

Varaus- ja peruutusehdot

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

Majoitusvuorokausi

- Majoitusvuorokausi **mökeissä** alkaa klo 16 **Rauhalahti huvilat** klo 15 ja päättyy klo 12
- Majoitusvuorokausi **matkailuajoneuvossa ja teltassa** alkaa klo 15 ja päättyy klo 14
- Ennakkoon varatut mökit pidetään varattuina klo 18 saakka, ellei myöhemmästä saapumisesta ole sovittu (maksetut mökit/caravan- telttapaikat pidetään varattuna myös klo 18 jälkeen)
- Early check in / late check out -mahdollisuutta ja maksua voi tiedustella kohteesta

Peruutukset

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

Jos kyseessä on jo maksettu varaus, voit hakea takaisinmaksua sähköpostitse osoitteessa **info@suomicamping.fi**. Muista aina ilmoittaa

- kohde, johon olet tehnyt varauksesi
- nimesi
- varausnumero

Kaikki online varausten rahanpalautukset tapahtuvat Paytrail -maksupalvelun kautta. Takaisinmaksu tulee tehdä viimeistään 14 vrk peruutuksen jälkeen, jonka jälkeen rahanpalautuksia ei käsitellä.

- 1) Yhden majoitusyksikön ja enintään kahden yön varaukset voidaan peruuttaa varauksen alkamista edeltävänä päivänä kello 12.00 mennessä, tämän jälkeen tehdystä peruutuksesta majoitusliikkeellä on oikeus veloittaa koko varauksen arvo.
- 2) Useampaa yötä tai majoitusyksikköä koskevan varauksen asiakas voi peruuttaa 7 vrk ennen varauksen alkamispäivää
- 3) Saunavaraus ja vuokravälinevaraus voidaan peruuttaa edeltävänä päivänä klo 12 mennessä. Tämän jälkeen tehdystä peruutuksesta majoitusliikkeellä on oikeus veloittaa koko varauksen arvo.

Asiakkaalle palautetaan maksettu suoritus vähennettynä peruutusmaksulla, joka on

- a) **Peruutusmaksu 50 €**, koskee varauksia, joiden kokonaisarvo on 200 € tai yli
 - b) **Peruutusmaksu 25 €**, koskee varauksia, joiden kokonaisarvo on 50 €–199,99 €
 - c) **Peruutusmaksu 15 €**, koskee varauksia, joiden kokonaisarvo on alle 50 €
- Jos olet valinnut maksutavaksi laskun/osamaksun (esim. Walley, Klarna), voi sinulle tulla lisäkuluja luotonantajalta. Jos sinulla on kysyttävää osamaksulaskustasi, ole suoraan yhteydessä luotonantajaan.

Erikoistapahtumien (mm. juhannus, joulukuu, alueelliset festivaalit) ajaksi tehdyn varauksen voi perua normaalien peruutuslaskujen mukaan viimeistään 30 vrk ennen tapahtuman alkua. Myöhäisimmässä peruutuksessa majoitusliikkeellä on oikeus saada korvausta sovitusta hinnasta seuraavasti:

- 8–29 vrk ennen varauksen alkua 50 % varauksen arvosta.
- 7 vrk tai vähemmän ennen varauksen alkua 100 % varauksen arvosta.
- Erikoistapahtumavaraukset maksetaan aina ennakoon joko verkkokaupassa tai laskua vastaan. Ellei asiakas maksa suoritusta eräpäivään mennessä, voi palvelun tarjoaja yksipuolisesti perua varauksen ja palauttaa kohteen myyntiin.

Huom. Varauksen maksamatta jättäminen ei ole peruutus! Ellei asiakas peru varaustaan ja kohde jää myymättä siinä olleen maksamattoman varauksen vuoksi, peritään varauksen hinta kokonaisuudessaan tulematta jääneeltä asiakkaalta. Jos asiakas keskeyttää varauksensa, veloitetaan käytämättä jääneeltä ajalta täysi hinta.

Äkillisen sairauden tai perheessä tapahtuvan kuolemantapauksen tai muun matkaa estävän poikkeustilanteen varalta asiakkaan tulee varmistaa, että omat matka- ja tapaturmavakuutukset kattavat varauksen kulut, mikäli tapahtunut johtaa tarpeeseen peruuttaa tai keskeyttää varaus. Peruutuksesta tulee ilmoittaa välittömästi majoituspaikkaan. Noudatamme myös näissä tapauksissa yllä olevia varaus- ja peruutusehtoja.

MySafety peruutusvakuutus

Peruutusvakuutuksen tarjoaa MySafety AB Suomen sivuliike. Kaikki peruutusvakuutukseen liittyvät sisällöt ja ehdot ovat asiakkaan ja MySafety:n välisiä.

MySafety Peruutusvakuutus korvaa varauksesi kustannukset tai osan niistä, jos olet estynyt majoittumaan. Jos majoittaja tai hänen lähiomainen esimerkiksi 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 www.mysafety.fi/vahinkoilmoitus. Lisätietoja saat ottamalla yhteyttä MySafetyn asiakaspalveluun (www.mysafety.fi/asiakaspalvelu)

Varauksen peruutuksen yhteydessä perutaan myös ostettu vakuutus, jos varauksen alkuun on aikaa 7 päivää tai enemmän. Jos varauksen alkuun on alle 7 päivää, vakuutusta ei voi enää perua, eikä maksua palauteta. Peruutuksen jälkeen vakuutuksen voimassa olo päättyy. Vakuutusmaksu palautetaan asiakkaalle yhdessä varauksen maksun kanssa (vähennettynä peruutusmaksulla). Jos asiakas haluaa jättää vakuutuksen voimaan tehdäkseen vahinkoilmoituksen, tulee asiakkaan kertoa siitä peruutusta tehdessä.

Ryhmät

Määritelmä: yksittäisellä ryhmällä tarkoitetaan seuruetta, joka on varannut vähintään 3 majoitusyksikköä. Ryhmällä on sama tulo- ja lähtöpäivä ja ryhmä maksetaan yhteisesti tai veloitetaan yhteisellä laskulla.

1. Varaus ja vahvistaminen

- varattaessa tulee ilmoittaa varaajan nimi, puhelinnumero, sähköposti sekä maksutapa.

2. Majoittujat

Pyydämme toimittamaan ryhmän tiedot 14 vrk ennen varauksen alkamispäivää

- matkanjohtajan tiedot; nimi, puhelinnumero, sähköposti
- ryhmän nimilista; sukunimi, etunimet, syntymäaika, kansalaisuus, osoite, ulkomaalaisten passin-/henkilökortin numero
- majoittujien huonejaottelu
- tilattuja ruokailuja varten mahdolliset erikoisruokavaliot

3. Maksuehdot ja laskutus

- Ryhmävaraukset laskutetaan 30 vrk ennen varauksen alkamispäivää, maksuehto 10 päivää netto. Mikäli varauksen tekoajankohdasta on alle 14 vrk varauksen alkamispäivään, eräpäivä on heti.

- Tarjouksessa olevat hinnat edellyttävät yhteislaskua koko ryhmästä. Laskutus tapahtuu vahvistetun henkilömäärän mukaisesti tai sen kasvaessa yli ilmoitetun määrän, toteutuneen mukaan. Laskuun lisätään laskutuslisä 15 €
- Jälkilaskutus edellyttää, että asiakkaalla on etukäteen luotu ja voimassa oleva laskutus-sopimus Suomi Camping Oy:n kanssa. Maksuehto 10 päivää netto.
- Majoituskohde voi edellyttää isommissa varauksissa koko- tai osasuoritusta varauksesta. Jos sovittua koko- tai osaennakkolaskua ei makseta eräpäivään mennessä, majoituskoh-teella on oikeus perua varaus.

4. Ryhmien peruutukset

- Ryhmävarauksen peruutus on tehtävä sähköpostilla majoituskohteeseen.
- Peruutuksissa majoituskohteella on oikeus saada korvausta maksetusta hinnasta seuraavasti:
 - peruutusmaksu on 50 €
 - 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
- 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 mökin siivous

Majoitushintaan kuuluu majoitusyksikön käyttöoikeus. Hintaan sisältyvät majoitusyksikköön kuuluvat varusteet. Asiakkaiden edellytetään käytettävän liinavaatteita, makuupussia tms. Liinavaatteita on tarvittaessa saatavana eri korvauksesta vastaanotosta, jos ne eivät sisälly majoituksen hintaan.

Leirintämökkien (ei wc:tä tai suihkua) normaali loppusiivous sisältyy majoitusyksikön hintaan. **Asiakkaalta kuitenkin edellytetään, että hän tyhjentää jääkaapin, tiskaa astiat, vie mökin roskat jätepisteeseen sekä vie pois mahdollisesti mukanaan tuomat pullot ja tölkit. Mikäli olet tilannut liinavaatteet, jätetään ne pinossa sängyn päälle. Pidätämme oikeuden laskuttaa asiakasta jälkikäteen, mikäli mökin siivous vaatii ylimääräistä siivousta tai erikoispesuaineiden käyttöä.**

Lomamökkien, huviloiden, hirsimökkien ja loma-asuntojen asukkailta edellytetään seuraavia toimia lähtiessä; **huonekalut ja tavarat siirretään alkuperäisille paikoilleen, astioiden tiskaus, pöytäpintojen pyyhintä, lattioiden lakaisu (imurointi) sekä tyhjen pullojen ja roskien poiskuljetus. Tyhjennähän myös jääkaapin ja viet tuomasi ruokatarvikkeet muknasi pois tai roskikseen. Jätähän käytetyt liinavaatteet pinossa sängyn päälle.**

Jos haluat helpon Checkoutin, voit ostaa edellä olevan siivouspalvelun etukäteen verkkokaupan kautta. Mahdollista on myös tilata välisiivous, joka on samanhintainen kuin loppusiivous. Loppu- tai välisiivouksen voi ostaa varausta tehdessä.

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

Asiakkaan vastuulla on varmistaa, että ikkunat ja ovet ovat lukittuna. Varaaja on majoituksen aikana vastuussa avaimesta/avainkortista ja mökistä. Avaimen unohtuessa, oven aukaisusta aukioloaikojen ulkopuolella veloitetaan erillinen korvaus. Kadonneesta avaimesta aiheutuvista lukon muutostöistä peritään muutostöiden aiheuttamat kustannukset.

Häiriökäyttäytymisestä johtuva varauksen keskeytys

Mikäli asiakas/varaaja käyttäytyy majoituskohteen yleisten järjestyssääntöjen tai majoituskohteen henkilökunnan antaman ohjeistuksen vastaisesti eikä kohteen edustajan antamasta ilmoituksesta/huomautuksesta huolimatta lakkaa aiheuttamasta häiriötä tai vaaraa varaamassaan majoitusyksikössä tai lähiympäristössä, on majoituskohteella 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 majoituskohteen henkilökunnalle, jolloin ne voidaan mahdollisuuksien mukaan korjata tai kompensoida. Jos haittatekijää ei voida korjata tai kompensoida paikan päällä, on asiasta tehtävä välitön kirjallinen reklamaatio Suomi Camping Oy:lle. Jälkikäteen tehtyjä valituksia ei huomioida. Samoin asiakas on velvollinen ilmoittamaan välittömästi ja korvaamaan majoitusyksikölle tai majoituskohteen 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.

Sisäänkirjautumisen yhteydessä on ilmoitettava oikea henkilömäärä majoitusmuotoa kohden (mökki, matkailuajoneuvo tai telttä), tämän jälkeen ei ilmoitettua määrää saa ylittää ilmoittamatta lisähenkilöiden tiedot vastaanottoon.

Matkustajatietojen antovelvollisuus

Majoituslain mukaan matkustajan tulee täyttää matkustajailmoitus ennen majoittumistaan. Asiakkaalla on mahdollisuus [täyttää ja tulostaa sähköinen matkustajailmoitus](#), mikä nopeuttaa majoittumista. Matkustajailmoitus jokaista majoitusyksikköä kohden täytetään viimeistään sisäänkirjautumisen yhteydessä. Majoitusilmoitukselle täytetään jokaisen majoittujan tiedot. Tietojenantovelvollisuuden laiminlyönnistä ja väärin henkilötietojen antamisesta on säädetty rangaistus rikoslaissa.

Alaikäiset majoittajat ja alle 22-vuotiaat

Alaikäiset ovat tervetulleita majoittumaan. Edellytämme, että jokaisella alaikäisellä majoittujalla on huoltajaltaan saatu vapaamuotoinen lupalappu mukanaan tai se on lähetetty sähköpostitse ennakoon. Lapussa tulee olla myös huoltajan puhelinnumero.

POIKKEUKSET:

Rauhalahden lomahuiloissa ja Kokkolan loma-asunnoissa ja lomamökeissä varaajan ikäraja on aina vähintään 22 vuotta. Tätä nuoremmilta edellytämme, että huoltaja käy paikan päällä täyttämässä matkustajailmoituksen ja on näin ollen täysin vastuussa majoitusyksiköstä.

Sesongin ulkopuolella (syyskuu-toukokuu) majoitusvarauksen tekijän ja vähintään yhden majoittujista on aina oltava 22-vuotias. Majoittujien ikä voidaan tarkistaa milloin vain majoituksen aikana. Mikäli kukaan majoittujista ei täytä ikävaatimusta, varaus voidaan peruuttaa ilman maksun palauttamista.

Kaikki mökissä majoittajat ovat yhteisvastuussa, jos irtaimistoa rikotaan tahallisesti tai varastetaan. Ilmoitamme kaikesta ilkeistä myös huoltajille ja tarvittaessa myös poliisille.

Tupakointi

Tupakointi on sallittu vain majoitustilojen ulkopuolella. Luvattomasta sisällä tupakoinnista palvelun tarjoajalla on oikeus veloittaa siivouksesta ja tuuletuksesta aiheutuneet lisäkulut.

Lemmikkieläimet

Lemmikit ovat tervetulleita kaikille alueille; pidäthän lemmikin aina kytkettynä ja huomioi muut asiakkaat. Lemmikin tuonti majoitustiloihin on sallittu, mutta siitä on aina ilmoitettava etukäteen. Varaathan lemmikillesi tarvittaessa oman pedin, lemmikin paikka ei ole sängyssä tai sohvalla. Lemmikkieläimistä veloitetaan sisämajoituksessa kohteesta ja mökistä riippuen 10 €/varaus tai 10 €/vrk. Tarkista hinnat kohteen nettisivuilta.

Lemmikkimaksu ei korvaa lemmikin aiheuttamia vahinkoja tai ylimääräisiä tekstiilien pesulakuluja. Lemmikin sairaus ei ole varauksen perumiseen oikeuttava syy. Asiakas on velvollinen korjaamaan lemmikkien jätökset hoidetuilta nurmialueilta.

Löytötavarat

Tarkista kohteen nettisivuilta, miten kohteessa toimitaan löytötavaroiden kanssa.

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

Leirintäalue 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 veloitetta 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.

Suomi Camping Oy

y-tunnus 2332771-9

www.suomicamping.fi

www.kokkolacamping.fi

www.vytericamping.fi

www.harmalacamping.fi

www.visitrauhalahti.fi