

## **MAJOITUSLIIKKEIDEN YLEISET VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT**

Nämä 1.3.2011 voimaan tulevat sopimusehdot ovat Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n laatimat ja kuluttaja-asiamiehen tarkistamat.

### **1. Soveltamisala ja erityisehdot**

Näitä ehtoja sovelletaan yksittäisten henkilöiden majoitusliikkeisiin tekemiin majoitusvarauksiin. Nämä ehdot eivät kuitenkaan koske yksittäisten henkilöiden tekemiä varauksia, mikäli varaus tehdään ryhmälle, jonka koko on yli 9 henkilöä eikä loma-asuntojen vuokrausta eikä välitystä. Näitä ehtoja sovelletaan myös vain sellaisiin internetin kautta tehtyihin majoitusvarauksiin, jotka tehdään majoitusliikkeen tai majoitusliikeketjun omien internetsivujen kautta.

Majoitusliikkeellä tarkoitetaan näissä ehdoissa sellaista rakennusta, huoneistoa tai muuta liikepaikkaa, jossa harjoitetaan elinkeinotoimintana tapahtuvaa majoitustoimintaa kuten esimerkiksi hotellia, motellia, hostellia, matkustajakotia ja leirintäaluetta.

Majoitusliikkeellä on oikeus käyttää näistä ehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa juhlapyhien, majoitusliikekohtaisten erityistapahtumien tai majoitukseen liittyvien oheispalvelujen vuoksi. Näistä ehdoista poikkeavia erityisehtoja voivat lisäksi käyttää hiihtokeskusten ja muiden vastaavien lomanviettokeskusten yhteydessä sijaitsevat majoitusliikkeet, joiden toiminnalle on ominaista suuri sesonkivaihtelu.

Asiakkaalle tulee varauksen vahvistamisen yhteydessä antaa tieto erityisehtojen sisällöstä.

### **2. Varaus ja vahvistus**

Asiakkaan on varausta tehdessään ilmoitettava nimensä, asuinosoitteensa, saapumis- ja lähtöajankohta sekä maksutapa.

Varaus sitoo majoitusliikettä, kun se on vahvistettu suullisesti, kirjallisesti tai esimerkiksi sähköpostitse. Majoitusliike voi asettaa varausmaksun suorittamisen tai varauksen vahvistamisen luottokortilla varauksen sitovuuden edellytykseksi.

### **3. 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.

Huonetta pidetään varattuna asiakkaalle klo 18.00 saakka. Jos asiakas saapuu majoitusliikkeeseen tätä myöhemmin, hänen on ilmoitettava siitä majoitusliikkeelle varauksen peruuntumisen uhalla.

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

### **4. Varaustakuu (Hotel Reservation Service)**

Varauksen varmistamiseen kansainvälisten luottokorttien haltijat voivat käyttää Varaustakuuta. Sillä voidaan pitää huone varattuna klo 18.00 jälkeenkin ilman, että asiakas erikseen ilmoittaa myöhäisestä saapumisestaan.

Majoitusliike pyytää kortinhaltijalta seuraavat tiedot: nimen, kortin numeron ja voimassaoloajan, osoitteen, puhelinnumeron ja sähköpostiosoitteen. Majoitusliikkeellä on oikeus pyytää tiedot kirjallisesti tai suullisesti.

Majoitusliike antaa asiakkaalle seuraavat tiedot: majoitusliikkeen nimen ja osoitteen, huoneen hinnan veroineen, varausnumeron ja peruutusehdot sekä saapumatta jäämistä koskevan yhden vuorokauden hintaa veroineen vastaavan veloituksen mahdollisuus, mikäli kortinhaltija ei saavu sovittuna ajankohtana majoitusliikkeeseen eikä majoitusliikkeen ilmoittamia peruutusehtoja ole noudatettu. Asiakkaalla on halutessaan oikeus saada tiedot myös kirjallisesti. Asiakkaan tulee säilyttää majoitusliikkeen antama informaatio.

### **5. Peruutus ja saapumatta jääminen**

Asiakas voi peruuttaa huonevarauksen kustannuksitta viimeistään klo 18.00 varausta edeltävänä päivänä.

Jos asiakas jää saapumatta, majoitusliikkeellä on oikeus veloittaa häneltä yhden vuorokauden hinta, ellei huonetta saada myytyä edelleen.

Jos Varaustakuuta käyttänyt asiakas ei peruuta varausta ja jää saapumatta, majoitusliikkeellä on oikeus korvauksena veloittaa asiakkaan luottokortilta yhden vuorokauden hinta veroineen. Majoitusliikkeellä on

näyttövelvollisuus siitä, että asiakas ei ole peruuttanut varaustaan peruutusehtojen mukaisesti ja että hän on hyväksynyt aiheutuneiden kulujen veloituksen luottokortiltaan.

Useampaa yötä koskevan varauksen asiakas voi peruuttaa kustannuksitta 15 vuorokautta ennen varauksen alkamispäivää. Tämän jälkeen tapahtuneesta peruutuksesta veloitetaan 50 % varauksen arvosta siltä ajalta, kun huonetta ei ole saatu myytyä edelleen. Jos asiakas peruuttaa useampaa yötä koskevan varauksensa alle 2 vuorokautta ennen varauksen alkamispäivää eikä huonetta saada myytyä edelleen, veloitetaan koko varauksen arvo.

## **6. Lähtö ennen sovittua ajankohtaa**

Jos asiakas lähtee pois ennen sovittua lähtöpäivää, hänen on ilmoitettava lähdöstään majoitusliikkeelle viimeistään klo 18.00 edeltävänä päivänä. Muutoin majoitusliikkeellä on oikeus veloittaa häneltä korvauksena yhden vuorokauden hinta.

Jos kysymys on useamman yön majoituksesta, asiakkaan on maksettava sovittu hinta käyttämättä jääneeltä ajalta, ellei huonetta saada myytyä edelleen.

## **7. Maksut**

Asiakas maksaa huoneen majoitusliikkeeseen saapumisen tai lähdön yhteydessä tai ennakkoon varausmaksun osuudelta.

Majoitusliike vähentää mahdollisen ennakkoon suoritettun varausmaksun lopullisesta huonelaskusta. Jos asiakas peruuttaa varauksensa peruutusehtojen vastaisesti, majoitusliikkeellä on oikeus pitää asiakkaan suorittama varausmaksu.

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 erityisruokavalioihin 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, jonka 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.

Majoitusliikkeellä on oikeus tehdä kansainvälisten luottokorttien haltijoille varauksen yhteydessä veloitus ja ennakkovarmennus luottokortilta. Ennakkomaksuna luottokortilta voidaan veloittaa varauksen yhteydessä kohtuullinen varausmaksu.

Jos majoitusliike ei ole tehnyt ennakkovarmennusta, majoitusliikkeellä on oikeus asiakkaan sisään kirjautumisen yhteydessä periä kohtuullinen vakuus lisäpalveluiden (kuten minibaarin) käyttämisestä.

## **8. 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 maksun palauttamista.

## **9. Vastuu asiakkaan omaisuudesta**

Asiakas voi säilyttää arvotavaroitaan huoneen säilytyslokerossa tai majoitusliike voi ottaa asiakkaan pyynnöstä säilytettäväksi tämän arvotavaroita. Majoitusliikkeellä on oikeus periä säilytyksestä maksu.

Jos asiakkaan säilytettäväksi jätettävä omaisuus on poikkeuksellisen arvokasta, on hänen ilmoitettava siitä majoitusliikkeelle ennen sen säilöön jättämistä. Majoitusliike voi kieltäytyä ottamasta säilöön tällaista omaisuutta.

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

Majoitusliike ei vastaa huoneen säilytyslokerossa olevasta asiakkaan omaisuudesta.

Majoitusliike ei vastaa autohallissa tai majoitusliikkeen pysäköintialueella olevan asiakkaan kulkuvälineen tai sen sisällä olevan omaisuuden vahingoittumisesta tai katoamisesta. Majoitusliikkeen on ilmoitettava riittävän selvästi autohallissa ja pysäköintialueellaan ettei kyseessä ole valvottu alue eikä majoitusliike vastaa siellä olevasta asiakkaan omaisuudesta.

## **10. 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.

## **11. Virhe ja virheilmoitus**

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

## **12. 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.

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

Majoitusliike ja asiakas ensisijaisesti neuvottelevat heidän välisistä erimielisyyksistä.

Erimielisyystilanteissa asiakas voi saada apua kuluttajaoikeusneuvojalta.

Asiakas voi myös saattaa erimielisyyden Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.