

## Varaus- ja peruutusehdot

Palvelujen tai tuotteiden varaus voi tapahtua suullisesti, kirjallisesti tai sähköisen varausjärjestelmän kautta.

## Majoitusvuorokausi

Majoitusvuorokausi mökeissä alkaa klo 15 ja päättyy klo 12. Ennakkoon varatut majoitustilat pidetään varattuina klo 20 saakka, ellei myöhemmästä saapumisesta ole sovittu.

## Yksittäiset asiakkaat

Jos olet estynyt saapumasta, tulee varaus peruuttaa välittömästi puhelimitse tai sähköpostilla kohteeseen, johon varaus on tehty.

Jos kyseessä on jo maksetusta varauksesta, voit anoa takaisinmaksua sähköpostitse osoitteessa majoitus@loma-hossa.fi. Muista aina ilmoittaa nimesi, majoituksen nimi ja majoituksen ajankohta sekä tilinumero, jolle suoritus voidaan palauttaa.

Takaisinmaksuanomus tulee tehdä viimeistään 14 vrk peruutuksen jälkeen.

### 1. Normaaliajankohtien varaukset

Maksua palautettaessa vähennetään aina toimistokulut 20€

- Yhden yön varauksissa varaus voidaan peruuttaa varauksen alkamista edeltävänä päivänä kello 12.00 mennessä, tämän jälkeen tehdystä peruutuksesta majoitusliikkeellä on oikeus veloittaa koko varauksen arvo.
- Useampaa yötä tai majoitusyksikköä koskevan varauksen asiakas voi peruuttaa 7 vuorokautta ennen varauksen alkamispäivää. Tämän jälkeen tapahtuneesta peruutuksesta on majoitusliikkeellä oikeus veloittaa 50 % varauksen arvosta siltä ajalta, kun majoitusyksikköä ei ole saatu myytyä edelleen.
- Jos asiakas peruuttaa useampaa yötä tai majoitusyksikköä koskevan varauksensa alle 48 tuntia ennen varauksen alkua eikä majoitusyksikköä saada myytyä edelleen, on majoitusliikkeellä oikeus veloittaa koko varauksen arvo.

### 2. Erikoistapahtumavaraukset, joihin sisältyy vähintään kahden vuorokaudenmajoitus (esim. juhannus)

Erikoistapahtumavaraukset maksetaan aina ennakkoon joko verkkokaupassa tai laskua vastaan. Ellei asiakas maksa suoritusta eräpäivään mennessä, voi palvelun tarjoaja yksipuolisesti perua varauksen ja palauttaa kohteen myyntiin.

Varauksen peruuttamisesta peritään toimistokulut 20€, jos peruutus tapahtuu viimeistään 14 vrk ennen varauksen alkamispäivää.

Myöhäisimmissä peruutuksissa majoitusliikkeellä on oikeus saada korvausta sovitusta hinnasta seuraavasti:

- 8 - 13 vrk ennen varauksen alkua 50 % varauksen arvosta
- alle 7 vrk ennen varauksen alkua 100 % varauksen arvosta

Saapumatta jättäminen: majoituksen tarjoajalla on oikeus periä asiakkaalta varattujen palvelujen täysi hinta.

Lähtö ennen sovittua ajankohtaa: käyttämättä jääneeltä ajalta veloitetaan täysi hinta.

## Ryhmät

Määritelmä: yksittäisellä ryhmällä tarkoitetaan seuruetta, jossa on vähintään 11 henkilöä. Ryhmällä on sama tulo- tai/ja lähtöpäivä ja ryhmä veloitetaan yhteisellä laskulla.

Ryhmävaraukset laskutetaan ennakoon tai sopimuksen mukaan, palvelun tarjoajan ilmoittamaan eräpäivään mennessä.

Peruutukset: peruutuksissa yrityksellä on oikeus saada korvausta maksetusta hinnasta seuraavasti:

- peruutuksen voi tehdä kuluitta viimeistään 30 vrk ennen varauksen alkamispäivää.
- 14 -29 vrk ennen saapumista perutusta varauksesta (koko varaus tai osa varauksesta) palvelun tarjoajalla on oikeus pitää 50 % varauksen kokonaishinnasta/ perutun varauksen osuudesta.
- alle 14 vrk ennen saapumista perutusta varauksesta (koko varaus tai osa varauksesta) palvelun tarjoajalla on oikeus pitää 100 % varauksen kokonaishinnasta

Ryhmävarauksen peruutuksesta peritään aina vähintään toimistokulut 20 €/varaus.

Ryhmävarauksen peruutus on tehtävä kirjallisesti.

Saapumatta jättäminen: veloitetaan sovittujen palvelujen täysi hinta.

Lähtö ennen sovittua ajankohtaa: käyttämättä jääneeltä ajalta veloitetaan täysi hinta.

## Yleiset ehdot (yksittäiset asiakkaat ja ryhmät)

### Majoittuminen ja majoitustilan siivous

Majoitushintaan kuuluu majoitusyksikön käyttöoikeus. Hintaan sisältyvät majoitusyksikköön kuuluvat varusteet. Asiakkaiden edellytetään käyttävän liinavaatteita, makuupussia tms. Osaan majoitustiloihin kuuluu liinavaatteet, muihin majoitustiloihin liinavaatteita on tarvittaessa saatavana korvauksesta henkilökunnalta.

Jos asiakas suorittaa loppusiivouksen itse, sisältää se seuraavat toimet: huonekalut ja tavarat alkuperäisille paikoilleen, astioiden tiskaus, pöytäpintojen pyyhintä, lattioiden imurointi sekä roskien pois kuljetus niille tarkoitetuille jäteastioille (huom. kierrätys!). Tyhjennäthän myös jääkaapin ja viet tuomasi ruokatarvikkeet mukanasasi pois tai tyhjennä biojäteastiaan. Loma-Hossan liinavaatteet jätetään pinoon sängyn päälle.

Pidätämme oikeuden laskuttaa asiakasta jälkikäteen, mikäli loppusiivous on tekemättä tai mökin siivous vaatii ylimääräistä siivousta tai erikoispesuaineiden käyttöä.

### **Häiriökäyttäytymisestä johtuva varauksen keskeytys**

Mikäli asiakas/varaaja käyttäytyy majoitusalueen yleisten järjestyssääntöjen tai majoitusalueen henkilökunnan antaman ohjeistuksen vastaisesti eikä majoitusalueen edustajan antamasta ilmoituksesta/huomautuksesta huolimatta lakkaa aiheuttamasta häiriötä tai vaaraa varaamassaan majoitusyksikössä tai lähiympäristössä, on majoituksen tarjoajalla oikeus keskeyttää varaus välittömästi. Kaikista yllä olevista toimenpiteistä aiheutuneet todelliset kustannukset laskutetaan varaajalta.

### **Vauriot, puutteet ja reklamaatiot**

Kaikki majoitusyksikön varustukseen ja kuntoon liittyvät huomautukset tulee osoittaa välittömästi henkilökunnalle, jolloin ne voidaan mahdollisuuksien mukaan korjata tai kompensoida. Samoin asiakas on velvollinen ilmoittamaan välittömästi ja korvaamaan majoitusyksikölle tai Loma-Hossan muille rakennuksille ja niiden irtaimistolle aiheuttamansa vahingot. Ilmoittamattomat vauriot laskutetaan todellisten kulujen mukaan jälkikäteen: Varaaja on täysimääräisessä vastuussa varaamansa majoitusyksikön kunnossa pysymisestä majoitusvarauksensa aikana. Palvelun tarjoaja ei vastaa kolmannen osapuolen aiheuttamista ongelmista (esim. katkokset vesi- tai sähköverkossa, tietoliikenne- tai tv-verkossa).

### **Henkilömäärä**

Majoitusyksikön suurin sallittu henkilömäärä on sama kuin vuoteiden ja lisävuoteiden määrä. Henkilömäärä on ilmoitettava matkustajailmoituksella viimeistään sisäänkirjautumisen yhteydessä, eikä sitä saa ylittää.

### **Matkustajatietojen antovelvollisuus**

Majoituslain mukaan matkustajan tulee täyttää matkustajailmoitus ennen majoittumistaan. Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää ja tulostaa sähköinen matkustajailmoitus ennakkoon. Matkustajailmoitus tulee täyttää viimeistään sisäänkirjautumisen yhteydessä. Tietojenantovelvollisuuden laiminlyönnistä ja värien henkilötietojen antamisesta on säädetty rangaistus rikoslaissa.

### **Tupakointi ja lemmikkieläimet**

Tupakointi on sallittu vain majoitustilojen ulkopuolella. Lemmikin tuonti majoitustiloihin on sallittu (lukuun ottamatta Rajakartanon LH3:sta), mutta siitä on aina ilmoitettava etukäteen. Varaathan lemmikillesi tarvittaessa oman pedin, lemmikin paikka ei ole sängyssä tai sohvalla. Lemmikin sairaus ei ole varauksen perumiseen oikeuttava syy.

### **Sairastapaukset**

Lääkärintodistusta vastaan peruutettavasta varauksesta veloitetaan toimistokulut 20 €/varaus. Useamman majoitusyksikön varauksissa tai ryhmävarauksissa yhden henkilön sairastuminen ei oikeuta perumaan koko varausta.

### **Erimielisyydet**

Ensisijaisesti palvelun tarjoaja ja Asiakas neuvottelevat mahdollisista erimielisyyksistä ja pyrkivät ratkaisuun. Jos asiakas ja palvelun tarjoaja eivät pääse yhteisymmärrykseen, asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

### **Palvelun tarjoajan oikeus peruuttaa varaus**

Loma-Hossa ei vastaa ylivoimaisen esteen (force majeure) aiheuttamasta varauksen peruuntumisesta. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada mahdollisesti etukäteen maksamansa majoitushinta takaisin. Palvelun tarjoajan vastuu rajoittuu vain maksetun summan palauttamiseen, eikä velvoitetta korvaavan kohteen tarjoamiselle ole. Force majeure –tapauksessa palveluntarjoaja voi mahdollisuuksiensa mukaan tarjota varauksen peruuttamisen vaihtoehdoksi varauksen vaihtoa toiseen majoitusmuotoon.

Palvelun tuottajalla on oikeus milloin tahansa muuttaa palvelua, sen sisältöä, saatavilla oloa ja tämän sopimuksen ehtoja ilmoittamalla siitä Asiakkaalle kotisivuillaan. Muutokset tulevat voimaan välittömästi kuitenkin niin, että Asiakkaan varauksiin sovelletaan aina varauksen tekohetkellä voimassa olleita ehtoja.

### **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, 2122839-7  
Innova 2, Lutakonaukio 7, 40100 Jyväskylä  
Puh. 020 718 1830, [www.paytrail.com](http://www.paytrail.com)