



## **VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT**

### **1. Varaus ja vahvistus**

Asiakkaan on varausta tehdessään ilmoitettava nimensä, puhelinnumeronsa, saapumis- ja lähtöajankohta sekä henkilömäärä.

Varaus sitoo majoitusliikettä, kun se on vahvistettu online-varaamossa, suullisesti, kirjallisesti tai esimerkiksi sähköpostitse.

### **2. Asiakkaan saapuminen ja lähteminen**

Huone on asiakkaan käytettävissä tulopäivänä klo 16.00 ja se on luovutettava lähtöpäivänä klo 12.00 mennessä. Majoitusliikkeellä voi olla tästä poikkeavia tulo- ja lähtöaikoja, joista sovitaan tapauskohtaisesti erikseen.

Jos asiakas on saapunut majoitusliikkeeseen sen tuloaikoja noudattaen, mutta varattua huonetta ei ole vapaana, hänelle on ilman lisäkustannuksia hankittava lähin mahdollinen vastaavan tasoinen majoitus. Lisäksi asiakkaalla on oikeus korvaukseen hänelle tästä aiheutuneista välittömistä vahingoista kuten tarpeellisista asian selvittämisestä aiheutuneista puhelin- ja matkakuluista.

### **3. Peruutus ja saapumatta jättäminen**

Asiakas voi peruuttaa huonevarauksen kustannuksitta viimeistään 48 tuntia ennen varauksen teon yhteydessä ilmoitettua saapumispäivää. Tätä myöhäisemmistä peruutuksista hotellilla on oikeus pitää koko varauksen hinta, mikäli huonetta ei saada myytyä uudelleen.

Jos asiakas ei peruuta varausta ja jää saapumatta, majoitusliikkeellä on oikeus korvauksena pitää koko varauksen hinta, mikäli huonetta ei saada myytyä uudelleen. Majoitusliikkeellä on näyttövelvollisuus siitä, että asiakas ei ole peruuttanut varaustaan peruutusehtojen mukaisesti.

### **4. Lähtö ennen sovittua ajankohtaa**

Jos asiakas lähtee pois ennen sovittua lähtöpäivää, majoitusliikkeellä on oikeus pitää korvauksena koko varauksen hinta, mikäli huonetta ei saada myytyä uudelleen.

### **5. Maksut**

Asiakas maksaa huoneen majoitusliikkeeseen varauksen teon yhteydessä online-varaamossa.

#### **Maksupalvelutarjoaja:**

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalvelutarjoajana 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 7  
40100 Jyväskylä  
Puhelin: 0207 181830  
www.paytrail.com

Majoitusliike vähentää ennakkoon suoritettua maksua lopullisesta huonelaskusta. Jos asiakas peruuttaa varauksensa peruutusehtojen vastaisesti, majoitusliikkeellä on oikeus pitää asiakkaan suorittama maksu.

Jos vastaavasti asiakas on peruuttanut huoneen peruutusehtojen mukaisesti, majoitusliike on velvollinen palauttamaan asiakkaalle hänen maksamansa varausmaksun lukuun ottamatta toimistokuluja.

Jos majoitusliikkeelle on aiheutunut kustannuksia asiakkaan tilaamista erityisistä palveluista tai järjestelyistä, kuten esimerkiksi juhlakoristelut, muiden tilaukseen tarvittavien tilojen varaaminen, varautuminen erityisruokavaliointeihin jne., asiakkaan tulee korvata niistä aiheutuneet kulut majoitusliikkeelle. Majoitusliike voi vähentää mainitut kulut asiakkaalle palautettavasta varausmaksusta.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa varaus kustannuksitta ja saada suorittamansa varausmaksu takaisin, jos sitä olisi kohtuutonta periä asiakkaan peruuttamisesta tai saapumatta jäämisestä huolimatta. Tällöin on kyse asiakkaan tai hänen läheisensä vakavasta sairastumisesta, vakavasta onnettomuudesta, kuolemasta tai muusta odottamattomasta ja vakavasta tapahtumasta kuten asunnon palosta. Läheisenä henkilönä pidetään avio- ja avopuolisoa, lasta, vanhempaa, appivanhempaa, sisarusta, lastenlasta, isovanhempaa tai matkakumppania, jos kanssa majoitus on sovittu samaan huoneeseen. Asiakkaan on ilmoitettava saapumatta jäämisen syy viipymättä majoitusliikkeelle ja se on osoitettava luotettavalla selvityksellä, kuten lääkärintodistuksella, poliisin tutkintapöytäkirjalla tai vakuutusyhtiön lausunnolla. Selvitys tulee toimittaa kohtuullisessa ajassa siitä, kun asiakas on saanut lausunnon. Majoitusliikkeellä on kuitenkin oikeus vähentää palautettavasta määrästä toimistokulut.

Jos edellä mainittujen seikkojen vuoksi asiakkaan lähtö majoitusliikkeestä tapahtuu ennen sovittua lähtöpäivää, voidaan asiakkaan maksettavaksi edellä kohdan 6 perusteella muutoin sovittua hintaa kohtuullistaa käyttämättä jääneeltä ajalta, ellei huonetta ole saatu myytyä edelleen.

Varauksen vahvistamisen jälkeen majoitusliikkeellä ei ole oikeutta korottaa eikä vastaavasti myöskään velvollisuutta alentaa sovittua majoituksen hintaa. Poikkeuksen tästä muodostavat verojen ja muiden julkisten maksujen muutokset, mikäli niitä ei ole voitu ottaa huomioon varausvahvistusta tehtäessä. Majoitusliike ei saa kuitenkaan korottaa sovittua majoituksen hintaa varauksen alkamispäivää edeltävien 21 päivän aikana. Jos korotus majoituksen hinnassa on varauksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 10 prosenttia, asiakkaalla on oikeus peruuttaa varaus kustannuksitta. Asiakkaan on ilmoitettava varauksen peruuttamisesta majoitusliikkeelle viikon kuluessa siitä, kun asiakas sai tiedon hinnan korotuksesta.

## **6. Asiakkaan esiintyminen majoitusliikkeessä**

Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut majoitusliikkeen järjestyssäännöt. Jos asiakas vakavasti rikkoo näitä sääntöjä, hänet voidaan välittömästi poistaa majoitusliikkeestä. Asiakkaan on tällöin kuitenkin maksettava majoituksensa ja tilaamiensa lisäpalveluiden hinta eikä hän voi vaatia jo suoritettua maksua palauttamista.

## **7. Vastuu asiakkaan omaisuudesta**

Majoitusliike voi ottaa asiakkaan pyynnöstä säilytettäväksi tämän arvotavaroita. Jos asiakkaan säilytettäväksi jätettävä omaisuus on poikkeuksellisen arvokasta, on hänen ilmoitettava siitä majoitusliikkeelle ennen sen säilöön jättämistä. Majoitusliike voi kieltäytyä ottamasta säilöön asiakkaan omaisuutta ja majoitusliikkeellä on oikeus periä säilytyksestä maksu.

Asiakas vastaa omista matkatavaroistaan, jollei majoitusliike ole ottanut niitä säilytettäväksi. Jollei majoitusliike vastaa säilytettäväksi ottamistaan asiakkaan matkatavaroista, majoitusliikkeen tulee nimenomaisesti ilmoittaa tästä asiakkaalle.

Majoitusliikkeen pysäköintialue ei ole valvottu alue. Majoitusliike ei vastaa majoitusliikkeen pysäköintialueella olevan asiakkaan kulkuvälineen tai sen sisällä olevan omaisuuden vahingoittumisesta tai katoamisesta.

## **8. Asiakkaan vastuu vahingosta**

Asiakas on vastuussa tahallaan tai huolimattomuudella aiheuttamistaan vahingoista, kuten tupakoimisesta huoneessa, jonka hän, hänen vieraansa tai lemmikkieläimensä aiheuttavat huoneelle tai majoitusliikkeen muille tiloille, siellä oleville huonekaluille tai varusteille sekä majoitusliikkeen muille asiakkaille tai heidän omaisuudelleen.

Vastuu vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausta koskevien periaatteiden mukaan.

## **9. Virhe ja virheilmoitus**

Jos huone tai siihen liittyvät taikka varauksen yhteydessä tilatut järjestelyt tai palvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovittun, majoitusliikkeen suorituksessa on virhe.

Jos huone ei ole asiakkaan käytettävissä luvattuna aikana, majoitusliikkeen suorituksessa on virhe.

Asiakas ei voi kuitenkaan vedota virheeseen, jos hän ei ilmoita siitä majoitusliikkeen vastaanottoon tai varauksessa ilmoitetulle yhteyshenkilölle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita.

## **10. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus**

Majoitusliikkeen on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Majoitusliike saa kuitenkin kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakas saa kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa.

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä majoitusliikkeen kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, asiakkaalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen. Lisäksi asiakkaalla on oikeus korvaukseen hänelle aiheutuneista välittömistä vahingoista.

## **11. Majoitusliikkeen ja asiakkaan väliset erimielisyydet**

Ensisijaisesti majoitusliike ja asiakas neuvottelevat heidän välisistä erimielisyyksistä.

Erimielisyystilanteissa asiakas voi saada apua kuluttajaoikeusneuvojalta.

Asiakas voi myös saattaa erimielisyyden kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.