

Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehdot

Näitä Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehtoja sovelletaan 1.10.2020 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 matkajärjestäjästä 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

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

Vastuullinen matkajärjestäjä

Kristina Cruisesin tuottamat matkat ovat matkapaketteja, joista matkajärjestäjä 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 matkajärjestäjä, 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, aterial- 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 maa-



kohtaiset 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, rikkinaisen 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 vas- tuurajoitukset, jotka saattavat lisätä matkustajan omaa vastuuta. Kristina Cruises Oy ei vastaa hen- kilökohtaisista tapaturmista, matkustajan omai- suutta kohdanneista vahingoista tai vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tilanteesta, lakkoti- lanteista, terrorismista, luonnonkatastrofeista tai muista vastaavista tilanteista.

Viisumit

Matkapakettiin liittyvät viisumimääräykset koskevat vain Suomen kansalaisia ja ilmoitettua matkasuun- nitelmaa. Jos et ole Suomen kansalainen, sinun tu- lee käännyä viisumiasioissa kohdemaan konsulaat- tin tai suurlähetystön puoleen. Mahdolliset viisumin- hankintaprosessit ovat matkustajan vastuulla, jollei matkapaketin esittelyssä ole siitä erikseen muuta mainittu.

Kristina Cruisesin edustaja ja yhteystie- dot

Kaikilla matkoilla, jos muuta ei ole mainittu, Kristina Cruisesin edustajana on kyseisen matkan matkan- johtaja. Matkanjohtajan puhelinnumero/yhteystiedot lähetetään toimintaohjeiden yhteydessä tai teksti- viestillä. 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 varausvah- vistuksesta).

Lähdön epääminen ja matkalta poista- minen

Mikäli matkustaja rikkoo matkapakettiehtojen koh- dissa 2.6.1. ja 2.6.2 mainittuja määräyksiä, mat- kalle lähdön epäämisen tai matkalta poistamisen voi tehdä harkinnan mukaan niin Kristina Cruisesin edustaja, viranomainen kuin hotellin tai kuljetusväli- neen miehistö/henkilökunta. Määräyksiä rikkoes- saan matkustaja on vastuussa kuluista eikä ole oi- keutettu maksun palautukseen.

Matkustajien yhteystiedot

Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sel- laiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana. Matkanjärjestäjälle an- nettavia yhteystietoja ovat muun muassa kaikkien matkavarauksessa olevien matkustajien puhelinnu- merot sekä sähköpostiosoitteet.

Nimitietojen oikeellisuus

Matkustajaryhmän edustajan (yhteyshenkilö, mat- kan varaaja) on varmistettava, että nimitiedot – su- kunimi ja etunimet – tulee olla lentolipulla / matka- varauksella täsmälleen samassa muodossa kuin ne ovat passissa. Kristina Cruises ei vastaa lentolippu- jen nimivirheistä johtuvista hankaluuksista ja niiden korjaamisesta johtuvista lisäkustannuksista, joita voi koitua uudelleen kirjoitettavista lipuista, palve- luntuottajan perimistä kuluista tai uuden lentolipun hinnasta.

Varauksen maksujen suorittaminen

Matkustajaryhmän edustaja (yhteyshenkilö, matkan varaaja) on vastuussa varauksen maksujen suori- tuksista maksuehtojen mukaisesti. Kristina Cruisesin verkkokaupassa tehtyihin varauksiin mat- kustajaryhmän edustajan tiedot merkitään kohtaan Aikuinen #1 (Yhteyshenkilö). Muita kanavia käyt- täen 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 useamman laivan kautta, mikä vaatii matkustajalta portaikossa kulkemista. Mikäli matkustajalla on liikunta- tai aistirajoitteita tai muita vammoja/sairauksia, 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 matkustajan henkilökohtaisena avustajana. Kristina Cruises pidättää itsellään oikeuden kieltäytyä hyväksymästä asiakkaan varausta tai matkalle lähtöä, jos huolellisen harkinnan jälkeen katsotaan matkustajan olevan kykenemätön suoriutumaan matkasta ilman apua. Kristina Cruises ei ole vastuussa asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka kieltäytyminen aiheuttaa.

Matkasopimus

Maksaessaan varausmaksun asiakas hyväksyy yleiset matkapaketiehdot sekä Kristina Cruises Oy:n erityisehdot ja sitoutuu noudattamaan kuljetusyhtiöiden kuljetusehtoja, -määräyksiä sekä järjestyssääntöjä mukaan lukien matkatavaroita ja niiden määrää koskevat säännöt ja määräykset.

Maksuehdot

Ilmoittautumisen yhteydessä lähetämme tiedot sekä ennakkomaksua että loppusuoritusta varten. Matkustajan on tarkastettava laskuista sekä passista/henkilökortista niiden oikeellisuus ja se, että palvelukokonaisuus vastaa sovittua sekä on välittömästi ilmoitettava mahdollisista virheistä matkanjärjestäjälle. Ennakkomaksu on 200 € / hlö (ROPAX-risteilyillä 100 € / hlö) ja eräpäivä viikon kuluttua ilmoittautumisesta. Internetin kautta tehdyissä varauksissa ennakkomaksu on maksettava varauksen yhteydessä. Maksamalla ennakkomaksun laskuun merkittyyn eräpäivään mennessä asiakas vahvistaa ilmoittautumisen ja matkasopimus syntyy. Ennakkomaksun suorittamatta jättämisestä ei katsota peruutukseksi, vaan matkustajan on tehtävä matkan peruutus Kristina Cruises Oy:lle. Loppusuorituksen eräpäivä on useimmilla risteilyillä 30 vrk ennen matkan alkua. Joillakin matkoilla loppulasku voi eräänä aiemmin tai myöhemmin. Jos matka varataan matkatoimistosta eikä Kristina Cruisesilta, maksetaan kaikki maksut kyseiselle matkatoimistolle.

Luottokorteista maksuvälineinä käyvät yleisimmät luottokortit.

Matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat

Kristina Cruises ei lähetä matkan varsinaisia matkalippuja (esimerkiksi lentoliput) ennakoon matkustajille, vaan ne jaetaan yleensä lähtöselvityksessä. ROPAX-risteilyissä varausvahvistus toimii matkalippuna. Matkustaja voi tiedustella etukäteen lennoilleen e-lippua, joka lähetetään sen tilanneille lipunkirjoituksen jälkeen, mikäli mahdollista. Matkaan liittyvät ohjeet matkustajille selviävät etukäteen lähetettävästä toimintaohjeesta.

Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua

Kristina Cruises ilmoittaa matkan muutoksista matkustajaryhmän edustajalle puhelimitse, sähköpostilla, kirjeellä tai tekstiviestillä varauksessa ilmoitettuun osoitteeseen tai puhelinnumeroon. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan yhteystietojen muuttamisesta Kristina Cruisesille.

Varaus- ja nimenmuutokset

Asiakkaan tekemät varauksen muutokset voidaan rinnastaa peruutuksiin. Myös jo tehdyn muutoksen peruuttaminen tulkitaan uudeksi muutokseksi. Kristina Cruisesin järjestämällä matkoilla asiakkaan lento-/laiva-/junavaraukset ovat yleensä tietyille päivälle ja reitille. Näiden tiedot ilmenevät varausvahvistuksesta. Matkalippujen muutoksia/peruutuksia/siirtoa toiselle henkilölle/siirtoa myöhemmäksi ei voi tehdä kuluitta. Siirrosta aiheutuu kustannuksia. Tämä koskee myös business-luokan lentolippuja, joihin sisältyy rajoituksia ryhmämatkalla. Lipun peruutuksen ja muutoksen hinta vaihtelee lento- ja laivayhtiöittäin ja lipputyypeittäin. Asiakas voi joutua hankkimaan myös kokonaan uuden lentolipun esimerkiksi, jos muutos tehdään lipunkirjoituksen jälkeen.

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.

Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua ja muutosten hyväksyminen

Kristina Cruises katsoo asiakkaan hyväksyneen ilmoitetun muutoksen, jos asiakas ei ota yhteyttä

matkanjärjestäjään 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.



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.

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.)

