

LISÄ- JA ERITYISEHDOT 1.7.2018 ALKAEN TEHTYIHIN VARAUKSIIN

Voimassaolo

Nämä ehdot ovat voimassa 1.7.2018 alkaen tehtäviin Tilausliikenne Pekka Palmgren ky:n matkapaketteihin.

Matkapaketteihin sovellettavat ehdot

- EU matkapaketti direktiivi (EU 2015/2302)
- Laki matkapalveluyhdistelmistä (901/2017)
- Yleiset matkapakettiehdot (YME 3.5.2018)
- Lisä- ja erityisehdot

Yrityksemme erikoismatkoissa ja asiakkaan tilauksesta kootuissa räätälöidyissä ryhmämatkoissa voidaan matkan erityisluonteen vuoksi soveltaa näistä erityisehdoista poikkeavia matkakohtaisia erityisehtoja, jotka ilmoitetaan kyseisen matkan tiedoissa ja/tai varausvahvistuksessa.

Maksamalla varausmaksun asiakas tai ryhmävarauksen yhteyshenkilö hyväksyy matkavahvistuksen tiedot ja kyseiseen matkaan sovellettavat matkaehdot.

Matkoista annettavat tiedot ja varauksen syntyminen

Kaikki matkoihin liittyvät ennakkotiedot (kuten aikataulut, lähtöpaikat ja kohteet, hinnat, ohjelmat jne.) ovat tekoetken tilanteen mukaista tarjontaa ja ne on aina matkaa varattaessa tarkistettava. Sopimus syntyy varaushetken tietoihin perustuen.

Noudatamme kaikessa henkilötietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä. Käsittelemme kaikkien samalla matkavarauksella olevien henkilöiden tarpeellisia henkilötietoja. Matkan varaajalla tulee olla muiden matkustajien suostumus antaa henkilötietoja matkavaraukselle ja sen hallinnointia varten. Varauksen yhteyshenkilön tulee myös varmistaa, että kaikki matkavarauksella olevat henkilöt ymmärtävät, kuinka heidän henkilötietojensa voidaan käyttää.

Matkustajalla on velvollisuus tarkistaa, että matkavahvistuksessa mainitut matkustajatiedot, matkapäivät, matkakohde sekä lento- ja majoitustiedot ovat oikein. Matkustajan nimi on annettava täsmälleen siinä muodossa, jossa se lukee matkustusasiakirjassa. Matkustaja vastaa virheellisinä tai puutteellisinä matkanjärjestäjälle annettujen tietojen korjaamisen kustannuksista.

Matkustajan on itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista ja niiden voimassaolosta ja oikeellisuudesta (passi, viisumi, rokotustodistukset, matkavakuutus jne.). Jokaisella matkustajalla (myös lapsilla) tulee olla oma henkilökohtainen voimassa oleva ja määräykset täyttävä matkustusasiakirja. Matkanjärjestäjä ei korvaa puutteellisten tai epäpätevien asiakirjojen vuoksi estyneen matkan pääsyn kustannuksia. **Suosittelimme** hankkimaan riittävän peruutusturvan sisältävän matkustaja- ja matkatavaravakuutuksen.

Matkustajalla on velvollisuus tuoda matkanjärjestäjän tietoon jo varausvaiheessa mahdollinen avustustarpeensa ja/tai liikunta- tai aistirajoitus, jolla voi olla vaikutusta matkan toteuttamiseksi tehtäviin järjestelyihin, esimerkiksi kuljetus- tai majoitusyritysten turvallisuusmääräysten noudattamiseksi. Laiminlyönti saattaa johtaa matkalle pääsyn estymiseen.

Yksittäisvaraukset

Matkapakettivalikoima on esitelty reaaliaikaisesti verkkosivuilla www.pekkapalmgren.fi.

Saatavuus vaihtelee kysynnän ja tarjonnan mukaisesti. Jotkut tuotteet voivat olla myynnissä vain osan kautta tai poistua myynnistä ennen kauden päättymistä ja uutta tarjontaa voi syntyä milloin tahansa. Matkan hinta määräytyy varaushetken tarjonnan ja saatavuuden mukaisesti eikä se ole sidoksissa aikaisemmin tai myöhemmin vallinneisiin hintoihin. Tuotteen saatavuus ja hinta vahvistuvat, kun varaus on tehty onnistuneesti. Varaus muuttuu asiakasta sitovaksi, kun vähintään ennakkomaksu on maksettu eräpäivään mennessä.

Ryhmävaraukset (10 aikuista tai enemmän)

Ryhmien paikkatilannetiedustelut ja varaukset tulee tehdä toimistostamme. Ryhmille vahvistetaan paikat ja hinta sekä mahdolliset erityisedut tapauskohtaisesti. Ryhmien hinnoittelu tai ryhmämatkan sisältö voi poiketa yleisvalikoimasta ja/tai -hinnoittelusta. Ryhmien maksu-, muutos- ja peruutusehdot ilmoitetaan tapauskohtaisesti.

Maksuehdot

- Kun matka varataan **vähintään 45 vrk ennen lähtöpäivää** ja matkan hinta on yli 200 € /hlö:
 - varausmaksu 200 € / hlö maksetaan varauksen yhteydessä tai viimeistään viikon kuluessa, eräpäivä ilmoitetaan matkavarauksen yhteydessä
 - loppumaksu erääntyy maksettavaksi 45 vrk ennen matkaa
- Kun matka varataan **alle 45 vrk ennen lähtöpäivää** tai matkan hinta on 200 € / hlö tai vähemmän: koko matkan hinta maksetaan varauksen yhteydessä

Eräpäivät

Mikäli maksuehtoja ei noudateta, matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa varaus ja purkaa sopimus ilman erillistä ilmoitusta. Matkanjärjestäjällä ei ole velvollisuutta tarjota kyseisiä tai vastaavia palveluita, hintoja tai ehtoja myöhemmin, vaikka asiakas suorittaisi maksun jälkikäteen ja/tai haluaisi palauttaa varauksen voimaan.

Äkkilähdöt

Kun lähtöön matkaa varatessasi on aikaa vähemmän kuin 7 vrk, matka pitää paitsi maksaa välittömästi, myös toimittaa maksusta pankin kuitti toimistoon sähköpostilla varauksen tekemisestä seuraavan päivän aikana. Mikäli kuittia ole toimitettu, pidätämme oikeuden katsoa asiakkaan laiminlyöneen eräpäivän noudattamisen ja peruuttaa varauksen ilman erillistä ilmoitusta.

Kylpylähoidot, tapahtumaliput ja muut maksulliset lisäpalvelut

Maksullisten lisäpalveluiden, kuten ooppera-, konsertti- ja tapahtumalippujen tai kylpylä- ja kauneushoitosten varaukset tai liittymäkuljetusten liput ovat heti sitovia ja erääntyvät maksettavaksi heti. Eri tilauksesta asiakkaan pyynnöstä tehdyt lisäpalveluhankinnat eivät ole osa pakettimatkaa eikä niihin sovelleta matkapakettiehtoja vaan kunkin palveluntuottajan omia muutos- ja peruutusehtoja. Kehotamme hankkimaan matkavakuutuksen, sillä sitovasti tilattuja maksullisia lisäpalveluja ei hyvitetä matkan peruuntuessa esimerkiksi sairastapauksen vuoksi.

Alennukset (esim. ryhmä / lapsi)

Ryhmäalennukset ja ryhmäehdot, mikäli ne ovat poikkeavat, ilmoitetaan matkaa varattaessa. Lapsialennus edellyttää (jollei toisin mainita) ikärajan täyttymisen lisäksi majoittumista kahden täysin maksavan aikuisen kanssa samassa huoneessa tai huoneistossa. Yhden aikuisen kanssa matkustava lapsi maksaa aikuisen hinnan.

Lapsi, joka on koko matkan ajan alle 2-vuotias, voidaan varata sylilapsena ilman omaa lento- ja vuodepaikkaa, aterioita tai muita matkustajakohtaisia palveluita. Jokaista alle 2-vuotiaasta tulee seurata vähintään yksi aikuinen. Jos alle 2-vuotiaalle sylilapselle halutaan oma istuma- ja vuodepaikka, hänet

tulee varata lapsena. Lapsihinnat ja mahdolliset alennukset vaihtelevat matkoittain ja hotelleittain. Lapsialennusta ei myönnetä samanaikaisesti muiden alennusten kanssa (esim. lisävuodealennus).

Huonetyyppikohtaiset lisämaksut

Matkapaketin hinta edellyttää, että huone/huoneisto/hytti varataan tietylle vähimmäismäärälle matkustajia. Yleisimmät matkojen hinnat ilmoitetaan per matkustaja jaetussa kahden hengen huoneessa. Huoneistoissa ja lomamökeissä sekä isommissa huoneissa/hyteissä tarvittava majoittujamäärä voi olla 3-6 henkilöä. Jos matkustajia on vähemmän kuin huoneen/huoneiston edellyttämä vähimmäismäärä, huoneeseen/huoneistoon majoittuvalta/majoittuvilta veloitetaan lisämaksu. Mahdolliset huonetyyppikohtaiset lisämaksut, esim. merinäköalalisä, veloitetaan kaikilta, paitsi alle 2-vuotiailta matkustajilta.

Hinnanmuutokset

Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden hinnanmuutoksiin ennen sopimuksen syntymistä. Hinnat ovat voimassa sillä hetkellä, kun ne ilmoitetaan, eivätkä ne koske aiemmin tai myöhemmin varattuja matkoja. Hinta vahvistuu varauksen yhteydessä. Varaus on voimassa ja sitova sopimus syntyy asiakkaan maksettua matkanjärjestäjän määräämän maksun eräpäivään mennessä. Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden tarjota kampanjakohtaisesti tai harkintansa mukaan ylimääräisiä etuja asiakkaille tai osalle asiakkaista mutta ei kuitenkaan ole veloitettu tarjoamaan näitä kaikille asiakkaille.

Matkanjärjestäjä pidättää oikeuden retkiohjelmien ja muiden lisäpalveluiden muutoksiin sekä niiden hintoihin. Retkien toteutuminen vahvistuu matkakohteessa lopullisen osanottajamäärän selvittyä. Matkustajan käyttämättä jääneistä matkapalveluista ei suoriteta matkustajalle hyvitystä.

Peruutukset

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka tai matkasarja vähäisen osanottajamäärän vuoksi, mikäli varanneiden määrä on vähemmän kuin 70% matkanjärjestäjän käytettävissä olevista paikoista peruutushetkellä. Peruuttamisesta ilmoitetaan Yleisten matkapakettiehtojen (10.1.a) mukaan.

Asiakaspalautteet ja reklamaatiot

Palautteen ja reklamaation voi lähettää osoitteeseen Tilausliikenne Pekka Palmgren ky tai sähköisesti osoitteeseen tilausliikenne@pekkapalmgren.fi. Matkanjärjestäjä käsittelee kirjalliset reklamaatiot kahden kuukauden sisällä vastaanottamisesta tai kuultuaan kaikkia osapuolia. Pyydämme lähettämään reklamaatiot yhden (1) kuukauden sisällä matkan päättymisestä. Reklamaatioita ei käsitellä puhelimitse.

Vahingonkorvaukset

Vahingonkorvausta vaativan on osoitettava konkreettisen vahingon arvo ja syntymisperuste. Korvausvaatimus on esitettävä kirjallisesti ja syntyneistä kustannuksista on oltava luotettava kirjallinen selvitys.