

YLEISET VALMISMATKAEHDOT

1. Johdanto

Nämä yleiset valmismatkaehdot sisältyvät erottamattomana osana kaikkiin matkaohjelmiin, matkaesitteisiin ja matkatiedotteisiin, toimien matkasopimuksena erillisen asiakirjan puuttuessa.

Kun kyseessä on tämän ohjelman mukainen valmismatka, nämä yleiset matkaehdot, sekä ne tiedot erityisehdoista, jotka annetaan asiakkaalle matkan varaamisen yhteydessä, muodostavat osapuolia sitovan matkasopimuksen.

Nämä ehdot ovat matkanjärjestäjän osalta sitovat, poikkeuksena ne muutokset joista on tiedotettu asiakkaalle kirjallisesti ennen matkan varaamista (eli matkasopimuksen tekemistä), tai mikäli osapuolten välillä on toisin sovittu.

Nämä yleiset matkaehdot on laadittu Portugalin matkatoimistoja ja matkailua koskevan lainsäädännön, 6 toukokuuta annetun asetuksen numero 61/2011 mukaisesti.

2. Matkanjärjestäjä

Tähän tiedotteeseen sisältyvien matkojen järjestämisestä vastaa matkatoimisto MARESIAS E PRADARIAS, LDA., joka toimii osoitteessa Alto do Romão, Ed. Conlux, Pederneira – 2450-060 NAZARÉ, jonka osakepääoma on 25.000,00 euroa ja joka on rekisteröitynä Nazarén kauppa- ja yritysrekisteriin yhdistetyllä rekisterinumerolla ja verotunnisteella 514 378 344, RNAVT numerolla 7220. Maresias ja Pradarias, Lda. käyttää nimeä SUBLU TOUR PORTUGAL.

3. Matkan sitova varaaminen

Asiakkaan tulee maksaa 50% matkan hinnasta matkan varaamisen hetkellä, jolloin jäljelle jäävä 50% on maksettava 21 päivää ennen palvelun (matkan) alkamista. Jos matkan varaaminen tapahtuu alle 21 päivää ennen matkan alkamista, tulee matkan hinta maksaa kokonaisuudessaan matkan varaamisen hetkellä. MARESIAS E PRADARIAS, LDA. varaa itselleen oikeuden peruuttaa matkustajan tekemä varaus, jonka maksua ei ole kokonaisuudessaan suoritettu yllämainittujen ehtojen mukaisesti. Varausten toteutuminen edellyttää, että palvelujentarjoajat osaltaan varmistavat kaikkien palvelujen toteutumisen.

- a) Maksamisen erityisehdot – poikkeuksellisissa tilanteissa, jotka liittyvät palveluntarjoajiin ja/tai juhlapyyhiin ja/tai yksittäisiin tarjouksiin, voidaan maksu vaatia kokonaisuudessaan matkan varaamisen hetkellä tai matkan palvelujen varmistamisen hetkellä.
- b) Kaikkiin tässä ohjelmassa mainittuihin matkahintoihin on sisällytetty arvonlisäveron osuus (23%).
- c) Silloin kun matkan toteutuminen on riippuvainen osanottajien vähimmäismäärän täyttymisestä, matkanjärjestäjä varaa itselleen oikeuden matkan peruuttamiseen, mikäli matkan osallistujien lopullinen lukumäärä on pienempi kuin alunperin määritelty vähimmäisosanottajamäärä.

Kaikki ohjelmat esitetään ilman lentolippujen hintaa. Asiakkaan erikseen kysyessä lentolippujen hintaa, tämä esitetään aina lentoyhtiön ehtojen mukaisesti.

4. Matkustusasiakirjat

Asiakkaalla tulee olla hallussaan kaikki tarvittavat, sekä henkilökohtaiset että perheenjäsenille kuuluvat, voimassaolevat matkustusasiakirjat (passi, henkilökortti, sotilaspassi, alaikäisen matkustuslupa, viisumi, rokotustodistukset, ynnä muut mahdollisesti tarvittavat asiakirjat). Matkatoimisto ei ole vastuussa mahdollisista viisumien hylkäämispäätöksistä tai asiakkaan maahantulon eväävistä päätöksistä; näissä tapauksissa sovelletaan kohdassa "Peruutukset" määriteltyjä ehtoja, ollen asiakas täysin vastuussa tähän prosessiin liittyvistä kuluista.

Matkat Euroopan Unionin sisällä:

- Matkailijoilla (ikään katsomatta), jotka liikkuvat Euroopan Unionin sisällä, tulee olla mukanaan henkilötodistus (passi tai henkilökortti);
- Lääkärinhoitoa saadakseen heillä täytyy olla hallussaan Eurooppalainen sairaanhoitokortti;
- Euroopan Unionin ulkopuolisten maiden kansalaisten tulee olla yhteydessä oman maansa suurlähetystöön yksityiskohtaisten ohjeiden saamiseksi tarvittaviin matkustusasiakirjoihin liittyen;

Matkustaminen Euroopan Unionin ulkopuolella:

- Matkailijoilla (ikään katsomatta), jotka liikkuvat Euroopan Unionin ulkopuolella, tulee olla mukanaan henkilötodistus (passi) sekä tarvittaessa viisumi (tarvittavat tiedot saatavilla matkanjärjestäjältä matkan varaamisen yhteydessä);
- Euroopan Unionin ulkopuolisten maiden kansalaisten tulee olla yhteydessä oman maansa suurlähetystöön yksityiskohtaisten ohjeiden saamiseksi tarvittaviin matkustusasiakirjoihin liittyen;

5. Varauksen luovuttaminen toiselle henkilölle

Asiakas voi luovuttaa varauksensa toiselle henkilölle, niin että varaus siirtyy toisen henkilön nimiin, tämän täyttäessä vaaditut ehdot matkalle osallistumista varten. Varauksen luovuttaminen on toteutettavissa, mikäli matkatoimistoa tiedotetaan asiasta kirjallisesti viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkua ja mikäli siirto on mahdollista myös lentoyhtiön, laivayhtiön, rautatie- ja maaliikenteen matkustusehdot huomioon ottaen.

Pitkänmatkan laivaristeilyjen sekä lentojen kohdalla matkatoimistoa on tiedotettava varauksen luovuttamisesta viimeistään 15 päivää ennen matkan alkamista.

Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja mahdollisten lisäkustannusten maksamisesta matkanjärjestäjälle.

6. Peruutukset

Asiakas, tai hänen kanssaan matkustavat henkilöt voivat keskeyttää tai peruuttaa matkan minä ajankohtana tahansa. Matkatoimistoa on tiedotettava keskeytyksestä tai peruutuksesta

kirjallisesti. Asiakkaalla on oikeus maksettujen summien palautukseen seuraavien vähennysten jälkeen:

1. Matkan varaukseen liittyvät toimistokulut, jotka on määritelty kohdassa "Varauksen kulut" sekä lisäksi tietty prosenttiosuus matkan hinnasta, kuitenkin korkeintaan viisitoista prosenttia (15%).
2. Palveluntarjoajien palveluihin liittyvät kulut joita ei voida palauttaa (hotellit, liikennöintivälineet maalla ja merellä, sekä opastetut kierrokset).
3. Lentomatkoihin liittyvät kulut, silloin kun niihin liittyy erityisehtoja, eikä niiden maksusuorituksia voida varaamisen jälkeen palauttaa.

Tarvittaessa asiakkaalle palautetaan hänen jo maksamansa summa yllämainittujen kulujen vähennyksen jälkeen.

7. Takaisinmaksu

Matkan alkamisen jälkeen asiakkaan käyttämättä jättämistä palveluista ei suoriteta takaisinmaksua. Mikäli matkanjärjestäjä ei kykene tarjoamaan alkuperäisen matkaohjelman mukaisia palveluja siitä riippumattomista syistä, eikä niitä voida korvata toisilla, samankaltaisilla palveluilla, asiakkaalla on oikeus takaisinmaksuun. Takaisinmaksettava summa on toteutettujen palvelujen ja toteuttamatta jääneiden palvelujen hinnan erotus.

8. Muutokset

Jos ilmenee jokin ulkopuolinen syy, jonka vuoksi sovittua matkasuunnitelmaa ei voida noudattaa, matkanjärjestäjällä on oikeus tehdä matkaohjelmaan muutoksia matkan reitin, aikataulun tai hotellin osalta. Hotellin muuttuessa uuden hotellin tason ja lokalisaaion on vastattava alkuperäistä. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista. Jos matka joudutaan keskeyttämään ennalta-arvaamattomien olosuhteiden vuoksi, asiakkaalla on aina oikeus korvaukseen suoritettujen maksujen osalta.

Suorittamatta jättäminen: Mikäli matkanjärjestäjä ei siitä riippumattomista syistä pysty suorittamaan tehtävänsä jonkin matkaohjelmaan kuuluvan olennaisen palvelun osalta, asiakkaalla on oikeus keskeyttää matka. Asiakas on oikeutettu kaikkien suoritettujen maksujen korvaukseen viipymättä, tai hän voi vaihtoehtoisesti ottaa vastaan hyvityksen, sekä siihen mahdollisesti sisältyvän hinnanmuutoksen.

Mikäli matka joudutaan matkanjärjestäjästä riippumattomista syistä peruuttamaan, asiakas voi halutessaan osallistua toiselle, saman matkanjärjestäjän toteuttamalle, saman hintaluokan matkalle. Jos tämä vaihtoehtoinen matka on hinnaltaan alhaisempi, asiakkaalle korvataan matkojen hintojen välinen erotus.

9. 8 syyskuuta 2015 annetun asetuksen numero 144/2015 mukaiset tiedot

8 syyskuuta 2015 annetun asetuksen numero 144/2015 mukaisesti tiedotamme että asiakas voi kääntyä seuraavien kuluttajien oikeuksia valvovien tahojen puoleen (Resolução Alternativa de Litígios de Consumo):

- i) [Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo](#) (Portugalin matkatoimistojen ja matkailun kuluttaja-asiamies)
- ii) [Comissão Arbitral do Turismo de Portugal](#) (Portugalin matkailun välimiesoikeuslautakunta)

- iii) tai minkä tahansa, seuraavan linkin takaa löytyvässä listassa osoitetun viranomaistahon puoleen: [Direcção Geral do Consumidor](#) (Portugalin kuluttajaneuvonta), johon tutustumista suosittelemme.

10. Valitukset

Valitukset voidaan ottaa huomioon vain jos ne on esitetty matkatoimistolle kirjallisina, 30 päivän kuluessa palvelun (matkan) päättymisestä.

Kun kyseessä on valitus liittyen palvelujen suorittamatta jättämiseen, asiakas voi käynnistää valitusprosessin Portugalin matkailun vakuusrahastossa (*Fundo de Garantia de Viagens e Turismo*), 6 toukokuuta 2011 annetun asetuksen numero 61/2011 nykyisen muodon mukaisesti, valiten jonkin seuraavista kohdista:

- a) Ottamalla yhteyttä kuluttaja-asiamieheen, koska SUBLU TOUR toimii yhteistyössä Portugalin matkatoimistojen ja matkailun kuluttaja-asiamiehen kanssa ([Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo](#)). Voidakseen saada kuluttaja-asiamiehen palvelua, asiakkaan on esitettävä valituksensa kirjallisesti viimeistään 20 päivän kuluttua. Matkatoimistot ovat sitoutuneet noudattamaan kuluttaja-asiamiehen päätöksiä täsmällisesti.
- b) Osoittamalla valituksensa Portugalin matkailuinstituutille ([Turismo de Portugal I.P.](#)) 30 päivä kuluessa: a) matkan päättymisestä; b) matkan peruuntumisesta matkatoimistosta riippumattomista syistä; c) tiedossa olevasta päivämäärästä, jona matka keskeytyi matkatoimistosta riippumattomista syistä; iv) yrityksen lopettamispäivämäärästä.
- c) Osoittamalla valituksensa mille tahansa niistä virallisista tahoista, joiden yhteystiedot löytyvät Portugalin kuluttajaneuvonnan ([Direcção Geral do Consumidor](#)) sivuilta.

11. Matkatavarat

- 1) Matkanjärjestäjä on lakisääteisesti vastuussa asiakkaan matkatavaroista;
- 2) Asiakkaan on tehtävä valitus palveluntarjoajalle heti todetessaan matkatavaroiden katoamisen, vahingoittumisen tai tuhoutumisen;
- 3) Kun kyseessä on kansainvälinen liikennöintiväline, matkatavaroiden vahingoituessa valitus on osoitettava kirjallisesti liikenteenharjoittajalle heti kun vahinko on todettu, viimeistään seitsemän päivän kuluttua matkatavaroiden vastaanottamisesta. Jos kyseessä on ainoastaan matkatavaroiden viivästyminen, valitus tulee tehdä 21 päivän kuluessa laskien tavaroiden vastaanottopäivästä;
- 4) MARESIAS E PRADARIAS, LDA. on vastuussa matkatavaroista ainoastaan silloin, kun asiakas esittää tositteet edellämäinituille tahoille tehdystä valituksesta.

Matkanjärjestäjän vastuuosuus on rajattu palveluntarjoajalta vaadittavalla enimmäismäärällä, joka on määritelty Montrealin sopimuksessa 28. toukokuuta 1999 kansainvälisen lentoliikenteen osalta, sekä Bernin sopimuksessa 1961 rautatieliikenteen osalta.

Kun matkanjärjestäjä on vastuussa asiakkaan matkatavaroiden tai muiden esineiden katoamisesta, vahingoittumisesta tai tuhoutumisesta majoitusliikkeissä joissa asiakas yöpyy, vastuuosuudet on rajattu seuraavasti:

- a) 1.379,00 euroa, yleisesti;
- b) 449,00 euroa yksittäisen esineen kohdalla;

- c) Asiakkaan ilmoittaman esineen kokonaisarvon mukaisesti silloin, kun tämän säilytys on ollut majoitusliikkeen vastuulla.

Matkanjärjestäjän vastuuosuus esinevahingosta voidaan sopimuksellisesti rajata vastaamaan tuotteen viisinkertaista myyntiarvoa.

12. Muutokset

Mikäli matkanjärjestäjä on menettelyyn suostuvainen, on tietyn matkan varanneella asiakkaalla mahdollisuus muuttaa varaustaan tai sen päivämääriä, ilmoittautua jollekin toiselle matkalle tai muuten muuttaa matkasuunnitelmaansa, mikäli hän maksaa muutoksesta aiheutuvan lisämaksun. Jos muutos toteutetaan alle 21 päivää ennen matkan, jolle asiakas on ilmoittautunut, alkua, tai jos matkanjärjestäjä ei ole muutokseen suostuvainen, asiakas joutuu maksamaan kohdassa "Peruutukset" mainitut kulut.

Mikäli asiakas haluaa muutoksia matkaan liittyviin palveluihin matkan alkamisen jälkeen (esim. lisäyöt hotellissa, lentopäivien muutokset) matkanjärjestäjästä riippumattomista syistä, matkailupalvelujen hinnat voivat olla alkuperäisessä matkaohjelmassa ilmoitetuista eriäviä.

13. Vakuutus

Matkanjärjestäjän vastuu tämän ohjelman mukaisista matkoista sekä muista velvoitteista on vakuutettu vakuutusyhtiö Zurich Insurance plc – Portugalin asiointitoimiston toimesta, vakuutus sopimuksen numero 007666578, vakuutusarvo 75.000,00 euroa, sekä lisäksi panoksella Portugalin matkailun vakuusrahastoon (*Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, FGVT* – 6 toukokuuta annetun asetuksen numero 61/2011 mukaisesti, jota on uudistettu 24 toukokuuta 2012 annetulla asetuksella numero 199/2012).

14. Voimassaolo

Tämän ohjelman voimassaolo tulee tarkistaa erikseen kustakin matkaohjelmasta.

Huomioita:

- Erillisiin matkoihin kuuluvat erityisehdot tullaan erittelemään jokaisessa matkaohjelmassa erikseen ja ne ovat osa matkasopimusta.
- Näitä yleisiä matkaehtoja voidaan täydentää millä tahansa muilla osapuolten välillä sovitulla erityisehdoilla.
- Ohjelmien hinnat perustuvat dollarin valuuttakurssiin ja vaihtelut siinä voivat aiheuttaa hinnanmuutoksia matkaohjelmiin. Polttoaineen hinnanmuutokset voivat aiheuttaa muutoksia matkaohjelmien hintoihin silloin kun polttoainekulut sisältyvät matkan kokonaishintaan.
- Tässä ohjelmassa esiintyvien hotellien ja risteilyjen luokitukset ovat maan standardien mukaiset ja ne voidaan vaihtaa toisiin samantasoisiiin, mikäli matkatoimistosta riippumattomista syistä varauksen mukaisia palveluita ei ole mahdollista toteuttaa tai varmistaa. Matkanjärjestäjän tulee tiedottaa asiakasta välittömästi tiedon muutoksista saatuaan.

Yleiset tiedot

Lähtö ja saapumisajat:

Lentojen lähtö- ja saapumisajat merkitään lähtömaan aikavyöhykkeen sekä lentoyhtiöiden aikataulujen mukaisesti, kunkin matkaohjelman tulostamisen hetkellä ja ne saattavat näin ollen muuttua.

Hotellit / huoneistot:

Huoneistot: Mikäli majoittuminen tapahtuu huoneistossa, asiakkaan tulee ilmoittaa huoneistoon majoittuvien henkilöiden kokonaislukumäärä. Jos majoittujien määrä poikkeaa varauksen yhteydessä alunperin ilmoitetusta, majoittaja voi kieltäytyä majoittamisesta.

Hotellit: Esitetyt hinnat ovat yksilöhintoja ja perustuvat kahden henkilön majoittumiseen kahden hengen huoneissa. Kaikissa hotelleissa ei ole tarjolla kolmen hengen huoneita ja niinpä kolmen henkilön majoittuessa samaan huoneeseen, käytetään ylimääräistä vuodetta, joka ei välttämättä ole saman tasoinen kuin huoneen muut vuoteet. Huoneissa, joissa on kaksi vuodetta tai yksi parivuode, kolmen hengen majoittumien voidaan toteuttaa vain siellä olevia vuoteita käyttäen.

Ohjelmissa listatut hotellit ja huoneistot sekä niiden luokittelu ovat suuntaa-antavia, paikallisten luokitusten mukaisia. Nämä kriteerit voivat joskus olla eriäviä muista Portugalissa käytetyistä.

Ateriat:

Mikäli toisin ei tiedoteta, aterioiden hinnat koskien eläkeläisiä ja osa-aikaeläkeläisiä eivät sisällä juomia.

Saavuttaessa hotelliin kello 19 jälkeen, ensimmäinen tarjoiltu ateria on seuraavan päivän aamiainen. Viimeisenä päivänä, käytettäessä myöhäisen uloskirjautumisen mahdollisuutta, viimeinen hotellissa tarjoiltu ateria on aamiainen.

Hotellin ja huoneistojen sisään- ja uloskirjautumisen aikataulut:

Ensimmäisen päivän sisäänkirjautuminen ja viimeisen päivän uloskirjautuminen on määritelty hotellissa tarjottavan ensimmäisen ja viimeisen aterian mukaan. Säännönmukaisesti, ei kuitenkaan sitovasti, hotellihuoneita voidaan käyttää kello 14 alkaen saapumispäivänä ja ne tulee luovuttaa kello 12:n mennessä lähtöpäivänä.

Sisäänkirjautuminen huoneistoihin tapahtuu normaalisti noin kello 17 saapumispäivänä ja ne tulee luovuttaa kello 10:n mennessä lähtöpäivänä.

Erityisehdot lapsille:

Koska lapsia koskevat ehdot vaihtelevat matkan määränpäästä, sekä matkanjärjestäjästä riippuen, suositellaan jokaisen matkan yhteydessä noudattamaan kuhunkin yksittäiseen matkaohjelmaan sovellettavia erityisehtoja.



LUOTETTAVA MATKANJÄRJESTÄJÄNNE PORTUGALISSA

Vakuutus:

Matkanjärjestäjä tarjoaa myyntiin vakuutuksia, joiden sisältöä voidaan soveltaa kunkin matkan olosuhteet huomioon ottaen, vakuuttamaan eri tilanteissa tarvittavan avun, korvaukset ja peruutukset.