



Visit Natives matkatoimiston lisä- ja erityismatkaehdot

Visit Natives on kilpailu- ja kuluttajaviraston hyväksymä vastuullinen matkanjärjestäjä. Näitä matkaehdot sovelletaan kaikkiin Visit Natives matkatoimiston tuottamiin ja myymiin matkapaketteihin 1.7.2018 alkaen. Noudatamme Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemia yleisiä [matkapakettiehtoja](#) (YME). Niiden ohella sovellamme näitä lisä- ja erityisehtoja ryhmämatkoillamme perustuen Yleisten Matkapakettiehtojen 1.3 -kohtaan.

Matkan varaaminen

Matkasopimus syntyy, kun asiakas maksaa Visit Natives -matkatoimiston määrittämän varausmaksun. Varausmaksu toimii ennakkomaksuna ja vahvistaa asiakkaan sitoutumisen matkaan. Visit Natives sitoutuu järjestämään matkan tarjottujen ehtojen mukaisesti varausmaksun vastaanotettuaan.

Varausmaksu on henkilökohtainen ja ilmoitetaan aina kunkin matkan yhteydessä (€/hlö). Varausmaksu tulee maksaa seitsemän (7) vuorokauden kuluessa varauksen tekemisestä, ellei toisin sovita.

Sitovuus:

Varausmaksu on sitova, eikä sitä palauteta, mikäli asiakas itse peruu matkansa. Poikkeuksena tästä on ryhmämatkatilanne, jossa matka peruuntuu Visit Nativesin toimesta (ks. seuraava kohta).

Ryhmämatkojen vähimmäisosallistujamäärä:

Jos kyseessä on ryhmämatka, jolla on ilmoitettu minimiosallistujamäärä, ja määrä ei täyty, Visit Natives pidättää oikeuden perua matkan. Tällöin asiakkaalle palautetaan mahdollisesti maksettu varausmaksu täysimääräisesti. Mahdollisesta peruutuksesta ilmoitetaan asiakkaalle mahdollisimman pian.

Loppumaksu:

Loppumaksun eräpäivä ja maksuaikataulu määräytyvät matkan erityisluonteen mukaan ja ilmoitetaan selkeästi matkakuvauksessa. Esimerkiksi osa matkoista edellyttää loppumaksun maksamista 32 päivää ennen matkan alkua, kun taas toisilla matkoilla loppumaksu voi olla erääntynyt maksettavaksi jo 2 kuukautta ennen lähtöä. Loppumaksu on matkahinta vähennettynä varausmaksulla.

Maksutavat:

Matkan voi maksaa tilisiirtona Visit Nativesin pankkitilille tai maksukortilla PayPalin kautta. PayPal-maksuissa veloitetaan maksupalvelulain mukaisesti palveluntarjoajan perimät lisäkulut.

Maksujen viivästyessä Visit Natives pidättää oikeuden perua varaus. Ennen perumista asiakkaalle lähetetään muistutus sähköpostitse.

Varausvaiheessa asiakkaan tulee toimittaa nimensä, sähköpostiosoitteensa ja muut tarvittavat tiedot (esim. syntymäaika ja passitiedot). Asiakas vastaa siitä, että annetut tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia.

Matkaliput ja toimintaohjeet

Visit Natives ei myy tai välitä lentolippuja, vaan lentojen varaaminen ja maksaminen on jokaisen matkustajan omalla vastuulla. Visit Natives -ryhmämatkat alkavat ja päättyvät aina siihen kohdemaan lentokentälle, joka on ilmoitettu kyseisen matkan ohjelmassa.

Visit Natives suosittelee jokaiselle matkalle reittiä ja lentoa, joka aikataulullisesti sopii parhaiten matkaohjelmaan. On asiakkaan vastuulla varmistaa, että saavutaan oikealle lentokentälle oikeaan aikaan, mikäli asiakas ei valitse suositeltua lentoa.

Lentokentälle saapuminen ja yhteiskuljetukset:

Mikäli asiakas saapuu eri lennolla kuin suositeltu, on hänen omalla vastuullaan varmistaa saapuminen matkaohjelmassa ilmoitettuun aikaan yhteiskuljetuksen lähtöpisteeseen (yleensä lentokenttä). Jos asiakas ei ole paikalla yhteiskuljetuksen lähtöaikaan tai myöhästyy lennolta, tulee hänen järjestää ja kustantaa kuljetus itse, esimerkiksi lentokentältä majoituspaikkaan tai muuhun sovittuun tapaamispaikkaan.

Paluupäivän järjestelyt:

Matka päättyy ohjelmassa mainittuna päivänä ja kellonaikana samaan lentokenttään, johon matka alkoi. Mikäli asiakas haluaa jatkaa matkaansa omatoimisesti eikä palaa lentokentälle ryhmän mukana, on hänen omalla vastuullaan ja kustannuksellaan järjestää vaihtoehtoinen kuljetus. Tästä tulee ilmoittaa Visit Nativesille etukäteen.

Matkavakuutus

Visit Natives -matkatoimiston matkoille osallistuvilta asiakkailta edellytetään riittävän kattavaa ja matkan luonteeseen soveltuvaa matkavakuutusta, johon sisältyy myös peruutusturva. Matkustajan tulee varmistaa tämä omasta vakuutusyhtiöstään ja ottaa matkalle mukaan mahdollisissa korvaustilanteissa tarvittavat vakuutusdokumentit.

Koska matkat eivät sisällä vakuutus- eivätkä peruutusturvaa, suosittelemme, että matkustaja ottaa vakuutuksen jo matkaa varatessaan. Peruutusturvan tulisi kattaa matkan peruuntuminen esimerkiksi matkustajan, lähiomaisen tai matkakumppanin (nimi mainittava vakuutuksessa) vakavan sairastumisen tai kuoleman vuoksi. Tarkemmat ohjeet saa vakuutusyhtiöltä.

Matkatavaroiden viivästymisen, katoamisen tai vahingoittumisen varalta suosittelemme matkustajia hankkimaan riittävän vakuutussuojan. Arvokas ja matkan aikana välttämätön

omaisuus, kuten henkilökohtaiset lääkkeet, maksuvälineet ja matkustusasiakirjat, tulee matkustajan kuljettaa omassa valvonnassaan koko matkan ajan.

Matkanjärjestäjä ei ole vahingonkorvausvastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta esteestä (force majeure), kuten luonnonkatastrofista, lakosta, viranomaisten päätöksistä, sotatiloista, poliittisista levottomuuksista, pandemioista tai muista vastaavista poikkeuksellisista ja ennalta arvaamattomista olosuhteista, joihin matkanjärjestäjä ei ole voinut vaikuttaa eikä niitä estää. Näissä tilanteissa matkanjärjestäjä ei ole vastuussa mahdollisista matkan peruuntumisista, aikataulumuutoksista tai ohjelman muutoksista.

Matkanjärjestäjä ei myöskään vastaa matkustajille tai matkatavaroille aiheutuneista vahingoista tai sairastumisista

Passi ja viisumit

Kaikilla matkoillamme tarvitaan voimassa oleva ulkomaanpassi, jonka on oltava voimassa vielä vähintään 6 kuukautta matkan jälkeen. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo ja kunto. Passissa on oltava riittävästi tyhjiä sivuja mahdollisia viisumeita ja leimoja varten.

Myös muut matkalla mahdollisesti tarvittavat matkustusasiakirjat, kuten viisumit, rokotustodistukset tai muut matkan toteuttamiseksi vaadittavat asiakirjat, tulee matkustajan itse omalla kustannuksellaan hankkia ja/tai varmistaa asiakirjojen oikeellisuus sekä voimassaolo riittävän ajoissa ennen matkan alkua.

Visit Natives ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, vanhentuneen tai rikkiäisen passin tai viisumin epäämisen vuoksi. Visit Natives ei myöskään vastaa viranomaismääräysten äkillisistä muutoksista tai mahdollisista ristiriitaisuuksista ja tulkintaepäselvyyksistä.

Asiakkaan on huolehdittava, että lentoyhtiön ja kohde- sekä kauttakulkumaiden

vaatimukset täyttyvät matkustusasiakirjojen osalta.

Lentokenttien mahdollisesti vaatimat maastapoistumismaksut, paikallisten viranomaisten määrittelemät maksut sekä viisumin hakemiseen liittyvät kulut suoritetaan paikan päällä tai hakemuksen yhteydessä, eivätkä ne sisälly matkan hintaan.

Kohteen turvallisuutta ja muita olennaisia tietoja on saatavilla Ulkoministeriöstä, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksesta sekä lentoyhtiöiden tiedotteista. Matkustajan on suositeltavaa tutustua näihin tietoihin ennen matkaa.

Matkanjohtajan vaihtuminen ja ohjelman muutokset

Mikäli ryhmämatkamme suomalainen matkanjohtaja äkillisesti sairastuu, on estynyt tai muutoin poissa tehtävästään, pidätämme oikeuden nimetä tilalle englanninkielisen matkanjohtajan tai muun sopivan henkilön. Lisäksi pidätämme oikeuden tehdä pakottavista syistä muutoksia matkaohjelmaan, majoitukseen tai muuhun palveluun.

Matkanjohtajan vaihto, ohjelman tai majoituksen muutokset eivät oikeuta hinnanalennukseen, korvauksiin tai matkustajan maksuttomaan peruutukseen.

Vastuuvapaus kolmansien osapuolten palveluista

Matkan aikana käytettävät kuljetukset, majoitukset, opastukset ja muut palvelut toteutetaan usein kolmansien osapuolten toimesta. Visit Natives ei ole vastuussa näiden palveluntarjoajien mahdollisista viivästyksistä, laatuongelmista, turvallisuuspuutteista tai muista ongelmista, jotka eivät johdu matkanjärjestäjästä. Visit Natives pyrkii kuitenkin tiedottamaan asiakkaita etukäteen mahdollisista riskeistä ja poikkeustilanteista.

Henkilötietojen käsittely

Asiakkaan henkilötietoja käsitellään ja säilytetään Visit Nativesin tietosuojakäytännön mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus pyytää henkilötietojensa korjausta, rajoittamista tai poistamista soveltuvan tietosuojalainsäädännön puitteissa. Lisätietoja tietosuojasta ja

oikeuksista löytyy Visit Nativesin tietosuojaselosteesta.

Peruutusehdot

Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavia peruutusehtoja. Näitä peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta (myös sairaustapauksissa).

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkamista.

Tällöin matkanjärjestäjällä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti:

Matkavaraus on sitova. Mikäli asiakas peruu matkan ennen matkan alkua, matkanjärjestäjällä on oikeus periä varausmaksu €/henkilö, joka on mainittu kunkin matkan matkakuvauksessa. Mikäli asiakas peruu matkan 32 vrk tai vähemmän ennen matkan alkua, pidätetään 100 % matkan hinnasta.

HUOM! Loppumaksun eräpäivä ja peruutusehdot määräytyvät kunkin matkan erityisluonteen mukaan, joka mainitaan matkakuvauksessa. Joillakin matkoilla loppumaksu erääntyy 2 kuukautta (60 vrk) ennen matkaa, jolloin peruutusoikeus päättyy loppumaksun maksamisen jälkeen. Toisin sanoen, jos loppumaksu on maksettu 2 kuukautta ennen matkaa, matkaa ei voi enää perua ilman koko matkan hinnan maksua.

Jos matka on hinnoiteltu siten, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, matkanjärjestäjällä on oikeus periä edellä mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvät majoituksen vajaakäyttökustannukset.

Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovitulle lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä ole matkaan tarvittavia asiapapereita (kuten voimassa olevaa passia, viisumia tai muita), hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

Käyttämättömistä ja etukäteen maksetuista palveluista ei suoriteta takaisinmaksua. Matkustaja, joka ei käytä kokonaan varaamaansa majoitusta tai muuta palvelua ja/tai

eroaa ryhmästä matkan aikana, on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi Visit Nativesin henkilökunnalle.

Asiakkaan on noudatettava sovittuja aikatauluja, osallistuttava ohjelmaan ja noudatettava palveluntuottajan ohjeita. Matkanjärjestäjä ei vastaa asiakkaan laiminlyönneistä tai myöhästymisistä aiheutuvista vahingoista.

Matkan peruutus tulee aina tehdä kirjallisesti Visit Natives -matkatoimistolle.

Matkan peruuntuminen matkanjärjestäjän toimesta:

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, mikäli sille ei ole riittävästi osanottajia tai muun pakottavan syyn vuoksi (YME 10.1). Visit Nativesin ryhmämatkojen minimiryhmäkoko on mainittu erikseen jokaisen matkan kohdalla matkaohjelmassa.

Jos Visit Natives joutuu peruuttamaan matkan esimerkiksi vähäisen osallistujamäärän tai muun pakottavan syyn vuoksi, palautetaan asiakkaalle kaikki jo maksetut maksut (varausmaksu ja loppumaksu) täysimääräisesti viipymättä, pois lukien mahdolliset PayPalin luottokorttimaksuista aiheutuneet kulut.

Matkanjärjestäjällä on oikeus muuttaa matkaohjelmaa ja majoitusta tarpeen mukaan.

Ylivoimainen este (force majeure)

Ylivoimaisella esteellä tarkoitetaan poikkeuksellisia ja ennalta arvaamattomia tapahtumia, joita matkanjärjestäjä ei voi kohtuudella ennakoida tai torjua, eikä niitä voida pitää matkanjärjestäjän vastuulla. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi, mutta eivät rajoitu, luonnonkatastrofit (esim. maanjäristykset, tulvat, myrskyt), sotatilat, kapinat, lakot, viranomaisten määräämät liikkumisrajoitukset, pandemiat ja muut terveysuhat, sekä muut vastaavat olosuhteet.

Näissä tilanteissa Visit Natives voi:

- Peruuttaa matkan tai sen osan ilman vastuuta korvauksista matkustajille.
- Tehdä muutoksia matkaohjelmaan, aikatauluihin, majoitukseen tai muihin palveluihin.
- Toimia matkan peruuntumisen yhteydessä voimassa olevien lakien ja sopimusehtojen mukaisesti.

Matkustajaa kehoitetaan ottamaan kattava matkavakuutus, joka kattaa myös ylivoimaisista esteistä aiheutuvat kulut, kuten matkan peruuntumisen tai keskeytymisen.

Matkustajan tulee seurata viranomaisten tiedotteita ja ohjeita sekä toimia vastuullisesti tilanteen vaatimalla tavalla.

Visit Natives ei vastaa matkustajan henkilökohtaisista vammoista, sairauksista, tapaturmista tai omaisuusvahingoista, jotka tapahtuvat matkan aikana ja jotka eivät ole suoraan matkanjärjestäjän huolimattomuudesta aiheutuneita. Matkustaja osallistuu matkaan omalla vastuullaan ja vastaa itse siitä, että hänen terveydentilansa ja fyysinen toimintakykynsä mahdollistavat osallistumisen ohjelmaan.

Matkustaja vastaa myös henkilökohtaisesta matkavakuutuksestaan, joka kattaa mahdolliset sairastumiset, tapaturmat, matkatavaroiden menetykset tai viivästykset sekä mahdolliset matkan keskeytykset tai peruuntumiset.

Visit Natives ei myöskään vastaa matkan aikana tapahtuvista menetyksistä tai vahingoista, jotka aiheutuvat esimerkiksi varkaudesta, katoamisesta tai luonnonolosuhteista, kuten sääilmiöistä tai maastossa liikkumisen riskeistä.

Matkan viivästykset ja ohjelman muutokset

Visit Natives ei vastaa kuljetusvälineiden, kuten lentojen, junien tai muiden kolmannen

osapuolen tarjoamien palveluiden viivästyksistä tai aikataulumuutoksista aiheutuvista haitoista tai kustannuksista. Mikäli matkustaja myöhästyy jatkokuljetuksesta tai matkan aloituspisteestä (esim. lentokentältä lähtevä yhteiskuljetus) myöhästyneen lennon tai muun vastaavan syyn vuoksi, vastuu jatkoyhteyden järjestämisestä ja siihen liittyvistä kustannuksista on matkustajalla.

Visit Natives tekee parhaansa sopeuttaakseen matkaohjelman mahdollisiin olosuhteiden muutoksiin, mutta pidättää oikeuden tehdä muutoksia matkan sisältöön, aikatauluihin, majoitukseen tai vierailukohteisiin, mikäli olosuhteet, turvallisuus tai muut käytännön syyt sitä edellyttävät.

Matkustajia kehoitetaan ottamaan kattava matkavakuutus, joka kattaa esimerkiksi lentojen viivästymisestä tai peruuntumisesta aiheutuvat lisäkustannukset ja mahdollisen osallistumisen menetyksen matkan ohjelmaan.

Hinnanmuutokset

Matkanjärjestäjällä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai

b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina

sopimuspäivän valuuttakurssia.

Matkustajan tiedonsaantivelvollisuus ja vastuu olosuhteista

Matkustaja sitoutuu perehtymään matkan erityispiirteisiin ja kohteen olosuhteisiin ennen matkan varaamista. Matkustaja hyväksyy, että kehittyvissä maissa infrastruktuuri saattaa olla epävakaa ja normaali elämänlaatu voi poiketa merkittävästi totutusta. Matkustaja ymmärtää, että matkan aikana saattaa esiintyä esimerkiksi sähkönjakelun katkoja, rajoitettu vedenjakelu, puutteita lämmössä tai muissa olosuhteissa, eikä matkanjärjestäjä ole vastuussa näistä seikoista.

Matkustajan on tärkeää tiedostaa, että matkan kohteena saattaa olla alueita, joissa vallitsee rajoitettu infrastruktuuri ja elinolosuhteet poikkeavat totutusta, ja että matkustamisen edellytyksenä on avoin ja joustava asenne. Matkustajan vastuulla on huolehtia, että matka sopii hänen terveydentilaansa ja odotuksiinsa. Lisäksi matkustajan tulee seurata Ulkoministeriön sekä Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen ajantasaisia matkustustiedotteita ja noudattaa annettuja ohjeita.

Kuvien ja materiaalien käyttö

Matkan aikana otetuista valokuvista, videoista ja muista materiaaleista Visit Nativesillä on oikeus käyttää niitä markkinointi- ja viestintätarkoituksiin. Mikäli matkustaja ei halua, että hänen kuvaansa tai henkilötietojaan käytetään tällaisissa yhteyksissä, matkustajan tulee ilmoittaa tästä kirjallisesti ennen matkan alkua.

Matkustajan velvollisuudet ja käyttäytyminen matkan aikana

Matkustajan tulee noudattaa matkan aikana kaikkia kohteessa voimassa olevia lakeja, sääntöjä ja viranomaisten määräyksiä. Lisäksi matkustajan on seurattava matkanjohtajan, paikallisten oppaiden ja muiden vastuuhenkilöiden antamia ohjeita sekä turvallisuusmääräyksiä.

Matkustajan odotetaan käyttäytyvän asiallisesti ja kunnioittavasti muita matkustajia, paikallisia asukkaita sekä ympäristöä kohtaan. Häiritsevä, sopimaton tai vaarallinen käyttäytyminen, joka vaikuttaa negatiivisesti ryhmän toimintaan tai aiheuttaa vahinkoa muille matkustajille, paikallisille tai matkan järjestäjälle, voi johtaa varoitukseen, ryhmästä sulkemiseen tai jopa matkan keskeyttämiseen matkustajan kustannuksella.

Matkustaja on vastuussa omasta käyttäytymisestään ja siitä aiheutuvista seurauksista. Mahdolliset vahingot tai ylimääräiset kustannukset, jotka aiheutuvat matkustajan huolimattomuudesta tai sopimattomasta käytöksestä, voidaan periä matkustajalta korvauksina.

Riita-asiat

Matkatoiminnan sopimussuhteissa sovelletaan Suomen lakia, mukaan lukien kuluttajansuojalain ja matkapalvelulain määräykset. Asiakas voi tehdä valituksen kirjallisesti Visit Natives -matkatoimistolle sähköpostitse osoitteeseen team@visitnatives.com viimeistään 14 päivän kuluessa matkan päättymisestä tai siinä vaiheessa, kun riita on havaittu.

Mahdolliset erimielisyydet, joita ei saada sovittua neuvottelemalla, ratkaistaan ensisijaisesti sovittelulla ja tarvittaessa Suomen oikeuslaitoksessa toimivaltaisessa käräjäoikeudessa.

Yhteystiedot ja ehtojen hyväksyntä

Visit Natives

Sähköposti: team@visitnatives.com

Puhelin: +358 443 773 303

Verkkosivut: www.visitnatives.com

Matkan varaaminen tarkoittaa, että asiakas on lukenut ja hyväksynyt nämä matkaehdot.

Suosittellemme tutustumaan myös kohdekohtaisiin lisäehtoihin ja -ohjeisiin ennen varausta.

Päivitetty: 17.6.2025