

Matkaehdot Matkakarjalan ryhmä- ja yksityismatkoille.

Vastuullinen matkanjärjestäjä on kotimainen **Matkakarjala Oy (2592/14/Mj)**, joka kuuluu Kilpailu- ja kuluttajaviraston ylläpitämään matkanjärjestäjärekisteriin ja noudattaa matkailualan **yleisiä matkapakettiehtoja (YME)**. Matkojemme erityisluonteen ja kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (mm. reittilentojen varaus- ja myyntiehdot) vuoksi sovellamme KKV:n yleisten matkapakettiehtojen ohella tähän alle kirjattuja **erityisehtoja**.

Matkustajan on syytä tutustua huolella matkaehtoihin kokonaisuudessaan. Maksettuaan ennakkomaksun matkustaja hyväksyy ehdot ja sitoutuu noudattamaan niitä. Muistutamme myös, että neuvomme kaikkia matkustajia huolehtimaan, että oma matkavakuutus on voimassa jo matkaa varattaessa. Tämä mahdollistaa mm. sen, että matkustaja voi hakea vakuutuksesta korvauksia mm. peruutuskuluihinsa. Kehotamme, että tarkistatte vakuutusta tehdessänne huolellisesti vakuutuksen ehdot ja vakuutusehtojen peruutusturvaehtokohdan: joihinkin vakuutuksiin saattaa sisältyä vastuurajoituskohta ja siitä voi olla seurauksena matkustajan oman vastuun laajentuminen.

Erityisehdot

Matkasopimus, maksusuoritukset ja hinnanmuutokset

Matkasopimus syntyy, kun matkustaja tilattuaan matkan maksaa meille ennakkomaksun eräpäivään mennessä. Loppumaksu on suoritettava viimeistään laskussa määriteltynä eräpäivänä, joka on tyypillisesti 6 viikkoa ennen matkan alkua, mutta riippuu matkan luonteesta. Joillakin matkoilla (esim. suuret urheilutapahtumat) voi loppumaksu erääntyä jo aikaisemmin. Mikäli maksusuoritus laiminlyödään, on matkanjärjestäjällä oikeus purkaa sopimus. Jos matka varataan matkaan liittyvän maksuaikataulun umpeutumisen jälkeen, suoritetaan koko matkan hinta välittömästi.

Matkatoimiston tarjouksissa esitetyt hinnat perustuvat matkan varaushetkellä voimassaoleviin valuuttakursseihin ja hintatasoon. Pidätämme YME 8. kohdan mukaisen oikeuden matkaohjelmaan tuleviin hinta-, aikataulu- ja ohjelmamuutoksiin. Matkanjärjestäjällä on oikeus vaihtaa hotelli vastaavan tasoiseen tai parempaan hotelliin ilman velvollisuutta hinnanalennukseen tai korvaukseen. Pidätämme oikeuden meistä riippumattomista syistä tehtävään hinnantarkistukseen esim. polttoaine-, viranomais-, kohdemaan palvelu- tai lentokustannusten noustessa. Tähän oikeuteen sisällytetään myös valuuttakurssimuutokset. Sovitun ryhmäkoon pienentyessä pidätämme oikeuden hinnan tarkistukseen. Asia ratkaistaan aina tapauskohtaisesti.

Ennakkomaksun suuruus Euroopan matkoillamme on 30% matkanhinnasta.

Ennakkomaksun suuruus voi hankittujen palvelujen varausehtojen takia tapauskohtaisesti poiketa em. summista (esim. urheilumatkoissa ennakkomaksu on 50% matkan hinnasta).

Matkustajan oikeus muuttaa sopimusta ja luovuttaa se toiselle.

Matkustajan käyttäessä YME 7. kohdan mukaisia muutos- ja luovutusoikeuksia, veloitamme muutoksista ja luovutuksesta aiheutuneet kulut sekä toimistokulun. Muutoksesta aiheutuvista kuluista vastaa matkustaja ja luovutuksesta luovuttaja ja luovutuksensaaja yhteisvastuullisesti.

Matkustajan vastuu ja tietojen oikeellisuus

Matkustaja on velvollinen huolehtimaan, että hän antaa nimi- ja osoitetietonsa oikein ilmoittautuessaan matkalle. Lentomatkoilla nimi tulee olla yhdenmukainen passissa olevien nimien kanssa. Yhdysetunimi ja yhdyskunimi tulee ilmoittaa kokonaisuudessaan. Toisia nimiä ei tarvita paitsi erikseen mainittaessa. Matkustajalla on velvollisuus tarkistaa osanottajatodistus ja ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista ennen maksun suorittamista. Lipunkirjoituksen ajankohta vaihtelee lentoyhtiöiden sääntöjen mukaan ja matkasta riippuen. Lentolippujen kirjoituksen jälkeen lentoyhtiö perii nimenmuutoksista ja lipun uudelleenkirjoituksesta muutosmaksun, jonka suuruus vaihtelee lentoyhtiökohtaisesti.

Passi ja muut matka-asiakirjat

Kaikilla matkoillamme tarvitaan voimassa oleva ulkomaanpassi. Jotkut maat edellyttävät, että passi on voimassa vielä 6 kuukautta matkan jälkeenkin. Matkustajan tulee varmistaa passin voimassaolo, kunto ja mm. riittävä tyhjien sivujen määrä. Matkanjärjestäjä ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli hänen matkansa estyy tai keskeytyy puutteellisten matka-asiakirjojen, rikkinäisen passin tai viisumin epäämisen vuoksi. Poliisin myöntämää kuvallista henkilökorttia voidaan käyttää matkustusasiakirjana passin sijasta tietyissä maissa, lisätietoa Poliisin ja Rajavartiolaitoksen verkkosivuilta.

Ryhmän yhdyshenkilö

Ryhmänkerääjä/matkavastaava on matkustajien yhdyshenkilö, jollei muuta ole sovittu. Yhdyshenkilöllä on oikeus sopia matkajärjestelyistä matkanjärjestäjän kanssa matkustajia sitovasti. Yhdyshenkilö vastaa siitä, että ryhmän jäsenet saavat tiedon matkaehdoista ja muista sovitusta asioista YME 2.6.5.-2.6.6. mukaisesti. Henkilökohtaista avustajaa tarvitsevaa matkustajaa pyydämme itsenäisesti hankkimaan avustajan mukaan matkalle.

Matkavakuutus

Matkat eivät sisällä peruutusturvamaksua. Kehotamme matkustajiamme jo matkan varausvaiheessa ottamaan matkustajavakuutuksen, johon sisältyy peruutusturva mm. oman tai läheisen äkillisen sairastumisen varalta. Tarkemmat ohjeet saatte omasta vakuutusyhtiöstänne. Lisäksi kehotamme matkustajiamme tarkistamaan myös vakuutuksensa peruutusturvaehtokohdan, varsinkin jos kyseessä on vuosivakuutus tai maksukorttiin sidottu vakuutus. Joissakin vakuutuksissa korvausmääriä on rajoitettu, josta voi seurata matkustajan oman vastuun laajentuminen. Koska matkavakuutukseen saattaa sisältyä olemassa oleviin sairauksiin liittyviä rajoituksia, edellytämme kaikkia selvittämään huolellisesti matkavakuutuksensa kattavuuden oman tai läheisen sairastumisen varalta.

Matkustajan peruutusoikeudet

Matkatoimiston matkat ovat ryhmille tai yksittäisille matkustajille räätälöityjä erikoismatkoja. Matkojemme erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisten matkapakettiehtojen 4. kohdasta poikkeavia peruutusehtoja. Näitä peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta.

Peruutukset on ilmoitettava kirjallisesti sähköpostiin: info@matkakarjala.fi, tai puhelimella 013120131 tai 0503096337.

Mikäli matkustaja peruuttaa matkan viimeistään 45 vrk ennen matkaa, hänelle palautetaan ennakkomaksu vähennettynä toimistokululla 10 €/hlö sekä mahdollisilla palveluntuottajien (lentoyhtiöt, hotellit, ym.) peruutuskuluilla.

Myöhemmin kuin 45 -31 vrk ennen matkaa peruutetusta matkasta perimme toimistokulut 10 €/hlö sekä muut palveluntuottajien perimät peruutuskulut ennakkomaksusta.

Myöhemmin kuin 30- 21 vrk:tta peruutetusta matkasta veloitamme 70 % matkanhinnasta.

Myöhemmin kuin 7 – 3 vrk:tta peruutetuista matkoista veloitamme 90 % matkanhinnasta

Myöhemmin kuin 3 vrk:tta peruutetuista matkoista veloitamme 100 % matkan hinnasta.

Matkanjärjestäjällä on kaikissa tapauksissa oikeus periä toimistokulujen lisäksi ne peruutuskulut, jotka lentoyhtiö, majoitusliike tai muu palveluntuottaja (esim. ohjelmapalvelut, konsertti-, teatteri- ym. liput, safarit, retket, majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut jne.) perii matkanjärjestäjältä (Yleiset matkapakettiehdot 1.3.).

Erikoismatkoissa (esim. NHL, jalkapallo, jääkiekko, golf, hiihto) veloitetaan lippujen ja tapahtumamaksujen hinta ennakkomaksun yhteydessä ja sitä ei palauteta matkan peruuntuessa tai mikäli liput jäävät matkustajasta johtuvista syistä käyttämättä.

Kirjoitettua lentolippua ja pääsylippuja tai muita erikoislippuja ei voida peruuttaa. Jos matka peruutetaan, peruuntuu myös erikoislippuvaraus automaattisesti. Peruutetuista lipuista matkanjärjestäjä perii täydet kulut. Nimenmuutoksesta mahdollisesti johtuvat kulut tarkistamme aina lentoyhtiökohtaisesti. Nimien puuttuminen saattaa johtaa lentopaikkojen peruuntumiseen.

Liput, jotka ovat sisällytetty pakettiin tilataan kohteesta riippuen lipputoimistosta. Lipputoimistojen perimät hinnat ovat lippujen perushintaa selvästi korkeammat. Lipuissa näkyy sen perushinta, ei ostohinta. Hinta-arvio annetaan tilaamisen yhteydessä. Lippuja ei lunasteta takaisin.

Ei-ryhmämatkat

Asiakkaan vastuulla on vahvistaa paluulennot lentoyhtiölle ja tarkistaa lentojen lähtöajat. Suosittelemme paluulennon vahvistamista kaukolentoille.

Matkanjärjestäjän tekemät muutokset

Matkatoimisto varaa oikeuden tehdä muutoksia matkapakettisopimukseen YME 9. kohdan mukaisesti.

Matkatavarat

Ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran määrä riippuu lentoyhtiöstä. Matkustamoon saa viedä yhden käsimatkatavaran. Reittilennoilla noudatetaan ylipainomaksuissa kansainvälisen ilmakuljetusjärjestön IATA:n/lentoyhtiön niistä määräämiä maksuja. Matkustaja vastaa itse matkatavaroita koskevien määräysten noudattamisesta ja mahdollisista ylipainomaksuista.

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 käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä maistraattien kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi). Kuluttaja voi saattaa riita-asian myös käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Sähköinen linkki verkkovälitteiselle riidanratkaisuforumille on <http://ec.europa.eu/odr>.

Lentoturvamääräykset

Käsimatkatavaroissa ei saa olla mitään teräviä esineitä kuten veitsiä, kynsisaksia, -viiloja eikä korkinavaajia. Yhden tupakansytyttimen ja tulitikkuaskin saa kuljettaa vain taskussa. Myös nestemäisiä aineita kuten geelit, hajuvedet jne. saa tuoda käsimatkatavaroina koneeseen vain rajoitetusti. Nesteet tulee olla pakattu 1 litran kokoiseen läpinäkyvään ja suljettavaan muovipussiin (minigrip) ja kukin neste tulee olla korkeintaan 100 ml kokoisessa pakkauksessa. Kukin matkustaja saa tuoda max. yhden litran pussin (minigrip) koneeseen käsimatkatavarana.

Lisätietoa www.ilmaluhallinto.fi ja lentoyhtiöt.

Lääkkeet ja apuvälineet matkalla sekä liikuntarajoitteet

Sähköinen resepti on tullut pakolliseksi matkalle mukaan otettavaksi vuoden 2017 alusta lukien. Viranomaiset suosittavat, että matkustajat ottavat matkalle mukaansa ainakin yhden alla mainituista asiakirjoista:

- lääkärin tulostama potilasohje, jossa on lueteltu kaikki potilaalle samalla kertaa määrätyt lääkkeet
- apteekista tai lääkkeen määrääjältä saatava allekirjoitettu englanninkielinen yhteenvetotuloste eli jäljennös sähköisistä resepteistä. Jäljennöksen voi tulostaa sellaisista lääkkeistä, jotka on ostettu apteekista
- suomenkielinen yhteenveto resepteistä, jonka voit pyytää apteekista tai terveydenhuollosta tai tulostaa itse Omakannasta. Palveluun kirjaudutaan joko sähköisellä henkilökortilla (HST-kortti), pankkitunnisteilla tai mobiilivarmenteen avulla. Tarvittaessa on hyvä pyytää englanninkielinen kappale esim. terveydenhuollon ammattilaiselta tai apteekista.

Lääkkeet (ja reseptit) kannattaa pakata käsimatkatavaroihin alkuperäisissä pakkauksissaan. Reseptiuudistukseen liittyvää tarkempaa tietoa löytyy myös esimerkiksi osoitteesta www.kanta.fi/reseptit-mukaan-ulkomaille.

Pyydämme myös ilmoittamaan ryhmänkerääjälle hyvissä ajoin mahdollisista liikuntarajoitteista, voidaksemme huomioida ne järjestelyissä mahdollisuuksien mukaan. Apuvälineet matkalla: on hyvä huomioida myös matkalla mukanaan olevat henkilökohtaiset apuvälineet sekä erilaiset kehossa olevat laitteet ja proteesit, jotka voivat aiheuttaa hälytyksen turvatarkastuksessa.

Erikoisruokavaliot

Pyydämme myös ilmoittamaan ryhmänkerääjälle hyvissä ajoin mahdollisista erikoisruokavaliotarpeista, voidaksemme huomioida ne järjestelyissä mahdollisuuksien mukaan. Erikoisruokavalioiden toteuttamismahdollisuudet voivat olla joissain kohteissa rajalliset.

Muut ehdot:

1. Matkanjärjestäjän oikeus peruuttaa matka vähäisen osanottajamäärän vuoksi

Matkojen toteuttamiseen vaaditaan vähimmäismäärä matkustajia. Matkanjärjestäjällä on yleisten matkapakettiehtojen kohdan 10.1. perusteella oikeus peruuttaa matka, jos matkalle ei ole ilmoittautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 20 vrk ennen matkan alkua ja mahdolliset matkustajan jo maksamat maksut palautetaan peruutusilmoituksen jälkeen matkustajan ilmoittamalle tilille.

2. Kuljetusyhtiön vastuu

Lentomatkat lennetään reitti- tai tilauslennoilla (matkaohjelman mukaisesti) turistiluokassa. Kuljetusyhtiöt ovat vastuussa matkustajista kuljetuksen aikana kuljetusehtojensa edellyttämällä tavalla. Lentoliikenteessä kannattaa varautua myöhästymisiin.

3. Matkanjärjestäjän vastuu vahingoista

Matkatoimisto ei ole vahingonkorvausvelvollinen välillisesti esim. liikeasioille aiheutuvista vahingoista, jos esim. matkalta paluu myöhästyy.

1. Matkatoimisto ei vastaa kisojen tai ottelujen peruuntumisesta, kisajärjestelyjen vaihtumisesta, ajankohdan tai kisapaikan muutoksista, ei mahdollisista virheistä kisaohjelmassa eikä niiden mahdollisesti asiakkaalle aiheuttamista kuluista tai ansiomenetyksistä.
2. Matkustajan reklamaatiovelvollisuus.
Virheestä, joka voidaan korjata jo matkan aikana, on ilmoitettava oppaalle tai muulle matkanjärjestäjän edustajalle välittömästi, kun virhe on havaittu. Mikäli näin ei tapahdu, matkustaja ei ole myöhemmin oikeutettu vetoamaan matkanjärjestäjän tai muun palveluntuottajan suorituksessa olleeseen virheeseen.

4. Matkustajatiedot

Matkustajat ovat tietosuojalain turvaamia, joten emme luovuta matkustajatietoja tai anna etukäteistietoja matkalle osallistujista. Tietojen luovuttaminen ei jälkikäteenkään ole luvallista. Pyydämme Teitä itse vaihtamaan matkalla solmimienne tuttavuuksien kanssa yhteystietonne.

5. Mies- ja naispaikat

Yksin matkustavan on varauduttava maksamaan yhden hengen huoneen lisämaksu, mikäli toista mies- tai naispaikkalaista ei ilmoiteta. Sama pätee, jos matkan varannut mies- tai naispaikkalainen peruuttaa matkansa.

6. Rokotukset

Matkustajan tulee huolehtia, että hänellä on voimassaolevat rokotukset. Lisätietoja terveyskeskuksista ja verkkosivuilta www.rokote.fi.

Vastuullinen matkanjärjestäjä. Matkakarjala Oy, Malmikatu 5 80100 Joensuu.
puh.013120131, sähköposti: info@matkakarjala.fi