

1. JOHDANTO

FOREX AB tarjoaa www.forex.fi-sivuston ja siihen liittyvien sivujen kautta käytävissä olevan matkailuekosysteemin palvelun. Matkailuekosysteemi sisältää käyttöoikeuden FOREX-markkinapaikkaan, lentovertailuihin ja matka-aktiviteetteihin ("matkailuekosysteemi").

FOREXin matkailuekosysteemi on välitysala, jonka kautta useat eri tuotteen tai palvelun tarjoajat ("yhteistyökumppanit") tarjoavat laajan valikoiman tuotteita ja palveluja kuluttajille (jäljempänä "asiakas" tai "sinä").

FOREX on riippumaton osapuoli yhteistyökumppaneiden tuotteiden ja palvelujen tarjonnan osalta, mikä tarkoittaa, että FOREX ei ole suoraan osallisena eikä vastuussa mistään osasta tuotteiden tai palvelujen tuotantoa, jakelua tai ostosuoritusten käsittelyä, mukaan lukien mutta ei rajoittuen tuotteiden tai palvelujen toimitukset, palautukset, reklamaatiot ja vaihdot.

FOREXin yhteistyökumppanit tarjoavat ja myyvät markkinapaikalla tuotteita, lentovertailupalveluja ja matkailuekosysteemin matkustustoimintoja. Asiakkaana sinä teet ostosopimuksen suoraan tuotteen tai palvelun tarjoavan yhteistyökumppanin kanssa. Tämä tarkoittaa, että FOREX ei ole tämän ostosopimuksen osapuoli.

Sopimusosapuoli on se yhteistyökumppani, jolta ostat tuotteen tai palvelun. Tämä on siten täysin vastuussa kaikista tarjotun tuotteen tai palvelun osa-alueista.

2. YRITYSTIEDOT

FOREX AB filiaalissa Suomessa, Y-tunnus 1904387-9 ("FOREX")
Yhteystiedot: Teknobulevardi 3-5, 01530 VANTAA
Postiosoite: FOREX filiaalissa Suomessa, PL 1139, 00101 HELSINKI
Sähköposti: info@forex.fi
Asiakaspalvelu: +358 9 417 1053

FOREXin matkailuekosysteemiin liittyvissä kysymyksissä voit ottaa yhteyttä suoraan FOREXiin. Ota huomioon, että yhteistyökumppaneidemme tuotteisiin tai palveluihin liittyvissä kysymyksissä tai ongelmassa sinun tulee ottaa yhteyttä suoraan kyseiseen yhteistyökumppaniin.

Kaikkien yhteistyökumppaneidemme yhteystiedot löytyvät helposti seuraavasta linkistä: www.forex.fi/asiakaspalvelu/ehdot-ja-kaytannot/.
Palvelukokemuksen helpottamiseksi FOREX tarjoaa tukea myös chatin kautta. Chat on avoinna arkinen kello 8.00–17.00. Saat yhteyden chatimme täältä: [FOREX Chat](#).

3. YLEISTÄ

Kun sinä asiakkaana tilaat tuotteen tai palvelun matkailuekosysteemissä, näitä yleisiä sopimusehtoja sovelletaan aina tekemäsi tilaukseen ("FOREXin yleiset sopimusehdot").

FOREXin yleisten sopimusehtojen lisäksi voidaan soveltaa tuotteen tai palvelun tarjoavien yhteistyökumppaneiden omia erillisiä sopimusehtoja. Tämä tarkoittaa, että tietyt osat tilauksesta voidaan säädellä kunkin yhteistyökumppanin osalta erillisillä lisäsovimusehdoilla.

Voit tutustua yhteistyökumppaneidemme sopimusehtoihin napsauttamalla tästä: www.forex.fi/asiakaspalvelu/ehdot-ja-kaytannot/.

Asiakkaana sinun on tärkeä lukea huolellisesti sekä FOREXin yleiset sopimusehdot että yhteistyökumppanin erityiset sopimusehdot, ennen kuin teet palvelussa ostoja. Matkailuekosysteemiä käyttämällä vahvistat hyväksyväsi FOREXin yleiset sopimusehdot.

Vaikka ostoksesi saatetaan soveltaa yhteistyökumppanin sopimusehtoja, FOREXin yleisiä sopimusehtoja sovelletaan sopimuksen aina niiltä osin, jotka liittyvät FOREXin suorittamiin tiettyihin matkailuekosysteemin palveluihin, sekä soveltuvin osin tilanteissa, jotka eivät kuulu yhteistyökumppanin sopimusehtojen piiriin, kun ne eivät ole täysin kattavat.

4. MATKAILUEKOSYSTEEMI

Matkailuekosysteemin käyttö ja ostojen tekeminen siinä edellyttää, että asiakas on yli 18-vuotias eikä ole vajaavaltainen. FOREXilla tai sen yhteistyökumppaneilla on oikeus evätä tilaus tai muuttaa sitä tietyissä yksittäistapauksissa, esimerkiksi jos asiakkaalla on maksuhäiriöitä tai jos asiakkaan epäillään antaneen virheellisiä henkilötietoja.

Matkailuekosysteemissä tarjottavien tuotteiden ja palvelujen saatavuutta ei aina voida taata; ne saatetaan myydä loppuun tai niitä ei voida toimittaa suunnitellusti. Mikäli joku yhteistyökumppaneistamme ei pysty toimittamaan tilattua tuotetta tai palvelua, siitä ilmoitetaan sinulle. Siinä tapauksessa kaikki mahdolliset maksamasi ennakomaksut hyvitetään sinulle.

FOREXin matkailuekosysteemi ei voi taata, että tuotteita ja palveluja olisi kaikissa tapauksissa enää saatavilla. FOREX pidättää oikeuden ilmoittaa sinulle tilanteista, joissa tuotteet ja palvelut ovat loppuunmyytyjä tai niitä ei voida toimittaa odotetulla tavalla. Jos joku yhteistyökumppaneistamme ei

pysty toimittamaan ostamaasi tuotetta tai palvelua, sinulle ilmoitetaan asiasta ja tuotteesta tai palvelusta mahdollisesti maksamasi hinta hyvitetään sinulle.

FOREX pidättää oikeuden mahdollisiin virheisiin, joita voi olla ostettavien tuotteiden ja palvelujen kuvauksien, teknisten tietojen, hintojen tai muiden olennaisien tietojen teksteissä ja kuvissa. Kunkin yhteistyökumppanin omalla vastuulla on varmistaa, että sen julkaisema materiaali ei loukkaa kenenkään oikeuksia, mukaan lukien immateriaalioikeudet. Jos huomaa, että ostamaasi sisältöä tai sisältöä, johon sinulla on oikeudet, käytetään ilman suostumustasi ja haluat, että se poistetaan saatavilta, ota meihin yhteyttä sähköpostitse klagomalsansvarig@forex.se tai www.forex.fi/asiakaspalvelu/.

Ostotoimenpiteeseen sovelletaan matkailuekosysteemissä tilaushetkellä voimassa ja saatavilla olevia sopimusehtoja.

5. SOPIMUKSET JA TILAUKSET – MAKSUPALVELUT

Sitova ostosopimus solmitaan yhteistyökumppanin kanssa sillä hetkellä, kun tekemälläsi ostoksella toimitetaan tilausvahvistus ("Tilausvahvistus") riippumatta sopimuksen osapuolina olevista sopimusosapuolista. Siksi on tärkeää, että antamasi yhteystiedot ovat ajan tasalla ja oikein. Tilauksesi sekä saamasi tilausvahvistuksen mukana toimitetut sopimusehdot muodostavat ostosopimuksen perustan.

Tilausvahvistuksen mukana toimitetaan myös FOREXin yleiset sopimusehdot. Tilausvahvistus on suositeltavaa säilyttää yhteistyökumppanin asiakaspalvelun kanssa myöhemmin tapahtuvan yhteydenpidon helpottamiseksi.

6. HINNAT JA KULUT

Tilauksesi koskevat matkailuekosysteemissä ilmoitetut hinnat. Ne päivitetään säännöllisesti ja ilmoitetaan joko SEK-, DKK-, NOR- tai EUR-määräisinä. Hinnat sisältävät arvonlisäveron. Mahdolliset toimituskulut eivät kuitenkaan sisälly hintaan, ja toimitusvaihtoehdoista riippuen ne saatetaan lisätä ostohintaan. Valittu maksutavasta riippuen voi aiheutua lisämaksuja.

FOREX pidättää oikeuden lisätä ja poistaa palvelussa käytävissä olevia maksutapoja sekä muuttaa maksutapaa, jos sitä ei voi käyttää ostotoimenpiteen yhteydessä.

Maksutietoja antaessasi sinun on käytettävä maksamiseen voimassa olevaa maksukorttia. FOREX tai sen yhteistyökumppanit pitävät oikeuden tarkistaa maksutavan voimassaolon ja myös evätä oston sisäisten valvontatoimenpiteiden nojalla.

7. YLEISTÄ TOIMITUKSESTA

Yhteistyökumppanimme ovat itsenäisesti vastuussa heiltä ostamasi tuotteen lähettämisestä ja toimittamisesta sekä palvelujen toteuttamisesta. Kun olet tehnyt tilauksesi, tuotteesi toimitetaan kassalla valitsemasi toimitustavan mukaisesti. Tilamaasi tuote tai palvelu toimitetaan sen yhteistyökumppanin omasta varastosta, jolta tilasit tuotteen tai palvelun. Mahdolliset toimituskulut lisätään ostohintaan. Jos olet tilannut matka-aktiviteetin, se toimitetaan sähköpostitse.

Tilausta tehdessäsi sinulle annetaan tilauksen yhteydessä tiedot arvioidusta toimitusajasta. Tämä vaihtelee valitun toimitusvaihtoehdon mukaan ja voi muuttua FOREXin vaikutuksen ulkopuolella olevista tekijöistä.

Kun sinulle ilmoitetaan tilamaasi tuotteen saapumisesta, sinun tulee noutaa se toimitusilmoituksessa mainittujen ehtojen mukaisesti. Tilaaajan on yleensä esitettävä voimassa oleva henkilöllisyystodistus ja kollitunus toimitusta noutaessaan.

Saat ilmoituksen siitä, mistä ja milloin tuote voidaan noutaa. Saapumisilmoitus voidaan toimittaa joko sähköpostitse, postitse, puhelimitse tai tekstiviestillä.

Jos asiakas ei noudata tilaamaansa tuotetta tai käytä palvelua määrityksessä ajassa, tuote palautetaan lähettäjälle. Tuotteen tai palvelun palautuksen tai erääntymisen yhteydessä yhteistyökumppanimme pitävät oikeuden veloitaa asiakkaalta kaikki palautuksesta tai erääntymisestä aiheutuvat kustannukset.

8. YLEISTÄ OIKEUKSISTASI ASIAKKAANA

Matkailuekosysteemin tarjonta sisältää eri yhteistyökumppaneiden toimittamia tuotteita ja palveluja. Kukin yksittäinen tilaus käsitellään erikseen kunkin yhteistyökumppanin osalta. Kaikki palautuksiin, peruutusoikeuksiin ja vaihtoihin ym. liittyvät kysymykset käsitellään sinun eli asiakkaan ja sen yhteistyökumppanin välillä, jolta ostit tuotteen tai palvelun.

Yhteistyökumppanit ovat siten vastuussa kaikkien kyseessä oleviin tuotteisiin tai palveluihin liittyvien asioiden käsittelystä.

Jos olet kuluttaja-asiakas eli luonnollinen henkilö, joka toimii tarkoituksena, joka ei kuulu henkilön elinkeino- tai ammattitoimintaan, ja asuinpaikkasi sijaitsee Euroopan talousalueella, sinulla on yleensä lakisääteinen

peruutusoikeus seuraavien peruutusta koskevien ehtojen mukaisesti. Tuotteita ostaessasi sinulla on aina 14 päivän peruutusoikeus tuotteen vastaanottoapäivästä lukien.

Joissakin tapauksissa peruutusoikeus on kuitenkin lain mukaan suljettu pois, joten sinulla ei välttämättä ole peruutusoikeutta tietyin sopimuksen osalta. Vapaa-ajan aktiviteetteja ostettaessa peruutusoikeutta ei ole, jos sopimus koskee tiettyä päivämäärää tai tiettyä toimitusaikaa. Tähän sisältyvät erilaiset päivämäärän tai aikaan sidotut matkat, "usean päivän matkat", "pääsyliput", "opastetut kierrokset", "vesiaktiviteetit", "seikkailut", "muut elämykset" ja "yhdistelmätarjoukset", joita yhteistyökumppanimme järjestävät.

Peruutusoikeus ei koske myöskään tuotteita, jotka on toimitettu antamiesi erityisohjeiden mukaisesti tai jotka on millään tavalla mukautettu yksilöllisesti sinua varten; tuotteet, joiden sinetti on rikottu ja joita ei voida palauttaa terveydellisistä syistä tai hygieniasyistä, mukaan lukien mutta ei rajoittuen alusvaatteet, uimapuvut, korvaan asetettavat kuulokkeet sekä kosmetiikka- ja hygieniatuotteet, kuten meikit ja hiustenhoitotuotteet, hiustenpidennykset, hiustenkuivaimet, parannaajakoneet, sähköhammasharjat, vaa'at, lämpötyyny, jalkakylvyt ja vastaavat tuotteet, joissa tuotteen sinettiä voi myös tarkoittaa teknistä turvallisuutta, kuten sarjanumeroa; tuotteet, jotka pilantuvat helposti tai joiden parasta ennen-päiväys umpeutuu nopeasti, kuten elintarvikkeet tai lääkkeet; ääni- tai videotallenteet tai tietokoneohjelmat, joiden sinetti on avattu; tai digitaaliset materiaalit, jotka toimitetaan muulla kuin fyysisellä välineellä, jos niiden jakelu aloitetaan kuluttajan suostumuksella, kuten ohjelmistot, sovellukset, pelit, musiikki, videot tai tekstiit, jotka ovat saatavilla lataamalla tai suoraistona.

Palautettavien tuotteiden on oltava samassa kunnossa kuin missä ne toimitettiin sinulle. Tuotteita ei saa vahingoittaa, käyttää, pestä tai käyttää muuhun tarkoitukseen kuin tuotteen testaamiseen. Myös kaikkien tuotemerkintöjen ja tuotelappujen on oltava ehjiä.

9. YHTEISTYÖKUMPPANILTA TILATUN PALVELUN PERUUTUSOIKEUS

Jos peruutat tilauksesi, lähetä siitä selväsanaoinen ilmoitus yhteistyökumppanille, jolta tilasit tuotteen tai palvelun. Ilmoita peruutuksen yhteydessä nimesi, osoitteesi ja muut olennaiset tiedot (esimerkiksi tilausnumero).

Jos käytät peruutusoikeuttasi, voit joutua maksamaan palautuskulut, ellei nimenomaisesti toisin mainita. Ota yhteyttä yhteistyökumppaniin saadaksesi tarkemmat palautuskulujen tiedot.

Jos olet tilannut useita tuotteita tai palveluja eri yhteistyökumppaneilta, on tärkeää, että palautat tuotteita tai palvelusi palautuslomakkeen kanssa tai ohjeiden mukaisesti nimenomaisesti sille yhteistyökumppanille, jolta tilasit tuotteen tai palvelun. Jos lähetät tuotepalautuksen väärälle yhteistyökumppanille, saatat olla velvollinen korvaamaan siitä aiheutuvat lisäkäsittely- tai toimituskustannukset.

10. YHTEISTYÖKUMPPANILTA TILATUN TUOTTEEN TAI PALVELUN TAKAISINMAKSU

Jos päätät peruuttaa tilauksesi, lähetä siitä selkeä ilmoitus yhteistyökumppanille, jolta olet tilannut tuotteen tai palvelun. Jos olet palvelua tai tuotetta tilattaessa valinnut muun kuin vakio-toimitustavan, toimituskuluja ei yleensä korvata, eikä osittaisen palautuksen palautustoimituskuluja hyvitetä.

Kumppanimme voivat lykätä hyvityksen maksamista, kunnes he ovat joko saaneet tuotteen tai palvelun takaisin tai saaneet tositteen siitä, että olet palauttanut tuotteen tai palvelun.

Hyvityksessä käytetään samaa maksutapaa, jota käytit ostohetkellä, ellei ole sopinut toisin tai elleivät olosuhteet estä sitä.

11. YHTEISTYÖKUMPPANILTA TEHDYSTÄ OSTOSTA REKLAMOIMINEN

Mahdolliset tuote- tai palvelureklamaatiot käsitellään suoraan sinun ja yhteistyökumppanin välillä. Sinulla on oikeus reklamoida virheellisestä tuotteesta kolmen vuoden kuluessa ostopäivästä tai lakisääteisen ajan kuluessa. Jos huomaat palvelussa tai tuotteessa virheen, ilmoita siitä viipymättä ottamalla yhteyttä yhteistyökumppaniin, jolta olet tilannut tuotteen tai palvelun. Ota meihin yhteyttä osoitteessa www.forex.fi/asiakaspalvelu/valitukset/.

Reklamaation yhteydessä yhteistyökumppani toimittaa sinulle palautuslomakkeen tai järjestää palautusrahdin. Jos yhteistyökumppani edellyttää ostotositettä, sinun on esitettävä se.

Jos reklamaatio todetaan aiheelliseksi, yhteistyökumppani pyrkii korvaamaan tuotteen. Lainsäädännön mukaan sen tulee tapahtua 30 päivän kuluessa, vaikka aika voi vaihdella tuotteen tai palvelun tyyppin mukaan. Yhteistyökumppani voi hylätä reklamaation, jos tuotetta tai palvelua ei pidetä sovellettavan lainsäädännön mukaan virheellisenä. Yhteistyökumppani voi näissä tapauksissa veloitaa vianmääritys- ja toimituskulut.

12. TAKUU

Tiettyjen yhteistyökumppaneiden tuotteisiin tai palveluihin voi

sisältyä erityinen takuu tai huolto. Tarkemmat tiedot takuuvajasta, erityisistä takuehdoista ja mahdollisista muista palveluehdoista, mukaan lukien huoltotiedot ja huoltotavat kunkin tuotteen osalta erikseen, ovat saatavilla yhteistyökumppaneillamme. Takuu kattaa vain valmistusviat, eikä se kata vaurioita, jotka aiheutuvat tuotteeseen tehdyistä muutoksista, kuten muuntelusta, päivityksistä tai muista mukautuksista. Tilausvahvistus toimii takuutodistuksena.

Jos nämä toimenpiteet eivät johda ratkaisuun, olet oikeutettu nostamaan kanteen yleisessä tuomioistuimessa lainvoimaista ratkaisua varten.

13. KAMPANJAT JA TARJOUKSET

FOREX voi ajoittain järjestää matkailuekosysteemissä tarjouskampanjoita, jolloin hinnat tai sopimusehdot ovat tavanomaista edullisemmat. Nämä mukautetut hinnat tai ehdot ovat voimassa kulloisenkin kampanjan voimassaoloaikana ja koskevat vain yhteistyökumppanin kampanjaan määrittämiä tuotteita tai palveluja. FOREX pidättää oikeuden peruuttaa tällaiset kampanjat milloin tahansa, ellei kiinteästi asetetussa aikataulussa toisin mainita. FOREXin yleiset sopimusehdot ovat jälleen voimassa, kun kampanja päättyy tai se keskeytetään. Matkailuekosysteemin tiettyjen tuotteiden tai palvelujen tarjouskampanjat ovat voimassa rajoitetun ajan ja niin kauan kuin tavaraa riittää.

14. YLIVOIMAINEN ESTE

FOREX tai yhteistyökumppanimme eivät ole vastuussa viivästyksistä, jotka johtuvat tapahtumista, jotka eivät ole meidän tai yhteistyökumppaneidemme hallittavissa, kuten työtaistelusta, sotatapahtumista, tulipalosta, salamaniskuista, terrori-iskuista, lainsäädännön muutoksista, teknisistä ongelmista, viestintävirheistä, mukaan lukien sähkö-, puhelin- tai tietoverkko-ongelmista, tai alihankkijoiden viivästyksistä, jotka johtuvat mainituista olosuhteista tai muista odottamattomista tapahtumista. Tällaisia tilanteita pidetään pätevinä perusteina vahingonkorvausvastuun tai muiden seurausten poissulkemiselle. FOREX tai yhteistyökumppanimme ilmoittavat tällaisesta tilanteesta asiakkaalle sekä tilanteen alkaessa että sen päättyessä.

15. FOREXIN VASTUU

FOREX ei ole sinun ja yhteistyökumppanimme välisen sopimuksen ja/tai ostotoimen myyjä eikä osapuoli. FOREX ei ole vastuussa yhteistyökumppaninsa toimista, mukaan lukien mutta ei rajoittuen tuotteiden ja palvelujen myynti ja/tai palautukset, vaihdot tai toimitukset yleensä.

16. PÄTEMÄTTÖMYYS

Jos toimivaltainen tuomioistuin, viranomainen tai välimiesoikeus päättää, että jokin näiden yleisten sopimusehtojen osa ei ole voimassa tai täytäntöönpanokelpoinen, tämä ei vaikuta muiden ehtojen voimassaoloon ja täytäntöönpanokelpoisuuteen. Nämä sopimusehdot pysyvät voimassa ja täytäntöönpanokelpoisina lain sallimassa laajuudessa. Ehtojen ne osat, joiden katsotaan olevan pätemättömiä tai toimeenpanokelvottomia, korvataan uusilla ilmaisuilla, jotka parhaiten vastaavat alkuperäistä tarkoitusta sovellettavan lainsäädännön ja käytäntöjen mukaisesti.

17. RIITA-ASIAT

Näiden yleisten sopimusehtojen tulkintaan tai soveltamiseen liittyvät erimielisyydet ratkaistaan Suomen lainsäädännön mukaisesti. Jos riitaa ei voi ratkaista yhteistyökumppanin asiakaspalvelun kanssa, voit ottaa asiakkaana yhteyttä Kuluttajariitalautakuntaan (KRIL), josta löydät lisätietoa osoitteesta <https://www.kuluttajariita.fi/fi>, tai lähettämällä sähköpostia kril@oikeus.fi tai kirjeitse:

Kuluttajariitalautakunta
PL 306
00531 HELSINKI

EU-alueen sisällä tehdyistä ostoista voit tehdä valituksen myös suoraan verkossa EU-komission riidanratkaisusivustolla [<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.c COMPLAINTS.screeningphase>]. Jos teet valituksen tällä sivustolla, asiiasi välitetään automaattisesti oikealle kansalliselle riidanratkaisuelimelle. Tämä riidanratkaisuelin ottaa sitten yhteyttä yhteistyökumppaniin ja pyrkii ratkaisemaan riidan ilman tuomioistuin käsittelyä.

Jos tapauksesi edellyttää puolueettoman osapuolen kanssa käytäviä välitysneuvotteluita, voit ottaa yhteyttä kuluttajasiaviamiehemme lähettämällä sähköpostia osoitteeseen reklamaatiot@forex.fi tai kirjeitse osoitteeseen:

FOREX AB
Vastaanottaja: Reklamaatiovastaava
PL 1139
00101 HELSINKI