WILD & KIND TRAVEL

Matkatoimiston lisä- ja erityismatkaehdot

Matkanjärjestäjä: Sandberg Finland Oy / Wild & Kind Travel

Näitä ehtoja sovelletaan Wild & Kind Travelin järjestämiin ja myymiin matkapaketteihin. Noudatamme Suomen matkailualan liiton ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemia yleisiä matkapakettiehtoja (YME). Niiden lisäksi sovellamme näitä lisä- ja erityisehtoja silloin, kun matkan luonne ja voimassa oleva lainsäädäntö sen sallivat.

Kunkin matkan matkakuvaus, hintaan sisältyvät palvelut, mahdolliset kohdekohtaiset erityisehdot sekä ennen varaamista toimitetut sopimustiedot muodostavat yhdessä matkasopimuksen.

1. Matkan varaaminen ja maksaminen

Matkasopimus syntyy, kun asiakas maksaa Wild & Kind Travelin määrittämän varausmaksun sovittuun eräpäivään mennessä, ellei varausvahvistuksessa ole ilmoitettu muuta sopimuksen syntymisajankohtaa.

Varausmaksun suuruus ilmoitetaan kunkin matkan yhteydessä. Varausmaksu tulee maksaa seitsemän (7) vuorokauden kuluessa varauksen tekemisestä, ellei toisin sovita.

Varausmaksu on osa matkan kokonaishintaa, ja se vähennetään loppumaksusta.

Varausmaksun sitovuus

Varausmaksu vahvistaa asiakkaan sitoutumisen matkaan.

Mikäli asiakas peruuttaa matkansa, mahdollinen peruutusmaksu määräytyy matkan erityisehtojen, yleisten matkapakettiehtojen ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Matkanjärjestäjä voi periä asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun. Varausmaksun maksaminen ei kuitenkaan poista asiakkaan lakisääteisiä oikeuksia maksuttomaan peruutukseen tilanteissa, joissa tällainen oikeus on olemassa.

Loppumaksu

Loppumaksun eräpäivä ja maksuaikataulu määräytyvät matkan mukaan, ja ne ilmoitetaan selkeästi matkakuvauksessa tai varausvahvistuksessa.

Osalla matkoista loppumaksu erääntyy esimerkiksi 32 vuorokautta ennen matkan alkua, kun taas toisilla matkoilla maksuaikataulu voi olla erilainen.

Loppumaksu on matkan kokonaishinta vähennettynä jo maksetulla varausmaksulla.

Maksutavat

Matkan voi maksaa Wild & Kind Travelin ilmoittamilla maksutavoilla, kuten pankkisiirrolla tai maksukortilla.

Mahdollisista maksutapaan liittyvistä lain sallimista lisämaksuista ilmoitetaan asiakkaalle ennen maksamista.

Mikäli maksusuoritus viivästyy, Wild & Kind Travel lähettää asiakkaalle maksumuistutuksen ja antaa kohtuullisen lisäajan maksun suorittamiseen.

Jos maksua ei tämänkään jälkeen suoriteta, matkanjärjestäjällä voi olla oikeus purkaa sopimus yleisten matkapakettiehtojen mukaisesti.

Asiakastiedot

Asiakkaan tulee toimittaa varausta varten tarvittavat tiedot, kuten nimi, yhteystiedot sekä tarvittaessa syntymäaika ja passitiedot.

Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta.

2. Lentoliput ja matkan alkaminen

Wild & Kind Travelin matkapaketteihin eivät sisälly kansainväliset tai kotimaan lennot, ellei matkakuvauksessa nimenomaisesti toisin ilmoiteta.

Kun lennot eivät sisälly matkapakettiin, asiakas varaa ja maksaa ne itse suoraan lentoyhtiölle tai valitsemalleen palveluntarjoajalle.

Wild & Kind Travel voi suositella lentoja, jotka sopivat matkaohjelmaan. Asiakkaan tulee kuitenkin tarkistaa lentojen aikataulut ja varmistaa, että hän saapuu matkan aloituspaikkaan oikeaan aikaan.

Matka alkaa ja päättyy matkakuvauksessa ilmoitetussa paikassa ja ilmoitettuna ajankohtana.

Lentokentälle saapuminen ja yhteiskuljetukset

Matkan hintaan sisältyvät lentokenttäkuljetukset ilmoitetaan erikseen matkakuvauksessa.

Mikäli asiakas saapuu eri lennolla kuin suositeltu, hänen tulee varmistaa, että hän ehtii sovittuun yhteiskuljetukseen.

Jos asiakas myöhästyy yhteiskuljetuksesta syystä, joka ei kuulu matkanjärjestäjän vastuulle, hän vastaa lähtökohtaisesti vaihtoehtoisen kuljetuksen järjestämisestä ja kustannuksista.

Paluupäivän järjestelyt

Matka päättyy matkakuvauksessa ilmoitettuna ajankohtana ja ilmoitetussa paikassa.

Jos asiakas haluaa jatkaa matkaansa omatoimisesti eikä käytä matkapakettiin kuuluvaa paluukuljetusta, hänen tulee ilmoittaa asiasta Wild & Kind Travelille etukäteen.

Omatoimisen jatkomatkan kuljetukset ja muut palvelut ovat asiakkaan vastuulla ja kustannettavia.

3. Matkavakuutus

Wild & Kind Travel edellyttää, että matkustajalla on matkan luonteeseen soveltuva ja riittävän kattava matkavakuutus.

Vakuutuksen tulee kattaa matkakohteen ja matkaohjelman kannalta olennaiset riskit. Suosittelemme vakuutusta, johon sisältyvät sairaanhoito, tapaturmat, matkan keskeytyminen, matkatavarat ja peruutusturva.

Vaellus- ja aktiivimatkoilla asiakkaan tulee varmistaa vakuutusyhtiöltä, että vakuutus kattaa ohjelmaan sisältyvät aktiviteetit ja mahdolliset korkealla tapahtuvat vaellukset.

Suosittelemme ottamaan vakuutuksen heti matkan varaamisen yhteydessä.

Asiakas vastaa oman vakuutuksensa hankkimisesta ja vakuutusturvan riittävyydestä.

Matkavakuutus ei kuitenkaan poista tai rajoita matkanjärjestäjän lakisääteisiä velvollisuuksia.

4. Passi, viisumit ja matkustusasiakirjat

Matkustaja vastaa siitä, että hänellä on matkan edellyttämät voimassa olevat matkustusasiakirjat.

Passin voimassaolovaatimukset vaihtelevat kohdemaittain. Monissa kohteissa passin tulee olla voimassa vähintään kuusi kuukautta matkan jälkeen, mutta asiakkaan tulee tarkistaa kyseisen matkan tarkat vaatimukset.

Matkustajan tulee huolehtia tarvittavista viisumeista, rokotustodistuksista ja muista viranomaisten edellyttämistä asiakirjoista matkanjärjestäjän antamien ohjeiden mukaisesti.

Wild & Kind Travel antaa ennen sopimuksen tekemistä yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumivaatimuksista.

Matkustaja vastaa asiakirjojen hankkimisesta ja oikeellisuudesta silloin, kun matkanjärjestäjä on täyttänyt oman tiedonantovelvollisuutensa.

Asiakkaan tulee myös varmistaa, että lentoyhtiön sekä kohde- ja kauttakulkumaiden matkustusasiakirjoja koskevat vaatimukset täyttyvät.

Mahdolliset viisumimaksut, paikallisten viranomaisten perimät maksut ja muut matkustusasiakirjoihin liittyvät kulut eivät sisälly matkan hintaan, ellei matkakuvauksessa toisin ilmoiteta.

Suosittelemme tutustumaan ennen matkaa ulkoministeriön matkustustiedotteisiin sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen matkailuterveyttä koskeviin ohjeisiin.

5. Matkanjohtaja ja ohjelman muutokset

Wild & Kind Travel pyrkii toteuttamaan matkan matkakuvauksessa ilmoitetun ohjelman mukaisesti.

Mikäli matkanjohtaja sairastuu tai estyy äkillisesti, matkanjärjestäjä voi tarvittaessa nimetä hänen tilalleen toisen soveltuvan henkilön.

Matkanjärjestäjä voi joutua muuttamaan ohjelmaa, aikatauluja, majoitusta tai muita järjestelyjä esimerkiksi sääolosuhteiden, turvallisuustilanteen tai muiden perusteltujen käytännön syiden vuoksi.

Muutoksista ilmoitetaan asiakkaille mahdollisimman pian.

Mikäli muutos on matkapakettisopimuksen kannalta merkittävä, asiakkaan oikeudet määräytyvät yleisten matkapakettiehtojen ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Matkanjohtajan vaihtuminen tai muu ohjelmamuutos ei automaattisesti poista asiakkaan mahdollista oikeutta hinnanalennukseen, korvaukseen tai maksuttomaan peruutukseen.

6. Kolmansien osapuolten palvelut

Wild & Kind Travel käyttää matkoillaan paikallisia yhteistyökumppaneita, kuten hotelleja, kuljetusyrityksiä, oppaita ja aktiviteettien järjestäjiä.

Wild & Kind Travel vastaa matkapakettiin sisältyvien palvelujen sopimuksenmukaisesta toteutumisesta myös silloin, kun palvelun suorittaa yhteistyökumppani.

Matkanjärjestäjän vastuu ja mahdolliset korvausvelvollisuudet määräytyvät voimassa olevan lainsäädännön ja yleisten matkapakettiehtojen mukaisesti.

7. Henkilötietojen käsittely

Wild & Kind Travel käsittelee asiakkaiden henkilötietoja matkojen varaamista, järjestämistä, asiakaspalvelua ja lakisääteisten velvoitteiden täyttämistä varten.

Matkan toteuttamisen kannalta tarpeellisia tietoja voidaan luovuttaa yhteistyökumppaneille, kuten hotelleille, paikallisille matkanjärjestäjille ja kuljetuspalveluille.

Henkilötietojen käsittelystä, säilytysajoista ja asiakkaan oikeuksista kerrotaan Wild & Kind Travelin tietosuojaselosteessa.

8. Matkan peruuttaminen asiakkaan toimesta

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matkapakettisopimus milloin tahansa ennen matkan alkamista.

Peruutus tulee tehdä kirjallisesti Wild & Kind Travelille sähköpostitse osoitteeseen info@wildkindtravel.fi.

Wild & Kind Travel voi periä peruutuksesta asianmukaisen ja perustellun peruutusmaksun yleisten matkapakettiehtojen sekä mahdollisten matkan erityisluonteeseen perustuvien, etukäteen ilmoitettujen erityisehtojen mukaisesti.

Matkakohtaiset peruutusmaksut ja niiden määräytymisperusteet ilmoitetaan matkakuvauksessa tai muissa ennen varaamista toimitetuissa sopimustiedoissa.

Jos matkaan sovelletaan erityisehtoja, niiden tulee perustua matkan erityisluonteeseen ja olla voimassa olevan lainsäädännön mukaisia.

Asiakkaalla voi olla oikeus peruuttaa matka ilman peruutusmaksua esimerkiksi silloin, kun matkanjärjestäjä tekee sopimukseen merkittäviä muutoksia tai matkakohteessa vallitsee laissa tarkoitettuja väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita, jotka vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen.

Matkanjärjestäjä antaa asiakkaan pyynnöstä selvityksen peruutusmaksun perusteista.

Kahden hengen huoneet

Jos matka on hinnoiteltu kahden hengen huoneessa majoittumisen perusteella ja toinen samaan huoneeseen varatuista matkustajista peruuttaa matkansa, majoitusjärjestelyä voidaan joutua muuttamaan.

Mahdollisista lisäkustannuksista sovitaan, ja ne määräytyvät yleisten matkapakettiehtojen sekä etukäteen ilmoitettujen sopimusehtojen mukaisesti.

Matkalta pois jääminen ja käyttämättömät palvelut

Jos matkustaja ei saavu sovittuun lähtöpaikkaan tai jättää käyttämättä matkapakettiin kuuluvia palveluja, mahdollinen oikeus maksun palautukseen määräytyy sovellettavien sopimusehtojen ja lainsäädännön mukaisesti.

Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjohtajalle, jos hän jättää osallistumatta ohjelmaan tai poistuu ryhmästä omatoimisesti.

Matkustajan tulee noudattaa sovittuja aikatauluja ja turvallisuusohjeita.

9. Matkan peruuntuminen matkanjärjestäjän toimesta

Wild & Kind Travel voi peruuttaa ryhmämatkan, jos matkalle ilmoitettu vähimmäisosallistujamäärä ei täyty.

Vähimmäisosallistujamäärä ilmoitetaan matkakuvauksessa.

Matkan peruuttamisesta ilmoitetaan viimeistään yleisissä matkapakettiehdoissa ja laissa määrättyjen aikarajojen mukaisesti.

Matkanjärjestäjä voi peruuttaa matkan myös silloin, kun väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet estävät sen toteuttamisen.

Jos matkanjärjestäjä peruuttaa matkan näillä perusteilla, asiakkaalle palautetaan matkapaketista maksetut maksut lain edellyttämässä määräajassa.

Mahdollinen vahingonkorvausvelvollisuus määräytyy sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

10. Ylivoimaiset ja poikkeukselliset olosuhteet

Matkan toteuttamiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi luonnonkatastrofit, vakavat sääolosuhteet, sotatilanteet, viranomaisten asettamat rajoitukset, merkittävät turvallisuusuhat tai muut väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet.

Tällaisissa tilanteissa Wild & Kind Travel pyrkii turvaamaan matkustajien turvallisuuden ja järjestämään matkan mahdollisuuksien mukaan.

Matkan muuttamiseen, keskeyttämiseen tai peruuttamiseen liittyvät oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät yleisten matkapakettiehtojen ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Matkustajaa kehotetaan hankkimaan kattava matkavakuutus ja seuraamaan viranomaisten matkustustiedotteita.

11. Matkustajan terveydentila ja fyysinen toimintakyky

Asiakkaan tulee tutustua ennen varaamista matkan ohjelmaan, fyysisiin vaatimuksiin ja mahdollisiin erityisolosuhteisiin.

Vaellukset, korkea ilmanala, kuumuus ja muut olosuhteet voivat edellyttää hyvää peruskuntoa ja huolellista valmistautumista.

Matkustaja vastaa siitä, että hän arvioi oman terveydentilansa ja toimintakykynsä suhteessa matkan vaatimuksiin. Tarvittaessa hänen tulee keskustella matkalle osallistumisesta terveydenhuollon ammattilaisen kanssa.

Matkanjärjestäjä antaa olennaiset tiedot matkan vaativuudesta ja turvallisuuteen liittyvistä erityispiirteistä.

Tämä kohta ei rajoita matkanjärjestäjän lakisääteistä vastuuta matkapaketin turvallisesta ja sopimuksenmukaisesta toteuttamisesta.

12. Matkan viivästykset ja ohjelman muutokset

Matkaohjelmaan voivat vaikuttaa esimerkiksi sää, liikenneolosuhteet, kuljetusten aikataulumuutokset tai viranomaisten päätökset.

Wild & Kind Travel pyrkii ilmoittamaan muutoksista viipymättä ja järjestämään tarvittavat vaihtoehtoiset palvelut silloin, kun ne kuuluvat matkanjärjestäjän vastuulle.

Erikseen varattujen lentojen viivästymisestä aiheutuvat seuraukset arvioidaan sen perusteella, kuuluvatko lennot matkapakettiin ja mikä on viivästyksen syy.

Matkanjärjestäjän vastuu, avustamisvelvollisuus ja matkustajan mahdolliset oikeudet määräytyvät yleisten matkapakettiehtojen ja lainsäädännön mukaisesti.

13. Matkan hinnan muutokset

Matkan hinnan muuttaminen sopimuksen tekemisen jälkeen on mahdollista vain yleisten matkapakettiehtojen ja voimassa olevan lainsäädännön sallimilla perusteilla.

Mahdollisia perusteita ovat:

- Kuljetuskustannuksiin vaikuttavat polttoaineen ja muiden energialähteiden hintojen muutokset.

- Matkapalveluihin kohdistuvien verojen tai kolmansien osapuolten perimien maksujen muutokset.
- Matkan kustannuksiin vaikuttavat valuuttakurssimuutokset.

Hinnanmuutoksista ilmoitetaan asiakkaalle lain edellyttämällä tavalla.

Asiakkaalla on vastaavasti oikeus hinnanalennukseen silloin, kun sovellettavat edellytykset täyttyvät.

14. Matkakohteen olosuhteet

Wild & Kind Travelin matkat voivat suuntautua kohteisiin, joissa infrastruktuuri, palvelutaso, sääolosuhteet tai paikalliset käytännöt poikkeavat Suomessa totutusta.

Matkan aikana voi esiintyä esimerkiksi sähkökatkoksia, vedenjakelun häiriöitä tai säästä johtuvia muutoksia.

Matkustajalta edellytetään joustavuutta ja kohdemaan paikallisten olosuhteiden kunnioittamista.

Matkanjärjestäjä vastaa kuitenkin siitä, että matkapakettiin kuuluvat palvelut vastaavat sovittua. Kohteen yleisiin olosuhteisiin vetoaminen ei sellaisenaan poista matkanjärjestäjän vastuuta.

15. Valokuvien ja videoiden käyttö

Wild & Kind Travel voi ottaa matkoilla valokuvia ja videoita matkan dokumentointia ja viestintää varten.

Tunnistettavissa olevien matkustajien kuvien käyttäminen markkinointitarkoituksiin perustuu erikseen hankittavaan asianmukaiseen suostumukseen tai muuhun soveltuvaan lailliseen käsittelyperusteeseen.

Matkustaja voi ilmoittaa matkanjohtajalle, ettei halua esiintyä markkinointimateriaalissa.

Kuvien käsittelyssä noudatetaan soveltuvaa tietosuojalainsäädäntöä.

16. Matkustajan velvollisuudet ja käyttäytyminen

Matkustajan tulee noudattaa kohdemaan lakeja, viranomaisten määräyksiä sekä matkanjohtajan ja paikallisten oppaiden turvallisuusohjeita.

Matkustajan tulee käyttäytyä kunnioittavasti muita matkustajia, paikallisia asukkaita, eläimiä ja ympäristöä kohtaan.

Vakavasti häiritsevä tai vaarallinen käyttäytyminen voi johtaa matkanjärjestäjän toimenpiteisiin yleisten matkapakettiehtojen mukaisesti.

Matkustaja vastaa vahingoista, jotka hän aiheuttaa tahallisella tai huolimattomalla menettelyllään sovellettavan lainsäädännön mukaisesti.

17. Reklamaatiot ja riita-asiat

Jos matkustaja havaitsee matkan aikana puutteen tai virheen matkapakettiin kuuluvassa palvelussa, hänen tulee ilmoittaa siitä matkanjärjestäjälle ilman aiheetonta viivytystä, jotta asia voidaan mahdollisuuksien mukaan korjata jo matkan aikana.

Matkan jälkeen mahdollinen reklamaatio tulee tehdä kirjallisesti Wild & Kind Travelille kohtuullisessa ajassa.

Reklamaatiot voi lähettää sähköpostitse osoitteeseen info@wildkindtravel.fi.

Matkanjärjestäjä käsittelee reklamaation ja pyrkii ratkaisemaan asian neuvottelemalla asiakkaan kanssa.

Kuluttaja voi tarvittaessa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.

Sopimussuhteeseen sovelletaan Suomen lakia ja kuluttajaa suojaavia pakottavia säännöksiä.

18. Yhteystiedot ja ehtojen hyväksyminen

Wild & Kind Travel

Sandberg Finland Oy

Y-tunnus: 1911148-0

Matkapakettimatkojen vakuustiedot (KKV): 395/19/Mj

Sähköposti: info@wildkindtravel.fi

Verkkosivut: www.wildkindtravel.fi

Asiakkaan tulee tutustua näihin ehtoihin, yleisiin matkapakettiehtoihin sekä mahdollisiin matkakohtaisiin erityisehtoihin ennen varauksen tekemistä.

Matkan varaaminen ja varausmaksun maksaminen vahvistavat matkasopimuksen sovittujen ehtojen mukaisesti.

Päivitetty: 17.9.2026