

TUIn Peruutus- ja muutosturva lomalennolla toteutettaviin matkoihin, ehdot 4.5.2020 alkaen

Peruutus- ja muutosturva on ostettava matkavarauksen teon yhteydessä ja se maksetaan matkan ensimmäisen maksusuorituksen yhteydessä. Matkustaja voi pyytää TUIn asiakaspalvelua lisäämään Peruutus- ja muutosturvan matkavaraukselleen avoimen oston ollessa vielä voimassa ennen varausmaksun eräpäivää (5 vuorokautta varauksesta, jos lähtöön on yli 45 vuorokautta), vaikka ensimmäinen maksusuoritus olisi jo tapahtunut. Peruutus- ja muutosturvaa ei voi ostaa matkavarauksen teon jälkeen tiettyihin erikois- tai kampanjahintaisiin matkoihin, joiden varausmaksu tai koko hinta eräänäytty varauksen teon yhteydessä (ei avointa ostoa).

TUIn Peruutus- ja muutosturva astuu voimaan heti kun maksu siitä on suoritettu, eikä sitä voi jälkikäteen poistaa matkavaraukselta. TUIn Peruutus- ja muutosturvasta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan.

Peruutus- ja muutosturva ei koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja, risteilyjä eikä pelkän majoituksen tai TUI Villas-majoituksen sisältäviä varauksia.

Peruutusturva

Matkustajalla, joka on ostanut TUIn Peruutus- ja muutosturvan, on oikeus peruuttaa lomalennolla toteutettava matkansa peruutuksen syystä riippumatta aina siihen asti kun matkalle lähtöön on jäljellä vähintään 60 päivää (TUIn Peruutus- ja muutosturvan avoin osto). Matkustajalle palautetaan maksut vähennettynä hallinnollisella toimitusmaksulla, jonka suuruus on 20 eur / hlö.

Matkustajan oikeus peruuttaa matkansa ylivoimaisen esteen vuoksi

Matkustajalla, joka on ostanut TUIn Peruutus- ja muutosturvan, on oikeus peruuttaa lomalennolla toteutettava matkansa ylivoimaisen esteen vuoksi alla mainituista syistä maksamalla hallinnollisen toimitusmaksun, jonka suuruus on 20 eur / hlö. Toimitusmaksu veloitetaan myös syylläpöisestä. Palvelumaksuja, TUIn Peruutus- ja muutosturvasta tai Allianzian matkavakuutuksesta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan.

– matkustaja itse tai hänen puolisonsa/avopuolisonsa, tai hänelle tai hänen puolisolleen/avopuolisolleen läheinen henkilö, tai matkakumppani jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan, yhtäkkiä sairastuu vakavasti, hänen sairaudentilansa pahenee tai hän joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee, ja tapahtuman luonne on sellainen, että olisi kohtuutonta vaatia matkustajaa lähtemään matkalle. Läheisenä henkilönä pidetään sukulaista suoraan alenevassa tai ylenevässä polvessa sekä sisarusia.

– matkustajalle sattuu muu odottamaton ja vakava tapahtuma, jonka vuoksi olisi kohtuutonta vaatia häntä lähtemään matkalle. Tapahtuman tulee olla sellainen, johon matkustaja ei ole voinut vaikuttaa ja josta hän ei ole tiennyt tai voinut tietää matkaa varatessaan. Muu odottamaton ja vakava tapahtuma on esimerkiksi merkittävä vahinko omaisuudelle, kuten asunnon palo.

– matkakumppanille, jonka kanssa matkustaja on yhdessä varannut matkan, sattuu edellä jokin edellä mainittu tapahtuma ja hän peruuttaa matkansa, ja olisi kohtuutonta vaatia matkustajaa lähtemään matkalle ilman matkakumppania.

Edellyttäen, että kaikki varauksen matkustajat ovat ostaneet TUI:n Peruutus- ja muutosturvan, TUI ei varauksen yksittäisen matkustajan peruuttaessa matkansa em. ylivoimaisen esteen johdosta veloita Yleisissä matkapakettiehdoissa kohdassa 4.2. mainittua majoituksen vajaakäytöstä syntyvää kuluja. Muussa tapauksessa TUI perii kulun kohdan 4.2. mukaisesti. Kulun suuruus vaihtelee hotellista riippuen.

Matkustajan on ilmoitettava peruutuksesta viivytyksettä peruutuksen syyn ilmennyttyä TUI:n asiakaspalveluun. Matkalle lähdön este on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella (jossa lääkäri nimenomaisesti toteaa, ettei suosittele ko. matkalle lähtöä), poliisitutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla sekä tarvittaessa sukulaisuussuhteen osoittavalla todistuksella. Selvitys on toimitettava TUI:lle, sähköpostilla osoitteeseen todistus@tui.fi niin pian kuin mahdollista ja viimeistään seitsemän päivän kuluttua peruutuksesta.

Peruutus- ja muutosturva kattaa vain TUI:lle maksetun matkan ja mahdollisten matkapakettiin sisältyvien, varausvahvistuksessa mainittujen lisäpalvelujen (esim. lentokenttäkuljetukset, lastenkerhot) hinnan, ei mahdollisia matkan maksamiseen liittyviä kuluja tai muilta elinkeinonharjoittajilta tehtyjä, matkaan liittyviä ostoja. Takaisinmaksun yhteydessä pidetään 20 eur/hlö toimitusmaksu. Palvelumaksua ja TUI:n Peruutus- ja muutosturvasta tai Allianz'in matkavakuutuksesta maksettua lisämaksua ei palauteta matkustajan peruuttaessa matkan.

Takaisinmaksu suoritetaan viivytyksettä ja viimeistään 14 päivää peruutuksen ja toimitetun selvityksen hyväksymisen jälkeen. Jos matka on maksettu luottokortilla, palautus tapahtuu samalle luottokortille, muussa tapauksessa palautus maksetaan matkan varaajan (yhteys henkilön) ilmoittamalle pankkitilille.

Jos matkustaja on ostanut TUI:n Peruutus- ja muutosturvan lisäksi Allianz-vakuutusyhtiön matkavakuutuksen, tapahtuu peruutus ensisijaisesti Allianz'in vakuutuksen nojalla ja sen ehtojen mukaisesti. Vakuutusehdot ovat nähtävissä verkkosivuilla www.tui.fi/hyva-tietaa/ennen-matkaa/matkavakuutus/ sekä kirjautumalla Minun lomani -sivuille.

Muutosturva

TUI:n Peruutus- ja muutosturva antaa mahdollisuuden muuttaa lomalennoille tehtyä matkapakettivarausta yhden tai useamman kerran normaalihintaiseen (ei tarjoushintaiseen tai muuten alennettuun hintaan myytävään matkaan), lomalennoilla toteutettavaan matkapakettiin ilman muutoksesta normaalisti perittäviä Yleisten matkapakettiehtojen kohdassa 7.1. mainittuja kuluja edellyttäen, että matkalle lähtöön on muutoksen tapahtuessa yli 14 päivää ja kaikki varauksen matkustajat ovat ostaneet TUI:n Peruutus- ja muutosturvan. Uuden lähtöpäivän on oltava kuuden kuukauden sisällä (ennen tai jälkeen) alkuperäisestä lähtöpäivästä. Maksuttomat muutokset eivät koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja, risteilyjä eikä pelkän majoituksen tai TUI Villas-majoituksen sisältäviä varauksia, eikä muutosta voi tehdä näihin matkoihin.

Nimenmuutos tai -korjaus

TUIn Peruutus- ja muutosturvan ostanut matkustaja voi korjata nimitietojaan varauksella tai tehdä nimenmuutoksen varaukselle ilman palvelumaksua edellyttäen, että matkalle lähtöön on muutoksen tapahtuessa vähintään neljä (4) vuorokautta (ei koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja, risteilyjä eikä pelkän majoituksen tai TUI Villas -majoituksen sisältäviä varauksia).

TUIn Peruutus- ja muutosturvan Hintatakuu Plus

Jos matkan perushintaa (mukaanlukien huonetyyppikohtaiset lisät) on alennettu varauksen teon jälkeen, matkavarauksen perushinta korjataan alempaan perushintaan. Muiden mahdollisten lisäpalvelujen (kuten lentoluokka tai ateriat) hinta säilyy alkuperäisen varauksen mukaisena. Hintatakuu Plus on voimassa lomalennoilla toteutettavassa, määritellyn hotellimajoituksen sisältävässä matkapaketissa siihen asti kun lähtöön on vähintään 60 päivää ja se edellyttää, että kohde, lähtöpäivä, lentoluokka, hotelli, huonetyyppi ja matkustajamäärä ovat samat. Alennuksen pitää olla voimassa silloin kun matkustaja ottaa yhteyttä vedotakseen Hintatakuuseen. Hintatakuu Plus ei oikeuta hinnanalennukseen, mikäli kyseessä on vain uusille varauksille myönnettävä kampanja-alennus, tai lasten matkaan tai hotelliaterioihin kohdistuva, ajallisesti rajoitettu erikoistarjous. Hintatakuu Plus on voimassa vain alkuperäisessä varauksessa. Hintatakuu ei koske reittilennoilla toteutettavia matkapaketteja, risteilyjä eikä pelkän lennon tai majoituksen tai TUI Villas -majoituksen sisältäviä varauksia.