

## ÄHTÄRIN MATKAILU OY:N VARAUSEHDOT

Ähtärin matkailu Oy noudattaa majoituksen välittämisessä seuraavia ehtoja. Ehdot tulevat asiakasta sitoviksi, kun asiakas varmistaa alustavan varauksensa lopulliseksi tai tekee suoraan lopullisen varauksen. Nettivaraamon kautta tehdyt varaukset ovat suoraan lopullisia. Ehdot tulevat Ähtärin matkailu Oy:tä sitoviksi, kun Ähtärin matkailu Oy on vastaanottanut asiakkaan maksun ja täysi-ikäinen varaaja on täyttänyt matkustajailmoituksen.

**Alennuskoodilla tehdyt varaukset ovat lopullisia ja peruutustilanteessa veloitetaan koko varauksen hinta palvelumaksuineen.**

Ehdot ovat voimassa EU-alueella. Ulkomaankaupassa (EU:n ulkopuoliset matkailijat) erilliset ehdot (Terms of reservation). Muiden matkailutuotteiden osalta ehtoja noudatetaan soveltuvin osin. Varauksen tekijän tulee olla varauksen tekohetkellä täysi-ikäinen. Ehdot ovat voimassa toistaiseksi, oikeudet muutoksiin pidätetään (Versio 3.10.2024).

**1. Alustava varaus, varauksen varmistaminen, lopullinen varaus, lasku, maksu ja varausdokumentit Ähtärin matkailu Oy voi ottaa vastaan harkintansa mukaan alustavia varauksia. Alustava varaus poistetaan varmistuspäivän jälkeen automaattisesti, ellei asiakas ole ottanut yhteyttä ja varmistanut sitä lopulliseksi.** Tiettyinä ajankohtina tai tiettyihin kohteisiin tehdään vain lopullisia varauksia, samoin jos majoituksen alkuun on alle 30 vrk, varaus voidaan tehdä vain lopullisena.

**Lopullinen varaus vahvistuu, kun asiakas on maksanut ennakkomaksun** (30 % loma-asunnon majoitushinnasta) + 17 euron palvelu-/toimistomaksun laskussa mainittuun eräpäivään mennessä tai on maksanut varauksen kokonaan online-varaamon kautta. Online-varauksissa palvelu-/toimistomaksu on 15 euroa. Joistakin maksutavoista peritään erillinen maksutapalisä.

Loppusuorituksen eräpäivä on viimeistään 42 vrk ennen loman alkua. Mikäli varauksen tekoajankohdasta on alle 42 vrk varatun jakson alkamispäivään, lähetetään vain yksi lasku, joka sisältää koko varausmaksun. Koko lasku erääntyy välittömästi. Online-varaamon puolella tässä kohtaa hyväksytään maksutapana vain verkkomaksu tai luottokortti. Myös alle 300 € suuruisesta varauksesta lähetetään vain yksi lasku. Online-verkkopankissa tai luottokortilla maksettaessa varauksen kokonaissumma erääntyy välittömästi.

**Ellei asiakas maksa suorituksia eräpäivään mennessä, ei varaus vahvistu ja Ähtärin matkailu Oy voi yksipuolisesti perua varauksen ja palauttaa kohteen myyntiin. Varausmaksun maksamatta jättäminen ei ole asiakkaan puolelta peruutus, vaan varausmaksu peritään varauksen tekijältä, ellei hän ole kirjallisesti perunut varausta!**

Laskun yhteydessä lähetetään asiakkaalle tiedot loma-asunnosta ja sen varustelusta sekä kulkuohjeet avainten luovutuspaikkaan ja lomakohteeseen. Online -varaamon kautta maksettaessa lähetetään asiakkaalle varausvahvistus ja tiedot loma-asunnosta ja sen varustelusta sekä kulkuohjeet avainten luovutuspaikkaan ja lomakohteeseen sähköpostilla maksua seuraavana arkipäivänä.

### **Maksupalvelutarjoaja**

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun kauppialle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä tuotteen toimittajaan.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2

Lutakonaukio 71

40100 Jyväskylä

Puhelin: 0207 18183

### **Verkkopankit**

Verkkopankkimaksamiseen liittyvän maksunvälityspalvelun toteuttaa Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä

suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Käyttäjän kannalta palvelu toimii aivan kuten perinteinen verkkomaksaminenkin.

## 2. Matkustajatietojen antovelvollisuus

Majoittujan tulee täyttää matkustajailmoitus viimeistään avainten noudon yhteydessä. Matkustajailmoituksen täyttö perustuu majoitus- ja ravitsemistoinnista annettuun lakiin (308/2006). Tietojen antovelvollisuuden laiminlyönnistä ja väärin henkilötietojen antamisesta on säädetty rangaistus rikoslaissa.

## 3. Peruutukset ja muutokset varauksissa

**Lopullinen varaus ei ole kuluitta peruttavissa. Alustava varaus voidaan peruuttaa kuluitta varmistuspäivään saakka.** Muutokset säätilassa, luonnonilmiöt, suuronnettomuudet, epidemiat, lakot, kulkuvälineen rikkoontuminen tai julkisen kulkuneuvon kulkematta jääminen tai vuoromuutokset tai viranomaisten asettamat rajoitteet, lemmikkieläimen sairastuminen tms. syyt eivät muuta peruutusehtoja. **Alennuskoodilla tehdyt varaukset ovat lopullisia ja peruutustilanteessa veloitetaan koko varauksen hinta palvelumaksuineen.**

Suosittellemme matkavakuutuksen ottamista yllä mainittujen ongelmien varalle.

Peruutus on aina tehtävä kirjallisesti **Ähtärin matkailu Oy**:lle. Peruutus katsotaan tapahtuneeksi sillä hetkellä, jolloin tieto peruutuksesta on tullut **Ähtärin matkailu Oy**:lle. **Huom: Varausmaksun maksamatta jättäminen ei ole peruutus!**

Ellei asiakas peru varaustaan ja kohde jää myymättä siinä olleen maksamattoman varauksen (jota ei ole kirjallisesti peruttu) takia, peritään varauksen hinta kokonaisuudessaan varauksen tehneeltä asiakkaalta. Lopullisen varauksen peruuttamisessa pidetään aina siihen mennessä maksettu 30 % ennakkomaksu ja lisäksi 17 euron käsittelymaksu. Mikäli varauksen peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 30 vrk ennen varausjakson alkua, veloitetaan koko varauksen hinta.

**Mikäli asiakas muuttaa loma-asuntoa tai loman ajankohtaa tai peruuttaa osan varaamistaan loma-asunnoista, sitä katsotaan aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena. Maksettua varausmaksua ei voida siirtää asunnosta toiseen,** koska **Ähtärin matkailu Oy**:n välittämällä loma-asunnoilla on eri omistajia ja siksi siirto on yhden omistajan kannalta peruutus ja toisen kannalta uusi kauppa. Mikäli matkailupalveluiden varausta (esim. liinavaatemäärää tai muita palveluita) muutetaan asiakkaan pyynnöstä, peritään muutoksista kustakin 17 € käsittelymaksu. Palvelu-/Toimistomaksu 17 € lisätään kaikkiin laskuihin.

## 4. Peruutukset sairaustapauksissa

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa kokonaan perheelle varattu majoitus ja saada majoituksesta ja siihen liittyvistä oheispalveluista **Ähtärin matkailu Oy**:lle maksettu hinta takaisin (lukuun ottamatta ennakoita toimistomaksua), jos olisi kohtuutonta vaatia perhettä lähtemään matkalle sen vuoksi, että varaaja itse tai hänelle läheinen henkilö äkillisesti sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee. Em. tapauksessa äkillinen sairaus koskettaa kaikkia majoittujia ja siksi koko varauksen peruminen on mahdollista. Läheisenä henkilönä pidetään aviopuolisoa, avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta tai isovanhempaa.

Vaikka kyse ei olisikaan yhden perheen matkasta, äkillinen sairastuminen saattaa oikeuttaa yksittäisen ryhmän jäsenen perumisen, jolloin hän voi saada palautuksena osuutensa henkilöhinnoitelluista tuotteista (=liinavaatteet, aamupalat ja myös majoituksesta, mikäli kohde on henkilömäärähinnoiteltu). **Yksittäisen majoittujan poisjäänti äkillisen sairauden vuoksi ei kuitenkaan oikeuta majoituksen perumiseen niiden majoittujien osalta, joita äkillinen sairaus ei kosketa.** Maksun palautus ei ole mahdollinen kohdehinnoitelluissa tuotteissa, ellei äkillinen sairaus kosketa kaikkia ko. loma-asunnossa majoittuvia, esim. 6 hengen mökin hinta on sama, majoittuipa siinä 1 tai 6 henkilöä. Osuuden palautus henkilöhinnoitelluista tuotteista edellyttää sitä, että palautusta hakeva henkilö on rekisteröity majoittujaksi.

**Äkillinen sairaus tai onnettomuudessa loukkaantuminen on osoitettava lääkärintodistuksella, josta on käytävä ilmi sairauden alkamisajankohta sekä määrittely ja MATKUSTUSKIELTO suomen, ruotsin tai englannin kielellä.**

Pääsääntöisesti epidemialuonteiset influenssat (esim. sika- tai lintuinfluenssa) eivät aiheuta matkustuskieltoa.

Äkillinen sairaus ei tarkoita kroonista tai pitkäaikaista perussairautta, jonka oireet äkillisesti pahenevat ja näin ollen

estävät matkalle lähdön. Suosittelemme majoittujillemme matkavakuutusta, johon sisältyy peruutusturva. Sairaudesta johtuvat peruutukset on ilmoitettava viipymättä. Sairastumisesta johtuvissa peruutuksissa palautettavasta summasta vähennetään ennakkomaksu sekä toimistomaksu.

**5. Ähtärin matkailu Oy:n oikeus peruuttaa tai keskeyttää varaus maksamattomuuden tai väärinkäytöksen vuoksi**  
Ähtärin matkailu Oy voi asiasta ilmoittamatta perua eräpäivänä maksamattoman varauksen. Ähtärin matkailu Oy:llä on myöhemmin näissä ehdoissa yksilöityihin väärinkäytöksiin perustuen oikeus keskeyttää jo alkanut varaus.

#### **6. Ähtärin matkailu Oy:n oikeus peruuttaa tai keskeyttää varaus Force majeure -tapauksessa**

Mikäli kysymyksessä on ylivoimainen este (force majeure), esimerkiksi putkien jäätyminen tai muu loma-asunnon käytön estävä äkillinen ongelma, lomakohteen omistaja voi Ähtärin matkailu Oy:n välityksellä peruuttaa tai keskeyttää maksetun varauksen. Em. ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös Ähtärin matkailu Oy:lle omistajan ennakkoon ilmoittamaton loma-asunnon myynti tai omaan käyttöönotto. Ähtärin matkailu Oy ilmoittaa mahdollisimman pian asiakkaalle peruutuksesta/keskeytyksestä. Asiakkaalla on oikeus saada Ähtärin matkailu Oy:lle maksamansa majoitushinta tai keskeytyksen vuoksi käyttämättä jäävä osuus majoitushinnasta takaisin. Ähtärin matkailu Oy:n vastuu rajoittuu vain Ähtärin matkailu Oy:lle maksetun summan palauttamiseen, eikä velvoitetta korvaavan kohteen tarjoamiselle ole. Korvausvelvollisuutta ei ole matka tms. välillisistä kuluista tai korvaavan majoituksen hinnasta. Ähtärin matkailu Oy voi mahdollisuuksiensa mukaan tarjota varauksen peruuttamisen vaihtoehdoksi varauksen vaihtoa toiseen kohteeseen, jolloin mahdollinen kohteiden hinnan erotus tulee asiakkaan maksettavaksi siirryttäessä kalliimpaan kohteeseen tai hänelle hyvitetäväksi halvemmän kohteen tapauksessa.

#### **7. Avainten luovutus, käyttö ja palautus**

Loma-asunto on asiakkaan käytettävissä tulopäivänä alkaen klo 16.00 lähtöpäivään klo 12.00 asti pois lukien loma-asunnot, joissa on poikkeavat tulo- ja lähtöajat. Varaamasi kohteen tulo- ja lähtöajat voit tarkistaa varausvahvistuksesta tai laskusta. Kohteen varaaja on varausjakson aikana vastuussa avaimista. Kadonneesta avaimesta peritään lukon vaihtamisesta aiheutuneet todelliset kustannukset.

#### **8. Oleskelu lomakohteessa, vauriot**

Loma-asuntojen majoitushintaan kuuluu asunnon vapaa käyttöoikeus. Hintaan sisältyvät lisäksi varausdokumenteissa mainitut varusteet. Varaaja on täysimääräisessä vastuussa loma-asunnon ja sen varusteiden kunnossa pysymisestä majoitusvarauksensa aikana. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan välittömästi loma-asunnolle tai sen irtaimistolle aiheuttamansa vahingot ja korvaamaan ne. Ilmoittamattomat vauriot laskutetaan jälkikäteen todellisten kulujen mukaan.<sup>3</sup>

#### **9. Henkilömäärä ja vieraat, niihin liittyvät väärinkäytökset, häiriökäyttäytyminen**

Loma-asunnon suurin sallittu majoittujamäärä on sama kuin asunnon vuoteiden ja lisävuoteiden määrä eikä sitä saa ylittää. Henkilömäärä on ilmoitettava varausta tehtäessä ja majoittajat on rekisteröitävä matkustajailmoituksella. Tavatuista matkustajailmoitukseen kirjaamattomista majoittujista peritään 60 €/hlö/vrk lisämaksu käteisenä ja heidät poistetaan välittömästi loma-asunnosta.

#### **10. Leiriytyminen, matkailuajoneuvot**

Loma-asuntojen piha- ja pysäköintialueille leiriytyminen on kaikissa muodoissaan kiellettyä (=matkailuautoissa ja -vaunuissa, teltoissa, muissa autoissa, terasseilla tai taivasalla nukkuminen ei ole sallittua edes juhannuksena). Leiriytymiskiellon rikkominen johtaa varauksen välittömään keskeytykseen. Loma-asunnon omistaja voi harkintansa mukaan myöntää luvan tai kieltää ennakkoon kysyttäessä matkailuajoneuvonpysäköinnin ja mahdollisen virransyötön ajoneuvoon sekä määrittää niille hinnan. Ilman ennakkolupaa matkailuajoneuvoja ei saa pysäköidä loma-asuntojen pihoille tai pysäköintipaikoille. Luvatta pysäköidystä matkailuajoneuvosta tai siihen otetusta virrasta peritään vähintään 60 € maksu.

#### **11. Loma-asunnon puutteet ja reklamaatiot**

**Kaikki lomakohteen varustukseen ja kuntoon liittyvät huomautukset tulee osoittaa välittömästi Ähtärin matkailu Oy:lle tai sen valtuuttamalle huoltoyhtiölle, jolloin ne voidaan mahdollisuuksiensa mukaan korjata tai kompensoida.**

Jos haittatekijää ei voida heti kompensoida, on asiasta tehtävä välitön kirjallinen reklamaatio. Jälkikäteen tehtyjä valituksia ei huomioida.

**Loma-asuntojen pohjakuvat ovat viitteellisiä** ja siten esimerkiksi huonekalujen eri järjestys tai omistajan käyttöön lukitut kaapit eivät oikeuta reklamaatioon. **Ähtärin matkailu Oy ei vastaa niistä virheistä loma-asuntojen ennakkotiedoissa, jotka ovat syntyneet varausajankohdan jälkeen äkillisen olosuhdemuutoksen takia** (esim. sinilevä, lumi- tai jäätilanteen muutos, rakennustyöt naapuritonteilla, metsänhoitotyöt tontin läheisyydessä, muutokset ulkoilureitistöissä, ravintoloiden tai kauppojen sijainneissa tms.) **tai johtuen omistajan tekemistä varustelu tms. muutoksista, joita ei ole Ähtärin matkailu Oy:lle ilmoitettu tai kolmannen osapuolen aiheuttamista ongelmista** (esim. lumen aeraus, tietyö, katkokset vesi-, viemäri- tai sähköverkossa, tietoliikenne- tai tv-verkossa).

**Ähtärin matkailu Oy ei vastaa** tupakoinnista, pölystä, ilman tai veden epäpuhtauksista, sisustus- tai pinnoitemateriaaleista, koti- tai luonnon eläimistä, kasveista, tai muistakaan syistä aiheutuneista **allergia tms. ongelmista asiakkaille**. Ellei loma-asuntoa ole erikseen mainittu allergiakohteena, on todennäköistä, että lemmikkikieltokohteen omistajalla on itsellään lemmikki.

Jos asiakas ja **Ähtärin matkailu Oy** eivät pääse em. seikoissa yhteisymmärrykseen, asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

## **12. Kampanjat ja tarjoukset; Alennuskoodilla tehdyt varaukset**

Kampanjoissa ja tarjouksissa noudatetaan näiden varausehtojen lisäksi mahdollisesti erikoisehtoja, jotka ovat löydettävissä tarjous- ja kampanjamateriaaleista. Tarjoukset ja kampanjat ovat voimassa vain erityisehdoissa mainittuina ajankohtina, koskien vain uusia varauksia. Useampia kampanjoita tai tarjouksia ei voi yhdistää toisiinsa, vaikka ne olisivat samaan aikaan voimassa. **Alennuskoodilla tehdyt varaukset ovat lopullisia ja peruutustilanteessa veloitetaan koko varauksen hinta palvelumaksuineen.**