

**ÄHTÄRIN MATKAILU OY:N MATKAEHDOT** (voimassa alkaen 5.5.2025)**MAJOITUSKOHTEET, AKTIVITEETIT JA PALVELUT**

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

**1. Varaus, varauksen varmistaminen, lopullinen varaus, lasku, maksu ja varausdokumentit.**

Tiettyinä ajankohtina, kampanja-/varauskoodilla tai tiettyihin kohteisiin tehdään vain lopullisia varauksia, samoin jos majoituksen alkuun on alle 42 vrk, varaus voidaan tehdä vain lopullisena.

**Ähtärin matkailu Oy voi ottaa vastaan harkintansa mukaan alustavia varauksia (ryhmät). Alustava varaus poistetaan varmistuspäivän jälkeen automaattisesti, ellei asiakas ole ottanut yhteyttä ja varmistanut sitä lopulliseksi.**

**Lopullinen varaus vahvistuu, kun asiakas on maksanut ennakkomaksun** laskussa mainittuun eräpäivään mennessä tai on maksanut varauksen kokonaan online-varaamon kautta. Ennakkomaksu muodostuu maksuhetkellä seuraavasti: 30 % loma-asunnon majoitushinnasta + 17 euron palvelumaksusta ja näkyy yhteissummana laskulla. Online-varauksissa palvelumaksu 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. Lasku erääntyy välittömästi. Online-varaamon puolella on useampi maksutapavaihtoehto mm. 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 varustiedoissa annettuun sähköpostiosoitteeseen välittömästi.

**Asiakas vastaa siitä, että hän tulostaa itselleen varaushetkellä kuitin, laskun, majoituskohteen kohdekuvauksen ajo-ohjeineen ja avainyhteystietoineen sekä varausehdot. Kun varaus maksetaan, asiakkaan tulee varmistua siitä, että hän maksutapahtuman jälkeen palaa takaisin oman varauksensa vahvistussivulle. Mikäli asiakas ei palaa vahvistussivulle varausta ei synny, jolloin varausohjelma ei lähetä sähköpostivahvistusta varauksesta.**

Ähtärin Matkailu Oy ei vastaa epäonnistuneesta varauksesta, vaan asiakkaan tulee viipymättä olla yhteydessä Ähtärin Matkailu Oy:n tilanteen korjaamiseksi. Ähtärin Matkailu Oy ei takaa, että ko. majoituskohde on tässä vaiheessa yhä varattavissa. Mikäli majoituskohde ei ole varattavissa mahdollinen veloitettu maksu palautetaan tai asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan toista majoituskohdetta.

## 2. 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 kauppiaille. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä tuotteen toimittajaan.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839–7

Innova 2

Lutakonaukio 72

40100 Jyväskylä

Puhelin: 0207 18183

## 3. Verkkopankit

Verkkopankkimaksamiseen liittyvän maksunvälityspalvelun toteuttaa Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Käyttäjän kannalta palvelu toimii aivan kuten perinteinen verkkomaksaminenkin.

## 4. Matkustajatietojen antovelvollisuus

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

## 5. Alennuskoodilla varaamisen erikoisehdot

Alennuskoodilla varatessaan asiakas hyväksyy nämä erityisehdot, jotka ovat löydettävissä myös tarjous- ja kampanjamateriaaleista: **kaikki Alennuskoodilla tehdyt varaukset ovat lopullisia ja peruutustilanteessa veloitetaan koko varauksen hinta palvelumaksuineen.** Alennuskoodin alaiset tarjoukset ja kampanjat ovat voimassa vain mainittuina ajankohtina ja koskevat vain uusia varauksia. Useampia kampanjoita tai tarjouksia ei voi yhdistää toisiinsa, vaikka ne olisivat samaan aikaan voimassa.

## 6. Peruutukset

**Lopullinen varaus ei ole kuluitta peruttavissa. Peruutus on aina tehtävä kirjallisesti Ähtärin matkailu Oy:lle.**

Peruutus katsotaan tapahtuneeksi sillä hetkellä, jolloin tieto peruutuksesta on tullut **Ähtärin matkailu Oy:lle.**

Varaus ei peruunnu automaattisesti, jos laskun jättää maksamatta vaan asiakkaan on aina peruttava varaus kirjallisesti. 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.

- **Mikäli varattu majoitus/palvelu/aktiiviteetti perutaan viimeistään 42 vrk ennen vuokra-ajan alkamista**
  - palautetaan maksettu suoritus varaustavan mukaan vähennettynä 15 euron (onlinevaraus) tai 17 euron palvelumaksulla (toimistovaraus).
  - ei koske Alennuskoodilla tehtyjä varauksia ks. kohta 5.
- **Mikäli varattu majoitus/palvelu/aktiiviteetti perutaan 41–0 vrk ennen vuokra-ajan alkamista**
  - veloitetaan koko hinta palvelumaksuineen.
- **Äkillisen sairauden tai perheessä tapahtuvan kuolemantapauksen tai muun matkaa estävän poikkeustilanteen varalta** (muutokset säätilassa, luonnonilmiöt, suuronnettomuudet, epidemiat, lakot, kulkuvälineen rikkoontuminen tai julkisen kulkuneuvon kulkematta jääminen tai vuoromuutokset tai viranomaisten asettamat rajoitteet, lemmikkieläimen sairastuminen tms. ) **asiakkaan tulee varmistaa, että omat matka- ja tapaturmavakuutukset kattavat varauksen kokonaiskulut, mikäli tapahtunut johtaa tarpeeseen peruuttaa varaus. Peruutuksesta tulee ilmoittaa välittömästi Ähtärin Matkailu Oy:lle. Ähtärin Matkailu Oy noudattaa myös näissä tapauksissa yllä olevia varausehtoja.**

Tarjolla on varauksen yhteydessä ostettava Mysafetyn Peruutusvakuutus, joka korvaa varauksesi kustannukset tai osan niistä, jos olet estynyt majoittumaan esimerkiksi äkillisen sairastumisen tai tapaturman takia. Löydät ehdot, tuote-esitteen sekä -kuvauksen osoitteesta: [mysafety.fi/peruutusvakuutus](https://mysafety.fi/peruutusvakuutus).

**Alustava varaus, mikäli tästä on sovittu erikseen Ähtärin Matkailu Oy:n kanssa, voidaan peruuttaa kuluitta erikseen sovittuun varmistuspäivään saakka.**

### **7. Mysafety Peruutusvakuutus. Ostetaan varauksen yhteydessä.**

Mysafety'n Peruutusvakuutus korvaa varauksesi kustannukset tai osan niistä, jos olet estynyt majoittumaan. Esimerkiksi, jos osallistuja tai hänen lähiomaisensa sairastuu äkillisesti, kuolee tai loukkaantuu tapaturmasta johtuen tai jos julkinen liikenneväline, jonka avulla matkustat majapaikalle ei kulje liikenteenharjoittajan etukäteen ilmoittaman aikataulun mukaisesti.

Voit ostaa vakuutuksen majoituksen oston yhteydessä ja se on voimassa maksamishetkestä siihen asti, kun saavut majoitukselle tai viimeistään, kun majoitusajankohta alkaa.

Vakuutus koskee kaikkia, jotka ovat varanneet majoituksen samassa yhteydessä vakuutuksen kanssa. Jos vakuutettu on estynyt majoittumaan ja joku muu osallistuu hänen tilalleen, uuden osallistujan katsotaan olevan vakuutettu.

Vahinkoilmoituksen voit tehdä osoitteessa [mysafety.fi/vahinkoilmoitus](https://mysafety.fi/vahinkoilmoitus). Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä Mysafety'n asiakaspalveluun ([mysafety.fi/asiakaspalvelu](https://mysafety.fi/asiakaspalvelu))

### **8. Muutokset varauksissa**

**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 € palvelumaksu. Palvelumaksu 17 € lisätään kaikkiin laskuihin.**

### **9. 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.

### **10. 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 veloitetta 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 halvemman kohteen tapauksessa.

### **11. 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.

Varaajan on hyvä olla yhteydessä majoituskohteen omistajaan tai avainpalveluun tuloajasta ja avaimista joko sähköpostilla tai soittamalla hyvissä ajoin ennen vuokra-ajan alkamista. Yhteystiedot ovat varausvahvistuksessa, jonka varaaja on saanut sähköpostiinsa online-varauksen tehtyään.

## 12. 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.

## 13. 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.

## 14. 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.

## 15. 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 mahdollisuuksien 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 auraus, 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.