

Yleiset matkapakettiehdot sekä Kristina Cruises Oy:n lisä- ja erityisehdot

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja 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. 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. Kristinan lisä- ja erityisehdot on kirjoitettu ehtoihin kursivilla. 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 matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä esitteessä / internetsivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä.

1. Soveltamisala2

Kristinan matkojen luonne (kohta 1.1 Yleiset matkapakettiehdot)	2
Kristinan toimistokulut (kohta 1.2 Lisäehdot).....	2
Kristinan erityisehdot (erityisehto, kohta 1.3 Erityisehdot)	2

2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta.....2

Vastuullinen matkanjärjestäjä (kohta 2.1 Vastuu sopimuksen toteuttamisesta)	2
Kristinan matkapaketin hinta (kohta 2.2 Sopimuksen sisältö).....	2
Passi ja henkilökortti (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)	3
Matkavakuutus (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)	3
Viisumit (kohta 2.3 Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus)	3
Kristinan edustaja ja yhteystiedot (kohta 2.5 Avustamisvelvollisuus)	3
Lähdön epäminen ja matkalta poistaminen (kohta 2.6.3.).....	4
Matkustajien yhteystiedot (kohta 2.6.4.).....	4
Nimitietojen oikeellisuus (kohta 2.6.6.)	4
Varauksen maksujen suorittaminen (kohta 2.6.6.)	4
Liikuntarajoitteiset henkilöt (kohta 2.6.6.).....	4

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen4

Matkasopimus (kohta 3.1.)	4
Maksuehdot (kohta 3.2.).....	4
Matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat (kohta 3.2.).....	5

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista.....5

Kristina Cruises Oy:n Peruutusehdot (lisä-/erityisehto, kohta 4.4.)	5
---	---

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista5

Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua (kohta 5.2.)	6
---	---

6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana..... 6

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle 6

Varaus- ja nimenmuutokset (kohta 7.2.)	6
Matkapakettisopimuksen luovuttaminen toiselle (kohta 7.2.)	7

8. Hinnanmuutokset 7

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen 7

Matkanjohtajan / erityisasiantuntijan / esiintyjän vaihtuminen (kohta 9.1.)	7
Muutokset risteily- ja matkareiteissä (kohta 9.1.)	7
Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua ja muutosten hyväksyminen (kohta 9.4.)	7

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka 8

Retkien ja lisäpalveluiden vähimmäisosallistujamäärä (kohta 10.1. a)	8
--	---

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus 8

12. Virhe ja virheilmoitus..... 8

Muutokset aikatauluissa (kohta 12.1. b)	8
Virheestä ilmoittaminen (kohta 12.4.)	8

13. Virheen korjaus..... 9

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana 9

15. Hinnanalennus..... 9

16. Vahingonkorvaus 9

17. Varausvirheet..... 10

18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen 10

19. Korvausvaatimukset..... 10

20. Riita-asiat..... 10

Kristina

1. Soveltamisala

1.1. Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 § 3 kohdassa mainitun muun moottoriajoneuvon, kuten A-luokan ajokorttia vaativan moottoripyörän tai vähintään nelipyöräisen, omalla käyttövoimallaan kulkevan ajoneuvon, jonka rakenteellinen nopeus on yli 25km/h, vuokraus tai jokin edellä mainituista yhdessä 4) muun olennaisen matkailupalvelun kanssa edellytyksellä, että kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisen vaihto-oppilasmatkan yhteydessä.

Kristinan matkojen luonne (kohta 1.1 Yleiset matkapakettiehdot)

Kristinan matkat ovat pääsääntöisesti eri kokoisilla risteilylaivoilla sekä bussilla/junalla toteutettavia yhteismatkoja. Matkoilla on mukana suomalainen Kristinan matkanjohtaja, joka vastaa Kristinan järjestämien retkien tulkkauksesta 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.

1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä matkapakettiehtoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

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).

1.3. Erityisehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolojen vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

Matkanjärjestäjän, joka soveltaa peruutustapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on matkustajan pyynnöstä esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

Kristinan erityisehdot (erityisehto, kohta 1.3 Erityisehdot)

Matkojemme erityisluonteen vuoksi noudatamme 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 matkan esittelyssä ja lisätietojen kohdalla. Kristinan lisä- ja erityisehdot on kirjoitettu ehtoihin kurssiivilla.

2. Matkapakettisopimus ja vastuu sopimuksen toteuttamisesta

2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet. Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.

Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

Vastuullinen matkanjärjestäjä (kohta 2.1 Vastuu sopimuksen toteuttamisesta)

Kristinan tuottamat matkat ovat matkapaketteja, joista matkanjärjestäjä 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 matkanjärjestäjä, ellei matkan esittelyssä ole toisin mainittu.

2.2. Sopimuksen sisältö

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovitettu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiofietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat lain (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) ja asetuksen (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

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, ateriat- ja juomapaketteja, matkaohjelmaan

Kristina

kuulumattomia ruokia ja juomia tai muita henkilökohtaisia menoja, ellei niitä ole erikseen ilmoitettu.

2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (mm. passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten aikataulut. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esim. rikkineisen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilööän ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutusuojan.

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. Kristina ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, rikkineisen 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, terroristista, 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 kääntyä viisumiasi-oissa kohdemaan konsulaatin tai suurlähetystön puoleen. Mahdolliset viisumihankintaprosessit ovat matkustajan vastuulla, jollei matkapaketin esittelyssä ole siitä erikseen muuta mainittu.

2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveysmääräyksistä. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta. Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioiden ottaen.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.um.fi ja www.thl.fi. Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän ilman aiheutonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustaja vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

Jos matkanjärjestäjällä ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa, matkanjärjestäjän on ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle matkanjärjestäjän tai -väliittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustaja voi apua tarvitessaan ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkanjärjestäjään tai -väliittäjään.

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 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).

2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.6.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän

Kristina

edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestys-sääntöjä.

2.6.2. Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia. Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista kotimatkastaan aiheutuvista kuluista.

2.6.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallista tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1 ja 2.6.2. kohdissa mainittuja määräyksiä.

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.

2.6.4. Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana.

Matkustajien yhteystiedot (kohta 2.6.4.)

Matkanjärjestäjälle annettavia yhteystietoja ovat muun muassa kaikkien matkavarauksessa olevien matkustajien puhelinnumerot sekä sähköpostiosoitteet.

2.6.5 Matkustajaryhmän edustaja on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat matkustajaryhmälle ja vastaavasti matkustajia koskevat tarvittavat tiedot ja asiakirjat matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjän katsotaan täyttäneen ilmoitusvelvollisuutensa toimittamallaan matkaa koskevat tiedot tälle matkustajaryhmän edustajalle eikä niitä tarvitse toimittaa erikseen jokaiselle matkustajalle.

Matkustajaryhmän puolesta muutoksia varaukseen voi tehdä matkan varannut matkustajaryhmän edustaja yksin tai yhdessä muutosta haluavan matkustajan kanssa.

2.6.6. Matkustaja tai matkustajaryhmän edustaja vastaa matkanjärjestäjälle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilö tietojen tai matkustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, jonka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

Nimitietojen oikeellisuus (kohta 2.6.6.)

Matkustajaryhmän edustajan (yhteyshenkilö, matkan varaaja) 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 varaaja) on vastuussa varauksen maksujen suorittamisesta maksuehtojen mukaisesti. Kristinan verkkokaupassa tehtyihin

varauksiin matkustajaryhmän edustajan tiedot merkitään kohtaan Aikuinen #1 (Yhteyshenkilö). Muita kanavia käytetään 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 asiakkaille mahdollisesti aiheutuvasta vahingosta, jonka kieltäytyminen aiheuttaa.

2.6.7. Matkustaja saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai pakettiin osia muulla tavoin, kuin matkapakettisopimuksessa on sovittu. Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osittainen tai kokonaan käyttämättä jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittamiseen tai menettämiseen.

3. Sopimuksen syntyminen ja hinnan maksaminen

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä ensimmäinen maksusuoritus on maksettu viimeistään eräpäivänä.

Matkasopimus (kohta 3.1.)

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

3.2. Matkan hinta kokonaisuudessaan on maksettava matkanjärjestäjän ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikana. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat.

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 sovittua 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

Kristina

ja matkasopimus syntyy. Ennakkomaksun suorittamatta jättämistä 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 erääntyä 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) ennakkoon matkustajille, vaan ne jaetaan yleensä lähtöselvityksessä. ROPAX-risteilyissä varausvahvistus toimii matkalippuna. Matkustaja voi tiedustella etukäteen lennoilleen e-lippua, joka lähetetään sen tilanteille lipunkirjoituksen jälkeen, mikäli mahdollista. Matkaan liittyvät ohjeet matkustajille selviävät etukäteen lähetettävästä toimintaohjeesta.

4. Matkustajan oikeus peruuttaa matka ennen matkan alkamista

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkamista. Tällöin matkanjärjestäjällä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti:

4.1.a) Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista

b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista

c) 50 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista

d) 75 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista

e) 95 % matkan hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituksenmukaisemmasta majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkuluista.

4.3. Jos matkaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovittuun lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä ole matkaan tarvittavia asiakirjoja, kuten voimassa olevaa passia, viisumia, henkilöllisyystodistusta tai roketustodistusta, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4. Peruutuskulut voivat poiketa kohdassa 4.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava erityisehdoissa.

Kristina Cruises Oy:n Peruutusehdot (lisä-/erityisehto, kohta 4.4.)

Matkojen peruutusehdot poikkeavat Yleisistä matkapaket-tiehdoista 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 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.)

5. Matkustajan oikeus peruuttaa matka matkanjärjestäjän tekemien muutosten tai matkakohteen olojen vuoksi ennen matkan alkamista

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

a) matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä, päivälennon muuttamista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluusi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömänä markkinoidun matkan muuttuminen esteelliseksi, tai

b) hänellä on perusteltua syytä uskoa, että matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovittu tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä.

Kristina

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen, tai

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyä sovitusta

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestävillä matkoilla
- yli 12 tunnilla 2-6 vrk kestävillä matkoilla
- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

5.2. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa, ja minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja mahdollisesti saa tehtyjen muutosten johdosta sekä oikeutavatko muutokset matkan peruuttamiseen.

Muutoksista ilmoittaminen ennen matkan alkua (kohta 5.2.)

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

5.3. Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutostoimituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.4. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Jos peruutus johtuu 5.1.a), 5.1.c) tai 5.1.d) kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutos johdu matkanjärjestäjää tai sen alihankkijaa kohdanneista ylivoimaisista tilanteista.

6. Matkustajan oikeus keskeyttää matka ja purkaa sopimus matkan aikana

6.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

a) matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai

b) matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b) tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

6.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksista on ollut matkustajalle hyötyä, tämä

hyöty (esim. yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. tarkoitettulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovitua vastavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohtaa 16.

7. Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle

7.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot.

Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

Varaus- ja nimenmuutokset (kohta 7.2.)

Asiakkaan tekemät varauksen muutokset rinnastetaan peruutuksiin. Myös jo tehdyn muutoksen peruuttaminen tulkitaan uudeksi muutokseksi. Kristinan järjestämillä matkoilla asiakkaan lento-/laiva-/junavaraukset ovat yleensä tietyille päiville ja reitille. Näiden tiedot ilmenevät varausvahvistuksesta. Matkalippujen muutoksia/peruutuksia/siirtoa toiselle henkilölle/siirtoa myöhemmäksi ei voi tehdä kuluitta. Siirrostä aiheutuu kustannuksia. Tämä koskee myös businessluokan 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 koskevat ehdot. Näitä ovat esimerkiksi terveydentilaa, viisumia ja passia koskevat ehdot. Mikäli muutos on mahdollinen Kristina veloittaa muutoksen todelliset kulut sekä toimistokulut. Näistä kaikista kuluista vastaa matkustaja. Kristinalla on oikeus rajoittaa matkapakettin luovuttaminen toiselle joko kokonaan tai osittain, mikäli luovuttaminen ei onnistu alihankintasopimuksen ehtojen puitteissa.

8. Hinnanmuutokset

8.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai

b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.

Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista sekä kerrottava lisäksi, mikä on ollut hinnanmuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

Hinnankorotuksesta on ilmoitettava matkustajalle pysyväällä välineellä viimeistään 20 päivää ennen matkan alkua.

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa tai ellei määräaikaa ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnann korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheutonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvaukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

8.4. Matkanjärjestäjän on hyvittävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 8.1. a-c syihin perustuva kustannusten laskua vastaava osuus. Matkanjärjestäjä saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

9. Matkanjärjestäjän tekemät muutokset matkapakettisopimukseen

9.1. Jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkitykseltään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen. Merkitykseltään vähäisinä muutoksina voidaan pitää sellaisia muutoksia, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua, kuten yhden matkapaketin kuuluvan retken peruuntumista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

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.

9.2. Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on lueteltu kohdassa 5.1.

9.3. Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 9.1. tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 9.2. mukaisia matkan peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdissa 15 ja 16 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

9.4. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista matkustajalle pysyväällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi.

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.

9.5. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasarjan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;

2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;

Kristina

3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkustajalla voi olla edellä mainittujen muutosten vuoksi oikeus 15 ja 16 kohdissa mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen.

10. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa ja keskeyttää matka

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskeissa ennakotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;

2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;

3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

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.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovittulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Jos kohdassa 10. 1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

10.3. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun sopimus on peruutettu.

11. Matkanjärjestäjän oikeus purkaa sopimus

Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa tai sen osaa

viimeistään sovittuna maksupäivänä. Edellytyksenä matkanjärjestäjän oikeudelle purkaa sopimus on, että matkustaja on saanut kohtuullisen maksuajan. Asiakirjassa, jossa maksuaika mainitaan, on kerrottava matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

12. Virhe ja virheilmoitus

12.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystietämisistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Virheenä ei pidetä kuljetusaikataulun muutosta, jos sen seurauksena matkakohteessa oloaika lyhenee tai pitenee vähintään 2 mutta alle 5 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 4 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 5 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestävällä matkalla enintään 8 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 2 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

Muutokset aikatauluissa (kohta 12.1. b)

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

12.3. Kyseessä ei ole virhe, jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain.

12.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai välittäjälle niin pian kuin mahdollista.

Ellei virheen välitön korjaaminen ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa tulee ottaa huomioon matkan kesto, kohde ja muut matkan luonteeseen liittyvät seikat.

Edellä mainittu ei kuitenkaan estä matkustajaa vetoamasta virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu elinkeinonharjoittaja, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämässä, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

Virheestä ilmoittaminen (kohta 12.4.)

Matkan aikana matkustajan tulee ilmoittaa puutteista, ongelmista ja mahdollisista virheistä ensisijaisesti Kristinan 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.

13. Virheen korjaus

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa.

Kohtuullista määräaikaa virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

13.2. Matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.

Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämätöntä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

14. Vaihtoehtoisten palvelujen tarjoaminen matkan aikana

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovitun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

15. Hinnanalennus

Jos virhettä ei ole korjattu viivytystä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkitykseltään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaishinta, eikä virheen sisältäneen yksittäisen matkapalvelun hinta. Virheen merkitystä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon myös matkustajan yksilölliset tarpeet ja erityiset toiveet sopimusta tehtäessä.

16. Vahingonkorvaus

16.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä. Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;
- 3) virhe johtuu 16.9. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetykset, yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut sekä loma- tai matkanautinnon menettäminen. Viimeksi mainittu edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyt merkittävää virhettä.

16.3. Matkustajalla on matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä oikeus korvaukseen, jos siitä viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

16.4. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuotantamuksesta.

16.5. Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omassa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta

Kristina

annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämiseksi tehdystä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

16.6. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.7. Saadakseen korvausta matkustajan on näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näyttötaakka vahingon määrästä.

16.8. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

16.9. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet)

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Näitä väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi viranomaismääräykset, ilmatilarajoitukset, sotatoimet, muut vakavat turvallisuusongelmat, kuten terrorismi, vakavat levottomuudet, merkittävät riskit ihmisten terveydelle kuten vakavan taudin esiintyminen matkakohteessa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

16.11. Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivästyessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovelletta- van Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

17. Varausvirheet

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle vahinko, joka aiheutuu sen käyttämässä varausjärjestelmässä olevasta teknisestä puutteesta tai varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.9. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle virheellisen tai puutteellisen matkustajaa tai matkaa koskevan tiedon. Matkustajan kuuluu myös normaalin huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistus, ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai virheistä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle niin pian kuin mahdollista. Jos hän laiminlyö tarkistusvelvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määritettäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

18. Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapakettiin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle.

19. Korvausvaatimukset

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

20. Riita-asiat

Jos matkapakettisopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan (www.kuluttajariita.fi) ratkaistavaksi. Ennen asian viemistä kuluttajariitalautakunnan käsitteilyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa kärjäoikeuden käsiteltäväksi.