

MUUTOS- JA PERUUTUSTURVA

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 asunnossasi

Muutos- ja peruutusturvaan sisältyy

- Peruutusoikeus kolme kuukautta (90 päivää), jos varaus on tehty vähintään 180 päivää ennen lähtöä.
- Matkakohteen, hotellin, lähtöpäivän tai matkan pituuden muutos ilman muutuskuluja, kun lähtöpäivään on yli 30 päivää.
- Kuluton nimenmuutos matkalle lähtöön saakka.

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

Muutos- ja peruutusturvan täydelliset ehdot kokonaisuudessaan alla. Ehdot koskevat matkoja, jotka on varattu 1.1.2021 alkaen.

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. Matkavarausta 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 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. Lähtöpäivän maksuton muutosoikeus on rajoitettu siten, että uusi lähtöpäivä voi olla korkeintaan 6 kuukautta eteenpäin alkuperäisestä lähtöpäivästä. Muutos- ja peruutusturva ei ole voimassa muutoksessa alennushintaiseen matkaan. Kuluton muutosoikeus on voimassa vain Tjäreborgin tilauslennoilla (lomalennoilla) toteutettavilla matkoilla. Kuluton muutosoikeus ei koske muutoksia tilauslennoilla toteutettavista matkoista reittilennolla toteutettaviin matkoihin tai pelkkään majoitukseen. Muutosoikeus ei ole voimassa pelkästä lennosta pelkkään majoitukseen.

- 2.2 Muutos- ja peruutusturvan mukainen peruutusoikeus (90 päivää) on voimassa, kun varauksen kaikilla matkustajilla on Muutos- ja peruutusturva-lisäpalvelu ja alkuperäisestä varauspäivästä on yli 180 päivää lähtöön. Jos varauspäivästä on matkan lähtöön alle 180 päivää, noudatetaan varauksen peruutusta koskevia matkaehtojen sääntöjä.
- 2.3 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 Peruutusoikeus on voimassa, kun varauksen kaikilla matkustajilla on Muutos- ja peruutusturva-lisäpalvelu. Muutos- ja peruutusturva kattaa matkan peruuntumisen seuraavissa tilanteissa:
- 2.4.1 Muutos- ja peruutusturvanottajan äkillinen sairastuminen/onnettomuus tai kuolemantapaus. Lääkärintodistus vaaditaan.
- 2.4.2 Muutos- ja peruutusturvanottajan lähiomaisen äkillinen sairastuminen/onnettomuus tai kuolemantapaus. Lääkärintodistus vaaditaan.
- 2.4.3 Muutos- ja peruutusturvanottajan kodin/asunnossa tapahtunut tulipalo, murtovarkaus tai tulva. Todistus vahingosta vaaditaan.
- 2.4.4 Muutos- ja peruutusturvanottajan irtisanominen pysyvästä työsuhteesta. Koskee vain irtisanomisia, jotka on tehty taloudellisista tai tuotannollisista syistä. Ei koske irtisanomista, joka on tehty varoitusten perusteella. Ei koske osa-aikaistyöntekijöitä tai harjoittelijoita. Irtisanominen tulee tapahtua turvan voimassa oloaikana tai vähintään kolme kuukautta matkan jälleen. 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 asiakkaalle. Muutos- ja peruutusturvan hintaa ei palauteta.
- 2.5 Huone omaan käyttöön
Jos joku varauksella samaan huoneeseen merkityistä matkustajista joutuu perumaan matkansa jostakin 2.4 kohdassa mainituista syistä johtuen on muilla matkustajilla oikeus majoittua varaamaansa hotellihuoneeseen ilman lisäkustannuksia. Jotta oikeus kuluttomaan hotellihuoneeseen vajaan käyttöön on voimassa, tulee kaikilla matkustajilla olla Muutos- ja peruutusturva-lisäpalvelu. Koskee matkoja, joiden enimmäiskesto on 29 päivää.

3 Poikkeukset

- 3.1 Turva ei kata peruutustapauksia, joiden syynä on sairaus/onnettomuus, joka on ilmennyt ennen Muutos- ja peruutusturvan ottamista. Muutos- ja peruutusturva ei kata myöskään peruutustapauksia, joiden syynä on sairaus, josta on ilmennyt oireita, jota on hoidettu tai johon määrättyä hoitoa/lääkitystä on muutettu turvan ottamista edeltävien 3 kuukauden aikana, vaikka diagnoosi olisi tehty turvan ottamisen jälkeen
- 3.2 Jos Muutos- ja peruutusturvanottajan henkinen toiminta on häiriintynyt mutta se ei ole johtanut psykologin, psykiatrin hoitoon tai sairaalahoitoon.
- 3.3 Muutos- ja peruutusturva ei kata peruutusta, jos matka perutaan vasta matkan lähdön jälkeen.
- 3.4 Muutos- ja peruutusturva ei kata peruutusta, jos turvan ottajan on mahdollista lähteä matkaan, mutta peruuttaa matkansa koska, jostakin toisesta yhtiöstä ostettu vakuutus ei olisi voimassa.

4 Muutos- ja peruutusturvan käyttäminen

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

5 Toimi näin peruutustapauksissa

- a) Ilmoita peruutuksesta mahdollisimman pikaisesti Tjäreborgin asiakaspalveluun, joko puhelimitse 09 123 71, sähköpostilla osoitteeseen info@tjareborg.fi tai Tjäreborg.fi -sivun Tjätin kautta. Jos kyseessä viime hetken peruutus voit asiakaspalvelun aukioloaikojen ulkopuolella ilmoittaa peruutuksesta sähköpostitse vakt@tjareborg.fi.
- b) Lähetä vaadittava todistus (kopio riittää) sekä matkan varausnumero postitse osoitteeseen PL 185, 00101 Helsinki. Emme palauta todistuksia takaisin.
- c) Kun todistus on toimitettu Tjäreborgille tapahtuu matkan maksun palautus maksutavan mukaisesti. Muutos- ja peruutusvakuutuksen osuutta ei palauteta.

Kysymykset

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

Valitukset.

Tjäreborg
quality@tjareborg.fi

Jos olet tyytymätön Tjäreborgin ratkaisuun, voit ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan.

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