

Kinneret Toursin matkojen erityisehdot

Kinneret Tours yhteystiedot

Puhelin Suomessa 09 231 66373, Puhelin Israelissa +972 54 7903665, +972 54 4303665

Osoite Suomessa Tarharannanpolku 2 A 2 67700 Kokkola
Israelissa Kfar Harif Alon street 65

S-posti susanna.kangas@kinnerettours.fi

Matkan varaus, maksut sekä peruutukset

Matka varataan joko matkanjohtajalta tai Kinneret Toursilta, sähköpostitse, tai puhelimitse 09 23163373.

Ennakkomaksu maksetaan matkalle ilmoittautumisen yhteydessä, tai silloin kun ryhmän laskutus aloitetaan.

Loppumaksu maksetaan matkalle lähdeettäessä. Laskutuksessa on ryhmäkohtaisia eroavuuksia, ja laskutustapa ilmoitetaan matkaohjelman yhteydessä tai laskutuksen alkaessa. Ennakkomaksu vaihtelee, matkasta riippuen, siitä ei ole palautusta, muutoin kun asiakkaan sairastumistapauksessa, jolloin lääkärintodistuksen perusteella korvauksen voi hakea vakuutusyhtiöltä. Suosittelemme matkavakuutuksen ottamista matkan varaamisen yhteydessä.

Yleisissä valmismatkaehdoissa mainitut toimistokulut ovat sama kuin matkan ennakkomaksu.

Huomioithan, että koska maksamasi ennakkomaksu ei ole suuri, ja koska matkan loppumaksu maksetaan vasta matkalle lähdeettäessä, peruuttaessasi matkan, peruutusmaksun suuruus lasketaan Kinneret Toursin peruutusehtojen mukaisesti.

Kinneret Toursin palvelumaksu on 15 euroa. Se sisältyy matkan hintaan. Jos matka peruuntuu Kinneret Toursista riippumattomasta syystä (esim. korona), maksetusta ennakkomaksusta pidätetään palvelumaksu, ja ennakkomaksu palautetaan asiakkaalle. Jos lennot on ehditty maksaa lentoyhtiölle, ennakot asiakkaille palautetaan heti, kun Kinneret on saanut lentoyhtiöltä palautuksen.

Kinneret Toursin matkojen peruutuskulut ovat seuraavat:

Jos asiakas peruuttaa matkan

- ennemmin kuin 45 vrk ennen matkan alkua, peruutuskulut ovat matkan ennakkomaksu (toimistokulut), ja lisäksi lennon varausmaksu, mikäli se on ehditty maksaa.

- 45 vrk – 15 vrk ennen matkan alkua peruutuskulut ovat 50 % matkan hinnasta.

- 15 vrk ennen matkaa tai myöhemmin peritään peruutuskuluina 95 % matkan hinnasta.

Ennakkomaksu on vahvistus matkalle osallistumisesta ja se myös vahvistaa, että asiakas hyväksyy yleisiin valmismatkaehtoihin ja Kinneret Toursin lisäehtoihin sisältyvät määräykset.

Matkan peruutuskulut koostuvat erilaisista kuluista joita ovat mm. toimistokulut, lento-, hotelli-, linja-auto- ja/tai opastusvaraukset.

Israelin matkan peruuttaminen levottomuuksien tai poikkeuksellisten luonnon olosuhteiden vuoksi Israelissa: Israel on maa, jossa on silloin tällöin paikoittain levottomuuksia. Yleisimmin niitä on Gazan alueen lähistöllä, minne KT ei vie ryhmiä. Turvallisuustilannetta ei valitettavasti pystytä ennakoimaan millään lailla. Jos ryhmän ollessa Israelissa Kinneret Tours turvallisuusyöstä, tai poikkeuksellisten luonnonolosuhteiden vuoksi näkee tarpeelliseksi muuttaa matkaohjelmaa, KT ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle ohjelmasta jätettyä retkikohdetta, vaan se pyrkii järjestämään muun sopivan kohteen. Retkiohjelma on alustava sen toteutumiseen asti ja KT:lla on oikeus muuttaa ohjelmaa tarvittaessa. Halutessaan perua matkan, levottomuuksien vuoksi, asiakas maksaa peruutuskulut KT:n sääntöjen mukaisesti.

Matkustajan oikeus luovuttaa matkapakettisopimukseen liittyvät oikeutensa toiselle henkilölle:

Jos asiakas on epävarma matkalle lähdeöstään jonkin muun syyn, kuin sairastumisen vuoksi, hänen on hyvä mainita asia Kinneret Toursille matkaa varattaessa. Matkan vaihdosta myöhemmin toisen henkilön nimelle koituu lisäkuluja, tai saattaa olla, että lentolipulla ei ole nimenvaihto-oikeutta, jolloin sitä ei ole mahdollista luovuttaa toiselle henkilölle. Riippuu sen hetkisestä tilanteesta, onko kyseiselle lennolle vielä vapaita paikkoja. Mikäli lentopaikka lisämaksusta on mahdollista järjestää, asiakas voi luovuttaa matkapaketin osuuden toiselle henkilölle, maksamalla matkatoimistolle ainoastaan ennakkomaksun ja kulut lennostaan. Paikan voi luovuttaa toiselle myös ainoastaan siinä tapauksessa, että muutos ei aiheuta kenellekään yksityishuoneen lisäkuluja.

Matkan perushintaan sisältyy

Bussikuljetukset, majoitus hotelleissa yleensä kahden hengen huoneissa, puolihoito aamiainen ja illallinen, retket, opastukset sekä palvelurahat kuljettajille ja oppaille. Retkipaketti sisältyy pääsääntöisesti kokonaisuuteen, lukuun ottamatta toisinaan vapaapäivinä tarjottavia ylimääräisiä retkiä. Lento sisältyy matkan hintaan, ellei toisin ole ilmoitettu tai sovittu.

/ ei sisälly

Henkilökohtainen sairaus- ja matkavakuutus, yhden hengen huoneen lisämaksu, juomat tai puhelumaksut hotelleille.

Jos matkustaja ilmoittautuu matkalle ilman huonekaveria, hän saa huonekaverin matkalle ilmoittautumisjärjestyksessä. Matkustajan tulee maksaa yksityishuoneen lisämaksu, jos ryhmän lukumäärä

matkan alkamiseen mennessä on jäänyt parittomaksi. Jos lennon saapumisaika matkakohteeseen on klo 18.00 jälkeen, ei puolihoitoon kuulu saapumisiltana ateriala. Viimeinen puolihoitoon kuuluva ateria on viimeisen matkaohjelmaan kuuluvan hotelliyöpymisen jälkeinen aamiaisen myös silloin, kun paluulento on vasta seuraavana yönä.

Tilatuista

erikoistoimenpiteistä ja mahdollisista lisäpalveluista on erillismaksu.

Matkalaisen tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle:

Terveystilan tilaansa kokevaa tietoa, mikäli hän olettaa siinä olevan sellaista, mitä matkanjärjestäjän olisi hyvä tietää. Matkalaisen tulee kyetä huolehtimaan itse itsestään matkan aikana ja jos hänellä on esim. pyörätuoli tai rollaattori, tai jos hän sairastaa jotakin muuta erityistoimenpiteitä vaativaa sairautta, hänellä tulee olla avustaja mukana tai hänen on muuten huolehdittava, että hänen sairautensa ei aiheuta ryhmälle vaikeutta. Erityiset ruoka-aineallergiat tulee ilmoittaa hyvissä ajoin, jotta ne voidaan ilmoittaa edelleen hotelleille. Kinneret Tours pidättää itselleen oikeuden olla myymättä matkaa henkilölle, jolla yritykselle annettujen tietojen mukaan voisi olla vaikeuksia selviytyä matkasta. Näitä syitä voivat olla esim. terveydentilaan liittyvät kysymykset.

Lapsialennukset

Aikuisen seurassa matkustavasta 0-2 -vuotiaasta lapsesta maksetaan 200 euroa toimistokuluja, lapselle ei varata omaa lentopaikkaa. Lapsen matkatavarat tulee sisältyä aikuisen matkatavaran painoon. Alle kaksivuotiaan mahdolliset majoitus- ja ruokailukustannukset maksetaan suoraan hotelliin, koska eri hotelleilla on oma veloituskäytäntönsä.

2 – 11 –vuotiaiden alennus matkasta on n. 170 euroa, kun yöpyminen on kahden aikuisen seurassa lisävuoteella. Jos lapsia on kaksi alle 12 vuotiaasta, vain toisesta tulee alennus.

Vain poikkeustapauksissa tai erityismatkoilla, esim. nuorten matkat ja kesämatka, on mahdollista sijoittaa useampi henkilö samaan huoneeseen.

Hinnan muutokset

Kinneret Toursilla on oikeus alentaa tai nostaa esitteissä mainittuja hintoja. Alennetut hinnat ovat voimassa alennuksen julkistamisesta lähtien, eivätkä ne koske sitä ennen varattuja matkoja. Mahdolliset hinnat nousut ovat sidoksissa polttoaineen hintoihin tai euron kurssimuutokseen dollariin nähden. Israelissa pakettien kustannukset on sidottu dollarihintoihin.

Matkatavarat

Lentokoneessa ilmaiseksi kuljetettavan matkatavaran enimmäismäärä on yleensä 23 kg / matkustaja. Sisälle koneen matkustamoon kukin saa viedä yhden käsimatkatavaran, jonka suurin koko on 20 x 40 x 55 cm ja enimmäispaino 8 kg. Ylipainosta lentoyhtiö perii omien tarffiensa mukaisen lisämaksun.

Lentoyhtiö ei ole velvollinen kuljettamaan matkatavarana muuta kuin matkustajan henkilökohtaisia matkatavaroita ja vaatteita ja mahdollisia tuliaisia. Lentoyhtiöt ovat määritelleet myös esineet ja aineet, joita ei turvallisuussyistä saa sijoittaa matkatavaroihin. Tällaisia ovat esimerkiksi aseet ja kemialliset aineet.

Lentokenttien turvatarkastukset ovat kaikkialla kiristyneet viime vuosina. Tämän vuoksi Kinneret Tours turvallisuussyistä kehottaa, että matkustaja ei ota tuntemattomilta kuljetettavaksi tavaroita tai paketteja. Jos matkustaja ottaa tavaroita kuljetettavaksi, hän vastaa itse kaikista mahdollisista seurauksista niin turvatarkastuksessa kuin tullissakin.

Jos huomaatte lennon aikana matkalaukkunne vahingoittuneen, olkaa hyvä ja tehkää ilmoitus asiasta välittömästi laukun saatuanne, ennen kuin poistutte alueelta missä laukut tulevat ulos hinnalta. Muussa vaiheessa ilmoituksen tekeminen ei ehkä ole enää mahdollista. Kinneret Tours ei vastaa lennon aikana vahingoittuneista matkalaukuista.

Matkan peruuntuminen pienen osanottajamäärän vuoksi

KT pyrkii ilmoittamaan matkalaisille matkan peruuntumisesta niin pian kuin mahdollista, yleensä noin 1-2 kk ennen matkaa, viimeistään kuitenkin 20 päivää ennen matkan alkamista. Matka toteutetaan minimissään 10 -15 matkalaisen ryhmälle. Tämän vuoksi KT kehottaa matkalaisia varmistamaan toimistosta matkan toteutumisen, ennen kuin he varaavat kotimaassa jatkoyhteyksiä sisämaan lennoille, juniin ja linja-autoihin. Matkan peruuntuessa pienen osanottajamäärän vuoksi KT tarjoaa asiakkaalle toista matkavaihtoehtoa tai palauttaa maksusuoritukset.

Mahdolliset esitevirheet ym.

Kinneret Tours ei vastaa esitteisiin ja verkkisivuille mahdollisesti tulleista painovirheistä.

Kinneret Toursilla on oikeus tehdä olosuhteiden vaatiessa muutosta asiakkaalle annettuun alustavaan ohjelmaan. Nämä muutokset pyritään ilmoittamaan matkanjohtajille sekä ryhmäläisille jo ennen matkaa, tai jos matka on jo alkanut, ryhmälle Israelissa.

Vastuullinen matkanjärjestäjä

Kinneret Tours on vastuussa kaikkien sopimukseen liittyvien matkapalvelujen suorittamisesta ja vaikeuksiin joutuneen matkustajan avustamisesta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 4 luvun mukaisesti.

Olkaa hyvä ja ilmoittakaa Kinneret Toursille matkapaketin toteuttamisessa havaitsemistanne virheistä välittömästi. Toivomme, ja meille on tärkeää, että matkanne on kaikin puolin onnistunut, ja tästä syystä koetamme parhaamme mukaan vaikuttaa mahdollisiin epäkohtiin mahdollisimman nopeasti. Jos esim. ilmoitatte meille vasta hotellista poistuessanne, huoneessanne olleesta ongelmasta, emme pysty vaikuttamaan enää asiaan. Matkanne on usein vain viikon pituinen, joten pyydämme teitä ilmoittamaan meille välittömästi mahdollisen avuntarpeenne. Voitte puhua matkanjohtajallenne tai oppaallenne, tai soittaa suoraan Kinneret Toursille Israelin tai Suomen numeroon. Useat hotellihuoneita koskevat asiat voitte ilmoittaa myös suoraan hotellin aulaan, mutta jos apu viipyy, ottakaa yhteys suoraan meihin.

Voitte myös pyytää hotellin aulaa soittamaan KT:lle numeroon 054 7903665, jolloin voitte puhua suoraan kanssamme. Tällöin saamme hoidettua asianne välittömästi ja samalla myös te saatte tiedon siitä, kuinka tarpeenne tullaan hoitamaan.

Muuta infoa

Kinneret Toursin hotellit ovat 3-4 tähden hotelleja.

Hotellien tasoluokitus saattaa olla erilainen Suomessa ja Israelissa.

Kinneret Tours ei korvaa asiakkaalle hänen hotellille unohtamiaan tai matkan aikana kadottamiaan matkatavaroita tai asioita. Matkavakuutukseenne voitte halutessanne lisätä myös matkatavaroiden vakuutuksen. Kinneret Tours on asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja se kattaa kaikki KT:n matkat.



Susanna Kangas

Kinneret Tours Oy

www.KinneretTours.fi

Israel: 077-7850215, 054-7903665

Israel fax: 077-7850216

Finland: 09-23163373