

Matkaehdot

Nämä ehdot koskevat Suomen Matkavaraukset Oy:n kautta tehtyjä lento- ja hotellivarauksia (päivätty 20.4.2015).

Matkan varaaminen ja maksaminen

Matkaehdot astuvat voimaan matkustajan varatessa matkan. Matkustajaa sitova sopimus syntyy matkustajan maksaessa matkan.

Varauksen vahvistaminen

Suosittellemme että maksat matkan välittömästi varauksen teon yhteydessä välttääksesi mahdollisen hinnan muutoksen.

Vahvistamme varauksen maksun saatuaamme. Vahvistus toimitetaan 24 tunnin kuluessa asiakkaan sähköpostiosoitteeseen. Varausvahvistuksen mukaiset matkadokumentit toimitetaan asiakkaan valinnan mukaisesti joko sähköpostilla tai postitse.

Pidätämme oikeuden hinnanmuutoksiin ennen varauksen vahvistamista. Jos hinta muuttuu, otamme asiakkaaseen yhteyttä viimeistään ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen kun muutos on tullut tietoomme. Mikäli asiakas ei hyväksy muuttunutta hintaa, kauppa puretaan ja jo maksettu summa palautetaan välittömästi takaisin asiakkaalle.

Vahvistetun varauksen muutos tai peruutus

Vahvistettujen varausten kohdalla noudatetaan lentoyhtiön tai hotellin määrittämiä muutos- ja peruutusehtoja, ellei asiakas ole erikseen ostanut varauksen yhteydessä lisäpalveluna ”Muutosoikeutta”. Useimmissa tapauksissa asiakasta sitovat seuraavat ehdot:

- Vahvistettua lentovarausta ei voi muuttaa miltyään osin.
- Peruutetusta lentovarauksesta ei saa takaisinmaksua.
- Lentoliput ovat henkilökohtaisia eikä lentolippua voi siirtää toiselle henkilölle.
- Kokonaan tai osittain käyttämätöntä varausta ei lunasteta takaisin.
- Lentolippu tulee aina käyttää varauksen edellyttämässä järjestyksessä. Jos menolento jätetään käyttämättä, peruuttaa lentoyhtiö automaattisesti paluulennot.

Peruutukset ja muutokset tulee tehdä asiakaspalveluumme sähköpostitse asiakastuki@matkavaraukset.fi tai asiakaspalvelun aukioloaikana (arkisin 10-16) puhelimitse 09-3540 1777.

Jos ehdot sallivat muutoksen tai peruutuksen, veloitamme tehdystä muutoksesta tai peruutuksesta palveluhinnastomme mukaisen maksun sekä lentoyhtiön tai hotellin mahdollisesti veloittamat muutos- tai peruutuskulut. Voit myös tiedustella tarvittaessa varauksesi muutos- tai peruutusehtoja asiakaspalvelustamme.

Huomaathan, että useat matkavakuutukset korvaavat sairaustapauksissa matkan muutos- tai peruutuskulut kokonaisuudessaan.

Lentokenttäverot ja hotelliverot

Kaikki lentolippuun tai hotellivaraukseen sisällytettävät verot ja maksut maksetaan varauksen yhteydessä. Käteisellä maksettavat lähtöverot tai kaupunkiverot joissakin maissa kuuluvat matkustajan itsensä maksettavaksi.

Yhdysvaltoihin matkustettaessa

Passin on oltava ns. koneellisesti luettava Yhdysvaltoihin matkustettaessa. Suomalaiset passit ovat pääsääntöisesti koneellisesti luettavia passeja (a machine-readable passport eli MRP) lukuun ottamatta väliaikaisia alle vuoden passeja ja merimiespasseja. Mikäli passiin on merkitty lapsia, heille on haettava omat passit.

Matkustajat, joilla ei ole koneellisesti luettavaa passia, voivat kääntyä lähimmän paikallispoliisin tai ulkomailla Suomen diplomaattisen edustuston puoleen ja anoa Yhdysvaltain vaatimukset täyttävää passia. Ilman koneellisesti luettavaa passia matkustajan on anottava Yhdysvaltain edustustosta viisumia. puh +358 9 616 250.

Elektroninen hyväksyminen USA:n matkalle (ESTA)

Jokainen ilman viisumia USA:han matkustava henkilö tarvitsee ESTA-hyväksynnän. ESTA (Electronic System for Travel Authorization) on automaattinen järjestelmä, jonka avulla viranomaiset varmistavat Visa Waiver-ohjelman puitteissa ilman viisumia matkustavien henkilöiden kelpoisuuden matkustaa USA:han. Tarvitset ESTA-hyväksynnän myös, jos vaihdat lentokonetta USA:ssa matkalla kolmanteen maahan.

Mukana seuraaville tai yksin matkustaville lapsille on iästä riippumatta hankittava oma ESTA-hyväksyminen. Matkustajat, joilla on viisumi, voivat edelleen matkustaa USA:han kyseisellä viisumilla, eikä heidän tarvitse anoa erillistä ESTA-hyväksyntää.

ESTA-hyväksyntä pitää hakea viimeistään 72 tuntia ennen USA:han matkustamista. ESTA-hyväksyminen on voimassa kaksi vuotta tai lyhyemmän ajan, jos passi vanhenee ennen sitä. Matkustaja saa käydä USA:ssa useamman kerran sinä aikana, ilman että hänen tarvitsee hakea uutta ESTA-hyväksyntää.

ESTA-hyväksyntää haetaan tästä linkistä <https://esta.cbp.dhs.gov/esta/esta.html?language=fi>. Hakemuksen voi täyttää suomeksi ja sivustolla on selkeät ohjeet sen täyttämiseen.

Jos matkustaja ei saa ESTA-hyväksyntää, hänen on haettava viisumia USA:n suurlähetystöstä.

Asiakkaan vastuu ja velvollisuudet

Asiakkaan tulee antaa nimitiedot niiden virallisessa passiin painetussa muodossa jo matkaa varattaessa. Lentoyhtiöt ja hotellit tarkastavat AINA että varauksen nimitiedot täsmäävät matkustajan passin/henkilötodistuksen kanssa. Matkustaja on itse vastuussa siitä, että matkustusasiakirjat ovat viranomaisten vaatimusten mukaiset.

Asiakkaan tulee tarkistaa varauksen tiedot ennen maksamista. Maksettu varaus on asiakasta sitova.

Asiakas vastaa aina siitä, että kaikki varauksen tiedot, kuten kellonajat, päivämäärät, matkustajien nimet ja yhteystiedot ovat oikein. Jos jossakin on virhe, ota meihin viipymättä yhteyttä sähköpostitse tai puhelimitse, niin yritämme auttaa ongelman ratkaisemisessa. Jos varaus on jo

vahvistettu, on usein hyvin vaikeaa muuttaa mitään. Jopa pienet virheet, kuten väärin kirjoitetut nimet, ovat vaikeita korjata. Lentolipun tai hotellimajoituksen muuttaminen katsotaan peruuttamiseksi ja siitä voi aiheutua suuria kustannuksia.

Asiakkaan tulee saapua lennolle viimeistään lentoyhtiön määrittämänä ajankohtana. Asiakkaan tulee varata riittävästi aikaa lentoasemalla lähtöselvitykseen ja turvatarkastukseen.

Aikataulumuutokset ja epäsäännöllisyystilanteet

Matkustajan tulee itse tarkastaa aikataulut viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä mahdollisten aikataulumuutosten varalta.

Lentoyhtiöllä on oikeus muuttaa aikatauluja ennen matkaa tai matkan aikana. Lentoliikenteelle on ominaista esim. säästä tai liikennerajoituksista johtuvat viivästymiset ja peruutukset. Lentoyhtiön tulee järjestää korvaava kuljetus mahdollisuuksiensa mukaisesti.

Matkatoimisto ainoastaan välittää lentolippuja eikä vastaa mahdollisista aikataulumuutoksista, lentojen peruuntumisesta, matkatavaroiden katoamisesta tai muista tapahtumista, jotka koskevat lennosta vastaavaa lentoyhtiötä. Näistä tapahtumista johtuvat vaatimukset on esitettävä suoraan lentoyhtiölle.

Matkustusasiakirjat

Matkustajan vastuulla on pitää mukanaan voimassa oleva PASSI sekä mahdollinen VIISUMI niitä maita varten, joihin matkustetaan, tai KAUTTAKULKUVIISUMI välilaskuja varten. Kotimaan lennoilla matkustettaessa tulee matkustajalla olla mukanaan passi tai kuvallinen henkilökortti.

Useissa maissa passin tulee olla voimassa vähintään 6 kuukautta matkan päättymisen jälkeen.

Matkustajan tulee itse tarkistaa viisumin tarve ja vaadittavat matkustusasiakirjat matkakohteena olevan maan lähimmästä edustustosta, josta viisumi myös haetaan. Matkustaja on itse vastuussa siitä, että matkustusasiakirjat ovat viranomaisten vaatimusten mukaiset.

Suomen Matkavaraukset Oy ei vastaa vahingosta, joka matkustajalle aiheutuu, mikäli hänen matkansa estyy puutteellisten matkustusasiakirjojen vuoksi.

Tekniset virheet

Jos varauksen tekemiseen tai sen sisältöön vaikuttava virhe on tapahtunut, otamme asiakkaaseen yhteyttä viimeistään ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen kun virhe on tullut tietoomme. Mikäli asiakas huomaa varauksen yhteydessä tapahtuvan virheen, tulee asiakkaan viipymättä ilmoittaa meille virheestä ja sen luonteesta puhelimitse tai sähköpostitse.

Pidätämme oikeuden sopimuksen purkamiseen teknisestä virheestä johtuen. Asiakas on oikeutettu täyteen takaisinmaksuun mikäli Suomen Matkavaraukset Oy purkaa sopimuksen teknisestä virheestä johtuen.

Lentolippu tulee käyttää alkuperäisessä järjestyksessä

Lentolippu tulee aina käyttää varauksen edellyttämässä järjestyksessä. Menolippua EI voi jättää käyttämättä ja hyödyntää vain paluun. Tällaisessa tapauksessa lentoyhtiö peruuttaa koko matkan.

Yksin matkustavat lapset

Emme käsittele yksin matkustaviin lapsiin liittyviä varauksia, vaan suosittelemme tällöin matkan varaamista suoraan lentoyhtiöltä.

Erikoismatkatavarat ja lemmikkieläimet

Veloitamme palvelumaksun erikoismatkatavaroihin tai lemmikkieläinten kuljetukseen liittyvien tietojen välittämisestä lentoyhtiölle. Erikoismatkatavaroihin luetaan mm. golf-varusteet, sukset, lainelaudat, aseet tai polkupyörät. Useimmissa tapauksissa lentoyhtiö veloittaa lisämaksun erikoismatkatavaran tai lemmikkieläimen kuljetuksesta. Lisämaksu suoritetaan suoraan lentoyhtiölle ennen lähtöselvitystä tai lähtöselvityksen yhteydessä.

Veloitamme palvelumaksun lemmikkieläinten majoittumiseen liittyvien tietojen välittämisestä hotellille. Kaikki hotellit eivät hyväksy lemmikkieläimiä.

Muutosoikeus

Varauksen muutosoikeus on lisäpalvelu, jonka voi ostaa samassa yhteydessä lentovarauksen kanssa. Muutosoikeutta ei voi lisätä jälkikäteen.

Muutosoikeus mahdollistaa varauksen muuttamisen paikkatilanteen niin salliessa. Varausta ei voi siirtää täyteen varatulle lennolle. Jos alkuperäistä hintaluokkaa ei enää muutoshetkellä ole saatavilla, tulee asiakkaan maksaa erotus alkuperäisen ja uuden hinnan välillä. Uusi hinta määräytyy muutoshetkellä Suomen Matkavaraukset Oy:n verkkosivuilla myynnissä olevan hintatason mukaan. Muutos voidaan tehdä ainoastaan alkuperäisen lentoyhtiön lennoille ja alkuperäiselle reitille.

- Muutosoikeus mahdollistaa meno- tai paluumatkan ajankohdan siirtämisen.
- Muutosoikeus mahdollistaa muutoksen kuluitta samanhintaiseen lentoon samalla reitillä ja lentoyhtiöllä. Jos uusi hinta on kalliimpi, tulee maksaa erotus alkuperäisen ja uuden hinnan välillä.
- Matkakohdetta tai reittiä ei voi muuttaa.
- Muutoksen voi tehdä enintään yhden vuoden päähän alkuperäisestä varauspäivästä (matka täytyy päättyä vuoden sisällä).
- Muutosoikeus ei koske nimen muutoksia tai korjauksia.
- Varaus tulee käyttää alkuperäisessä järjestyksessä.
- Muutettuun varaukseen ei voida sisällyttää pysähdystä (stop-over) matkan aikana.
- Muutosoikeutta voi käyttää ainoastaan kerran. Kun muutos on vahvistettu, on muutosoikeus käytetty.
- Muutosoikeusmaksua ei palauteta, jos matka peruutetaan.
- Jos muutoksesta aiheutuu se, että joku matkustajista ei enää ole oikeutettu erikoishintaan (esim. lapsialennus), tulee matkustajan maksaa erotus alkuperäisen ja uuden hinnan välillä.
- Suomen Matkavaraukset Oy ei vastaa mahdollisesta viisumin tai muun matkustusasiakirjan vanhenemisesta, jos matkaa siirretään eteenpäin.

Suomen Matkavaraukset Oy ei vastaa matkatavara- tai istuinpaikkavarausten siirtämisestä uusille lennoille, jos varaukset on tehty suoraan lentoyhtiöiden kautta.

Varauksen muutos on tehtävä Suomen Matkavaraukset Oy:n asiakaspalvelun kautta aukioloaikojemme puitteissa ja viimeistään 24 tuntia ennen alkuperäistä lähtöaikaa. Muutoksia ei käsitellä toimistoaikojen ulkopuolella. Asiakkaan vastuulla on tehdä muutos tarpeeksi ajoissa

ennen lähtöä, ottaen huomioon toimistoajat ja myös mahdolliset pyhäpäivät, jolloin asiakaspalvelumme ei ole avoinna. Osittain tai kokonaan käyttämättä jätettyjä lentovarouksia ei voi muuttaa.

Suomen Matkavaraukset Oy vahvistaa varauksen muutoksen lähettämällä asiakkaalle uudet lentoliput sähköpostitse.

Peruutusturva

Peruutusturva on lisäpalvelu, joka mahdollistaa matkan hinnan takaisinmaksun jos matkalle lähtö estyy matkustajan tai tämän lähiomaisen äkillisen sairastumisen, tapaturman tai kuoleman vuoksi.

Lähiomaisiksi katsotaan aviopuoliso tai avopuoliso, lapsi, avio- tai avopuolison lapsi, lapsenlapsi, vanhemmat, appi- tai isovanhemmat, sisarukset, puolison sisarukset, miniä tai vävy.

Takaisinmaksun edellytykset:

- Peruutusturva on ostettu varauksen yhteydessä.
- Varaus peruutetaan ennen lähtöpäivää. Peruutuksessa tulee käydä ilmi varausnumero, peruutettavien matkustajien nimet, matkakohde ja lähtöpäivä. Jos et jostain syystä saa meihin yhteyttä, tee peruutus suoraan lentoyhtiölle tai hotellille.
- Alkuperäinen lääkärintodistus tai kuolintodistus toimitetaan viikon kuluessa peruutuksesta. Lääkärintodistuksessa tulee näkyä diagnoosi sekä syy miksi lääkäri ei suosittele matkustamista.

Takaisinmaksu suoritetaan 14 vuorokauden kuluessa siitä kun yllä mainitut edellytykset täyttyvät. Takaisinmaksettavasta lentovarauksesta vähennetään toimistokulut 25 euroa/matkustaja. Takaisinmaksettavasta hotellivarauksesta vähennetään toimistokulut 25 euroa/varaus.

Lentoyhtiöiden mahdollisesti perimät lisämaksut

Lentoyhtiöt saattavat periä lisämaksuja matkan aikana esim. istuinpaikan valintaan, lähtöselvitykseen, koneeseenmenojärjestykseen, lennon aikana tapahtuvaan tarjoiluun, matkatavaroiden kuljetukseen tai muuhun lisäpalveluun liittyen. Nämä lisämaksut tulee suorittaa suoraan lentoyhtiölle.

Lennoilta evääminen, lennon peruutukset ja myöhästymiset

Euroopan unionin asetuksen (EC 261/2004) nojalla lentoyhtiöiden vastuulla on korvata matkustajille vahinkoja ja avustaa matkustajia tilanteessa, jossa matkustajaa ei päästetä lennolle, lento peruutetaan tai se myöhästyy huomattavasti. Tietyissä tilanteissa sinulla on oikeus maksujen palautuksiin ja/tai korvauksiin käyttämältäsi lentoyhtiöltä, jos sinua ei päästetä lennolle, lento peruutetaan tai se myöhästyy. Nämä ehdot ovat tutustuttavissa Euroopan lentokentillä ja saatavissa lentoyhtiöiltä. Korvausvastuu tällaisissa tilanteissa on lentoyhtiöillä.

IATA-lentoyhtiöiden sopimusehdot

Kaikkiin Internet-sivuiltamme ostettuihin lentoihin sovelletaan IATA:n sääntöjä, jotka tulevat näiden ehtojen viittauksella osaksi sopimusta meidän ja sinun välillesi. Löydät nämä ehdot täältä: [IATA-lentolipun-ehdot.pdf](#)

Palautteet ja reklamaatiot

Jos matkan aikana syntyy ongelmia, sinun on otettava välittömästi yhteyttä paikalliseen palveluntarjoajaan (esimerkiksi hotelli, kuljetusyritys tai lentoyhtiö). Jos palveluntarjoaja ei pysty ratkaisemaan ongelmaa paikan päällä matkakohdeessa, sinun on otettava yhteyttä asiakaspalveluumme sähköpostitse osoitteeseen asiakastuki@matkavaraukset.fi tai puhelimitse numeroon +358 9 3540 1777, jotta saamme mahdollisuuden yrittää auttaa.

Jos olet sitä mieltä, että emme ole onnistuneet palvelutuotannossamme odotustesi mukaisesti ja haluat tehdä valituksen, sinun tulee tehdä valitus (reklamaatio) kirjallisesti kahden kuukauden sisällä lähtöpäivästäsi lukien. Kirjoita reklamaatioon lyhyesti mutta yksityiskohtaisesti mikä on mennyt pieleen. Kuvaile myös mitä teit matkan aikana ratkaistaksesi kohtaamasi ongelman, sekä niiden tahojen nimet, joihin olet ollut yhteydessä ongelman tultua tietoonne. Liitä reklamaatioon varausnumero ja omat yhteystietosi sekä mahdolliset tositteet lisäkuluista ja muut liitteet. Jos kaikki liitteet on skannattu PDF-muotoon, voit lähettää reklamaation sähköpostilla osoitteeseen asiakastuki@matkavaraukset.fi. Reklamaation voi lähettää myös postitse osoitteeseen: Suomen Matkavaraukset Oy/Reklamaatiot, PL 1034, 00101 Helsinki.