

Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehdot

Näitä Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehtoja sovelletaan 13.3.2020 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain (901/2017/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) pakottavat säännökset. Yleisten matkapakettiehtojen ja Kristina Cruisesin lisä- ja erityisehtojen yhdistelmä on luettavissa osoitteessa www.kristinacruises.com/matkapakettiehtot

- Matkojemme erityisluonteen vuoksi noudatamme näitä lisä- ja erityisehtoja, jotka koskevat matkapaketisopimuksia Kristina Cruises Oy:n (myöhemmin Kristina Cruises) ja asiakkaan välillä. Mikäli jokin matkapaketti edellyttää matkaan liittyviä lisäehtoja, niistä on kerrottu kyseisen matkan esittelyn ja lisätietojen kohdalla.
- Asiakkaana sinun tulee tutustua huolella matkasopimukseen ja sen sisältöön sekä varmistaa, että sinulle toimitetut asiakirjat ja varatut palvelut ovat tilauksen mukaiset. Mikäli matkaan/varaukseen liittyy muita ehtoja, ne ilmenevät matkavahvistuksesta.
- Kristina Cruises ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä esitteessä / internetsivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä.

Kristina Cruisesin matkojen luonne

Kristina Cruisesin matkat ovat pääsääntöisesti mallittaisen kokoisilla risteilylaivoilla toteutettavia kierto-matkoja. Matkoilla on mukana suomalainen Kristina Cruises -matkanjohtaja, joka vastaa Kristina Cruisesin järjestämien retkien tulkkauksesta suomeksi sekä matkan muiden järjestelyjen sujuvuudesta. Matkalle osallistujilta edellytetään vähintään ymmärrettävää suomen kielen taitoa. Risteilylomien luonteeseen kuuluu myös omatoimisia osuuksia, jolloin englannin kielen osaamisesta on hyötyä. On huomioitava myös se, että risteilylaivoja ei voi verrata suoraan hotelleihin. Laivat ovat merellä itsenäisesti kulkevia yksiköitä, jotka vaativat paljon tekniikkaa toimiakseen. Erilaiset tekniset laitteet, laivan koneet ja huoltotoimenpiteet voivat aiheuttaa erilaisia mekaanisia ja runkoääniä, jotka voivat kuulua voimakkaammin etenkin alemmissa hyttikerroksissa ja hyteissä. Merellä ollessa sääolosuhteiden mukaan laivat voivat keinahdella välillä rajustikin. Joskus laivojen satamapaikat voivat sijaita rahtisatamissa, jolloin lastinkäsittely ja muu toiminta satamassa saattavat aiheuttaa erilaisia ääni- ja hajuhaittoja.

Kristina Cruisesin toimistokulut

Vuonna 2020 alkavat risteilyt:

Kristina®-löytöretkiristeilyjen osalta muutoksista, peruutuksista ja uudelleen kirjoitettavista lippuista/matkadokumenteista peritään vain palveluntuottajien lisäkulut. Muista risteilyistä ei peritä toimistokuluja eikä palveluntuottajien lisäkuluja.

Vuonna 2021 alkavat risteilyt:

Muutosten, peruutuksien ja uudelleen kirjoitettavien lippujen/matkadokumenttien toimistokuluna peritään 100 € / hlö sekä palveluntuottajan lisäkulut (ROPAX-risteilyistä 70 € / hlö).

Vastuullinen matkanjärjestäjä

Kristina Cruisesin tuottamat matkat ovat matkapaketteja, joista matkanjärjestäjä on asettanut lainsäädännössä edellytetyn vakuuden maksujesi turvaksi Suomen Kilpailu- ja kuluttajavirastolle (KKV). Kristina Cruisesin rekisteritunnus Kuluttaja- ja kilpailuvirastossa on KKV 3210/00/MjMv. Kristina Cruises Oy on kaikkien markkinoimiensa matkapakettien vastuullinen matkanjärjestäjä, ellei matkan esittelyssä ole toisin mainittu.

Kristina Cruisesin matkapaketin hinta

Matkapaketin hinta sisältää kaikki tiedossa olevat pakolliset maksut ja verot sekä kaikki ne palvelut, jotka on kunkin matkapaketin kohdalla erikseen ilmoitettu. Kristina Cruises pidättää itsellään oikeuden nostaa tai alentaa markkinoinnissaan mainittuja hintoja ennen matkasopimuksen syntymistä. Alennukset ovat voimassa ilmoitushetkestä eivätkä ne koske aiemmin tehtyjä matkasopimuksia. Kahta alennusta ei myönnetä samanaikaisesti. Matkan hinta ei sisällä vakuutuksia ja erillisiä lisämaksullisia palveluja kuten retkiä, ateria- ja juomapaketteja, matkaohjelmaan kuulumattomia ruokia ja juomia tai



muita henkilökohtaisia menoja, ellei niitä ole erikseen ilmoitettu.

Passi ja henkilökortti

Kaikilla matkoilla tarvitaan voimassa oleva passi. Useat maat edellyttävät, että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeen. Tarkistakaa maakohtaiset passisäädökset toimistostamme. Passissa on myös oltava riittävästi tyhjiä sivuja jäljellä mahdollisia viisumeita ja leimoja varten. Myös virallinen poliisiviranomaisen myöntämä henkilökortti käy matkustusasiakirjana tietyissä Euroopan maissa. Matkustajan tulee tarkistaa henkilökortin riittävyys matkustusasiakirjana www.poliisi.fi. Kristina Cruises ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, rikkinäisen passin tai viisumin epäämisen takia. Jos matkustat muun maan passilla / henkilökortilla, sinulla on velvollisuus ilmoittaa siitä matkan ilmoittautumisvaiheessa.

Matkavakuutus

Kehotamme peruutusturvan sisältävän matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen hankkimista jo matkan varausvaiheessa. Pyydämme tarkistamaan otta- maasi vakuutukseen sisältyvät mahdolliset vastuurajoitukset, jotka saattavat lisätä matkustajan omaa vastuuta. Kristina Cruises Oy ei vastaa henkilökohtaisista tapaturmista, matkustajan omaisuutta kohdanneista vahingoista tai vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkotilanteista, terrorismista, luonnonkatastrofeista tai muista vastaavista tilanteista.

Viisumit

Matkapakettiin liittyvät viisumimääräykset koskevat vain Suomen kansalaisia ja ilmoitettua matkasuunnitelmaa. Jos et ole Suomen kansalainen, sinun tulee käännyä viisumiasioissa kohdemaan konsulaatin tai suurlähetystön puoleen. Mahdolliset viisuminhankintaprosessit ovat matkustajan vastuulla, jollei matkapaketin esittelyssä ole siitä erikseen muuta mainittu.

Kristina Cruisesin edustaja ja yhteystiedot

Kaikilla matkoilla, jos muuta ei ole mainittu, Kristina Cruisesin edustajana on kyseisen matkan matkanjohtaja. Matkanjohtajan puhelinnumero/yhteystiedot

lähetetään toimintaohjeiden yhteydessä tai tekstiviestillä. Puhelinnumero on käytettävissä matkan ensimmäisestä päivästä lähtien siihen asti, kunnes matka päättyy. Ennen matkaa ja matkan jälkeen matkustaja voi ottaa yhteyttä Kristina Cruisesin asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät varausvahvistuksesta).

Lähdön epääminen ja matkalta poistaminen

Mikäli matkustaja rikkoo matkapakettiehtojen kohdissa 2.6.1. ja 2.6.2 mainittuja määräyksiä, matkalle lähdön epäämisen tai matkalta poistamisen voi tehdä harkinnan mukaan niin Kristina Cruisesin edustaja, viranomainen kuin hotellin tai kuljetusvälineen miehistö/henkilökunta. Määräyksiä rikkoessaan matkustaja on vastuussa kuluista eikä ole oikeutettu maksun palautukseen.

Matkustajien yhteystiedot

Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana. Matkanjärjestäjälle annettavia yhteystietoja ovat muun muassa kaikkien matkavarauksessa olevien matkustajien puhelinnumerot sekä sähköpostiosoitteet.

Nimitietojen oikeellisuus

Matkustajaryhmän edustajan (yhteyshenkilö, matkan varaaja) on varmistettava, että nimitiedot – sukunimi ja etunimet – tulee olla lentolipulla / matkavarauksella täsmälleen samassa muodossa kuin ne ovat passissa. Kristina Cruises ei vastaa lentolippujen nimivirheistä johtuvista hankaluuksista ja niiden korjaamisesta johtuvista lisäkustannuksista, joita voi koitua uudelleen kirjoitettavista lipuista, palveluntuottajan perimistä kuluista tai uuden lentolipun hinnasta.

Varauksen maksujen suorittaminen

Matkustajaryhmän edustaja (yhteyshenkilö, matkan varaaja) on vastuussa varauksen maksujen suorituksista maksuehtojen mukaisesti. Kristina Cruisesin verkkokaupassa tehtyihin varauksiin matkustajaryhmän edustajan tiedot merkitään kohtaan Aikuinen #1 (Yhteyshenkilö). Muita kanavia käyttäen tehdyissä varauksissa matkustajaryhmän edustajaksi merkitään varauksen ensimmäinen mainittu matkustaja, jos muusta ei ole sovittu.



Liikuntarajoitteiset henkilöt

Kaikilla Kristina Cruisesin järjestämällä matkoilla oletuksena on, että matkustajat kykenevät liikku- maan ilman apua itsenäisesti. Matkat eivät yleisesti sovi liikuntarajoitteisille. Usein retkillä ja lentoken- tillä on paljon kävelyä, maasto ja eri kävelytasot voivat olla vaihtelevia ja päivän aikana kävelyä voi parhaimmillaan kertyä useampi kilometri. Jokilai- voilla siirtyminen maihin saattaa tapahtua useam- man laivan kautta, mikä vaatii matkustajalta por- taikossa kulkemista. Mikäli matkustajalla on lii- kunta- tai aistirajoitteita tai muita vammoja/sairauk- sia, jotka vaikuttavat matkan toteuttamiseen, tulee hänen ilmoittaa asiasta ja sopia Kristina Cruisesin kanssa tästä tapauskohtaisesti ennen varauksen tekemistä. Tämä koskee myös matkustajia, jotka tarvitsevat henkilökohtaista avustajaa. Kristina Cruisesin henkilökunta ei voi toimia yksittäisen mat- kustajan henkilökohtaisena avustajana. Kristina Cruises pidättää itsellään oikeuden kieltäytyä hy- väksymästä asiakkaan varausta tai matkalle lähtöä, jos huolellisen harkinnan jälkeen katsotaan matkus- tajan olevan kykenemätön suoriutumaan matkasta ilman apua. Kristina Cruises ei ole vastuussa asiak- kaalle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka kieltäytyminen aiheuttaa.

Matkasopimus

Maksaessaan varausmaksun asiakas hyväksyy yleiset matkapakettiehdot sekä Kristina Cruises Oy:n erityisehdot ja sitoutuu noudattamaan kulje- tusyhtiöiden kuljetusehtoja, -määräyksiä sekä jär- jestyssääntöjä mukaan lukien matkatavaroita ja nii- den määrää koskevat säännöt ja määräykset.

Maksuehdot

Ilmoittautumisen yhteydessä lähetämme tiedot sekä ennakkomaksua että loppusuoritusta varten. Matkustajan on tarkastettava laskuista sekä pas- sista/henkilökortista niiden oikeellisuus ja se, että palvelukokonaisuus vastaa sovittua sekä on välittö- mästi ilmoitettava mahdollisista virheistä matkanjär- jestäjälle. Ennakkomaksu on 200 € / hlö (ROPAX- risteilyillä 100 € / hlö) ja eräpäivä viikon kuluttua il- moittautumisesta. Internetin kautta tehdyissä va- rauksissa ennakkomaksu on maksettava varauk- sen yhteydessä. Maksamalla ennakkomaksun las- kuun merkittyyn eräpäivään mennessä asiakas vahvistaa ilmoittautumisen ja matkasopimus syn- ty. Ennakkomaksun suorittamatta jättämistä ei kat- sota peruutukseksi, vaan matkustajan on tehtävä

matkan peruutus Kristina Cruises Oy:lle. Loppusuo- rituksen eräpäivä on useimmilla risteilyillä 30 vrk ennen matkan alkua. Joillakin matkoilla loppulasku voi erääntyä aiemmin tai myöhemmin. Jos matka varataan matkatoimistosta eikä Kristina Cruisesilta, maksetaan kaikki maksut kyseiselle matkatoimis- tolle.

Luottokorteista maksuvälineinä käyvät yleisimmät luottokortit.

Matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat

Kristina Cruises ei lähetä matkan varsinaisia mat- kalippuja (esimerkiksi lentoliput) ennakkoon mat- kustajille, vaan ne jaetaan yleensä lähtöselvityk- sessä. ROPAX-risteilyissä varausvahvistus toimii matkalippuna. Matkustaja voi tiedustella etukäteen lennoilleen e-lippua, joka lähetetään sen tilanneille lipunkirjoituksen jälkeen, mikäli mahdollista. Mat- kaan liittyvät ohjeet matkustajille selviävät etukä- teen lähetettävästä toimintaohjeesta.

Muutoksista ilmoittaminen ennen mat- kan alkua

Kristina Cruises ilmoittaa matkan muutoksista mat- kustajaryhmän edustajalle puhelimitse, sähköpos- tilla, kirjeellä tai tekstiviestillä varauksessa ilmoitet- tuun osoitteeseen tai puhelinnumeroon. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan yhteystietojen muuttu- misesta Kristina Cruisesille.

Varaus- ja nimenmuutokset

Asiakkaan tekemät varauksen muutokset voidaan rinnastaa peruutuksiin. Myös jo tehdyn muutoksen peruuttaminen tulkitaan uudeksi muutokseksi. Kris- tina Cruisesin järjestämällä matkoilla asiakkaan lento-/laiva-/junavaraukset ovat yleensä tietylle päi- välle ja reitille. Näiden tiedot ilmenevät varausvah- vistuksesta. Matkalippujen muutoksia/peruutuk- sia/siirtoa toiselle henkilölle/siirtoa myöhemmäksi ei voi tehdä kuluitta. Siirrosta aiheutuu kustannuksia. Tämä koskee myös business-luokan lentolippuja, joihin sisältyy rajoituksia ryhmämatkalla. Lipun pe- ruutuksen ja muutoksen hinta vaihtelee lento- ja lai- vayhtiöittäin ja lipputyypeittäin. Asiakas voi joutua hankkimaan myös kokonaan uuden lentolipun esi- merkiksi, jos muutos tehdään lipunkirjoituksen jäl- keen.



Matkapakettisopimuksen luovuttaminen toiselle

Matkustaja voi luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää matkalle osallistumista koskevat ehdot. Näitä ovat esimerkiksi terveydentilaa, viisumia ja passia koskevat ehdot. Mikäli muutos on mahdollinen Kristina Cruises veloittaa muutoksen todelliset kulut sekä toimistokulut. Näistä kaikista kuluista vastaa matkustaja. Kristina Cruisesilla on oikeus rajoittaa matkapaketin luovuttaminen toiselle joko kokonaan tai osittain, mikäli luovuttaminen ei onnistu alihankkijasopimuksen ehtojen puitteissa.

Matkanjohtajan / erityisasiantuntijan / esiintyjän vaihtuminen

Pidätämme oikeuden vaihtaa matkanjohtajaa / asiantuntijavierasta äkillisen sairastumisen tai muun erityisen syyn vuoksi. Äkillisissä muutoksissa voidaan käyttää korvaajana myös englanninkielistä henkilöä. Kristina Cruises pidättää oikeuden myös vaihtaa etukäteen nimetty matkanjohtaja toiseen. Tämä ei oikeuta hinnanalennukseen, kuluttomaan peruutukseen tai vahingonkorvaukseen.

Muutokset risteily- ja matkareiteissä

Risteilymatkojen luonteeseen kuuluen matkoihin saattaa tulla reittimuutoksia. Näistä muutoksista päättää aina viime kädessä aluksen päällikkö, eikä Kristina Cruisesilla matkanjärjestäjänä ole mahdollista vaikuttaa muutoksiin. Vedenkorkeus joessa, mahdolliset sulutukset, tuuli, erilaiset sää- ja jääolosuhteet sekä viranomaisten määräykset voivat vaikuttaa laivan liikennöintiin ja/tai matkaohjelmaan.

Kristina Cruisesin peruutusehdot

Matkojen peruutusehdot poikkeavat Yleisistä matkapakettiehdoista ja näitä noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta. Matkan peruutusajankohdaksi katsotaan se aika, jolloin Kristina Cruises saa tiedon peruutuksesta. Mikäli matka erikoisluonteensa takia vaatii mainituista peruutusehdoista poikkeavat peruutusehdot, mainitaan niistä, sekä mahdollisesti poikkeavista maksuehdoista ko. matkan esittelyn yhteydessä. Jos matkustaja ei käytä jotain varaamaansa palvelua, hänelle ei muodostu oikeutta maksujen palautukseen käyttämättä jääneiden palveluiden osalta.

Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua ja muutosten hyväksyminen

Kristina Cruises katsoo asiakkaan hyväksyneen ilmoitetun muutoksen, jos asiakas ei ota yhteyttä matkajärjestäjään viikon kuluessa saatuaan tiedon muutoksesta.

Retkien ja lisäpalveluiden vähimmäisosallistujamäärä

Lisämaksullisille retkille, matkoille ja palveluille tarvitaan vähimmäismäärä osallistujia. Jos osallistujamäärä ei saada riittäväksi, Kristina Cruises varaa oikeuden peruuttaa lisäpalvelut kyseisen matkan osalta. Peruutetuista palveluista matkustaja saa maksamansa hinnan takaisin. Peruutus ei kuitenkaan oikeuta lisäpalvelua korkeampaan hinnanalennukseen, vahingonkorvaukseen tai koko matkan perumiseen.

Muutokset aikatauluissa

Kristina Cruisesin järjestämät matkat ovat luonteeltaan sellaisia, että aikatauluihin saattaa tulla muutoksia. Katso tarkemmin matkaehdot kohdasta 9.1.

Virheestä ilmoittaminen

Matkan aikana matkustajan tulee ilmoittaa puutteista, ongelmista ja mahdollisista virheistä ensisijaisesti Kristina Cruisesin matkanjohtajalle viipymättä. Risteilymatkojen ja kiertomatkojen luonteesta johtuen virheiden korjaaminen jälkikäteen ei aina ole mahdollista. Oma-aloitteisesti virheen voi korjata vasta, kun tieto on matkanjohtajalla ja asiasta on sovittu.



VUONNA 2020 ALKAVAT RISTEILYT:

Peruutusehdot Kristina@-jokiristeilyillä ja Kristina@-lomaristeilyillä:

- Mikäli matkustaja peruuttaa matkansa viimeistään 31 vuorokautta ennen sen alkamista, maksetaan varausmaksu hänelle takaisin.
- Mikäli peruutus tapahtuu 30 vuorokautta ennen matkan alkua tai myöhemmin, on matkanjärjestäjällä oikeus periä 95% matkan hinnasta.

Peruutusehdot ROPAX-risteilyillä:

- Mikäli matkustaja peruuttaa matkansa viimeistään 21 vuorokautta ennen sen alkamista, maksetaan varausmaksu hänelle takaisin.
- Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista, on matkanjärjestäjällä oikeus perua 50 % matkan hinnasta.
- Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista, on matkanjärjestäjällä oikeus perua 75 % matkan hinnasta.
- Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 3 vuorokautta ennen matkan alkamista, on matkanjärjestäjällä oikeus perua 95 % matkan hinnasta.

Peruutusehdot Kristina@-löytöretkillä:

- Mikäli matkustaja peruuttaa matkansa viimeistään 91 vuorokautta ennen sen alkamista, maksetaan varausmaksu hänelle takaisin vähennettyinä toimistokuluilla.
- Mikäli peruutus tapahtuu 90 -61 vuorokautta ennen matkan alkua, peruutuskulut ovat ennakkomaksun suuruiset.
- Mikäli matka peruutetaan 60 -31 vuorokautta ennen matkan alkua on matkanjärjestäjällä oikeus periä 50 % matkan kokonaishinnasta. o Mikäli peruutus tapahtuu 30 vuorokautta ennen matkan alkua tai myöhemmin, on matkanjärjestäjällä oikeus periä 95% matkan hinnasta.

Kehotamme peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen hankkimista kaikille matkoille (katso matkaehdot kohta 2.3.)

VUONNA 2021 ALKAVAT RISTEILYT:

- Mikäli matkustaja peruuttaa matkansa viimeistään 91 vuorokautta ennen sen alkamista, maksetaan varausmaksu hänelle takaisin vähennettyinä toimistokuluilla.
- Mikäli peruutus tapahtuu 90 -61 vuorokautta ennen matkan alkua, peruutuskulut ovat ennakkomaksun suuruiset.
- Mikäli matka peruutetaan 60 -31 vuorokautta ennen matkan alkua on matkanjärjestäjällä oikeus periä 50 % matkan kokonaishinnasta.
- Mikäli peruutus tapahtuu 30 vuorokautta ennen matkan alkua tai myöhemmin, on matkanjärjestäjällä oikeus periä 95% matkan hinnasta.

Ropax – risteilyjen peruutusehdot noudattavat yleisten matkapakettiehtojen (kohta 4) mukaisia peruutusehtoja.

Huomioithan, että peruutuskulut veloitetaan, vaikka matkan loppumaksua ei olisi vielä maksettu. Kehotamme peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen hankkimista kaikille matkoille (katso matkaehdot kohta 2.3.)

