

ETELÄ-POHJANMAAN MATKAILU OY

1 ETELÄ-POHJANMAAN YLEISET TOIMITUSEHDOT

1.1 VARAUSEHDOT

Varauksesta lähetetään yksi lasku, joka tulee suorittaa laskussa mainittuun eräpäivään mennessä. Matkavarauksena on kumpaan osapuolelta sitova, kun asiakas on saanut vahvistuksen ja/ tai laskun. Lasku erääntyy viimeistään 14 vrk ennen matkan alkua. Jos matkan alkuaan on vähemmän kuin 14 vrk, suoritetaan koko maksu välittömästi. Jos asiakas ei suorita maksuja määräajassa, on Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä oikeus perua varaus. Kaikki internetissä tehdyt varaukset maksetaan kokonaisuudessaan heti.

Tilauksen jälkeen asiakkaalle lähetetään tilausvahvistus ja/ tai lasku. Saatuaan vahvistuksen/ laskun tarkistakaa, että nimet, lähtöpäivä ja muut tiedot ovat oikein. Jos varauksessa on jotakin korjattavaa, ottakaa yhteys toimistoomme mahdollisimman pian.

Mikäli asiakas muuttaa varauksen sisältöä, voidaan muutuskuluina periä palvelumaksu 10 €. Matkapakettiin mahdollisesti kuuluvat pääsyliput tai vastaavat dokumentit sekä muu mahdollinen materiaali toimitetaan postitse kun maksu on suoritettu, ellei muuta ole ilmoitettu tai sovittu.

Varaajan tulee olla 18 vuotta täyttänyt.

1.1.1 Palvelumaksu

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n perimä palvelumaksu on 10 € (sis. ALV). Peruutustapauksissa käsittelymaksuna voidaan veloittaa 15 € (sis. ALV). Ryhmämatkojen palvelumaksu on 20 €/ ryhmä, pelkän opastuspalveluiden osalta 10 €/ varaus (sis. ALV).

1.2 PERUUTUSEHDOT

Peruutuksista on viipymättä ilmoitettava Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:lle.

Viimeistään 29 vrk ennen matkan alkamista tehdyistä peruutuksista veloitetaan käsittelymaksu 15 € ja palvelumaksu. Maksettu maksu palautetaan ilman perittyä palvelumaksua ja vähennettynä 15 € käsittelymaksulla. 28-14 vrk ennen matkan alkamista tehdyistä peruutuksista pidetään 15 € käsittelymaksu ja 30 % majoituksen hinnasta sekä palvelumaksu. Jos matkan alkuaan on vähemmän kuin 14 vrk, peritään peruutustapauksissa koko matkan hinta ja palvelumaksu. Myös osaperuutuksissa sovellamme edellämainittuja ehtojamme. Kehotamme asiakasta ottamaan vakuutuksen, johon sisältyy peruutusvakuutus. Peruutukset on tehtävä Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n toimiston aukioloaikoina ma-pe klo 9-16.

Nimenvaihdokset voidaan tehdä kuluitta. Peruuttamatta jätetyistä varauksista laskutamme matkan hinnan ja palvelumaksun.

1.2.1 Asiakkaan oikeus peruuttaa varaus ylivoimaisen esteen vuoksi

Mikäli peruutus tapahtuu asiakkaan tai ryhmän jäsentä kohdanneen odottamattoman ja vakavan tapahtuman vuoksi, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä, kuten ennakoon maksetuista palveluista, joista Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä ei ole hinnanpalautusoikeutta. Tällöin asiakkaan on toimitettava myyjälle riittävä todiste (esim. lääkärintodistus) peruutuksen syistä. Kehotamme asiakasta ottamaan vakuutuksen, johon sisältyy peruutusvakuutus. Peruutukset edellä mainituista syistä on tehtävä viipymättä Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:lle.

Mikäli asiakas on jo vastaanottanut hänelle varatun palvelun/ varattuja palveluita, ei hänelle hyvitetä käyttämättä jäävää osuutta/ jääviä osuuksia. Mökki- ja hotellimajoituksen osalta asiakkaan maksamaa summaa ei palauteta, mikäli peruutus edellä mainituista syistä tapahtuu majoituspalvelun aikana.

1.2.2 Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n oikeus perua varaus ylivoimaisen esteen vuoksi

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy voi myös peruuttaa matkan, jos Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on kyseisen matkan osalta edellyttänyt tiettyä vähimmäisosallistujamäärää, joka ei ole toteutunut. Tällöin asiakasta informoidaan matkan peruuntumisesta ennen matkan alkamista. Erikoistilattujen matkojen ja lisäpalveluiden kuten, teatteri- ja konserttilippujen varaukset ovat aina heti sitovia. Mahdolliset asiakkaan jo maksamat maksut palautetaan peruutusilmoituksen jälkeen asiakkaan ilmoittamalle tilille.

1.2.3 Hintojen ja esitetietojen muutokset

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus hintamuutoksiin valuuttakurssien, verojen tai esim. kuljetushintojen muuttuessa. Alennukset ovat voimassa ilmoitettuna aikana, eivätkä ne koske jo aikaisemmin varattuja matkoja. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy pidättää oikeuden muuttaa esitetietoja ja sopimusehtoja ennen sopimuksen syntymistä.

1.2.4 Matkan hintaan kuulumattomat palvelut

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus laskuttaa asiakkaalta matkan jälkeen tämän käyttämät palvelut, jotka eivät ole kuuluneet palvelun hintaan, ja joita asiakas ei ole maksanut itse kohteessa.

1.2.5 Arvonlisävero

Kaikkiin mainittuihin hintoihin sisältyy arvonlisävero, ellei muuta ole mainittu. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy soveltaa matkailupalveluiden myyntiin marginaaliverotusmenettelyä (ALV 80 §).

1.2.6 Vakuutus

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy suosittelee asiakasta vakuuttamaan itsensä mahdollisen tapaturman ja matkatavaransa varkauden tai muun asiakkaan omaisuuteen kohdistuvan onnettomuuden varalta. Suosittelemme asiakasta ottamaan matkavakuutuksen, johon sisältyy peruutusvakuutus oman, lähiomaisen tai matkatoverin vakavan sairastumisen tai kuoleman varalta sekä tarkistamaan vakuutusyhtiöltään peruutusturvan kattavuuden.

1.3 MUUT EHDOT

Soveltaminen

Näitä toimitusehtoja sovelletaan yritys-/ yhteisöasiakkaisiin ja kuluttaja-asiakkaisiin muiden kuin yleisten valmismatkaehtojen määrittelemien matkojen osalta. Nämä ehdot ovat voimassa, ellei kirjallisessa tarjouksessa tai muussa dokumentissa ole mainittu muuta.

1.3.1 Tapahtumien aikaisten majoituspalveluiden ja muiden palveluiden erityisehdot

Tapahtumien aikaisten majoitus- tai muiden palveluiden varaamisessa ja peruuttamisessa sovelletaan Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n yleisiä toimitusehtoja, ellei alla olevassa muuta mainita.

Näitä erityisehtoja noudatetaan yksityismajoituksen ja niiden majoituspakettien sekä yritys-, kokous-, kulttuuri- sekä liikunta/ urheilutapahtumien osalta, joiden tapahtumakohtaisessa markkinoinnissa viitataan kohtaan 1.3 Muut ehdot.

Varaus

Varaus tulee kumpaakin osapuolta sitovaksi, kun asiakas on tehnyt varauksen ja Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on lähettänyt varausvahvistuksen ja/ tai laskun asiakkaalle. Varauksesta lähetetään yksi lasku, joka on maksettava laskussa mainittuun eräpäivään mennessä. Jos asiakas ei suorita maksuja määräajassa, on Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä oikeus perua varaus. Kaikki internetissä tehdyt varaukset maksetaan kokonaisuudessaan heti.

Varaukset on tehtävä tapahtumakohtaisessa markkinoinnissa ilmoitettuun päivään mennessä. Tämän jälkeen Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy ei enää takaa asiakkaalle palveluita mainituilla hinnoilla.

Varauksen peruuttaminen

Tapahtumakohtaisessa markkinoinnissa ilmoitetaan varauksen viimeinen kuluton peruutuspäivä. Mikäli peruutus tapahtuu tapahtumakohtaisessa markkinoinnissa ilmoitetun päivän jälkeen, veloitetaan asiakkaalta yleisissä toimitusehdoissa (kohdassa 1.2 Peruutusehdot) mainitut peruutuskulut.

1.3.2 Yksityismajoituksen erityisehdot

Varaus- ja maksuehdot

Poiketen muusta tapahtumanaikaisesta majoituksesta on yksityismajoitusasunnon varaus heti sitova ja lasku varauksesta lähetetään heti. Yksityismajoituksen palvelumaksu on 15 €/ varaus. Varausmuutoksista perimme 15 € käsittelymaksun.

Varauksen peruuttaminen

Varauksen peruuttamisen yhteydessä noudatetaan yleisissä toimitusehdoissa mainittuja peruutusehtoja.

Muut ehdot

Asunnot eivät ole allergiatestatattuja, joten allergisia kehoitetaan varaamaan hotellimajoitus. Jos asunnon siisteydessä on huomautettavaa, tulee huomautus asiasta tehdä välittömästi ja majoitusaikana Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:lle. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on velvollinen etsimään korvaavan asunnon vain, jos asunto ei täytä siisteydeltään normaaleja kriteerejä. Asunnon sisustustyyli ym. seikat eivät ole peruste asunnon vaihdolle. Jos asiakkaalle joudutaan etsimään korvaava asunto, ensisijaisina kriteereinä käytetään samaa määrää vuodepaikkoja ja etäisyyttä tapahtumapaikalta kuin alkuperäisessä asunnossa (ei asunnon tyyppiä, pinta-alaa tms.).

Asunnon avaimen/ avaimet luovuttaa joko asunnon omistaja itse tai Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy. Avaimen luovutuksesta mainitaan majoitussopimuksessa. Asiakas ja asunnonomistaja sopivat keskenään tapaamisajan siinä tapauksessa kun avaimen luovuttaa omistaja itse. Asiakas on velvollinen huolehtimaan avaimista ja korvaamaan katoamisesta aiheutuneet kulut (esim. lukkojen uudelleensarjoituksen ja uudet avaimet).

Varauksen tehneellä asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa kaikkien asunnossa majoittuvien henkilöiden nimet. Majoituskohdetta ei saa käyttää useampi henkilö kuin majoitusta varatessa on sovittu. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus periä ilmoittamatta jätetyistä majoittujista 50 % korotettu majoituskorvaus. Lemmikkieläinten tuonnista kohteeseen on sovittava erikseen.

Hintaan ei sisälly loppusiivousta. Majoittujien tulee huolehtia siitä, että asunto on lähtiessä siivottu. Muussa tapauksessa asunnonomistajalla on oikeus laskuttaa siivouksesta.

Asiakas on velvollinen korvaamaan majoituskohteelle tai sen irtaimistolle aiheuttamansa vahingot suoraan omistajalle.

Mikäli asiakas jättää käyttämättä jonkun varaamansa majoituksen, ei hän ole oikeutettu korvaukseen. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus laskuttaa asiakkaalta tämän varaaman palvelun aikana käyttämänsä palvelut, jotka eivät ole sisältyneet varaukseen. Asiakkaan on ilmoitettava myöhäisestä saapumisesta. Mikäli asiakas ei saavu, eikä huonetta ole peruttu, veloitetaan asiakkaalta huoneen hinta ja palvelumaksu (ns. No Show-tapaus).

1.4 RYHMÄMATKOJEN ERITYISEHDOT

Näitä ehtoja sovelletaan Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n järjestämillä ryhmämatkoilla. Näitä erityisehtoja noudatetaan myös opastuspalveluiden osalta ellei muuta ole mainittu.

Ryhmäksi katsotaan seurue, joka käsittää vähintään 10 matkustajaa.

Varaus- ja maksuehdot

Asiakkaan tulee vahvistaa/peruuttaa matkavarauksensa matkanjärjestäjän tarjouksessa ilmoittamaan päivään mennessä. Mikäli varausta ei vahvisteta/peruuteta mainittuun päivään mennessä katsotaan varaus peruutetuksi.

Lopullinen henkilömäärä tulee ilmoittaa päiväretkissä viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkua/retkipäivää, ellei toisin ole yhteisesti sovittu. Mikäli matkaan sisältyy majoitusta, tulee lopullinen henkilömäärä ja osallistujaluettelo ilmoittaa 14 vuorokautta ennen matkan alkua, ellei toisin ole yhteisesti sovittu. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus laskuttaa asiakkaalta henkilömäärän muuttumisesta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Matkalle osallistuvan henkilömäärän ollessa ilmoitettua pienempi, laskutetaan henkilömäärä sen mukaisesti, kun lopullisessa vahvistuksessa on ilmoitettu.

Laskutus tapahtuu yhteislaskulla Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n kautta matkan toteutumisen jälkeen. Etelä-Pohjanmaan Matkailulla on oikeus laskuttaa liput yms. palvelut etukäteen.

Mahdolliset asiakkaan matkakohteessa tilaamat maksulliset lisäpalvelut tulee suorittaa paikanpäällä kohteessa. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n kautta laskutettavat lisätilaukset esim. juomista tms. tulee sopia etukäteen. Mikäli asiakas liittyy ryhmävarauksen laskutukseen matkakohteessa tilaamia lisäpalveluita, veloitetaan lisäpalveluiden laskutuksesta 20,00 € palvelumaksu.

Varauksen peruutukset ja muutokset

Ellei muuta ole sovittu, varaus voidaan 30 vrk ennen matkan alkua kuluitta peruuttaa kokonaan tai matkapäivää ja –kohdetta voidaan muuttaa, mikäli matka ei sisällä sellaisia palveluja, joiden varaamisesta aiheutuu kuluja. Tässä tapauksessa peruutuskulusta on erikseen mainittu Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n lähettämässä varausvahvistuksessa. Mikäli koko ryhmä peruu matkan 29 – 15 vrk ennen matkan alkua, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus laskuttaa tilaajalta 50 % koko matkan arvosta. Osaperuutuksia (enintään 20 % ryhmäkoosta) on mahdollista tehdä kuluitta, mikäli peruutushetkellä matkan alkuun on 29 – 15 vrk. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus laskea uusi hinta jäljelle jääville matkailijoille ryhmän koon muuttumisen johdosta. Alle 14 vrk ennen matkan alkua kokonaan peruuntuvista matkoista veloitetaan koko matkan hinta. Asiakas ei saa korvausta käyttämättä jätetyistä palveluista, ellei muuta ole kirjallisesti sovittu.

Asiakkaan oikeus peruuttaa varaus ylivoimaisen esteen vuoksi

Mikäli peruutus tapahtuu asiakkaan tai ryhmän jäsentä kohdanneen odottamattoman ja vakavan tapahtuman vuoksi, Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä on oikeus periä kohtuullinen korvaus peruuttamisesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä, kuten ennakkoon maksetuista palveluista, joista Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:llä ei ole

hinnanpalautusoikeutta. Tällöin asiakkaan on toimitettava myyjälle riittävä todiste (esim. lääkärintodistus) peruutuksen syistä. Peruutukset edellä mainituista syistä on tehtävä viipymättä Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:lle.

Mikäli matka on jo alkanut, ei asiakkaalle hyvitetä käyttämättä jäävää osuutta.

Peruutus on aina ilmoitettava Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:lle ensisijaisesti kirjallisesti. Peruutuspäiväksi katsotaan se päivä, jolloin Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on saanut peruutuksesta tiedon. Peruutukset ja muutokset on tehtävä Etelä-Pohjanmaan Matkailun toimistoon virka-aikana ma – pe klo 9 – 16.

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n oikeus perua varaus ylivoimaisen esteen vuoksi

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy ei vastaa matkan järjestäjästä riippumattomista muutoksista. Matkanjärjestäjä varaa oikeuden muuttaa matkaohjelmaa ja siksi aikataulut, hinnat, lähtöpäivät jne. ovat sitoumuksetta. Oikeus muutoksiin pidätetään. Yrittäjä / palvelun tuottaja vastaa siitä, että asiakas saa sopimuksen mukaiset palvelut sellaisena kuin ne on markkinoitu tai sellaisena kuin kunkin varauksen osalta on erikseen sovittu.

Verot

Kaikkiin mainittuihin hintoihin sisältyy arvonlisävero, ellei muuta ole mainittu. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy soveltaa ryhmämatkapakettien myyntiin marginaaliverotusmenettelyä (ALV 80 §).

Huomautukset ja riitojen ratkaisu

Asiakas on velvollinen tekemään välittömästi yrittäjälle tai tämän edustajalle huomautuksen mahdollisista puutteista, jotka voidaan korjata jo palvelun käytön aikana. Muut mahdolliset huomautukset, joita ei olisi voitu korjata palvelun käytön aikana ja korvausvaatimukset on tehtävä kirjallisesti yrittäjälle sekä matkanjärjestäjälle viimeistään (2) viikkoa palvelun käytön päättymisestä. Mikäli asiakas ja yrittäjä eivät pääse yhteisymmärrykseen, asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi. Mikäli asia saatetaan tuomioistuimen käsiteltäväksi, niin asia käsitellään asiakkaan asuinpaikkakunnan käräjäoikeudessa.

Matkanjärjestäjän vahingonvastuu

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy suosittelee asiakasta vakuuttamaan itsensä mahdollisen tapaturman ja matkatavaransa varkauden tai muun asiakkaan omaisuuteen kohdistuvan onnettomuuden varalta. Asiakas on velvollinen korvaamaan tilauksen kohteena olevan palvelun tuottajalle tai kohteen irtaimistolle oleskelunsa/käyttönsä aikana aiheutuneet vahingot. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy ei vastaa tarjouksen tekemisen jälkeen ilmaantuneista matkanjärjestäjästä riippumattomista muutoksista eikä painovirheistä. Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy vastaa vain välitystoiminnassaan tapahtuneista virheistä.

Vastuullinen matkanjärjestäjä:

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy
Valtionkatu 1, 60100 SEINÄJOKI
puh. (06) 420 9090, faksi (06) 420 9092
matkailu@epmatkailu.fi, www.epmatkailu.fi

Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy on Kuluttajaviraston valmismatkaliikerekisteriin rekisteröity vastuullinen matkanjärjestäjä.

ALV REK Valmismatkaliike 3700/00/Mj Mv



2 ERITYISET TOIMITUSEHDOT

2.1 Soveltaminen

Näitä erityisehtoja sovelletaan yleisten valmismatkaehtojen rinnalla yleisten valmismatkaehtojen määrittelemiin matkoihin. Ehtoja sovelletaan valmismatkoihin, jotka kestävät yli 2 vuorokautta ja jotka ovat hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen. Yleiset valmismatkaehdot ovat luettavissa http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/yritykselle/yleiset_valmismatkaehdot/. Nämä 30.6.2009 allekirjoitetut sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.

Valmismatkalain mukaan valmismatka on etukäteen järjestetty matkapaketti, johon sisältyy kuljetus ja majoitus tai jompikumpi sekä olennainen matkailupalvelu. Matkan on kestettävä 24 tuntia tai yön yli. Valmismatkalaki on luettavissa kokonaisuudessaan www.finlex.fi.

Yleisten valmismatkaehtojen ulkopuolelle jääviin matkoihin ja palveluihin sovelletaan, myös lyhyisiin valmismatkoihin, sovelletaan Etelä-Pohjanmaan Matkailu Oy:n yleisiä toimitusehtoja.