

TIETOA JA OHJEITA MATKAANNE VARTEN	2
VARAUSNUMEROT JA -TUNNUKSET	2
MATKAPÖRSSIN LENTO+HOTELLI	2
LÄHTÖSELVITYS	2
PELKÄT LENNOT	3
PASSI JA VIISUMI	3
LENTOKENTTÄKULJETUS KOHTEESSA	3
OPASPALVELUT	3
HOTELLI- JA KULJETUSVOUCHERIT	3
MATKATAVARAT	4
ISTUMAPAIKKOJEN VARAAMINEN	4
ATERIAT LENNOILLA	4
VAARALLISET AINEET	4
PÄIVYSTYS / OPAS	4
PALVELU MATKAKOHTEESSA JA HOTELLISSA	5
RETKET	5
VIIME HETKEN PERUUTUKSET	5
LÄÄKÄRIPALVELUT	5
HOTELLIKANSIO	5
JUOMAVESI KOHTEESSA	5
ATERIAT HOTELLISSA	5
KARTTA	6
AIKAERO	6
AUTONVUOKRAUS	6
TÄRKEÄÄ TIETOA KOTIMATKASTA	6

TIETOA JA OHJEITA MATKAANNE VARTEN

Onnittelut! Olette varanneet matkanne Matkapörssin kautta. Tässä on teille tärkeää tietoa matkastanne. Lukekaa tämä läpi ja tulostakaa mukaan matkallenne!

Huomioithan, että infopakettiin on koottu tiedot yleisimpiä varauksia ja tilanteita varten. Lentoyhtiö-, kohdema, matkakohde ja -hotellikohtaisia poikkeuksia on runsaasti.

VARAUSNUMEROT JA -TUNNUKSET

Varauksen yhteydessä saattaa näkyä useita varaustunnuksia ja varausnumeroita. Tämä johtuu siitä, että matkavarauksen tietoja on tallennettu esimerkiksi Matkapörssin, lentoyhtiön ja hotellin varausjärjestelmiin ja jokaisessa järjestelmässä on oma tunnuksensa.

Asioidessa Matkapörssin kanssa riittää kuitenkin

Matkapörssin varaustunnus, joka koostuu kahdeksasta numerosta esimerkiksi 90620123. Tämä näkyy varauksen loppuvaiheessa ja löytyy myöhemmin varauksen yhteydessä lähetetystä sähköpostiviestistä.

Asioidessa lentoyhtiön nettisivuilla esimerkiksi istumapaikkavarausta varten, tarvitaan

Lentoyhtiön varaustunnus, joka on kuusi merkkiä, kirjaimia ja/tai numeroita (esim A1B2C3). Se löytyy lentolipusta kohdasta **LENTOYHTIÖN VARAUSTUNNUS** tai **Vahvistusnumero** (riippuu lipun muodosta).

Lentojen **varausjärjestelmän** tunnus on myös kuusi merkkiä, kirjaimia ja/tai numeroita. Sähköpostissa, jolla lippu lähetettiin, on linkki Viewtrip-sivustolle, jossa lentovarausta voi katsella. Siellä tämä tunnus näkyy kohdassa Varaukskoodisi.

Hotellin varaustunnus alkaa yleensä SH-kirjaimilla esim SH123456 ja **lentokenttäkuljetus** ST123456. Tämä näkyy hotelli- ja kuljetusvoucheriissa, mutta yleensä sitä ei tarvita missään matkan aikana.

MATKAPÖRSSIN LENTO+HOTELLI

Matkapörssin matkat ovat omatoimisia pakettimatkoja, joita koskevat Yleiset matkapakettiehdot sekä Matkapörssin matkaehdot luettavissa osoitteessa www.matkaporssi.fi/matkatoimisto/matkaehdot. Matkapörssin matkoista on annettu Kuluttajavirastolle Suomen matkapakettilain mukainen vakuus. Vastuullinen matkanjärjestäjä on Matkapörssi / Lakeuden Matkat Oy.

Tarkista, että varausvahvistuksen/matkalipun tiedot ovat oikein. Mahdollisista virheistä tulee ilmoittaa välittömästi Matkapörssin asiakaspalveluun.

LÄHTÖSELVITYS

Lähtöselvitys avataan kotimaan lentokentillä yleensä kaksi tuntia ennen koneen lähtöä. Suosittelemme lähtöselvityksen tekemistä viimeistään 1,5 tuntia ennen koneen lähtöä. Ulkomailla, etenkin suurilla kentillä suositus on saapua kentälle hyvissä ajoin 2-3 tuntia ennen koneen lähtöä, ettei lähtöselvitys- tai turvatarkastusruuhkat viivytä lähtöänne.

Lähtöselvitys tehdään lähtöselvitystiskillä tai automaateilla kentästä riippuen.

Useimmilla lentoyhtiöillä lähtöselvityksen voi tehdä etukäteen myös netissä, lentoyhtiön kotisivuilla lentoyhtiön omalla varaustunnuksella ja tulostaa tarkastuskortti (Boarding Pass) joko paperille tai lähettää sen matkapuhelimeen tai sähköpostiin kentällä esitettäväksi. Varmistakaa virran riittävyys mobiililaitteissanne lentokentällä.

Kaikki lentolipussa mainitut ajat ovat paikallisia aikoja.

Suomen kenttien palveluista tarkemmin Finavian kotisivuilta www.finavia.fi

PELKÄT LENNOT

Jos varasitte pelkät lennot, Lento+Hotelli järjestelyjen ehdot eivät koske teitä.

PASSI JA VIISUMI

Tarkistakaa myös, että passissa ja matkalipussa olevat nimet täsmäävät. Etunimenä voi käyttää mitä tahansa henkilötunnisteessa olevaa virallista nimeä.

Yleisten matkapakettiehtojen mukaan matkustajan on itse huolehdittava matkalla tarvittavista matka-asiakirjoista, kuten viisumi ja mahdollinen kauttakulkuviisumi kansalaisuudesta ja kohdemaasta riippuen.

Matkapörssi ei vastaa mahdollisista seurauksista, mikäli asiakkaalla ei ole voimassa olevaa passia tai kohdemaahan tai kauttakulkuun tarvittavaa viisumia.

Jos ette matkusta Suomen passilla, selvittäkää mahdollinen viisumitarve hyvissä ajoin ennen matkaa.

***Varmistakaa viisumin saanti ENNEN kuin ostate lentolipun.**

Etenkin ulkomaalaisille hankittavan Schengen -viisumin hankkimisessa saattaa kulua aikaa. Lisää Suomeen matkustavien ulkomaalaisten viisumitarpeesta: <http://www.um.fi/viisumi-suomeen> .

Muutamit Euroopan ulkopuoliset maat (mm. Indonesia) edellyttävät passilta minimivoimassaoloa-aikaa maahan saavuttaessa.

Henkilötunnisteeksi kelpaa Schengen -alueella voimassa oleva EU-henkilökortti tai passi, jonka on oltava voimassa vielä palatessanne Suomeen. Schengen -alueen ulkopuolella vain passi. Lapset tarvitsevat oman passin.

LENTOKENTTÄKULJETUS KOHTEESSA

Kuljetusvoucherssanne on ohjeet, miten löydätte kuljetusyhtiön edustajan lentokentän tuloaulasta. Vastaavasti kenttäkuljetuksen paluuvoucher osuudessa on ohje, miten paluukuljetuksenne noutoajan hotellista voitte varmistaa.

OPASPALVELUT

Omatoimimatkoillamme ei ole opaspalveluita.

HOTELLI- JA KULJETUSVOUCHERIT

Hotellivoucher. Tulostakaa mukaan ja antakaa hotellivoucher hotellin vastaanottovirkailijalle, kun kirjaudutte hotellille sisään. Jos hotellitiedoissa/voucherissa pyydetään ilmoittamaan myöhäinen saapuminen, voitte tehdä sen joko soittamalla hotelliin tai olemalla yhteydessä Matkapörssin asiakaspalveluun.

Mikäli kohtaatte varauksen kanssa ongelmia esimerkiksi sisäänkirjautuessa, olkaa aina yhteydessä

a.) ensisijaisesti voucherissa mainittuihin puhelinnumeroihin/päivystysnumeroihin (Voucherissa maininta hätänumero, päivystysnumero, 24hr tai vast.)

b.) Matkapörssin asiakaspalveluun: toimistoaikana puhelimitse +358207497380 tai milloin vain sähköpostitse asiakaspalvelu@matkaporssi.fi

Kuljetusvoucher. Tulostakaa mukanne ja antakaa menokuljetusvoucher lentokentällä kuljettajallenne. Säästäkää paluukuljetuksen voucher paluumatkaa varten.

Mikäli teillä on vaikeuksia löytää kuljetusta, olkaa aina yhteydessä voucherissa mainittuihin

puhelinnumeroihin/päivystysnumeroihin (Voucherista riippuen maininta hätänumero, päivystysnumero, 24hr tai vast.).

Päivystysnumeroista saa aina avun ongelmatilanteissa. Matkapörssi ei hyvitä asiakkaan tilaamia takseja.

MATKATAVARAT

Lentolipussa on merkitty lentolipun hintaan sisältyvä, ruumaan menevä matkatavara on merkitty lentoyhtiöiden merkinnöillä, joista tarkemmin: <https://www.matkaporssi.fi/matkatavarat/>

Jos matkatavara ei sisälly lentolipun hintaan, voi sen ostaa kätevimmin lentoyhtiön kotisivun kautta lentoyhtiön varaustunnusta käyttäen.

Lisä- ja erikoismatkatavarasta (urheiluvälineet, soittimet jne) tarkemmin tietoa lentoyhtiön kotisivuilta.

Matkapörssin kautta varattuihin Norwegianin ja Finnairin* lentoihin sisältyy ruumaan menevä matkatavara. Lisäksi matkustamoon voi jokainen matkustaja ottaa yhden käsimatkatavaran max. 8-10kg/matkustaja lentoyhtiöstä riippuen. Käsimatkatavaran lisäksi voit ottaa mukaan myös yhden pienen henkilökohtaisen tavarana, joka voi olla pieni käsilaukku tai ohut tietokonelaukku, joka mahtuu helposti edessäsi olevan istuimen alle.

*Finnairin edullisimpiin, suoriin lentoihin Yhdysvaltoihin ruumaan menevä matkatavara ei sisälly lentohintaan.

Lapsen ja sylilapsen matkatavarat:

Alle 2-vuotiaat lapset, joille ei ole ostettu omaa istuinta (sylimatkatavara), saavat ottaa mukaan käsimatkatavarana hoitokassin. Alle 12-vuotiaat voivat maksutta kuljettaa lastenrattaat normaalin kirjattavan matkatavaran lisäksi. Sylilapsille ei voi ottaa matkatavaroita ruumaan.

Kadonneet matkatavarat:

Jos matkatavaranne ei saavu määränpäähän tai se on vahingoittunut kuljetuksen aikana, tehkää välittömästi ilmoitus jo lentokentän tulopalvelussa tai suoraan lentoyhtiön edustajalle kentällä vahingon todentamiseksi tuoreeltaan. Tulopalvelu löytyy yleensä matkatavaroitten luovutusalueelta tai tuloaulasta nimellä Arrival Service.

ISTUMAPAIKKOJEN VARAAMINEN

Jos haluaa varmistaa isomman jalkatilan tai tietyt paikat koneesta (esimerkiksi koko seurueelle vierekkäiset), voi ne ostaa etukäteen lentoyhtiön kotisivujen kautta yhtiöille, joilla istuinpaikkanumerot eivät sisälly hintaan. Kun lentoyhtiö avaa lennon nettilähtöselvitykseen 36-24 tuntia ennen lähtöä, voi paikat valita yleensä kustannuksitta.

ATERIAT LENNOILLA

Useimmilla lennoilla myydään pieniä aterioita, välipalaa ja juomia. Mannertenvälisillä lennoilla ateria yleensä sisältyy lennon hintaan ja myös rajoitettu valikoima erikoisaterioita on saatavilla. Erikoisaterian voitte lisätä jo varauksen yhteydessä.

VAARALLISET AINEET

Vaarallisiksi luokiteltujen aineiden kuljettaminen lentokoneessa on tiukasti säädeltyä. Tarkista kyseisen lentoyhtiön kotisivuilta tai asiakaspalvelusta tarkemmat säädökset mitä voit ottaa mukaasi koneeseen tai matkatavaroittesi mukaan ruumaan. Hyvänä apuna toimii myös sivusto www.mitamukaanlennolle.fi.

PÄIVYSTYS / OPAS

Matkapörssillä ei ole matkaopasta kohteissa. Vastaamme mielellään kaikkiin kysymyksiinne jo ennen matkan alkua.

Jos koette matkallanne jotakin epäkohtia tai ongelmia, otattehan meihin välittömästi yhteyttä, jotta voimme auttaa teitä jo matkan aikana. Vastamme puheluihin toimistomme aukioloaikoina, mutta sähköpostia voi lähettää milloin vain osoitteeseen asiakaspalvelu@matkaporssi.fi. Sähköpostiin vastaamme mahdollisimman pian.

PALVELU MATKAKOHITESSA JA HOTELLISSA

Jos kohtaatte hotellihuoneessa tai hotellin palveluissa ongelmia, ottakaa ensisijaisesti yhteys hotellin vastaanottoon, jossa autetaan yleensä saman tien asian korjaamiseksi. Vastaanotossa tunnetaan useimmat tarpeet ja osataan heti auttaa. Jos ette saa apua vastaanotosta, ottakaa yhteys hotellivoucherissa olevaan hotelliedustajamme päivystysnumeroon tai sähköpostilla asiakaspalvelu@matkaporssi.fi, niin autamme mielellämme.

TÄRKEÄÄ: Jos koette, että lomanne aikana jokin asia ei vastaa odotuksianne, ilmoitattehan asiasta heti meille sähköpostitse tai toimistoajanamme puhelimitse. Valmismatkaehtojen mukaan matkustajan tulee olla yhteydessä matkanjärjestäjään ja annettava mahdollisuus korjata mahdolliset epäkohdat ja virheet heti matkan aikana. Näin lomannekin sujuu mukavammin.

RETKET

Matkapörssi ei järjestä retkiä kohteessa. Hotellin vastaanotosta kannattaa kysyä paikallista retkitarjontaa ja heidän suosituksiaan paikallisista retkien järjestäjistä. Mikäli retkiin sisältyy vaaraelementtejä (esim. koskimelontaa, benjihyppyjä, laskuvarjoliittoa, avomerikalastusta tai vesiskooteri ajelua kiipeilyä, lähikosketus villieläinten kanssa tms) tarkistattehan matkavakuutuksenne kattavuuden.

VIIME HETKEN PERUUTUKSET

Ennen matkan alkua tapahtuvasta viime hetken peruutuksesta tulee ilmoittaa Matkapörssin aukioloaikojen ulkopuolella sähköpostitse asiakaspalvelu@matkaporssi.fi. Mikäli matkan peruutuksen syynä on ylivoimainen este, tarkistakaa matkavakuutuksenne mahdollisten korvauskäytäntöjen osalta.

LÄÄKÄRIPALVELUT

Matkavakuutusyhtiöltänne saatte tiedot vakuutusyhtiön käytännöstä sairastumisten ja tapaturmien osalta.

HOTELLIKANSIO

Matkapörssillä ei ole hotelleissa hotellikansioita. Pyrimme tässä viestissä ja nettisivuillamme antamaan mahdollisimman paljon informaatiota. Tarvittaessa voitte kysyä lisää tietoa hotellistanne ja kohteestanne asiakaspalvelustamme.

JUOMAVESI KOHITESSA

Vaikka monissa kohteissa varsinkin paikalliset voivat käyttää vesijohtovettä juomavetenä, suosittelemme yleensä pullotetun juomaveden käyttöä. Hotellista voi kysyä heidän suositustaan kohteen juomaveden laadusta.

ATERIAT HOTELLISSA

Aamiainen: Sisältää aamiaisen, joka voi olla buffetaamiainen (yleisin) tai valmis aamiaiserie. Joissakin hotelleissa aamiainen on nimeltään aamukahvi tai mannermainen (continental) aamiainen. Silloin aamiainen on vaatimatonta ja sisältää esimerkiksi kahvia/teetä, paahtoleipää/voisarvia, ehkä marmeladia ja/tai leikkeitä, juustoja. Käytäntö vaihtelee hotelleittain.

Puolihoito: Sisältää aamiaisen ja joko lounaan tai päivällisen ilman juomia hotellista riippuen. Ruokajuomat maksetaan erikseen joko aterioidessa tai huonelaskulle hotellin ravintolan käytännöstä riippuen.

Täysihoito: Sisältää aamiaisen lisäksi lounaan ja päivällisen. Yleensä lounas ja päivällinen ilman juomia. Ruokajuomat maksetaan erikseen joko aterioidessa tai huonelaskulle hotellin ravintolan käytännöstä riippuen.

All Inclusive: Sisältää hotellin All Inclusive -ateriaohjelman mukaiset ateriat sekä juomat. Juomiin kuuluu yleensä ruokajuomat kuten vesi, virvoitusjuomat, olut, viini ja vahvemmat alkoholipitoiset juomat, kaikki yleensä paikallista merkkiä. Juomia tarjoillaan hotellin ilmoittamana aikana, usein myöhäiseen iltaan (noin klo 22.00-24.00 asti). Aikataulut saattavat vaihdella hotelleittain. Joissakin hotelleissa myös aktiviteetit sisältyvät ohjelmaan ja näistä saatte tietoa hotellin vastaanotosta. Käyttämättömiä aterioita tai juomia ei korvata jälkikäteen.

KARTTA

Matkapuhelimiin on saatavilla useita ilmaisia karttasovelluksia. Joihinkin, kuten Google Mapsiin voi ladata jo kotimaassa matkakohteen kartan, niin ettei sen käyttöön tarvitse enää kohteessa nettiyhteyttä.

AIKAERO

Lentoaikataulut on aina ilmoitettu paikallisen ajan mukaan. Eli lennon lähtöaika lähtöpaikan mukaan ja saapumisaika saapumispaikan mukaan. Lentokenttäkuljetusten noutoajat ovat aina paikallista aikaa.

AUTONVUOKRAUS

Autonvuokraus on hyvä tapa laajentaa loma-aluetta, tutustua lähiympäristöön omatoimisesti. Auton voi vuokrata ennakoon netistä tai vasta kohteessa paikallisilta toimijoilta. Kannattaa käyttää harkintaa autovuokraamon valinnassa ja olla tarkkana vuokrahinnan, erityisesti vakuutusten ja mahdollisten ajorajoitusten (alueet, maastotyytit) osalta. Luottokortti vaaditaan useimmissa maissa autonvuokraukseen.

TÄRKEÄÄ TIETOA KOTIMATKASTA

Lähtöselvitys paluulennoille tehdään joko perinteisesti lähtöselvitystiskillä tai itsepalveluautomaatilla lentokentästä riippuen. Kiireisimpinä aikoina ja suurimmilla lentokentillä kannattaa varata ylimääräistä aikaa reilusti.

Mikäli mielessäanne on vielä joitakin kysymyksiä matkaanne liittyen, autamme mielellämme!

Mukavaa matkaa!