

Keitä me olemme?

TopTours AS, rekisterinumero 10995892, rekisteröity toimisto osoitteessa Vana-Viru 6, 10111 Tallinna.

Sopimuksemme teidän kanssanne

Käsillä oleva sopimuksen vuoksi on syytä tuoda esille sopimuksen molempien osapuolien oikeudet ja velvollisuudet. Ennen sopimuksen solmimista tutustukaa huolellisesti sekä TopToursin matkaehtoihin (jotka ovat sopimuksen erottamaton osa) sekä otsikon "Hyvä tietää" alla oleviin tietoihin matkaesitteessä tai kotisivuillamme osoitteessa www.toptours.ee.

1) Matkan varaaminen

Matkaa varatessa teidän pitää olla vähintään 18 v:n ikäinen. Alle 18-vuotiaan on matkustettava täysi-ikäisen kanssa. Tilaus sisältää valitsemanne matkat, majoituksen, kuljetuksen ym. Sen jälkeen lähetämme teille tai käyttämällemme matkatoimistolle 14 päivän kuluessa lasku-tilausvahvistuksen. ...

2) Hinta, jonka maksatte

Kaikki ilmoitetut hinnat ovat voimassa niiden julkistamispäivänä. Huom! TopTours pidättää itselleen oikeuden muuttaa hintoja. ... Emme voi nostaa hintaa sen jälkeen, kun sovittuun lähtöpäivään on vähemmän kuin 30 päivää. Hinnan muuttuessa lähetämme teille uuden laskun, jossa näkyvät kaikki tehdyt muutokset.

Jos pakettimatkan hinta nousee 2 % tai vähemmän, maksamme kulut itse. Jos muutoksen aiheuttama hinnanalennus on enemmän kuin 2 %, maksamme kahden prosentin ylimenevän osan, mutta pidätämme 200 EEK toimistokuluina.

Jos matkan hinta nousee yli 10 %:

1) voitte perua matkan 14 päivän kuluessa tilausvahvistuksen saamisesta, niin teille maksetaan takaisin koko meille maksettu summa (paitsi 200 EEK toimistokuluina). Vakuutusten takaisinmaksua varten pitää ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön.

2) hinnankorotusta käsitellään olennaisena muutoksena, kuten kohdassa 4 on esitetty. Jos ette valitse peruuttamista yllä olevan kohdan n:o 1 mukaan, on teillä oikeus vaihtoehtoon, joka on esitetty kohdassa 4, mutta kummankaan johdosta ette saa korvausta kohdassa 4 esitetyille syille. Loppulaskussa oleva hinta taataan, jos ette itse muuta tilaustanne. Jos meidän kulumme nousevat loppulaskun maksamisen jälkeen, maksamme ne itse.

3) Milloin voimme peruuttaa teidän tilauksenne

Päämääränämme on toimittaa teille matka, jonka olette tilanneet. Jos matkalle ei ole ilmoittautunut tarpeeksi osanottajia, voimme perua matkan. Meillä on oikeus perua matkanne millä tahansa perusteella, mutta jos me sen teemme, tarjoamme korvaukseksi rahat takaisin tai samantasoisen matkan samassa hintaluokassa, mikäli ei ole kyseessä peruutus, joka johtuu kohdassa "Olennainen muutos – meidän vaikutuspiirimme ulkopuolella olevat asiat" mainituista syistä.

4) Milloin voimme muuttaa tilauksenne yksityiskohtia

Takaamme, että saatte ajoissa tiedon mistä tahansa matkaan koskevasta olennaisesta muutoksesta (esim. lentokoneiden lähtöajat ja reitit), mutta meillä ei ole velvollisuutta maksaa niistä aiheutuvia kustannuksia ja muutoksia.

Koska matkan suunnitteleminen kesää monta kuukautta, voi tapahtua, että joudumme tekemään muutoksia matkajärjestelyissä. Luotamme siihen, että matkajärjestelyissänne ei tarvitse tehdä muutoksia. Annamme teille tai matkan tilanneelle matkatoimistolle tiedon jokaisesta mahdollisesta muutoksesta. Matkan tilaamisen jälkeen ilmenevistä muutoksista ilmoitamme teille tai matkan tilanneelle matkatoimistolle heti kun mahdollista. Pyydämme teitä ottamaan huomioon, että tilausvahvistuksessa on ilmoitettu viimeisimmät suunnitellut lentoajat. Todellinen lentoaika on nähtävissä matkalipussa (tai e-lipussa). Neuvomme tarkistamaan lentoajat vähintään 12 tuntia ennen lennon lähtöä.

Matkan olennaiset muutokset

Joskus joudumme tekemään olennaisia muutoksia lentoihin tai majoitukseen. Jos ilmoitamme teille jostakin sellaisesta muutoksesta matkan tilaamisen jälkeen, voitte

- suostua tarjoamiimme uusiin järjestelyihin tai
- suostua tarjoamaamme korvaavaan matkaan, joka on samanarvoinen tai lähes samantasoinen ja hintainen (jos sellainen on saatavilla) tai
- perua matkan ja saada koko maksamanne summan takaisin.

"Olennaiset muutokset – meidän vaikutuspiirimme ulkopuolella olevat asiat"

Vaikutuspiirimme ulkopuolella olevia asioita ovat sota, sodanuhka, kapinat, kansannousut, terroriteot, lakot, luonnon- ja ydinvoimakatastrofit, tulipalot, epidemiat, terveysriskit, kuljetustekniset ongelmat, lentoyhtiöstä johtuva lennon uusi ajankohta tai peruuttaminen sekä lentoyhtiön vaihtumisesta tai lento-onnettomuudesta johtuvista muutoksista, jotka eivät ole meidän ja edustajiemme vaikutuspiirissä; suljetut tai ylikansoitettut lentokentät tai satamat, pyörremyrskyt ja muut olemassa olevat tai mahdolliset erityiset ilmasto-olosuhteet ja muut vastaavat asiat. ...

5) Riitojen sovittelu

Tavallisesti yritämme päästä yhteisymmärrykseen kaikista vaatimuksistanne. Jos emme pääse sopimukseen, voitte jättää valituksen kuluttajaviraston määräämälle sovittelijalle.

6) Meidän vastuumme matkan osalta

Järjestämme ja vahvistamme teille palvelut, jotka muodostavat valitsemanne matkan ja lisäpalvelut. Toimitamme palvelut itse tai ne toimittaa joku sopimuskumppaneistamme. Jos matkanne ei jostakin syystä toteudu sovitusti, maksamme teille vastaavan hyvityksen (paitsi kohdassa "Olennaiset muutokset" esitetyissä tapauksissa). ... Teidän vastuullanne on hankkia tarvittavat lääketieteelliset neuvot ennen matkaa. Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa sairauksista, tapaturmista tai kuolemasta, jotka ovat sattuneet matkanjärjestäjän myymän ohjelman (matkan tai palvelun) aikana ja jotka eivät ole johtuneet matkanjärjestäjän, sen henkilökunnan tai valtuutettujen edustajien tai matkatoimistojen käyttäytymisestä.

(Esitteessä ei ole kohtaa n:o 7)

(Esitteessä ei ole kohtaa n:o 8)

9) Teidän sopimuksenne meidän kanssamme

Pyytäessänne matkatoimistoa vahvistamaan tilauksenne, hyväksytte sen, että käsillä olevassa sopimuksessa esitetyt ehdot (ja matkatoimiston kanssa solmittujen muiden sopimustenne ehdot) vastaavat tilausta ja matkan järjestelyjä. Te annatte myös henkilökunnallemme tietoja itsestänne ja matkatovereistanne. Sopimuksenne meidän kanssamme noudattaa Viron lakeja ja oikeuskäytäntöjä.

10) Matkan maksaminen

Jokaisen henkilön osalta tulee maksaa varausmaksu. Kun lähtöpäivään on neljä viikkoa tai vähemmän, pitää koko matkan hinta maksaa. Ennakkomaksu on aikuisilta 1400 EEK hengeltä ja 700 EEK lapselta. Ottakaa huomioon, että ennakkomaksu voi myös joissakin tapauksissa olla suurempi. ...

Kahden viikon kuluessa tilauksesta teille tulee lasku/tilausvahvistus, jossa on maksettava summa (ennakkomaksu). Teidän pitää maksaa lasku ennen loppulaskun saapumista, mutta kuitenkin vähintään neljä viikkoa ennen lähtöpäivää. Jos ette tee niin, meillä on oikeus käsitellä tilausta peruutettuna ja vaatia teiltä peruutusmaksuna jopa 100 % loppulaskussa mainitusta summasta kohdassa 12 esitetyn taulukon mukaisesti.

11) Jos muutatte tilaustanne

- 1) Jos haluatte muuttaa jotakin tilauksessanne (esim. hotellia tai lähtöpäivää) tai perua tilauksenne, teemme parhaamme teitä auttaaksemme, mutta ottakaa huomioon, että tavallisesti käsittelemme alkuperäistä halvempaa matkaa uutena matkana (ks. kohta 11.4). Perimme "muutosmaksun", jokaisesta muutoksesta. Jos teette muutoksia aikaisemmin kuin 30 päivää ennen lähtöpäivää, maksu on 150 EEK yhtä muutosta ja yhtä ihmistä kohti. Jos teette muutoksia vähemmän kuin 30 päivää ennen lähtöpäivää, muutosmaksu on 200 EEK.
- 2) Uusien matkajärjestelyjen hinta perustuu muutoksentekopäivänä voimassa olleeseen hintaan. Hinnat eivät välttämättä ole samat, kuin alkuperäistä tilausta tehtäessä.
- 3) Nimen muutos tai jotkin lähtölentoon liittyvät asiat, kuten päivän ja kellonajan muuttamiset eivät ole aina lentoyhtiöiden ja muiden kuljetuspalveluja tarjoavien yritysten osalta aina mahdollista. ... Muutosten tekemisestä voi myös tulla kustannuksia.
- 4) Jos haluatte muuttaa matkan lähtöpäivän myöhemmäksi, kun lähtöpäivään on vähemmän kuin 30 päivää, teidän on maksettava peruutusmaksu (ks. pääkohta n:o 12). Jos muutokset johtavat siihen, että pitää kirjoittaa uudet liput, emme maksa mitään takaisin ennen kuin olemme saaneet teiltä kaikki vanhat matka-asiakirjat, mm. liput, takaisin.
- 5) Tietyn tyyppiset majoitukset (esim. huoneistot ja hotellihuoneet kolmelle aikuiselle) pitää maksaa vastaavasti siellä majoittuvien ihmisten luvun mukaan. Jos tilauksenne muuttuu siten, että joku matkatovereistanne peruu matkansa, laskutamme tilausmaksun uudelleen vastaamaan uutta henkilömäärää. Jos majoituksen hintaa on jakamassa vähemmän ihmisiä, voi hinta henkilöä kohti nousta. Tällainen lisämaksu ei ole peruutusmaksu eikä vakuutus kata sitä.
- 6) Jos haluatte luopua tilatusta matkasta, voitte luovuttaa tilauksenne toiselle henkilölle, minkä jälkeen tapahtuu seuraavaa:
 - o teidän pitää allekirjoittaa muutos-/peruutuslomake, jossa valtuutatte meidät tekemään siirron;
 - o henkilö, jolle siirrätte matkavarauksenne, pitää noudattaa kaikkia olemassa olevan tilauksen ehtoja;

- o nimetyn henkilön on allekirjoitettava matkan tilauslomake, hyväksyttävä siirto ja sopimuksemme ehdot;
- o nimetyn henkilön pitää näyttää meille tosite uudesta matkavakuutuksesta, koska teidän vakuutuskirjaanne ei voi antaa toiselle henkilölle (ja vakuutusmaksua ei palauteta);
- o perimme muutosmaksun pääkohdan 11.1 mukaisesti. Maksu liitetään nimetylle henkilölle lähetettävään uuteen laskuun;
- o te ette saa luopua matkatilauksestanne myöhemmin kuin 7 päivää ennen lähtöpäivää; ja
- o teidän pitää maksaa kaikki maksut, joita nimetty henkilö kieltäytyy maksamasta.

12) Kuinka peruutatte tilauksenne

Jos haluatte peruuttaa tilauksenne kokonaan tai osittain, pitää matkatoimiston tiedottaa meille siitä kirjallisesti. Tilauksen tehneen henkilön on henkilökohtaisesti allekirjoitettava kirje. Teidän matkanne peruutuskulujen ja meille syntyneen riskin korvaamiseksi (jos emme saa myydyksi matkavaraustanne uudelleen), laskutamme alla olevan taulukon mukaisen peruutusmaksun. Tilauksen tehnyt henkilö on vastuussa maksun maksamisesta. Maksun määräytyy sen mukaan, milloin saamme lomakkeenne tai kirjeenne – mitä aikaisemmin ilmoitatte, sitä pienempi peruutusmaksu on.

Jos matkustatte suunnitellulla lennolla, emme voi maksaa mitään takaisin ennen kuin olette palauttanut kaikki vanhat matka-asiakirjat, mm. liput. Olkaa hyvä, palauttakaa ne meille tai matkatoimistolle välittömästi.

Ottakaa huomioon, että tiettyjen matkajärjestelyjen osalta, kuten bussimatkojen ja joidenkin suunniteltujen kuljetuspalvelujen tarjoajien osalta voi peruutusmaksu olla suurempi kuin tässä esitetyt. Tietyissä tapauksissa tulee sataprosenttinen peruutusmaksu, jos tilaus on tehty ja liput on luovutettu. Kysykää tilatessanne tarkempia tietoja peruutusmaksusta. Kun olette saanut meiltä sovitun vakuutuskirjan, voitte esittää vaatimuksia peruutusmaksun suhteen. Jos olette ottanut matkavakuutuksen muuta kautta, tarkistakaa vakuutuskirjanne.

Peruutusmaksu

Nämä maksut riippuvat siitä, kuinka monta päivää ennen matkaa saamme tiedon peruutuksesta. Maksut ilmoitetaan prosentteina matkan täydestä hinnasta eivätkä ne sisällä varausmaksua.

Montako päivää ennen matkan alkamista peruutus tulee meille	% matkan täydestä hinnasta
yli 30 päivää	300 EEK aikuiselta, 150 EEK lapselta
30 – 22 päivää	25 %
21 – 8 päivää	50 %
7 – 1 päivää	70 %
lennon lähtöpäivänä	100 %

Jos ennakkomaksu on tavanomaista suurempi, takaisinmaksusta on erillissopimus tai on maksettu jonkinlaisia lisämaksuja, (vertaa kohtiin 10 ja 11.3), niitä ei hyvitetä täysin eikä osittain, vaan kaikista matkaa koskevista maksuista lasketaan palautettava summa yllä olevan taulukon mukaisesti ja saatu summa lisätään peruutusmaksuun, jolloin saadaan koko palautettava summa selville.

12a) Vakuutus

TopTours AS suosittelee vakavasti asiakkailleen, että he ottaisivat seuraavanlaiset vakuutukset: kuoleman tai sairauden tai hätätilanteessa tehtävän sairaskuljetuksen varalta, matkan peruuttamisen varalta, yleisen sairausvakuutuksen ja matkatavaravakuutuksen.

13) Valitukset

Jos teillä on kanssamme sopimus ja jos teillä on järjestelyjä koskevia valituksia, pyydämme ilmoittamaan niistä välittömästi matkatoimiston edustajalle matkakohteessa. Jos ongelmaa ei voi ratkaista tai jos edustajaa ei tavoiteta, ottakaa pikaisesti yhteyttä meihin tai matkan teille myyneeseen matkatoimistoon puhelimitse, faksilla tai sähköpostitse, niin yritämme auttaa. Siinä tapauksessa, että valitukseen ei löytynyt ratkaisua matkan aikana, pyydämme Teitä esittämään meille kirjallisen valituksen 14 päivän kuluessa matkan päättymisestä. Pyydämme merkitsemään valitukseen matkavahvistuksen numeron sekä työ- ja kotipuhelinnumeron. Esitetyissä valituksissa pitää olla matkakohteen matkatoimiston edustajan (oppaan) allekirjoitus. Jos ette anna mahdollisuutta ratkaista ilmennyt ongelmaa matkana aikana (kertomalla siitä matkatoimiston edustajalle), ei meillä enää ole mahdollisuutta ratkaista sitä myönteisesti. Ilmenneiden ongelmien oikea-aikaisen ja täsmällisen hoitamisen edellytys on, että esitätte valituksenne viimeistään 14 päivän kuluessa matkan päättymisen jälkeen.

14) Käyttäytyminen

Meillä on oikeus kieltäytyä kohtelemasta teitä asiakkaana ja jatkaa asioimista kanssanne, jos käyttäytymisenne on häiritsevää, vaikuttaa toisiin matkustajiin, on vaarallista ja panettelee henkilökuntaamme Virossa tai lomapaikkakunnalla, puhelimitse, kirjallisessa muodossa tai henkilökohtaisesti. Jos lentokoneen tai risteilyaluksen kapteeni tai henkilökuntamme kohdepaikkakunnalla on sitä mieltä, että käyttäytymisenne on häiritsevää, voivat he kieltäytyä matkustamasta kanssanne. ...

14a) Matkatavarat

Matkatavaroidenne väliaikainen tai täydellinen katoaminen on matkatavaroita kuljettaneen yrityksen vastuulla.

15) Majoitus

Teille järjestämäämme majoitusta saavat käyttää ainoastaan ne henkilöt, jotka on nimetty sopimuksessa (tai siihen liittyvässä sopimuksen muutoksessa). Teillä ei ole oikeutta jakaa majoitustilaanne kenenkään kanssa eikä jättää sitä kenenkään toisen käyttöön. Olette vastuussa majoituspaikallenne tai sen sisustukselle tehdyistä vahingoista majoituspaikassa viipymisenne ajalta (paitsi teille tuntemattomien henkilöiden tekemistä vahingoista). Teidän on maksettava vahingoista aiheutuvat kustannukset paikan päällä.

16) Matkalipun ehdot

Ilmateitse tai meritse tehtäviä matkoja säätelevät useat kansainväliset sopimukset, kuten Varsovan, Montrealin ja Ateenan sopimukset. ... Nämä sopimukset muodostavat osan sekä meidän sopimustamme teidän kanssanne samoin kuin meidän sopimustamme lentoyhtiöiden kanssa. ... Kun tilaatte matkan, tiedotamme teille mahdollisimman pian lentoyhtiön nimen ja samoin, jos lentoyhtiö vaihtuu, ilmoitamme muutoksesta mahdollisimman pian. ...

17) MATKA-ASIAKIRJAT, VIISUMIT JA ROKOTUKSET

TopTours AS:n matkaehdot; lyhennelmä (TopTours AS:n Talv 2006/2007 matkaesitteen sivut 111 – 113)

Suom.. U. Kästämä 9.6.2007

6 (6)

Teidän vastuullanne on varmistaa, että passit, viisumit, matkaluvat, terveystodistukset, rokotukset, kansainväliset ajokortit ja muut matkalla tarvittavat asiakirjat ovat mukana ja kunnossa. ...
Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa seikoista, jotka johtuvat siitä, että teillä ei ole tarvittavia asiakirjoja.