

Maaseutumatkoja koskevat sopimusehdot

Nämä 14.6.2011 hyväksytyt päivitettyt sopimusehdot ovat Matkailun teemaryhmän YTR ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat.

1 §. Soveltamisala

Näitä ehtoja sovelletaan maaseutumatkaa koskevaan sopimukseen, kun maaseutumatkailuyrittäjä tarjoaa yksityiselle asiakkaalle taikka kahden tai useamman asiakkaan ryhmälle maaseutumatkailupalveluja. Ehtoja sovelletaan soveltuvin osin myös silloin, kun maaseutumatkailupalveluja tarjotaan toisille yrityksille tai yhteisöille.

2 §. Määritelmä

Maaseutumatkailu palvelulla tarkoitetaan näissä ehdoissa

a) majoitusta;

b) majoitusta ja muuta sellaista matkailupalvelusta, joka ei ole kokonaisuuden kannalta oleellinen; **taikka**

c) yhtä tai useampaa seuraavista ohjelmallisista palveluista; ruokailua, pito-, juhla- ja kokousjärjestelyä, ajanvietto- ja harrastusmahdollisuuden järjestämistä, kuten kalastus-, hiihto-, vaellus-, ratsastus-, kanootti- ja metsäretket sekä palveluihin liittyvää ohjausta, opastusta ja koulutusta. (Valmismatkalain mukaisiin matkapaketteihin sovelletaan valmismatkalakia ja sen nojalla laadittuja yleisiä valmismatkaehtoja.)

3 §. Sopimuksen syntyminen

Sopimus syntyy ja nämä ehdot tulevat osapuolia sitoviksi, kun ehdot ovat olleet asiakkaan saatavilla ja hän on sen jälkeen suorittanut vähintään ennakkomaksun.

4 §. Maksuehdot

Mikäli palvelu varataan viimeistään 28 vrk ennen sen alkamispäivää, suoritetaan ennakkomaksuna 25% palvelun kokonaishinnasta 7 vrk:n kuluessa varauksesta, kuitenkin niin, että palvelun koko hinta suoritetaan aina viimeistään 28 vrk ennen palvelun alkamista. Jos varaus tehdään myöhemmin, suoritetaan palvelun koko hinta sitä varattaessa.

Jos varaus tehdään puhelimitse, maksu (ennakkomaksu tai jos kuluttajan on edellä sanotun mukaisesti maksettava varausta tehdessään palvelun koko hinta) on suoritettava kahden pankkipäivän kuluessa yrittäjän ilmoittamalle tilille. Maksuosoitukseen on merkittävä myös palvelua koskevat tiedot (palvelun kesto, kohde, tuotepaketin nimi) ja yrittäjän mahdollisesti antama varausnumero. Ennen palvelun käyttämistä asiakkaan on esitettävä kuitti tai muu selvitys suoritetusta maksusta.

Mikäli asiakas ei noudata maksuehtoja, yrittäjällä on oikeus katsoa varaus peruuntuneeksi ja sopimus puretuksi. Yrittäjän on viivytyksettä ilmoitettava asiakkaalle sopimuksen purkautumisesta ja palautettava mahdolliset maksusuoritukset vähennettynä peruutuskuluilla pykälän 5 mukaisesti.

5 §. Asiakkaan oikeus purkaa sopimus

Mikäli asiakas tai hänen kanssaan samassa taloudessa elävä läheinen henkilö äkillisesti sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee, tai häntä kohtaa muu vakava tapahtuma, esimerkiksi merkittävä vahinko omaisuudelle kuten asunnon palo (ylivoimainen este), jonka johdosta olisi kohtuutonta vaatia häntä osallistumaan tuotteeseen/lomaan/matkaan, on asiakkaalla oikeus purkaa sopimus ja saada takaisin palvelusta maksettu hinta vähennettynä toimituskuluilla, joiden määrä on etukäteen ilmoitettu asiakkaalle. Maksuja ei kuitenkaan palauteta, mikäli palvelun käyttäminen on jo aloitettu.

Esteestä on ilmoitettava viipymättä. Palvelun käyttämisen estävä sairaus, tapaturma tai muu tapahtuma on osoitettava luotettavalla todistuksella.

Asiakkaan oikeus purkaa sopimus ilman erityistä syytä,

- a) viimeistään 28 päivää ennen palvelun alkamista maksamalla etukäteen ilmoitetut toimituskulut;
- b) myöhemmin kuin 28 päivää mutta viimeistään 14 päivää ennen palvelun alkamista maksamalla 25% palvelun kokonaishinnasta;
- c) myöhemmin kuin 14 päivää, mutta viimeistään 48 tuntia ennen palvelun alkamista maksamalla 50% palvelun kokonaishinnasta.

Mikäli sopimus puretaan myöhemmin tai asiakas ei ilmoita yrittäjälle ennen palvelun alkamista siitä, ettei hän käytä palvelua, yrittäjällä on oikeus periä palvelun koko hinta.

Asiakkaan on aina ilmoitettava siitä, ettei hän käytä palvelua tai käyttää oleellisesti sovittua vähemmän, esimerkiksi henkilömäärä tai kestoaika muuttuvat sovitusta. Ilmoitus on tehtävä kirjallisesti tai muutoin olosuhteet huomioiden tarkoituksenmukaisella tavalla yrittäjän ilmoittamaan osoitteeseen. Sopimus katsotaan puretuksi tai muutetuksi sillä hetkellä, kun asiakkaan ilmoitus on saapunut yrittäjälle. Mikäli asiakas osoittaa, että ilmoitus on annettu oikeaan osoitteeseen oikeana ajankohtana, katsotaan ilmoituksen tulleen perille sinä ajankohtana, jolloin sen säännönmukaisesti olisi pitänyt saapua yrittäjälle, vaikka ilmoitus myöhästyisi tai ei tulisi perille.

Mikäli yrittäjä saa myydyksi peruutetun palvelun kolmannelle, yrittäjä on velvollinen palauttamaan asiakkaalle palvelusta aikaisemmin maksetun hinnan siltä osin kuin se on saatu kolmannelta. Yrittäjällä on kuitenkin oikeus vähentää palautettavasta määrästä etukäteen ilmoitetut toimituskulut.

6 §. Yrittäjän oikeus purkaa sopimus

Yrittäjällä on oikeus purkaa sopimus tai keskeyttää palvelun suorittaminen mikäli ylivoimainen este, kuten tulipalo, luonnonmullistus, viranomaisten toimenpide, lakko tai muu näihin verrattava ennalta arvaamaton ja yrittäjästä riippumaton tapahtuma estää tai olennaisesti vaikeuttaa palvelun toteuttamista. Jos sopimus puretaan, asiakkaalle on palautettava koko maksettu hinta tai jos palvelun suorittaminen keskeytetään, toteutumaton osaa vastaava hinta.

Yrittäjän on viipymättä ilmoitettava asiakkaalle esteestä, jonka vuoksi palvelua ei toteuteta.

7 §. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Yrittäjä vastaa siitä, että asiakas saa sopimuksen mukaiset palvelut sellaisena kuin ne on markkinoitu tai sellaisena kuin kunkin varauksen osalta on erikseen sovittu.

8 §. Osapuolten vastuu ja vahingonkorvaukset

Asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka yrittäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut, jos virhe tai vahinko johtuu yrittäjän tai hänen apunaan käyttämän muun elinkeinonharjoittajan huolimattomuudesta. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä asiakkaalla aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet kulut.

Yrittäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä tai muusta ennalta- arvaamattomasta syystä, jota yrittäjä tai hänen apunaan käyttämä elinkeinonharjoittaja ei olisi voinut estää mahdollisimman huolellisesti menetellenkään. Yrittäjän on ilmoitettava asiakkaalle esteestä viipymättä ja pyrittävä toimimaan niin, että asiakkaan kärsimä vahinko jää mahdollisimman pieneksi.

Asiakkaan on noudatettava palvelun käyttämiseen liittyviä yrittäjän antamia ymmärrettäviä ohjeita, varoituksia ja määräyksiä sekä käytettävä ohjeiden mukaisia turvallisuuteen liittyviä varusteita. Asiakas on vastuussa tahallaan tai huolimattomuudellaan aiheuttamista vahingoista, jotka hän tai hänen valvonnassaan oleva alaikäinen aiheuttaa yrittäjälle tai kolmansille osapuolille.

Asiakas on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänellä on palvelun käyttämisen edellyttämät voimassaolevat asiakirjat, kuten passi, viisumi, ajokortti, aseenkantolupa ja tosite kalastuksenhoitomaksusta. Yrittäjä ei ole vastuussa asiakkaan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista vaan asiakas vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta.

Jos asiakas ei käytä kaikkia sovittuja palveluja tai käyttää niitä vain osittain, hänellä ei ole tällä perusteella oikeutta hinnan alennukseen tai maksun palautukseen.

9 §. 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 kohtuullisessa ajassa siitä, kun virhe havaittiin tai se olisi pitänyt havaita.

Mikäli asiakas ja yrittäjä eivät pääse yhteisymmärrykseen, asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.