



Yleiset valmismatkaehdot ja Elamysmatkat.comin erityisehdot

Elamysmatkat.comilla (Milargo Ltd Oy) on valmismatkoista voimassaoleva takuu kuluttajavirastolla, joka on myös matkanjärjestäjän toimintaa valvova viranomainen Valmismatkaliikenteen rekisteritunnus: 3949/00/MJ Mv.

Yleiset valmismatkaehdot

Valmismatkoja koskeva Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat yleiset valmismatkaehdot on luettavissa osoitteessa http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/

Eurooppalainen sairaanhoitokortti

Suosittellemme asiakkaillemme maksuttoman Eurooppalaisen sairaanhoitokortin tilaamista verkossa Kelan asiointipalvelussa tai Kelan konttoreista. Kortilla saat lääketieteellisistä syistä välttämättömän sairaanhoidon EU- ja ETA-maissa sekä Sveitsissä. Kohteiden turvallisuutta ja muita vastaavia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta www.formin.fi ja www.thl.fi.

Erityisehtojen soveltaminen

Elamysmatkat.comin matkatuotteiden kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten, reittilentojen varaus- ja myyntiehtojen sekä matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen vuoksi, sovellamme matkoillamme seuraavia erityisehtoja yleisten valmismatkaehtojen ohella.

Matkavakuutus

Suosittellemme matkavakuutuksen ottamista jo matkavarauksen yhteydessä peruutuskulujen ja mahdollisen sairastumisen varalta. Matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta. Vakuutus on peruutuskorvauksien saamiseksi maksettava viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkua. Suosittelemme tarkistamaan voimassa olevan vakuutuksen korvausehdot vakuutusyhtiöstäsi.

Matkustusasiakirjat

Matkustajan on itse huolehdittava tarvittavista asiakirjoista (passi, viisumi, USA:n sähköinen matkustuslupahakemus ESTA) sekä tarkistettava niiden ja varauksiin annettujen nimien oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Tarkista myös kuljetusten lähtöajat. Emme vastaa vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esim. rikkiäisen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.

Palveluun ja matkoihin tehtävät muutokset

Elamysmatkat.com voi tarvittaessa tehdä matkajärjestelyihin kokonaisuuden kannalta vähäisiä muutoksia, jotka eivät ole virheitä, eivätkä oikeuta matkan peruuttamiseen tai hyvitykseen matkasta. Virheitä eivät ole lentoaikataulun muutokset enintään 12 tuntia (pois lukien force majeure tapauksista aiheutuvat muutokset) tai majoituksen vaihtuminen vastaavantasoiseen, jos sijainti ja muut palvelut eivät olennaisesti muutu. Nimenmuutoksista ja palvelujen osittaisista peruutuksista perimme palvelumaksun sekä toimenpiteestä aiheutuneet todelliset kulut. Yleisten valmismatkaehtojen mukaisista peruutuksista ja muutoksista peritään toimistokuluina 50 €/henkilö.

Matkapaketit

Matkapakettien hinnat sisältävät lennot charter- tai reittikoneella, yhden viikon majoitus (ellei toisin mainittu) ja mahdolliset ateriat sekä lentokenttäkuljetukset, jotka hoidetaan Elamysmatkat.comin tilausbussilla, paikallisella lentokenttäkyydillä tai muulla Elämymatkojen järjestämällä kuljetuksella. Osassa kohteista on Elamysmatkat.comin opaspalvelut.

Matkavaraus on sitova asiakkaan maksettua ennakkomaksun, joka on vähintään 170 euroa/henkilö Eurooppaan suuntautuvista matkoista ja 350 Euroopan ulkopuolelle suuntautuvista matkoista. Asiakas hyväksyy samalla voimassa olevat yleiset valmismatkaehdot ja Elamysmatkat.comin matkaehdot sekä ne myyntimateriaalin tietoihin mahdollisesti tulleet muutokset, jotka ilmoitetaan matkavarauksen yhteydessä. Varausmaksu on suoritettava viimeistään eräpäivänä, joka on tavallisesti 4pv varauksen tekopäivästä.

Tietyissä matkoissa (esim. helihiihto- ja kissahiihtomatkat) varausmaksu on korkeampi, sillä heti toteutuvat maksut ylittävät perusvarausmaksun (170€/350€). Myös sellaiset lento- ja hotellimaksut (tavallisesti erikseen räätälöidyissä matkoissa), jotka tulevat Elamysmatkat.comin maksettavaksi heti, maksetaan varausmaksun yhteydessä. Nämä maksut ovat osa varausmaksua.

Loppumaksu on suoritettava viimeistään eräpäivänä, joka on Euroopan matkapaketeissa noin 40pv ja Euroopan ulkopuolelle suuntautuvissa matkoissa noin 70pv ennen matkan alkua. Loppulaskun eräpäivä määräytyy majoituksen tarjoajan ja/tai lentoyhtiön varausehtojen mukaan. Sama koskee erikseen tilattuja yksittäis- tai ryhmämatkoja muihin kuin esitteessä mainittuihin hotelleihin ja/tai kohteisiin sekä matkoja, jotka tehdään esitteessä mainittuihin kohteisiin muina kuin hinnastossa mainittuina ajankohtina.

Mikäli maksut suoritetaan myöhässä, ei voida taata että vastaava palvelu on yhä saatavana. Elamysmatkat.comilla on oikeus

periä mahdollisesta uudelleenvarauksesta aiheutuvat kulut asiakkaalta. Veloitus muistutuslaskusta on 10 euroa. Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa viimeistään sovittuna maksupäivänä. Maksun laiminlyönti ei vapauta tilaajaa matkaan liittyvistä velvoitteista, esim. matkatoimiston edelleen maksamista ennakkomaksuista.

Matkanjärjestäjällä on oikeus muutoksiin hintojen (esim. polttoainelisiä lennolla) ja/tai valuuttakurssien muuttuessa. Loppumaksun hinta tarkistetaan kurssimuutosten varalta loppumaksun yhteydessä. Heikentyneen eurokurssin vaikutus matkan hintaan peritään asiakkaalta jos kurssimuutoksen vaikutus on yli kymmenen euroa / hlö.

Kun matka varataan hinnaston ulkopuolelta (esim. erikseen kohteet, majoitukset tai lennot), noudatamme aina majoituksen tarjoajan ja/tai lentoyhtiön varaus- ja peruutus-/muutosehtoja. Mikäli Elamysmatkat.com joutuu suorittamaan niistä maksun palvelun tarjoajalle joko osittain tai kokonaan esim. varausvaiheessa, peritään nämä kulut asiakkaan ennakkolaskun yhteydessä. Sopimuskiintiön ulkopuolisia palveluita ei voida vahvistaa esim. hotellille ennen kuin ennakkomaksu on suoritettu.

Matkan peruminen

Matkustajan on viipymättä ilmoitettava Elamysmatkat.comille matkan peruutuksesta ja esteestä on tarvittaessa annettava luotettava selvitys, kuten lääkärintodistus, josta on käytävä ilmi seikka, joka estää matkustamisen. Matkojen erityisluonteen vuoksi Elamysmatkat.comilla on oikeus periä asiakkaalta perumisesta aiheutuvat todelliset kulut. Mikäli matkustajien määrä huoneessa tai huoneistossa muuttuu, on Elamysmatkat.comilla oikeus periä muutoksesta aiheutuneet lisäkulut jakamalla ne matkustajien kesken. Mikäli majoitustyyppin muutos ei ole mahdollinen on Elamysmatkat.comilla oikeus periä paikan peruneelta siitä aiheutuvat todelliset kulut.

Mahdollisissa peruutustapauksissa perimme matkanjärjestäjälle kyseisellä hetkellä aiheutuvat todelliset kulut (sis. korvauksen peruutuksen aiheuttamasta työstä). Jos yleisten valmismatkaehtojen mukainen peruutus tapahtuu enemmän kuin 40 vrk ennen lähtöä, palautetaan koko matkan hinta vähennettynä varausmaksun määrällä. Mikäli matka peruutetaan tämän jälkeen, palautamme matkan hinnan vähennettynä varausmaksulla ja toteutuneilla kuluilla (esim. majoitus, lennot ja toimistotyö). Mikäli matka peruutetaan 0-2 vrk ennen matkan alkua, ei palautusta suoriteta.

Maksulliset lisäpalvelut ja maksunpalautukset

Matkan yhteyteen on mahdollista ostaa lisäpalveluja, esimerkiksi vuokrata lumiturvallisuusvälineitä. Käyttämättä jätetyistä palveluista ei ole palautusoikeutta. Emme takaa että hinnastossa mainittuja lisäpalveluja voidaan aina järjestää. Mikäli asiakas ei jostain syystä saa maksamia lisäpalveluja, palautamme lisämaksun kokonaisuudessaan. Elamysmatkat.comilla on oikeus antaa paremmat järjestelyt, esim. majoitus kuin mitä varaus edellyttää. Elamysmatkat.comilla ei ole velvollisuutta järjestää samoja lisäpalveluja kaikille.

Lapsihinnat ja alennukset

Alle 2-vuotiaat maksavat Eurooppaan suuntautuvista matkoista 80 €/matka. Alle 2-vuotiaan lapsen hinta ei oikeuta omaan istumapaikkaan eikä ateriaan lennolla. Kohteesta riippuen lapsille voi lainata tai vuokrata syöttötuolin, lastensängyn tai vastaavia lisävarusteita. Lennoista ja majoituksesta riippuen 2-15 vuotiaat lapset ovat oikeutettuja lapsialennuksiin. Lapsialennuksista kerrotaan kohteiden hinnastosisivuilla. Lisätietoja lapsialennuksista toimistolta. Mikäli alle 18-vuotias matkustaa ilman huoltajaa, tarvitsemme huoltajan allekirjoittaman suostumuksen.

Majoitus

Yhdestä huoneesta / huoneistosta kirjoitetaan yksi lasku. Mikäli lasku halutaan jakaa samaan huoneeseen majoittuvien kesken, peritään siitä 10 euron toimituslisä per lasku. Ellei toisin sovittu, huoneen/ huoneiston luovutus on klo 10.00 mennessä. Huoneistot ovat varusteltu väliaikaiseen asumiseen. Sisäänkirjautumisen yhteydessä huoneistoista saatetaan periä takuumaksu, joka pitää hoitaa kansainvälisellä luottokortilla (ellei kohteessa ole toisin sovittu). Huoneiston siivouksesta matkan aikana ja loppusiivouksesta lähtöpäivänä on huolehdittava itse, ellei siivous sisälly matkan hintaan tai siivousta ei ole erikseen varattu paikanpäällä lisähintaan. Asiakas on velvollinen korvaamaan kaikki huoneessa tai huoneistossa aiheuttamansa vahingot jo paikanpäällä suoraan majoituksen tarjoajalle. Mikäli näin ei menetellä, on Elamysmatkat.comilla oikeus periä asiakkaalta kaikki vahingosta aiheutuneet kulut kokonaisuudessaan sekä sen lisäksi 75 euron toimistokulut per vahinkoa aiheuttanut matkustaja.

Reklamaatiot

Matkaa koskevat valitukset ja huomautukset tulee tehdä välittömästi aiheen ilmaannuttua kohteessa oppaillemme tai omatoimimatkoilla suoraan hotelliin, kuljetusyhtiöön, ravintolaan tai vastaavaan. Vahingonkorvausvaatimukset on tehtävä aina kirjallisesti, viimeistään 14 vrk matkan päättymisen jälkeen.

Matkanjärjestäjän peruutusoikeus

Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos matkalle tai matkasarjaan ei ole ilmoittautunut sen toteuttamisen edellyttämää matkustajamäärää. Peruuttamisesta ilmoitetaan tällöin viimeistään 21 vrk ennen matkan alkua. Myös oleellisesti muuttuneet olot matkakohteessa ovat peruste matkan peruuttamiseen. Esimerkiksi luonnonkatastrofit, suuronnettomuudet tai lakot oikeuttavat peruutuksen.

Matkanjärjestäjä ei vastaa kohteessa vallitsevista lumi- tai sääolosuhteista. Elamysmatkat.com ei vastaa matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä verkkosivuilla mahdollisesti olevista kirjoitus- tai painovirheistä.