

## Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehdot

Näitä Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehtoja sovelletaan 1.8.2021 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](http://www.kristinacruises.com/matkapakettiehtot)

- Matkojemme erityisluonteen vuoksi noudatamme näitä lisä- ja erityisehtoja, jotka koskevat matkapakettisopimuksia Kristina Cruises Oy:n (myöhemmin Kristina) 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 ei vastaa matkajärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä esitteessä / internetsivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä.

### Kristinan matkojen luonne (kohta 1.1 Yleiset matkapakettiehtot)

Kristinan matkat ovat pääsääntöisesti eri kokoisilla risteilylaivoilla sekä bussilla/junalla toteutettavia yhteismatkoja. Matkoilla on mukana suomalainen Kristinan matkanjohtaja, joka vastaa Kristinan järjestämien retkien tulkaamisesta suomeksi sekä matkan muiden järjestelyjen sujuvuudesta. Matkalle osallistujilta edellytetään vähintään ymmärrettävää suomen kielen taitoa. Yhteismatkojen 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 hytteissä. Merellä ollessa sääolosuhteiden mukaan laivat voivat keinahdella välillä voimakkaasti. Joskus laivojen satamapaikat voivat sijaita rahtisatamissa, jolloin lastinkäsittely ja muu toiminta satamassa saattavat aiheuttaa erilaisia ääni- ja hajuhaittoja.

### Kristinan toimistokulut (kohta 1.2 Lisäehdot)

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

### Vastuullinen matkajärjestäjä (kohta 2.1 Vastuu sopimuksen toteuttamisesta)

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

### Kristinan matkapaketin hinta (kohta 2.2 Sopimuksen sisältö)

Matkapaketin hinta sisältää kaikki tiedossa olevat pakolliset maksut ja verot sekä kaikki ne palvelut, jotka on kunkin matkapaketin kohdalla erikseen ilmoitettu. Kristina 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 (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)

Kaikilla matkoilla tarvitaan voimassa oleva passi. Useat maat edellyttävät, että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeen. Tarkista 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](http://www.poliisi.fi). Kristina 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 (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)

Kehotamme peruutusturvan sisältävän matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen hankkimista jo matkan varausvaiheessa. Pyydämme tarkistamaan ottamaasi 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, lakkoilanteista, terrorismista, luonnonkatastrofeista tai muista vastaavista tilanteista.

### Viisumit (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)

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

### Kristinan edustaja ja yhteystiedot (kohta 2.5 Avustamisvelvollisuus)

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

# Kristina

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 Kristinan asiakaspalveluun (yhteystiedot löytyvät varausvahvistuksesta).

## Lähdön epääminen ja matkalta poistaminen (kohta 2.6.3.)

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 Kristinan edustaja, viranomainen kuin hotellin tai kuljetusvälineen miehistö/henkilökunta. Määräyksiä rikkoessaan matkustaja on vastuussa kuluista eikä ole oikeutettu maksun palautukseen.

## Matkustajien yhteystiedot (kohta 2.6.4.)

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

## Nimitietojen oikeellisuus (kohta 2.6.5.)

Matkustajaryhmän edustajan (yhteyshenkilö, matkan varaja) on varmistettava, että nimitiedot – sukunimi ja etunimet – tulee olla lentolipulla / matkavarauksella täsmälleen samassa muodossa kuin ne ovat passissa. Kristina 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 (kohta 2.6.6.)

Matkustajaryhmän edustaja (yhteyshenkilö, matkan varaja) on vastuussa varauksen maksujen suorituksista maksuehtojen mukaisesti. Kristinan 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 (kohta 2.6.6.)

Kaikilla Kristinan järjestämällä matkoilla oletuksena on, että matkustajat kykenevät liikkumaan ilman apua itsenäisesti. Matkat eivät yleisesti sovi liikuntarajoitteisille. Usein retkillä ja lentokennillä on paljon kävelyä, maasto ja eri kävelytasot voivat olla vaihtelevia ja päivän aikana kävelyä voi parhaimmillaan kertyä useampi kilometri. Jokilaivoilla 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 Kristinan kanssa tästä tapauskohtaisesti ennen varauksen tekemistä. Tämä koskee myös matkustajia, jotka tarvitsevat henkilökohtaista avustajaa. Kristinan henkilökunta ei voi toimia yksittäisen matkustajan henkilökohtaisena avustajana. Kristina pidättää itsellään oikeuden kieltäytyä hyväksymästä asiakkaan varausta tai matkalle lähtöä, jos huolellisen harkinnan jälkeen katsotaan matkustajan olevan kykenemätön suoriutumaan matkasta ilman apua. Kristina ei ole vastuussa asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka kieltäytyminen aiheuttaa.

## Matkasopimus (kohta 3.1.)

Maksuaan varausmaksun asiakas hyväksyy yleiset matkapakettiehdot 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 (kohta 3.2.)

Ilmoittautumisen yhteydessä lähetämme tiedot sekä ennakkomaksua että loppusuoritusta varten. Matkustajan on tarkastettava laskuista sekä passista/henkilökortista niiden oikeellisuus ja se, että palvelukokonaisuus vastaa sovitua sekä on välittömästi ilmoitettava mahdollisista virheistä matkanjärjestäjälle. Ennakkomaksu on 300 € / hlö (ROPAX-risteilyillä ja RAILS-matkoilla 150 € / hlö) ja eräpäivä viikon kuluttua ilmoittautumisesta. Internetin kautta tehdyissä varauksissa ennakkomaksu on maksettava varauksen yhteydessä. Maksamalla ennakkomaksun laskuun merkittyy 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 yhteismatkoilla 30 vrk ennen matkan alkua. Joillakin matkoilla loppulasku voi eräntyä aiemmin tai myöhemmin. Mikäli matkalla noudatetaan poikkeavia maksuehtoja, niistä on kerrottu kyseisen matkan kohdalla. Jos matka varataan matkatoimistosta eikä Kristinalta, maksetaan kaikki maksut kyseiselle matkatoimistolle. Luottokorteista maksuvälineinä käyvät yleisimmät luottokortit.

## Matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat (kohta 3.2.)

Kristina 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 (kohta 5.2.)

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

## Varaus- ja nimenmuutokset (kohta 7.2.)

Asiakkaan tekemät varauksen muutokset voidaan rinnastaa peruutuksiin. Myös jo tehdyn muutoksen peruuttaminen tulkitaan uudeksi muutokseksi. Kristinan järjestämällä matkoilla asiakkaan lento-/laiva-/junavaraukset ovat yleensä tietylle 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 kuljetusyhtiöittäin ja lipputyypeittäin. Asiakas voi joutua hankkimaan myös kokonaan uuden lentolipun esimerkiksi, jos muutos tehdään lipunkirjoituksen jälkeen.

## Matkapakettisopimuksen luovuttaminen toiselle (kohta 7.2.)

Matkustaja voi luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää matkalle osallistumista

# Kristina

koskevat ehdot. Näitä ovat esimerkiksi terveydentilaa, viivastumia ja passia koskevat ehdot. Mikäli muutos on mahdollinen Kristina veloittaa muutoksen todelliset kulut sekä toimituskulut. Näistä kaikista kuluista vastaa matkustaja. Kristinalla on oikeus rajoittaa matkapaketin luovuttaminen toiselle joko kokonaan tai osittain, mikäli luovuttaminen ei onnistu alihankkijasopimuksen ehtojen puitteissa.

## Matkanjohtajan / erityisasiantuntijan / esiintyjän vaihtuminen (kohta 9.1.)

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

## Muutokset risteily- ja matkareiteissä (kohta 9.1.)

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

## Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua ja muutosten hyväksyminen (kohta 9.4.)

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

## Retkien ja lisäpalveluiden vähimmäisosallistujamäärä (kohta 10.1. a)

Lisämaksullisille retkille, matkoille ja palveluille tarvitaan vähimmäismäärä osallistujia. Jos osallistujamäärä ei saada riittäväksi, Kristina 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 (kohta 12.1. b)

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

## Virheestä ilmoittaminen (kohta 12.4.)

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

## Kristinan peruutusehdot (kohta 4.4.)

Matkojen peruutusehdot poikkeavat Yleististä matkapakettiehdoista ja näitä noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta. Matkan peruutusajankohdaksi katsotaan se aika, jolloin Kristina 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.

- Mikäli matkustaja peruuttaa matkansa viimeistään 91 vuorokautta ennen sen alkamista, maksetaan varausmaksu hänelle takaisin vähennettyinä toimituskuluilla.
- 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.)