

# MUUTOS- JA PERUUTUSTURVA TOTAL

**Muutos- ja peruutusturva kattaa kulut**, joita syntyy matkan peruuttamisesta seuraavissa tapauksissa:

- äkillinen sairastuminen, onnettomuus tai kuolemantapaus
- irtisanominen työpaikasta
- tulipalo, tulva, murtovarkaus tai myrskyn aiheuttamat vahingot asunnossa

**Muutos- ja peruutusturvaan sisältyy myös**

- Avoin kauppa kolme kuukautta, jos varaus on tehty vähintään 180 päivää ennen lähtöä.
- Matkakohteen, hotellin, lähtöpäivän tai matkan pituuden muutos ilman muutoskuluja, kun lähtöpäivään on yli 30 päivää.
- Kuluton nimenmuutos matkalle lähtöön saakka.

*Muutos- ja peruutusturvan voi yhdistää Tjäreborgin tilauslennoilla (lomalennoilla) toteutettaviin valmismatkoihin lukuun ottamatta aktiivi- ja ryhmämatkoja. Muutos- ja peruutusturvaa ei voi varata Tjäreborgin reittilennoilla toteutettaviin valmismatkapaketteihin, joita koskevat eri lisä- ja erityisehdot.*

*Muutos- ja peruutusturvan tuottava vakuutusyhtiö on **White Horse Insurance Ireland Ltd**. Muutos- ja peruutusturvan täydelliset ehdot kokonaisuudessaan alla.*

## 1 Sopimus

- 1.1 Osapuolia sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjä on kirjallisesti vahvistanut tilauksen ja matkustaja on maksanut varausmaksun matkanjärjestäjän ohjeiden mukaan ja ilmoitetussa määräajassa. Matkanjärjestäjän tulee vahvistaa tilaus viivytyksettä. Sopimuksen syntymisen jälkeen muutos- ja peruutusturvan hintaa ei palauteta.
- 1.2 Muutos- ja peruutusturva lisätään varaukselle matkustajan toiveesta varauksen teon yhteydessä. Muutos- ja peruutusturva maksetaan ennakkomaksun yhteydessä.
- 1.3 Muutos- ja peruutusturvan kattamia muutoksia matkavaraukseen voi tehdä vain varaukselle merkitty päämatkustaja.

*Päämatkustaja on henkilö, jonka nimellä varaus on tehty ja jonka nimi on varauksella ensimmäisenä. Matkavarauksista tehtäessä sopimus syntyy päämatkustajan ja matkanjärjestäjän välille. Vain päämatkustaja voi tehdä muutoksia tai peruutuksia varaukseen. Varauksessa mukana olevien matkustajien tulee tehdä toivomansa muutokset päämatkustajan kautta. Mahdollinen rahanpalautus peruutustilanteissa maksetaan päämatkustajalle.*

- 1.4 Muutos- ja peruutusturvan hinta määräytyy varatun matkakohteen mukaan. Jos asiakas muuttaa matkakohdetta, Muutos- ja peruutusturvan hinta muuttuu uuden matkakohteen mukaiseksi.

## 2 Muutos- ja peruutusturvan sisältö

### 2.1 Kuluton muutos

Muutos- ja peruutusturva antaa oikeuden syystä riippumatta muuttaa kuluttomasti lähtöpäivää, kohdetta, hotellia tai matkan pituutta, kun muutos tehdään aikaisemmin kuin 30 päivää ennen alkuperäisen matkan alkua. Muutosoikeus koskee matkoja, joiden pituus on enintään 29 päivää. Sitä pidempien matkojen kuluton muutosoikeus on voimassa, kun matkalle lähtöön on yli 60 päivää.

*Kaikilla varaukselle merkityillä matkustajilla tulee olla Muutos- ja peruutusturva. Muutos- ja peruutusturva ei ole voimassa muutoksessa alennushintaiseen matkaan. Kuluton muutosoikeus on voimassa vain Tjäreborgin tilauslennoilla (lomalennoilla) toteutettavissa matkapaketeissa (lento + hotelli). Kuluton muutosoikeus ei koske muutoksia tilauslennoilla toteutettavista matkoista reittilennolla toteutettavaan matkoihin tai pelkkään lentoon tai pelkkään majoitukseen. Muutosoikeus ei ole voimassa pelkästä lennosta pelkkään majoitukseen.*

### 2.2 Avoin kauppa

Muutos- ja peruutusturvan mukainen avoin kauppa (90 päivää) on voimassa, kun varauksen kaikilla matkustajilla on Muutos- ja peruutusturva -lisäpalvelu ja alkuperäisestä varauspäivästä on yli 180 päivää lähtöön. 90 päivän avoin kauppa ei koske muutostilanteita, joissa varausta muutetaan ja varausnumero vaihtuu. Jos varauspäivästä on matkan lähtöön alle 180 päivää, noudatetaan varauksen avoimessa kaupassa matkaehtojen sääntöjä.

### 2.3 Kuluton nimenmuutos

Kuluton nimenmuutosoikeus on voimassa, kun varauksen kaikilla matkustajilla on Muutos- ja peruutusturva -lisäpalvelu. Varauksella olevan matkustajan nimeä voi muuttaa aina lähtöhetkeen saakka, edellyttäen, että matkanjärjestäjä ja sen käyttämät alihankkijat pystyvät sen teknisesti toteuttamaan.

### 2.4 Peruuttaminen

Peruutusoikeus on voimassa, kun varauksen kaikilla matkustajilla on Muutos- ja peruutusturva. Muutos- ja peruutusturva kattaa matkan peruuntumisen seuraavissa tilanteissa:

2.4.1 Vakuutusnottajan äkillinen sairastuminen/onnettomuus tai kuolemantapaus. Lääkärintodistus vaaditaan.

2.4.2 Vakuutusnottajan lähiomaisen äkillinen sairastuminen/onnettomuus tai kuolemantapaus. Lähiomaiseksi luetaan avio- tai avopuoliso, vanhemmat, isovanhemmat, lapset, lapsenlapset ja sisarukset. Lääkärintodistus vaaditaan.

2.4.3 Vakuutusnottajan asunnossa tai hänen omistamassaan yrityksessä tapahtunut tulipalo, murtovarkaus tai tulva. Todistus vahingosta vaaditaan.

2.4.4 Vakuutusnottajan irtisanominen vakituudesta työsuhteesta. Peruutusturva koskee vain taloudellisista ja tuotannollisista syistä tapahtuvia irtisanomisia. Peruutusturva ei koske yt-neuvottelutilannetta tai irtisanomisuhkaa. Peruutusturva ei koske irtisanomista koeajalla tai määräaikaisen työsuhteen päättymistä. Peruutusturva on voimassa, jos vakuutusnottaja irtisanotaan vakuutuksen ottamisen jälkeen ja ennen matkan alkamista, ja jos työsuhte päättyy viimeistään kolme kuukautta matkan jälkeen. Todistus työnantajalta vaaditaan.

#### 2.4.5

Muutos- ja peruutusturva kattaa matkan hinnan, jos jokin kohdissa 2.4.1–2.4.4 syistä täyttyy, ja se vahvistetaan pyydetyllä todistuksella. Matkan hinta palautetaan tällöin asiakkaalle. Muutos- ja peruutusturvan hintaa ei palauteta.

## 2.5 Huone omaan käyttöön

Jos joku varauksella samaan huoneeseen merkityistä matkustajista joutuu perumaan matkansa jostakin kohdassa 2.4 mainitusta syystä johtuen, muilla matkustajilla on oikeus majoittua varaamaansa hotellihuoneeseen ilman lisäkustannuksia. Jotta oikeus kuluttamaan hotellihuoneen vajaakäyttöön on voimassa, tulee kaikilla matkustajilla olla Muutos- ja peruutusturva. Turva koskee matkoja, joiden enimmäiskesto on 29 päivää.

## 3 Poikkeukset

3.1 Vakuutus ei kata peruutustapauksia, joiden syynä on sairaus/vamma, joka on ilmennyt jo ennen vakuutuksen ottamista. Vakuutus ei kata myöskään peruutustapauksia, joiden syynä on sairaus, josta ei ole diagnoosia, mutta sairaus/vamma on aiheuttanut oireita tai tutkimuksia. Peruutusturva on voimassa, jos peruuttamisen syynä on aikaisemmin todettu sairaus/vamma, joka vakuutuksen ottamista edeltävien kolmen kuukauden aikana

3.1.1 ei ole aiheuttanut oireita

3.1.2 ei ole antanut aihetta lääkäriissäkäyntiin

3.1.3 ei ole antanut aihetta sairaalahoitoon tai lääkityksen muutoksiin.

3.2 Peruutusturva ei kata peruutustapausta, jos syynä on psyykinen tila, johon lääkäri ei ole määrännyt psykiatrista hoitoa tai sairaalahoitoa.

3.3 Peruutusturva ei kata peruutusta, jos matka perutaan vasta matkan lähdön jälkeen.

3.4 Peruutusturva ei kata peruutusta, jos matkustajan on mahdollista lähteä matkaan, mutta hän peruuttaa matkansa, koska toisesta yhtiöstä ostettu vakuutus ei olisi voimassa.

## 4 Vakuutuksen käyttäminen

- a) Sairastapauksessa on hakeuduttava lääkäriin mahdollisimman pian.
- b) Ilmoita peruutuksesta Tjäreborgin asiakaspalveluun viivytystä ja ennen matkan alkamista.
- c) Toimita tarvittava todistus peruutuksen syystä Tjäreborgille yhdessä matkan varausnumeron kanssa. Vakuutettu vastaa lääkäriissäkäynnin tai todistuksen kustannuksista.

## Kysymykset

Jos sinulla on kysyttävää Muutos- ja peruutusturvaan liittyen, ota yhteyttä Tjäreborgin asiakaspalveluun.

## Valitukset

Mahdolliset korvauskäsittelyyn liittyvät valitukset käsittelee White Horse Insurance Ireland Ltd.

White Horse Insurance Ireland Ltd.

105 20 Stockholm

Puh: +46 8 555 365 45

Jos olet tyytymätön Tjäreborgin ja vakuutusyhtiön ratkaisuun, voit ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan tai FINEn Vakuutus- ja rahoitusneuvontaan.

<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>, puh. 029 553 6901

<https://www.fine.fi>, puh. 09 6850 120