

## SOPIMUKSEMME KANSSASI

Ennen kuin varaat retken, aktiviteetin, nähtävyysskäynnin tai lipun ("retki") TUI:n edustajan kautta lomakohteessa, meille on tärkeää, että ymmärrät, mitä olet varaamassa, ennen kuin sitoudut varukseesi. Olemme esittäneet alla kaiken, mitä sinun on tiedettävä, jotta ikäviä yllätyksiä ei tule.

Sopimuksemme kanssasi määrittää, mitä sinulla on laillinen oikeus odottaa, kun ostat retken meiltä, eikä tämä koske mitään liiketoimia paitsi meiltä kohteessa ostettua retkeä, jota myy esitteissämme esitetty tahon. Lue nämä ehdot huolellisesti ennen kuin varaat, jotta näet, miten ne vaikuttavat meidän juuri sinulle tekemiin retkijärjestelyihin.

Sopimuksemme pätee sen maan kansallinen lainsäädäntö, jossa retki on suoritettu. Jos osapuolet vievät riidan tuomioistuimeen, ne täten suostuvat nimenomaisesti luopumaan kaikista muista lainkäyttöalueista ja antamaan asian käyttäjän asuinpaikan tuomioistuimille.

Olemme pyrkineet huolehtimaan siitä, että mainostamamme lehdet ovat tehokkaiden ja hyvämaineisten yritysten tarjoamia. Nämä yritykset noudattavat paikallisia standardeja ja vaatimuksia.

Jos sinun pitää saada meihin jostakin syystä yhteyttä, lähetä sähköpostia ([info@tui.fi](mailto:info@tui.fi)) tai soita numeroon +35 8931579418. Olemme avoinna klo 9.00–18.00 joka päivä.

Voit varata retkiä, aktiviteetteja, nähtävyysskäyntejä ja lippupalveluita (jäljempänä "retket") näiden varausehtojen mukaisesti sillä ehdolla, että hyväksyt verkkosivustolla varaushetkellä näytetyt hinnat ja peruutusehdot.

## ENNEN KUIN VARAAT

Teemme parhaamme kertoaksemme sinulle retkistämme mahdollisimman

paljon ennen lomaasi. Ole hyvä ja lue esitteissä olevat retken tiedot, jotta voit varata sinulle sopivan retken.

Valitettavasti myymme niin paljon hyviä retkiä, että emme aina pysty seuraamaan muutoksia niiden järjestämisessä. Jos löydät tiedoistamme mitä tahansa virheellistä, ilmoitathan meille asiasta mahdollisimman nopeasti.

On tärkeää, että sinä (ryhmäsi kanssa):

- i) varmistat, että meille antamasi varaustiedot ovat paikkansapitäviä
- ii) päivität meitä kaikista muutoksista, joita sinun täytyy tehdä varaukseesi
- iii) tarkistat, että sinulla on asianmukainen ja voimassa oleva vakuutusturva sinulle ja ryhmällesi, joka kattaa varatut retket, ja että ilmoitat kaikki olennaiset faktat, mukaan lukien mahdolliset sairaudet, vakuutusenantajillesi
- iv) noudatat käyttöehtoja tai rajoituksia, joita retken tarjoaja voi määrätä, iän, terveyden, painon ja/tai pituuden kuntotason tai muun perusteella
- v) luet retken tiedoista huolella tiedot välttämättömästä aiemmasta kokemuksesta, vaatimuksista ja/tai kykytasosta
- vi) ymmärrät, että joihinkin retkiin kuuluu riskitekijä, ja on sinun velvollisuutesi varmistaa, että retki sopii sinulle ja/tai ryhmällesi
- vii) varmistat, että kaikki retken tapahtumahetkellä alle 18-vuotiaat ovat aikuisen seurassa.

Retkiryhmän koot voivat vaihdella 1–99 osallistujan välillä.

Liikuntarajoitteiset henkilöt

Jos valitsemasi retken yhteydessä ei nimenomaisesti ilmoiteta, että se sopii liikuntarajoitteisille henkilöille, retki ei sovi heille.

## **HINNAT**

Kaikki hinnat ovat paikkansapitäviä sinä päivämääränä, jona ne on julkistettu esitteissä, mutta pidätämme oikeuden muuttaa mitä tahansa hintoja ajoittain. Koska tarjoamme erittäin edullisia hintoja, hinta saattaa

muuttua, jos palaat myöhemmin sivustolle tehdäksesi varauksen. Varmista, että varaat haluamasi retken, kun näet sen, jotta voimme taata sinulle näkemäsi hinnan.

Meille maksettavan retken hinta sisältää:

- kaikki varausvahvistussähköpostissa määritetyt palvelut
- vastaavan paikallisen ALV:n.

Hinta ei sisällä mitään palvelua, jota ei ole määritelty varausvahvistussähköpostissa.

Hyväksymämme maksumuodot:

Hyväksymme seuraavat: Mastercard., Visa, Amex ja käteinen.

Jos maksu suoritetaan luotto-/pankkikortilla, summa veloitetaan kokonaisuudessaan luotto- tai pankkikortiltasi. Verkkosivustoillamme tapahtuvat maksutapahtumat on salattu turvallisella maksujärjestelmällä, joka on eräiden maailman johtavien pankkien suosittelu, ja sivustomme on vahvistettu Thawten avulla. Teknologian avulla pyritään varmistamaan, että pankki- tai luottokorttien tietoja ei voida kaapata ja että niitä ei paljasteta millekään muulle taholle kuin rahoituslaitoksille, joita tarvitaan käyttäjän antamien maksupyyntöjen suorittamiseen.

Jos tarvitset laskun, se lähetetään sinulle sähköisesti PDF-tiedostona sähköpostitse. Jos et halua vastaanottaa sähköisiä laskuja, voit ottaa yhteyttä asiakaspalveluun.

Jos meillä on kohtuulliset perusteet epäillä, että varauksesi on vilpillinen, pidätämme oikeuden peruuttaa sen automaattisesti ja lähettää sähköposti-ilmoituksen sinulle varauksen yhteydessä antamaasi sähköpostiosoitteeseen.

## **ENNEN LOMAASI.**

Luethan retkesi vahvistussähköpostin kokonaan ja varmista, että varaamasi retki sopii sinulle. Ota retkesi vahvistussähköposti mukaan matkallesi. Jos et seuraa antamiamme ohjeita, emme välttämättä pysty hyvittämään sinulle

mitään lisäkuluja, joita on aiheutunut sinulle sen seurauksena.

## **MUUTOKSET JA PERUUTUKSET**

Jos muutat tai peruutat varauksesi

Voit tehdä muutoksia retkillä varattujen henkilöiden lukumäärään tai retken päivämäärään ottamalla yhteyttä asiakaspalvelutiimiimme.

Muutoksia ja/tai peruutuksia ei sallita niille varauksille, jotka mainitaan "ei-palautettaviksi" varauksen yhteydessä.

Kun muutat retkitietojasi, retken hinta perustuu hintaan, joka on voimassa sinä päivänä, jolloin teit muutoksen. Nämä hinnat eivät ole välttämättä samat kuin ne, jotka olivat voimassa, kun alun perin teit varauksen.

Jos haluat peruuttaa varauksesi tai osan siitä, voit tehdä sen ottamalla yhteyttä asiakaspalveluumme. Hyvitykset myönnetään vain vähintään 24 tuntia ennen julkaistua noutoaikaa tehdyistä peruutuksista. Jos et tule retkelle, mitään hyvitystä ei tehdä.

Kun varauksesi on peruutettu, saat peruutusvahvistuksen sähköpostitse. Jos näin ei tapahdu, ota meihin yhteyttä.

Jos peruutamme tai muutamme varaustasi

Pyrimme tarjoamaan retken varattuna. Joudumme ehkä kuitenkin peruuttamaan retkesi, jos retkelle ei esimerkiksi ole saatu tarpeeksi osallistujia. Pidätämme oikeuden peruuttaa retkesi missä tahansa tilanteessa, mutta jos peruutamme retkesi, voit joko saada hyvityksen tai hyväksyä tarjoamamme korvaavan retken, ja hyvitämme aina hintaeron, jos korvaava retki on edullisempi kuin alkuperäinen retki. Jos valitset korvaavan retken, retkivarausten ehdot eivät muutu.

Joskus joudumme tekemään merkittäviä muutoksia retkivaraukseesi sen jälkeen, kun olet tehnyt sen. Jos näin tapahtuu, ilmoitamme sinulle asiasta mahdollisimman pian. Jos uudet järjestelyt eivät sovi sinulle, voit peruuttaa retken, ja hyvitämme retken hinnan kokonaisuudessaan.

Esitettyihin retkien aikoihin voi tulla muutoksia. Vahvistussähköpostissasi näkyvät retkien viimeisimmät suunnitellut ajat. Todellinen ajankohta näytetään lipussasi (mukaan lukien kaikki e-liput), ja sinun kannattaa tarkistaa aika lipusta heti, kun saat sen.

## **FORCE MAJEURE**

Erittäin harvoissa tapauksissa saatamme joutua muuttamaan retkivaraustasi tai peruuttamaan tai keskeyttämään sen odottamattoman ylivoimaisen esteen, eli force majeure, vuoksi. Kyse on mistä tahansa ylivoimaisesta esteestä, jota me tai retken/retkien järjestäjä emme pysty edes kaiken tarvittavan huolellisuuden avulla ennakoimaan tai välttämään ja joka on kohtuullisen vaikutuskykymme ja hallintamme ulkopuolella. Tällaisia tapahtumia ovat muun muassa poliittiset kiistat, sotatoimet, sodan uhka, mellakat, kansalaislevottomuudet, terroristiteot (todelliset teot tai tekojen uhka) ja niiden seuraukset, rajojen sulkeminen, työtaistelut ja/tai kiistat (todelliset tai niiden uhka), koneisiin, kuljetusvälineisiin tai varusteisiin liittyvät tekniset ongelmat, viranomaisten väliintulon, luonnonkatastrofit, ydintuho tai ydinvoimaan liittyvät katastrofit, tulipalo, epidemiat, terveysriskit ja pandemiat, suljetut tai ruuhkautuneet lentoasemat tai räjähdykset tai äärimmäiset sääolot (mukaan lukien hurrikaanit) ja mitkä tahansa vastaavat tapahtumat.

Sopimuksesi muutos tai lakkauttaminen force majeuren takia on erittäin epätodennäköistä. Jos kuitenkin tällaisia suuria tapahtumia tapahtuu, hyvitämme retket kokonaan.

Teemme tietenkin parhaamme tarjotaksemme sinulle tukea arvostettuna asiakkaanamme, mahdollisuuksien mukaan näissä olosuhteissa.

## RETKESI

Ole hyvä ja ota mukaan retkelle varauksesi vahvistussähköposti ja pankki- tai luottokortti, jolla teit varauksen. Vahvistussähköpostissa annetaan sinulle ohjeet siitä, missä tavata tuona päivänä ja mitä odottaa.

On tärkeää, että sinä ja ryhmäsi noudatatte kaikkia retken tarjoajan antamia ohjeita tai tietoja, erityisesti sinun ja ryhmäsi terveyttä ja turvallisuutta koskien.

Jos sinulla on ongelmia päivän aikana, kerro retken tarjoajalle, jotta hän voi auttaa sinua. Jos et kerro heille asiasta, emme ehkä pysty auttamaan sinua myöhemmin.

Jos sinulla on retkeäsi koskeva valitus, sinun on välittömästi ilmoitettava siitä retken tarjoajalle. Jos he eivät pysty ratkaisemaan ongelmaa välittömästi, ja henkilökuntamme jäsen ei ole käytettävissä, ota yhteyttä suoraan lomakeskustimiin puhelimitse/faksilla/sähköpostitse, niin pyrimme auttamaan.

Jos et vieläkään ole tyytyväinen kotiin palattuasi, sinun on otettava kirjallisesti yhteyttä asiakastukitiimillemme ([info@tui.fi](mailto:info@tui.fi)) 28 päivän kuluessa retkestä, jotta valitus voidaan tutkia asianmukaisesti. Ilmoitathan kirjeessäsi/sähköpostissasi retkesi vahvistusnumeron sekä puhelinnumerot, joista sinut voi tavoittaa päivisin ja iltaisin. Jos et anna meille mahdollisuutta ratkaista ongelmaa paikallisesti ilmoittamalla siitä retken toimittajalle tai soittamalla meille lomakeskukseen, emme ehkä voi käsitellä valitustasi sinua hyödyttävällä tavalla.

Pidätämme oikeuden kieltäytyä hyväksymästä sinua asiakkaaksi tai jatkamasta asiakassuhdetta kanssasi, jos me tai joku muu viranomaisen usko, että käytöksesi on häiritsevää, aiheuttaa tarpeetonta haittaa, on uhkaavaa tai loukkaavaa, tai jos vahingoitat omaisuutta, suututat, ärsytät tai häiritset tai saatat jonkun henkilön tai henkilöstön jäsenemme vaaraan



retken aikana, puhelimitse tai kirjallisesti tai henkilökohtaisesti.

Tämän osion viittaus "sinä" tai "sinun" sisältää kaikki muut ryhmäsi osapuolet.

## Lippusi ehdot

Kun matkustat lento-, meri- tai jokiteitse, matkaasi saattavat koskea tietyt kansainväliset käytännöt. Hyväksyt, että matkayhtiön omia "kuljetusehtoja" sovelletaan sinuun kyseisellä matkalla. Kun järjestämme sinulle edellä mainitun kaltaisen kuljetuksen, luotamme näiden kansainvälisten sopimusten ehtoihin ja käyttöehtoihin sekä "kuljetusehtoihin". Tiedostat, että kaikki nämä ehdot muodostavat osan sopimuksestasi sinun ja meidän välillämme sekä sinun ja kuljetusyhtiön välillä. Voimme toimittaa sinulle sopimustekstit kokonaisuudessaan, jos pyydät niitä meiltä.

## TIETOSUOJA

Tiedämme, kuinka tärkeää tietosuojasi on verkossa, joten suhtaudumme asiaan vakavasti. Varausprosessin aikana pyydämme sinulta henkilötietoja, kuten sinun ja seurueesi jäsenten nimet ja pankki- tai luottokorttitiedot. Kaikkia kerättyjä tietoja käsitellään tietosuojakäytäntömme mukaisesti, ja kun varaat retken meiltä, hyväksyt, että käsittelemme henkilötietoja, jotka koskevat sinua ja muita seurueesi jäseniä.

## TUIN HINTATAKUU

Paras hintatakuumme kattaa kaikki TUIn retket. Tämä tarkoittaa, että samaa, upeanhintaista retkeä ei löydy halvemmalla mistään muualta. Jos löydät retken edullisempaan hintaan, hyvitämme sinulle eron jäljempänä olevien ehtojen mukaisesti:

Hintatakuun ehdot: Tämä takuu koskee kaikkia TUIn retkiä. Saadaksesi

# GOTUI KÄYTTÖEHDOT



hyvityksen hintaerosta sinun on toimitettava meille dokumentoidut todisteet edullisemmasta retkestä viimeistään 24 tuntia ennen retken alkuajankohtaa\*. Dokumentoitu todiste voi olla mikä tahansa julkaistu materiaali, josta voi vahvistaa retken kaikki ehdot (esim. ajankohtainen tulostettu esite tai kuvakaappaus verkkosivustolta ja kuvakaappauksen URL-osoite). Retken tulee olla identtinen gotui.com-sivustolla tarjotun retken kanssa, eikä se saa olla osa pakettia, seuraavien asioiden suhteen: valuutta, matkareitti, sisältö, pysähdyspaikat, retken pituus, linja-auton laatu, puhuttava kieli ja kielen määrä ja tarjottu palvelu. Retkien tulee tapahtua samalla kalenteriviikolla (maanantai–sunnuntai). Hintatakuu ei koske lisensoimattomia/laittomia myyjiä eikä erikoistarjouksia.

Seuraavia palveluja ei pidetä retkinä hintatakuun suhteen, eivätkä ne tämän vuoksi sisälly hintatakuuseen: lennoilla tarjottavat lisäpalvelut tai -tuotteet, lentoliput, VIP-lentokenttäpalvelut, VIP-lounges, kuljetukset, kauppatavarat, lastenhoitoon liittyvät lisäpalvelut tai -tuotteet, vuokra-autot, ajoneuvon vuokraus, palvelumaksut, golfiin liittyvät lisäpalvelut tai -tuotteet, häihin liittyvät lisäpalvelut tai -tuotteet, huoneluokan korotukset hotelleissa, viihdepelit ja/tai tapahtumalippujen käsirahat. Lisäksi arvotakuu ei koske lippuja huvipuistoihin Floridassa (Yhdysvallat).

\*Vieraiden, jotka tekevät varauksen yli 2 viikkoa ennen retken alkua, tulisi lähettää kaikki korvauspyynnöt viikon sisällä varauksen tekemisen ajankohdasta.

## YHTEYDEN OTTAMINEN SINUUN

Jos olet pyytänyt kommunikointia kanssamme, viestimme kanssasi antamasi sähköpostiosoitteen kautta. Lähetämme sinulle esimerkiksi e-vahvistuksen (elektronisen vahvistuksen), e-lipun ja e-peruutuksen jne. Oletamme, että sähköpostiosoitteesi on oikea ja että ymmärrät tämän tyyppiseen viestintämuotoon liittyvät riskit. Huomaathan, että sinun pitää ehkä kaikesta huolimatta ottaa meihin yhteyttä asiakaspalvelutiimimme kautta tai kirjallisesti käyttöehtojemme mukaisesti.