittyvien maksujen tai kohde tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisien mää-

räämiä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä valinnainen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista sekä kerrottava lisäksi, mikä on ollut hinnannuottoksen peruste ja mitä matkapakettien osia myös koskee. Hinnankorotuksesta on ilmoitettava matkustajalle pysyvällä välineellä viimeistään 20 päivää ennen matkan alkua.

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuuksissa määrääjässä tai ellei määräärikää ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnankorotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyt ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

Jos matkustajia peruuttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkustajia on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

8.4. Matkanjärjestäjän on hyvitettävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 8.1. a-c -syyhin perustuvaa kustannusten laskua vastaava osuus. Matkanjärjestäjä saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

MATKAN HINTA JA MAHDOLLISET MUUTOKSET

Hinta annetaan ennen matkasopimuksen syntymistä sitoumuksetta, ja se perustuu matkakohtaisiin ilmoitettuun hinnoittelupäivänä voimassa olleisiin tarifihintoihin ja valuuttakurssiin. Lomalinja varaa oikeuden hinnannuottoosiin YME 8. kohdan mukaisesti. Lopulliseen hintaan voivat vaikuttaa verot, polttoaineiden ja valuuttakurssien muutokset. Kuljetusmuodon erityisluonteesta johtuen (reitillennot) matkanjärjestäjällä on oikeus korottaa hintoja sopimuksen syntymisen jälkeen, mikäli lentohinnoissa, polttoainemaksuissa tai viranomaisen vahvistamissa lentoveroissa tapahtuu muutoksia. Lomalinjan vuoden 2018 vuositilauksessa esitellyn matkojen hinta perustuu 1.10.2017 voimassa olleisiin kohdetietoihin, hinnastoihin, valuuttakurssiin, veroihin ja maksuihin, ellei matkan yhteydessä ole muuta mainittu. Matkojen hintaan ei sisälly palveluhinnaston mukaisia palvelumaksua.

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

9.1. Jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkityksellään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvukseen. Merkityksellään vähäisiä muutoksia voidaan pitää sellaisia muutoksia, joihin matkustajia on matkakohteen tai matkan luonteen* perusteella voinut kohtuudella varautua, kuten yhden matkapakettiin kuuluvan retken peruuttamista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

*Lomalinjan matkojen luonteesta ja matkalle osallistumisen edellytyksistä on kerrottu kohdassa 1.

ASiantuntijaoppaan vaihtuminen

Pidämme oikeuden käyttää nimetyn asiantuntijaoppaan tai esiintyjän sijaan toista opasta/esiintyjää pakottavassa tilanteessa, esim. nimetyn oppaan/esiintyjän ollessa esiintynyt sairastautensa tai muun vakavan syyn johdosta. Asiantuntijaoppaan/esiintyjän vaihtuminen toiseen ei oikeuta vahingonkorvukseen, hinnanalennukseen tai matkan peruuttamiseen kuluitta. Äkillisissä pakottavissa tilanteissa opas voi olla myös englanninkielinen.

LENTOLIIKENTEEN ONGELMAT, HOTELLIIEN JA PALVELUJEN TASO

Erityisesti kaukokohteissa lentoliikenteessä voi esiintyä viime hetken aikataulumuutoksia, myöhästymisiä tai lentojen peruuntumisia. Mikäli korvaavaa lentoa ei ole mahdollista saada, pidämme oikeuden ohjelmanmuutoksiin, jotka johtuvat tällaisista matkakohteen erityisoloista. Muun muassa Kuubassa, Afrikassa, Etelä-Amerikassa ja Sri Lankassa palvelujen taso ja saatavuus voivat vaihdella virallisesta luokituksesta huolimatta. Lomalinja valitsee majoituspaikat aina matkan luonteen ja ohjelman mukaan ja ne ovat yleensä paikallista hyvää/erinomaista tasoa, mutta eurooppalaisittain usein enemmän keskitasoa vastaavia. Sähkökatkokset ja vedenjakelun ongelmat ovat joissakin kohteissa tavallisia ja niihin on hyvä varautua.

9.2. Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on luettelu kohdassa 5.1.

9.3. Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 9.1. tarkoitamia merkityksellään vähäisiä tai kohdan 9.2. mukaisia matkan peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovittu maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdissa 15 ja 16 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvukseen.

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

Mikäli Lomalinja joutuu muuttamaan varausta, tulee asiakkaan 7 päivän kuluessa tiedon saatuaan ilmoittaa, hyväksyykö hän muutoksen. Mikäli asiakas ei ilmoita kantaansa, katsoo Lomalinja asiakkaan hyväksyneen muutoksen.

9.5. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasijan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälineitä, reittejä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matkaa kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matkaa kestää kahdesta kuuteen päivään;
- 3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matkaa kestää alle kaksi päivää.

Matkustajalla voi olla edellä mainittujen muutosten vuoksi oikeus 15 ja 16 kohdissa mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvukseen.

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos a) matkalle ei ole ilmoitattuun riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevia ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkakohteen 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.

LISÄPALVELUT JA RETKET

Lomalinjan tarjoamat lisäretket ja –palvelut edellyttävät toteutuakseen miniosallistujamäärää. Lomalinjan varaa oikeuden peruuttaa lisäretket ja –palvelut, mikäli niiden osallistujamäärä jää alle vaaditun. Retkien ja palveluiden peruuttamisesta ilmoitetaan heti, kun se on mahdollista, mutta joskus vasta matkan aikana. Peruutuneesta tai toteutumatta jääneestä palvelusta palautetaan matkustajan siitä maksama hinta. Lisäpalveluna varatun retken peruuttaminen ei oikeuta retken hintaa suurempaan hinnanalennukseen eikä vahingonkorvukseen.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteesta tai sen läheisyydestä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terroristien, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteesta tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odotamatonta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytymien matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Jos kohdassa 10. 1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelman muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

10.3. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksuosuutukset viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun sopimus on peruutettu.

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

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

12. Virhe ja virheilmoitus

12. 1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos a) matka ei palveluksiltaan tai muilla järjestelyillään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovittun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmästä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettaessa ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveysmääräyksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Virheessä ei pidetä kuljetusaikataulun muutosta, jos sen seurauksena matkakohteessa oloaika lyhenee tai pitenee vähintään 2 mutta alle 5 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 4 tuntia, 5–8 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 5 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 8 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 2 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

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

12.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai välittäjälle niin pian kuin mahdollista.

Ellei virheen välitön korjaaminen ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa tulee ottaa huomioon matkan kesto, kohde ja muut matkan luonteeseen liittyvät seikat.

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

13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaisia haittaa. Kohtuullista määräaika virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvukseen.

13.2. Matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksensa olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuutonta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.

Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämättömiä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Matkustajan tulee aina ensin ilmoittaa havaitsemastaan virheestä, puutteista ja ongelmatilanteista Lomalinjan asiantuntijaoppaalle. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä. Olla-olemattomasti vihitteä voi ryhtyä korjaamaan vasta, kun asiasta on sovittu Lomalinjan asiantuntijaoppaan kanssa.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvukseen.

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheuttamia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävät matkapaketin on laadultaan heikompi kuin matkapaketisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotusta vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapaketisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapaketin sisältäviä matkustajien palveluita, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttävistä perusteista kieltäytyy tarjotusta vaihtoehtoista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvukseen tai hinnanalennukseen.

15. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksellä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkityksellään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaisuus, 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 korvukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu 16.9. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivyttämisen yhteydessä syntynyt ansionmenetykseen, yöpymisen järjestämiseen aiheutuneet ylimääräiset kulut sekä loma tai matkanuuton menettäminen. Viimeksi mainittu edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyt merkittävää virhettä.

16.3. Matkustajalla on matkatavaroiden kuljetuksen viivyttämisestä johdustavata varoiden käytön estymisestä oikeus korvukseen, jos siitä viivytyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

16.4. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

16.5. Ilma, meri, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai meren matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annettua Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseen (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annettua laissa (289/1937), ilmakuljetuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annettua neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisissä rautatiekuljetuksia koskeva yleissopimuksessa (COTIF, Sops 5/1985), eräiden kansainvälisten ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämisestä tehdystä yleissopimuksessa (Sops 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (Sops 70/2017).

16.6. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.7. Saadakseen korvausta matkustajan on näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syytytyksessä kyseiseen virheeseen. Korvuksen vaatijalla on myös näytötaakka vahingon määräästä.

16.8. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

16.9. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet)

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voinut välttää, vaikka kaikki kohtuullisesti 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 matkakohteesta tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapaketisopimuksessa määritetty turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömiin ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapaketisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuudesta kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

16.11. Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivytyksessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

17. Varausvirheet

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

Matkustajalla ei ole oikeutta korvukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.9. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtaa matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle virheellisen tai puutteellisen matkustajalle tai matkaa koskevan tiedon. Matkustajan kuluun 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 myötäväikutuksensa voidaan ottaa huomioon määrättäessä hänelle maksettava vahingonkorvausta.

18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Jos matkustajalla on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnetystä vastaavasta korvauksesta.

Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvyksistä matkanjärjestäjälle tai välittäjälle.

19. Korvausvaatimus

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

20. Riita-asiat

Jos matkapaketisopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajajärjälautakunnan (kuluttajariiti.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsitteltäväksi.

HYVÄ TIETÄÄ

Lomalinjan matkat ovat YME 1.1. mukaisesti tarkoitettu yksityiseen tarkoitukseen, loma ja virkistysmatkoina. Mikäli matkaa käytetään ilman ennakkoon tehtyä kirjallista sopimusta ja ilman matkanjärjestäjän suostumusta muuhun tarkoitukseen, esim. liikematkana, ei matkanjärjestäjällä ole esine- ja varallisuusvahingosta korvausvastuuta eikä yleisten matkapakettiehtojen mukaista vahingonkorvausvastuuta.

Matkalla on huomioitava, että päiväkohtaisia ohjelmia voidaan joutua muuttamaan vielä matkan aikana, mm. sään, ruuhkien, paikallisten tapahtumien tai muiden yllättävien syiden johdosta. Tämä voi aiheuttaa sen, että ohjelman mukainen vapaa-aika siirtyy toiseen ajankohtaan tai lyhenee alkuperäisestä, matkapäivien tai päiväohjelmien järjestys muuttuu tai jokin kohde jää kokonaan pois. Kehotamme välttämään matkaohjelman ulkopuolisia omia matkanjärjestelyjä, jotka vaativat tiettyyn aikatauluun siirtoutumista. Lomalinja ei vastaa vahingosta matkustajan tekemien omien suunnitelmien mahdollisissa peruutusta tai muutostilanteissa. Mikäli matkustaja eroaa ryhmästä kesken matkan tai käyttää varattuja palveluja vain osittain tai ei ollenkaan, on hän velvollinen ilmoittamaan siitä joo matkaa vartenaan tai viimeistään matkan alkeessa Lomalinjan asiantuntijaoppaalle. Matkustajalla ei ole oikeutta hinnanalautukseen yksipuolisesti käyttämättä jätettyjen palveluiden osalta. Lisäksi huomioidaan YME 2.6 ja 4.3.

Lomalinjalle matkaa varten luovutettuja tietoja siirretään matkan varaamisen ja suoritamisen kannalta oleellisille yhteistyökumppaneille ja viranomaisille sekä EU/ETA-maihin että niiden ulkopuolisille alueille. Tietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n tietosuojalain periaatteita. Lisätietoja www.lomalinja.fi/tietosuojakysymykset-ja-rekisteriseloste

Lomalinja ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä esitteissä mahdollisesti olevista painovirheistä. Koska hotellien omilla verkkosivuilla ja kohdematista saaduissa esitteissä voi olla virheitä tai epätarkkuuksia, vastaa Lomalinja vain itse tuottamiensa esitteiden, verkkosivujen ja matkaohjelmien sisällöstä. Lomalinja varaa oikeuden muuttaa esitetietoja ennen ja sopimusehtoja ennen matkasopimuksen syntymistä. Verkkosivuillemme olevat tiedot ovat voimassa kulloisellakin tarkasteluhetkellä. Varaamme oikeuden muuttaa tietoja ja matkojen saatavuutta ennen sopimuksen tekemistä. Lomalinja ei vastaa mahdollisista paino- tai löytövirheistä.

Kaikki Lomalinjan matkat ovat matkapaketteja, joista matkanjärjestäjä on asettanut vakauden Suomen Kipailu- ja kuluttajavirastolle (KKV), Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki, puh. 029 505 3000, kirjaamo@kkv.fi ja rekisteröitynyt sen vakuusrekisteriin: KKV 3338/00/MJ. Lomalinja on Suomen Matkatoimistoalan Liiton jäsen (SMAL 18695).

ASTUULLINEN MATKANJÄRJESTÄJÄ

Lomalinja Oy Holiday Tours Ltd

Y-tunnus 0205870-8
Aleksanterinkatu 32, 33100 Tampere
Aleksanterinkatu 12, 00170 Helsinki
puh. 010 289 8100 email: lomalinja@lomalinja.fi