Aventuran lisä- ja erityismatkaehdot - tilausryhmät

Noudatamme Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemia yleisiä matkapakettiehtoja (YME) (kts. alla). Niiden ohella sovellamme näitä lisä- ja erityisehtoja perustuen Yleisten Matkapakettiehtojen 1.3 -kohtaan.

1. **Mikä on ryhmä**
   Ryhmäksi katsotaan seurue, jossa on vähintään 8 aikuista matkustajaa, jotka lähtevät yhteisillä matkajärjestelyillä samalle matkalle.

2. **Ryhmän yhteyshenkilön velvollisuudet**
   Ryhmän tulee nimetä yksi yhteyshenkilö, joka hoitaa matkajärjestelyjä Matkatoimisto Aventuran (myöh. 'matkanjärjestäjä') virkailijan kanssa ja on vastuussa tiedottamisesta ryhmän jäsenille. Yhteyshenkilö koordinoi matkajärjestelyjä ryhmän puolesta ja kommunikoi matkanjärjestäjälle ryhmän toiveet ja matkanjärjestäjän tarvitsemat matkajärjestelyjen kannalta oleelliset tiedot.

   Matkan yhteyshenkilön on yleensä ilmoitettava matkaseurueeseen kuuluvien henkilöiden henkilötietoja Aventuralle. Edellytämme, että yhteyshenkilöllä on kaikkien matkustajien suostumus matkustajien henkilötietojen ilmoittamiseen.

   Ryhmän yhteyshenkilö on velvollinen antamaan ryhmän jäsenille tiedoksi matkaohjelman, matkan hintaan sisältyvät palvelut, matkaehdot ja mahdolliset matkaohjelman muutokset. Ryhmän yhteyshenkilö on myös velvollinen tiedottamaan ryhmän jäsenille mahdolliset hinnan muutokset, mikäli ryhmän lopullinen koko on hyväksytyssä matkatarjouksessa ollutta henkilömäärää pienempi tai muista Aventurasta riippumattomista syistä aiheutuvat hinnanmuutokset.

   Ryhmän yhteyshenkilöksi nimetty henkilö toimii ryhmän yhteyshenkilönä myös matkan aikana.

   Ryhmän yhteyshenkilön on noudatettava huolellisuutta. Aventuran lukuun ei voida laskea virheitä, jotka johtuvat puutteellisesta tai virheellisestä kommunikoinnista ryhmän yhteyshenkilön ja ryhmän välillä tai ryhmän yhteyshenkilön ja matkanjärjestäjän/palveluntarjoajan välillä.

3. **Matkan toteutuminen ja ryhmän koon vaikutus hintaan**
   Ryhmämatkan toteutumiseen vaaditaan vähimmäismäärä matkustajia. Ryhmän minimikoko ilmoitetaan tarjouksen yhteydessä. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, mikäli matkalle ei ole ilmoittautunut sen toteuttamista edellyttävää määrää matkustajia. Matkanjärjestäjällä on oikeus korottaa matkan hintaa, mikäli matkan lopullinen lähtijämäärä on tarjouksessa ilmoitettua minimilähtijämäärää pienempi.
   Myös lisähintaisilla retkillä tarvitaan riittävä määrä osanottajia, jotta ne voidaan toteuttaa. Pidätämme oikeuden peruuttaa lisäretket tai muut lisäpalvelut, joissa vähimmäisosallistujamäärä ei täyty. Peruuntuneesta lisäpalvelusta palautetaan matkustajan siitä mahdollisesti maksama hinta. Lisäpalveluna varatun retken tai muun aktiviteetin peruuntuminen ei oikeuta lisäpalvelun hintaa suurempaan hinnanalennukseen eikä vahingonkorvaukseen.

4. **Maksusuoritukset**
   Matkasopimus syntyy, kun matkustaja matkan varattuaan maksaa Matkatoimisto Aventuralle tarjouksen yhteydessä määritellyn varausmaksun 650 € / hlö seitsemän (7) päivän sisällä. Mikäli maksu laiminlyödään, on matkanjärjestäjällä oikeus purkaa sopimus ilman erillistä ilmoitusta. Mikäli matka varataan loppumaksun erääntymisen jälkeen, suoritetaan varattaessa matkan kokonaishinta. Poikkeukselliset maksuaikataulut ovat mahdollisia, mikäli palvelun tuottajan maksuehdot ovat edellä mainittuja tiukempia. Matkan voi maksaa myös luottokortilla. Hyväksymme niistä yleisimmät. Maksupalvelulain mukaisesti, veloitamme yleensä luottokortilla maksamisesta meille aiheutuvat lisäkulut (esim. Amex, Diners). Lisätietoja saatte Aventurasta sekä luottokorttiyhtiöltänne.

5. **Peruutusehdot**
   Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme Yleisten Matkapakettiehtojen (YME) 4.1. -kohdasta poikkeavia peruutusehtoja. Näitä peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta. Edellytämme matkustajiamme ottamaan riittävän kattavan henkilöön ja omaisuuteen kohdistuvan matkavakuutussuojan, johon sisältyy mm. peruutusturva (kattaen oman, lähiomaisen tai matkakumppanin sairastumisen tai kuoleman).

   Matkavakuutus on syytä ostaa ennen matkasopimukseen sitoutumista. Vakuutuksen peruutusturva yleisesti astuu voimaan siitä päivästä lähtien, jolloin vakuutusmaksu on suoritettu, vaikka vakuutuksen alkamispäiväksi merkitään matkan lähtöpäivä. Vakuutus- ja peruutusehdot sekä muut lisätiedot tulee matkustajan tiedustella vakuutusyhtiöltään.

   Peruutuspäiväksi luetaan se päivä, jolloin Matkatoimisto Aventura on vastaanottanut kirjallisen tiedon peruutuksesta ja kuittaa sen vastaanotetuksi. Erikseen etukäteen tilatut palvelut ovat aina sitovia varaushetkestä alkaen ja niiden peruutuksesta peritään kuluina kyseisen palvelun hinta kokonaisuudessaan, ellei ole toisin sovittu.

   Peruutusehdot ja ennakkomaksut vaihtelevat matkoittain. Ne ilmoitetaan aina matkakohtaisesti:

   Peruutusehdot:
   • viimeistään 96 vrk ennen lähtöpäivää, peritään toimistokuluina 1000 €/hlö ja käsittelykuluina 50 €/hlö. Tämän lisäksi peritään mahdolliset muut aiheutuneet kulut, kuten peruutuskelvottomat lentoliput johtuen matkan erityisluonteesta tai kohteesta, istumapaikkavaraukset ja lisämatkatavarat, tapahtumaliput kuten karnevaaliliput sekä lisämaksulliset retket ja hotellien peruutuskulut joiden peruutusehdot voivat olla tiukemmat johtuen matkan erityisluonteesta ja ajankohdasta.

   • Alle 95 vrk ennen lähtöpäivää, pidätetään 95% matkan kokonaishinnasta ja käsittelykuluina 50 €/hlö. Tämän lisäksi peritään mahdolliset muut aiheutuneet kulut, kuten peruutuskelvottomat lentoliput johtuen matkan erityisluonteesta tai kohteesta, istumapaikkavaraukset ja lisämatkatavarat, tapahtumaliput kuten karnevaaliliput sekä lisämaksulliset retket ja hotellien peruutuskulut joiden peruutusehdot voivat olla tiukemmat johtuen matkan erityisluonteesta ja ajankohdasta.

6. Matkakohteen erityisolosuhteet

Kansainvälisillä reittilennoilla ja kaukomaiden sisäisessä lentoliikenteessä saattaa esiintyä myöhästymisiä tai peruuntumisia. Kohdealueen säätila saattaa myös aiheuttaa muutoksia. Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden ohjelmien muutoksiin.

7. Hinnanmuutokset ja -tarkistus

Matkojen hinnat annetaan sitoumuksetta ennen matkasopimuksen syntymistä. Hinnat perustuvat varausvahvistuksessa ilmoitettuna päivänä voimassa olleisiin valuuttakursseihin ja tariffeihin. Matkatoimisto Aventura pidättää oikeuden vahvistetun hinnan muutoksiin Yleisten Matkapakettiehtojen (YME 8) mukaisesti

8. Matkustajan vastuu

Matkustajan tulee aina viipymättä tutustua ja tarkistaa Aventuralta saamansa matkamateriaali ja -dokumentit. Matkustajan tulee matkaa varatessaan antaa nimi- ja muut henkilötiedot täsmälleen samassa muodossa kuin ne ovat matkalla käytettävässä passissa sekä muut henkilökohtaiset tiedot oikeellisesti.

Nimenmuutoksissa uudelleen kirjoitettavista lipuista ja matkadokumenteista veloitetaan Aventuran palveluhinnaston mukainen muutoskulu sekä palveluntuottajan, kuten lentoyhtiön, perimät kulut. Jos lentolippujen säännöt eivät salli nimenmuutosta, peritään kuluna lisäksi uuden lentolipun koko hinta.

Käyttämättömistä ja etukäteen maksetuista palveluista ei suoriteta takaisinmaksua. Matkustaja, joka ei käytä kokonaan varaamaansa majoitusta, lentoa tai muuta palvelua ja/tai eroaa ryhmästä matkan aikana, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi Aventuran henkilökunnalle sekä paikalliselle palveluntarjoajalle. Asiakas on velvollinen saapumaan sovittuina aikoina hotelleihin, retkille, kuljetuksille sekä noudattamaan palveluntuottajan antamia ohjeita. Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajan laiminlyönneistä tai myöhästymisistä aiheutuvista vahingoista.

Asiakas on velvollinen huomioimaan kohteiden passi-, viisumi-, terveys- ja valuuttamääräykset. Esitteessä ja matkaohjelmissa mainitut passi-, viisumi-, terveysvaatimukset koskevat Suomen kansalaisia. Muiden maiden kuin Suomen passien haltijoiden tulee ilmoittaa kansalaisuudestaan varauksen yhteydessä.

Huomioitavaa on mm., että passin tulee useissa kohteissamme olla voimassa vähintään 6kk matkan jälkeen. Osaan kohdemaistamme edellytetään viisumin hankkimista etukäteen. Matkalle osallistujat vastaavat itse tarvittavien viisumien hankkimisesta ja niiden hankinnasta aiheutuvista kuluista. Aventura ei vastaa vahingosta, joka matkustajalle aiheutuu, mikäli hänen matkansa estyy puutteellisten ja/tai virheellisten matka-asiakirjojen vuoksi. Aventura ei myöskään vastaa virheellisistä viisumeista tai rikkinäisistä passeista, jotka voivat estää matkalle lähdön tai pääsyn maahan. Matkustajan tulee huolehtia, että passi on voimassa kohteen matkustussääntöjen mukaisesti ja että passissa on riittävästi tyhjiä sivuja viisumeita ja leimoja varten.

Lentokenttien lähtöverot, maastapoistumismaksut ja muut paikallisten viranomaisten määrittelemät maksut suoritetaan paikan päällä, eivätkä ne sisälly tilausvahvistuksessa mainittuihin hintoihin.

Matkustajan tulee ilmoittaa Aventuralle puhelinnumero ja sähköpostiosoite, josta hänet tavoittaa matkan aikana.

Mikäli matkustaja huomaa virheen ostamassaan palvelussa, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi Aventuran henkilökunnalle, jotta virhe voidaan mahdollisuuksien mukaan korjata.

9. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

Matkustajan käyttäessä YME 7. kohdan mukaisia muutos- ja luovutusoikeuksia, veloitamme muutoksista ja luovutuksesta aiheutuneet kulut sekä toimistokulun. Muutoksesta aiheutuvista kuluista vastaa matkustaja ja luovutuksesta luovuttaja ja luovutuksensaaja yhteisvastuullisesti.

10. Vakuutusturva, matkavakuutus sekä matkanjärjestäjän vastuu

Kaikilta matkoillemme osallistuvilta edellytämme riittävän kattavaa ja matkan luonteeseen soveltuvaa matkavakuutusta, jossa on mukana peruutusturva. Matkustajan tulee varmistaa tämä omasta vakuutusyhtiöstään ja ottaa matkalle mukaan mahdollisissa korvaustapauksissa tarvittavat vakuutusdokumentit. Koska matkat eivät sisällä vakuutus- eivätkä peruutusturvaa, kehotamme matkustajiamme jo matkan varausvaiheessa ottamaan matkavakuutuksen, johon sisältyy muun muassa peruutusvakuutus oman, lähiomaisen tai matkatoverin (nimi ilmoitettava vakuutuksessa) vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta. Tarkemmat ohjeet saatte vakuutusyhtiöltänne.

Matkatavaroiden viivästymisen, katoamisen tai vahingoittumisen varalta kehotamme matkoillemme osallistuvia hankkimaan riittävän matkavakuutussuojan. Arvokas ja matkan aikana välttämätön omaisuus, kuten henkilökohtaiset lääkkeet, maksuvälineet ja matkustusasiakirjat tulee matkustajan kuljettaa oman valvontansa alla koko matkan ajan.

Lisäksi kehotamme matkustajiamme tarkistamaan myös vakuutuksensa peruutusturvaehtokohdan, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus. Joissakin vakuutuksissa korvausmääriä on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen. Kehotamme myös tarkistamaan matkavakuutuksen kattavuuden mm. mahdollisen vuoristotaudin osalta. Osalle matkoista edellytetään lisäksi vakuutus, joka korvaa esim. helikopterievakuoinnin vuorilta.

Matkanjärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkotilanteista, luonnonkatastrofeista, terrorismista tai muista vastaavista tilanteista. Matkanjärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajille tai matkatavaroille mahdollisesti sattuvista vahingoista. Kaikissa matkakohteissa ei omaisuuden ja henkilön turva ole yhtä hyvä kuin Suomessa. Joihinkin ns. sotariskimaihin voi vakuutuksen saada voimaan vain lisäsopimuksesta ja -maksusta. Tarkemmat tiedot sotariskimaista ja ohjeet mahdollisen matkavakuutuksen laajennuksesta saatte vakuutusyhtiöltänne. Lisätietoja kohdemaiden yleisestä turvallisuudesta saa mm. Suomen ulkoministeriön matkustustiedotteista. Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa Ulkoministeriöstä ja Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitoksesta; esim. kyseisten tahojen www-sivustoilta. Matkustajan on tutustuttava kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

11. Matkanjohtajan vaihtuminen

Mikäli tilattuun matkaan sisältyy suomalaisen matkanjohtajan palvelu ja matkanjohtaja äkillisesti sairastuu tai on muuten estynyt, pidätämme oikeuden käyttää englanninkielistä matkanjohtajaa, kunnes saamme tilalle suomenkielisen. Pidätämme oikeuden pakottavassa tilanteessa vaihtaa myös matkaohjelmassa etukäteen nimetty matkanjohtaja tai erityisasiantuntija toiseen henkilöön. Matkanjohtajan vaihto toiseen ei oikeuta hinnanalennukseen tai kuluttomaan peruutukseen.

12. Matkadokumentit

Lentoliput ja muut matkadokumentit toimitamme sähköpostitse varauksen yhteydessä ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Liput toimitetaan asiakkaalle noin kymmenen päivää ennen matkaa. Erillisestä pyynnöstänne voimme toimittaa liput myös asiakkaan antamaan postiosoitteeseen postilla. Aventura ei vastaa postissa mahdollisesti kadonneista tai myöhästyneistä lähetyksistä eikä virheellisistä osoitetiedoista. Asiakkaan pyynnöstä ja hänen kustannuksellaan lähetämme matkadokumentit postitse kirjattuna.

13. Henkilötietojen luovutus

Tilattua matkaa varten annettuja henkilötietoja siirretään matkatilauksen toteuttamisen ja matkapalvelujen varaamisen kannalta oleellisille yhteistyökumppaneille ja viranomaisille sekä EU/ETA -maihin että niiden ulkopuolisille alueille. Tietojen käsittelyssä sovelletaan EU:n tietosuojalain periaatteita.

Lentoyhtiöille tulee pakollisena tietona ilmoittaa jokaisen matkustajan kontaktitiedot matkan aikana mahdollisten aikataulumuutosten ja erikoistilanteiden varalta. Lentoyhtiöt vakuuttavat, ettei näitä tietoja käytetä, ellei lentovarauksessa tapahdu muutoksia, jotka vaikuttavat matkustamiseen esim. aikataulunmuutos. Mikäli ette halua näitä tietoja ilmoittaa, tarvitsemme kirjallisen kieltäytymisen, joka välitetään lentoyhtiöille, joille varaus on tehty.

14. Matkalle osallistumisen edellytykset

Usein Aventuran matkojen luonteeseen kuuluu, että niillä on paljon ohjelmaa ja osaan käyntikohteista on mahdollista tutustua ainoastaan jalan. Matkaajan on varauduttava kaikenlaisiin teihin ja polkuihin, portaisiin ja korkeuseroihin sekä joissain paikoissa ruuhkiin tai tungokseen. Matkoihin sisältyy väistämättä pitkiäkin istumisia lento-, bussi-, juna- tai lauttamatkoilla. Monissa matkaohjelmissa päivät ovat pitkiä ja väsyttäviäkin. Matkoilla tulee varautua kohtaamaan paikallista elämää kaikessa laajuudessa, mahdollisesti myös itselle vieraita ilmiöitä, kuten eriarvoisuutta, köyhyyttä tai suuria yhteiskunnallisia eroja.

Matkojen luonteesta johtuen erityisruokavaliotoiveita ei aina voida täyttää etukäteispyynnöstä huolimatta. Lääkkeille tai terveydenhoitovälineille ei voida taata jatkuvaa kylmä- tai lämpösäilytystä tai mahdollisesti tarvittavaa sähköä.

Näin ollen usein matkalle osallistuminen edellyttää esteetöntä liikuntakykyä, fyysistä ja henkistä terveyttä sekä normaalia yleiskuntoa. Heikentyneessä terveydentilassa olevien tulee matkakohtaisesti arvioida osallistumisen edellytyksiä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa ja neuvotella asiasta Aventuran kanssa ennen matkan varaamista. Vakavasti muistisairaat henkilöt eivät voi osallistua matkalle ilman henkilökohtaista avustajaa. Aventuran vuorimatkat sekä vaellus- ja liikuntamatkat koostuvat merkittävältä osalta liikunnallisista aktiviteeteista kuten patikoinnista, vaelluksesta, melonnasta, sukelluksesta tai pyöräilystä. Näille matkoille osallistuvan tulee edellä mainitun ohjeistuksen ja ehtojen lisäksi huomioida matkakohtainen fyysinen vaatimustaso, matkan kuvaus sekä vaellusmatkoja koskeva erillinen tiedote.

Mikäli asiakas jättää edellä mainitut seikat huomiotta ja tästä aiheutuu ylimääräisiä kuluja, vastaa asiakas näistä aiheutuneista kuluista itse.

15. Matkakohteiden erityisolot sekä lentoliikenteen ongelmat ja aikataulumuutokset

Muun muassa Keski- ja Etelä-Amerikan, Karibian, Tyynenmeren sekä Afrikan ja Himalajan alueen lentoliikenteessä esiintyy usein epäsäännöllisyystilanteita kuten aikataulumuutoksia, myöhästymisiä ja peruuntumisia. Korvaavia lentoja voi olla haasteellista saada, ja mainitunlaiset tilanteet voivat aiheuttaa muutoksia matkan ohjelmaan sekä kohteiden järjestykseen. Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden muutoksiin tällaisten kohteiden erityisolosuhteiden takia.

Maa- ja vesireittien rakenteissa voi olla esimerkiksi ilmaston aiheuttamia puutteita tai viranomaisten asettamia rajoituksia, mitkä voivat aiheuttaa muutoksia ajoreiteissä tai matkustusajoissa. Tällaisista viranomaisten toimesta tapahtuvista ohjelmanmuutoksista ei matkanjärjestäjä vastaa.

Kaukomatkakohteiden olosuhteet ja elintaso eivät yleensä vastaa pohjoiseurooppalaista tasoa. Kohteissa on hyvä varautua energianjakelun ja vedensaannin katkoksiin sekä mahdollisiin syrjäisten olosuhteiden aiheuttamiin muiden palveluiden saatavuushäiriöihin.