

# Sisällys

|   |    |
|---|----|
| RANUAN SEUDUN MATKAILU OY:N MATKAPAKETTEJA KOSKEVAT VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT (YLEISET MATKAPAKETTIEHDOT) .....                              | 2  |
| <b>Yleiset matkapakettiehdot</b> .....  | 2  |
| <b>1. SOVELTAMISALA</b> .....   | 2  |
| 1.1. Yleiset matkapakettiehdot .....  | 2  |
| 1.2. Lisäehdot .....  | 3  |
| 1.3. Erityisehdot .....   | 3  |
| <b>2. MATKAPAKETTISOPIMUS JA VASTUU SOPIMUKSEN TOTEUTTAMISESTA</b> .....  | 3  |
| 2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta .....  | 3  |
| 2.2. Sopimuksen sisältö ja hinnoittelu .....  | 3  |
| 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus .....   | 3  |
| 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit.....   | 4  |
| 2.5. Avustamisvelvollisuus .....  | 4  |
| 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu.....  | 5  |
| <b>3. SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA HINNAN MAKSAMINEN</b> .....  | 5  |
| <b>4. MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTAA MATKA ENNEN MATKAN ALKAMISTA</b> .....  | 6  |
| <b>5. MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTAA MATKA MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMIEN MUUTOSTEN TAI MATKAKOHTEN OLOJEN VUOKSI ENNEN MATKAN ALKAMISTA</b> ..... | 6  |
| <b>6. MATKUSTAJAN OIKEUS KESKEYTTÄÄ MATKA JA PURKAA SOPIMUS MATKAN AIKANA</b> .....   | 7  |
| <b>7. MATKUSTAJAN OIKEUS MUUTTAA SOPIMUSTA JA LUOVUTTAA SE TOISELLE</b> .....   | 8  |
| <b>8. HINNANMUUTOKSET</b> .....   | 8  |
| <b>9. MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMÄT MUUTOKSET MATKAPAKETTISOPIMUKSEEN</b> .....   | 9  |
| <b>10. MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PERUUTAA JA KESKEYTTÄÄ MATKA</b> .....  | 10 |
| <b>11. MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PURKAA SOPIMUS</b> .....  | 10 |
| <b>12. VIRHE JA VIRHEILMOITUS</b> .....   | 10 |
| 12.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos .....   | 10 |
| <b>13. VIRHEEN KORJAUS</b> .....  | 11 |
| <b>14. VAIHTOEHTOISTEN PALVELUJEN TARJOAMINEN MATKAN AIKANA</b> .....   | 12 |
| <b>15. HINNANALENNUS</b> .....  | 12 |
| <b>16. VAHINGONKORVAUS</b> .....  | 12 |
| <b>17. VARAUSVIRHEET</b> .....  | 14 |
| <b>18. MUUN LAINSÄÄDÄNNÖN NOJALLA SAADUN KORVAUKSEN VÄHENTÄMINEN</b> .....  | 14 |
| <b>19. KORVAUSVAATIMUKSET</b> .....   | 14 |
| <b>20. RIITA-ASIAT</b> .....  | 14 |

|   |    |
|---|----|
| RSM OY:N ERITYISEHDOT MATKAPAKETEILLE 1.7.2018 ALKAEN.....                            | 15 |
| RSM OY:N VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT – PÄÄSYLIPUT (ei matkapaketti).....                 | 20 |
| RSM OY:N MAJOITUSVARAUKSIA KOSKEVAT EHDOT (ei matkapaketti) →.....                    | 23 |
| RSM OY:N JÄRJESTÄMÄN TAI TILAAMAN OHJELMAN/AKTIVITEETIN EHDOT (ei matkapaketti) ..... | 28 |

## RANUAN SEUDUN MATKAILU OY:N MATKAPAKETTEJA KOSKEVAT VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT (YLEISET MATKAPAKETTIEHDOT)

**Mikäli asiakas varaa matkapaketin, varaukseen sovelletaan yleisiä matkapakettiehtoja ja erityisehtoja. Asiakkaan varausvahvistukseen tulee merkintä matkapaketti.**

### Yleiset matkapakettiehdot

Nämä sopimusehdot ovat Suomen matkatoimistoalan liitto ry:n ja kuluttaja-asiamiehen neuvottelemat. Ehtoja sovelletaan 1.7.2018 alkaen tehtyihin sopimuksiin. Ehdot on laadittu ottaen huomioon matkapaketteja ja yhdistettyjä matkajärjestelyjä koskevan direktiivin (EU 2015/2302) ja matkapalveluyhdistelmistä annetun lain ([901/2017](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901)/www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) pakottavat säännökset.

Ranuan Seudun Matkailu Oy (myöhemmin RSM Oy).

### 1. SOVELTAMISALA

#### 1.1. Yleiset matkapakettiehdot

Näitä sopimusehtoja sovelletaan sellaisiin vähintään 24 tuntia kestäviin tai yöpymisen sisältäviin -matkapaketteihin, jotka on hankittu pääasiassa yksityiseen tarkoitukseen, ja joihin sisältyy vähintään kaksi seuraavista palveluista; 1) kuljetus, 2) majoitus, 3) auton tai matkapalveluyhdistelmistä annetun lain 2 § 3 kohdassa mainitun muun moottoriajoneuvon, kuten A-luokan ajokorttia vaativan moottoripyörän tai vähintään nelipyöräisen, omalla käyttövoimallaan kulkevan ajoneuvon, jonka rakenteellinen nopeus on yli 25km/h, vuokraus tai jokin edellä mainituista yhdessä 4) muun olennaisen matkailupalvelun kanssa edellytyksellä, että kokonaisuus myydään tai tarjotaan myytäväksi Suomessa. Majoitukseksi katsotaan myös muutaman viikon majoitus esim. perheessä kielikurssin yhteydessä, ei kuitenkaan pitkäkestoisien vaihto-oppilasmatkan yhteydessä.

Matkapaketilla tarkoitetaan myös yksittäisistä matkapalveluista palvelun tarjoajien kanssa tehtäviä erillisiä sopimuksia, kun palvelut 1. ostetaan yhdestä myyntipisteestä ja palvelut valitaan ennen kuin matkustaja sitoutuu maksamaan 2. tarjotaan/myydään yhteis- tai kokonaishintaan 3. mainostetaan tai myydään matkapakettina tai vastaavalla nimikkeellä 4. yhdistetään sen jälkeen, kun on tehty sopimus, jolla matkustajalle annetaan tehdä valintoja erityyppisten matkapalvelujen valikoimasta esim. lahjakortilla tai 5. ostetaan käyttämällä elinkeinonharjoittajan toisiinsa kytkettyjä verkkovarausmenettelyjä, joissa matkustajan nimi, maksutiedot tai sähköpostiosoite toimitetaan matkapalvelun ensin myyneeltä elinkeinonharjoittajalta toiselle elinkeinonharjoittajalle, toista matkapalvelua koskeva sopimus tehdään viimeistään 24 tuntia ensimmäisen matkapalvelun varauksen vahvistamisen jälkeen.

## 1.2. Lisäehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus täydentää ja täsmentää yleisiä matkapakettiehtoja lisäehdoilla, jotka eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa näiden yleisten ehtojen kanssa.

## 1.3. Erityisehdot

Matkanjärjestäjällä on oikeus käyttää näistä sopimusehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (kuten reittilentojen varaus- ja myyntiehdot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolujen, kuten esim. kohteen etäisyyden tai sääolosuhteiden vuoksi. Erityisehdot eivät saa olla matkustajan vahingoksi ristiriidassa matkapalveluyhdistelmistä annetun lain kanssa.

Matkanjärjestäjän, joka soveltaa peruutustapauksissa erityisehtoja ja veloittaa niiden perusteella matkustajalta todelliset peruutuskulut, on matkustajan pyynnöstä esitettävä selvitys siitä, miten ne kohdentuvat matkan eri osiin.

## 2. MATKAPAKETTISOPIMUS JA VASTUU SOPIMUKSEN TOTEUTTAMISESTA

### 2.1. Vastuu sopimuksen toteuttamisesta

Matkanjärjestäjä vastaa matkustajalle siitä, että matkapaketti on sopimuksen mukainen. Vastuu koskee myös matkanjärjestäjän sopimuksen täyttämiseksi käyttämien elinkeinonharjoittajien suorituksia (esimerkiksi kuljetusyhtiöt ja hotellit).

Matkanvälittäjä vastaa matkustajalle antamistaan tiedoista ja sopimuksen täyttämisestä samalla tavoin kuin matkanjärjestäjä, jos matkanjärjestäjä on sijoittautunut Euroopan talousalueen ulkopuolelle ja jos matkanvälittäjä ei osoita, että matkanjärjestäjä täyttää kyseiset velvoitteet.

Matkustajalle on ennen sopimuksen tekemistä annettava tieto siitä, onko matkanjärjestäjä tai matkanvälittäjä asettanut matkapalveluyhdistelmien tarjoajista annetussa laissa (921/2017) tarkoitetun vakuuden ja kattaako vakuus tarjotun matkan.

Matkustaja voi täyttää näiden sopimusehtojen mukaisen ilmoitusvelvollisuutensa ottamalla yhteyttä joko matkanjärjestäjään tai matkanvälittäjään.

Matkapaketin virheestä ilmoittaminen on tehtävä kohdan 12.4. mukaisesti.

### 2.2. Sopimuksen sisältö ja hinnoittelu

Matkaan sisältyvät ne palvelut ja järjestelyt, joista on sovittu matkustajan ja matkanjärjestäjän kesken. Sopimuksen sisältöä arvioitaessa otetaan huomioon kaikki ennen matkasopimuksen tekemistä kirjallisena tai sähköisenä ilmoitetut sopimusehdot, vakiotietolomake ja muut kyseistä matkaa koskevat [lain](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170901) ja [asetuksen](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) (www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20180181) edellyttämät tiedot.

### 2.3. Matkustusasiakirjat ja matkavakuutus

Matkanjärjestäjän on ennen sopimuksen tekemistä annettava matkustajalle yleiset tiedot kohdemaan passi- ja viisumimääräyksistä, mukaan lukien keskimääräinen viisumin hankkimisaika.

Matkustajan on matkanjärjestäjän antamia ohjeita noudattaen itse huolehdittava matkalla tarvitsemistaan asiakirjoista (mm. passi, viisumi, rokotustodistukset) sekä tarkistettava niiden ja matkalipun oikeellisuus ja vastaavuus toisiinsa. Matkustajan on tarkistettava myös kuljetusten aikataulut. Jos matkanjärjestäjä on täyttänyt tiedonantovelvollisuutensa, se ei vastaa matkustajalle aiheutuvasta vahingosta, mikäli matka estyy tai keskeytyy puutteellisten tai virheellisten matka-asiakirjojen (esim. rikkiäisen tai vanhentuneen passin) tai viisumin epäämisen tai puuttumisen vuoksi.

Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa matkustajan matkalla tarvitsemista vapaaehtoisista vakuutuksista, vaan matkustaja vastaa itse vakuutusturvastaan ja sen kattavuudesta esim. peruutusturvan osalta. Tämän vuoksi matkanjärjestäjä kehottaa matkustajaa hankkimaan matkaa varten riittävän kattavan henkilön ja omaisuuteen kohdistuvan sekä peruutusturvan sisältävän matkavakuutuksen.

#### 2.4. Matkakohteen mahdolliset turvallisuusriskit

Matkanjärjestäjän on ennen matkaa huomautettava matkustajalle matkaan mahdollisesti liittyvistä erityisistä riskeistä sekä annettava tiedot kohdemaan yleisistä terveystilanteista. Matkustajan henkilökohtaiseen terveydentilaan liittyvien erityistarpeiden ohjeistuksen hankkimisesta matkustaja vastaa itse. Matkustajalle on lisäksi annettava ohjeita mahdollisen sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta.

Eriyisten turvallisuusriskien, kuten esimerkiksi pandemiavaaran osalta noudatetaan sekä kansainvälisiä ja kansallisia viranomaisten turvallisuusmääräyksiä, että kohteessa noudatettavia paikallisia määräyksiä. Matkakohteen osalta voidaan noudattaa tiukempia turvallisuusmääräyksiä kuin yleiset viranomaisten turvallisuusmääräykset. Turvallisuusriski on mikä tahansa RSM Oy:n tunnistama henkeä tai terveyttä uhkaava riski, jolloin noudatettavat ohjeistukset voivat olla yleisiä ohjeistuksia tiukemmat.

Matkustajan turvallisuudesta ulkomailla vastaavat matkustajan itsensä ohella ensisijaisesti kyseisen maan viranomaiset. Matkustajan on toimittava kohteen olosuhteet huomioon ottaen.

Kohteen turvallisuutta ja muita kohdetta koskevia olennaisia tietoja on saatavissa ulkoministeriöstä ja terveyden ja hyvinvoinnin laitoksesta; esim. kyseisten tahojen Internet-sivustoilta [www.um.fi](http://www.um.fi) ja [www.thl.fi](http://www.thl.fi). Matkustajan tulee tutustua kohteen olosuhteisiin mm. edellä mainittujen tietojen avulla.

#### 2.5. Avustamisvelvollisuus

Jos matkustaja matkan aikana sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai rikoksen uhriksi taikka kärsii muun vahingon, on matkanjärjestäjän ilman aiheetonta viivytystä annettava vaikeuksiin joutuneelle matkustajalle tietoja terveyspalveluista, paikallisviranomaisista ja konsulipalveluista, järjestettävä matkustajalle mahdollisuus etäviestimen käyttämiseen ja autettava matkustajaa tekemään vaihtoehtoisia matkajärjestelyjä sekä annettava muuta asianmukaista apua. Matkustaja vastaa itse näiden tai muiden tilanteen vaatimien (esim. uusi kuljetus, ylimääräiset hotelliyöpymiset sekä matkanjärjestäjälle mahdollisesti tulevat ylimääräiset kulut) erityisjärjestelyiden kuluista, joihin matkanjärjestäjä hänen tilanteensa vuoksi on ryhtynyt. Jos matkan aikana ilmenee kohdassa 10.1.b. tarkoitettu tilanne, matkanjärjestäjän on vastaavasti avustettava matkustajaa ja pyrittävä mahdollisuuksien mukaan rajoittamaan matkustajalle aiheutuvaa vahinkoa ja haittaa.

Matkanjärjestäjä voi periä kohtuullisen maksun antamastaan avusta, jos matkustaja on aiheuttanut vaikeudet tahallisesti tai huolimattomuudellaan. Maksu saa kuitenkin vastata enintään matkanjärjestäjälle avun antamisesta aiheutuneita todellisia kustannuksia.

Jos matkanjärjestäjällä ei ole matkakohteessa henkilökuntaa, joka voi avustaa matkustajaa, matkanjärjestäjän on ennen matkaa ilmoitettava matkustajalle matkanjärjestäjän tai -välittäjän paikallisen edustajan nimi ja yhteystiedot tai vastaavat tiedot paikallisista toimipaikoista, joihin matkustaja voi apua tarvitessaan ottaa yhteyttä. Jos tällaisia edustajia tai toimipaikkoja ei ole, matkustajalle on ilmoitettava, miten hän tarvittaessa saa yhteyden matkanjärjestäjään tai -välittäjään.

## 2.6. Matkustajan velvollisuudet ja vastuu

2.6.1. Matkustajan on noudatettava matkan aikana viranomaisten, matkanjärjestäjän tai matkanjärjestäjän edustajan antamia matkan toteuttamiseen liittyviä ohjeita ja määräyksiä sekä hotellien ja kuljetusvälineiden järjestyssääntöjä.

2.6.2. Matkustaja ei saa häiritä käyttäytymisellään muita matkustajia. Jos matkustaja olennaisesti laiminlyö velvollisuutensa, voidaan hänen matkalle lähtönsä evätä tai hänet voidaan poistaa matkalta. Tällöin matkustajalla ei ole oikeutta maksun palautukseen ja hän vastaa itse kaikista kotimatkastaan aiheutuvista kuluista.

2.6.3. Matkustaja on vastuussa vahingoista, jotka hän tahallisella tai varomattomalla menettelyllään aiheuttaa matkanjärjestäjälle tai kolmansille osapuolille muun muassa rikkomalla 2.6.1 ja 2.6.2. kohdissa mainittuja määräyksiä.

2.6.4. Matkustajan tulee ilmoittaa matkanjärjestäjälle sellaiset yhteystiedot, joista hänet tavoittaa ennen matkaa ja matkan aikana.

2.6.5 Matkustajaryhmän edustaja on velvollinen toimittamaan kaikki matkaa koskevat tiedot ja asiakirjat matkustajaryhmälle ja vastaavasti matkustajia koskevat tarvittavat tiedot ja asiakirjat matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjän katsotaan täyttäneen ilmoitusvelvollisuutensa toimittaessaan matkaa koskevat tiedot tälle matkustajaryhmän edustajalle eikä niitä tarvitse toimittaa erikseen jokaiselle matkustajalle.

Matkustajaryhmän puolesta muutoksia varaukseen voi tehdä matkan varannut matkustajaryhmän edustaja yksin tai yhdessä muutosta haluavan matkustajan kanssa.

2.6.6. Matkustaja tai matkustajaryhmän edustaja vastaa matkanjärjestäjälle antamiensa tietojen, kuten matkan ajankohdan, matkustajien nimien, syntymäaikojen, muiden henkilötietojen tai matkustajien erityistarpeiden, oikeellisuudesta ja oikea-aikaisesta ilmoittamisesta. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, jonka matkustajan tai matkustajaryhmän edustajan virheellisesti tai puutteellisesti antamat tiedot voivat aiheuttaa.

2.6.7. Matkustaja saattaa joutua itse vastaamaan seurauksista ja/tai kustannuksista, mikäli niitä syntyy, jos hän käyttää matkapaketin palveluita tai paketin osia muulla tavoin, kuin matkapakettisopimuksessa on sovittu. Esimerkiksi matkapakettiin sisältyvien kuljetuspalveluiden osittainen tai kokonaan käyttämättä jättäminen voi johtaa jäljellä olevien palveluiden käyttöoikeuden rajoittumiseen tai menettämiseen.

## 3. SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA HINNAN MAKSAMINEN

3.1. Matkustajaa sitova sopimus syntyy, kun matkanjärjestäjän määräämä ensimmäinen maksusuoritus on maksettu viimeistään eräpäivänä.

3.2. Matkan hinta on maksettava kokonaisuudessaan matkanjärjestäjän ilmoittamana tai muuna sovittuna määräaikana. Maksettuaan matkan hinnan matkustajalla on oikeus hyvissä ajoin ennen matkan alkamista saada matkaliput ja muut matkaan liittyvät asiakirjat.

#### **4. MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTAA MATKA ENNEN MATKAN ALKAMISTA**

Matkustajalla on oikeus peruuttaa matka milloin tahansa ennen matkan alkamista. Tällöin matkanjärjestäjällä on oikeus periä peruutusmaksu seuraavasti:

4.1.a) Etukäteen ilmoitetut toimistokulut, kun matka peruutetaan viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkamista

4.1.b) Varausmaksu, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 45 vuorokautta mutta viimeistään 21 vuorokautta ennen matkan alkamista

4.1.c) 50 % paketin hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vuorokautta ennen matkan alkamista

4.1.d) 75 % paketin hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 7 vuorokautta mutta viimeistään 3 vuorokautta ennen matkan alkamista

4.1.e) 95 % paketin hinnasta, kun matka peruutetaan myöhemmin kuin 3 vrk ennen matkan alkamista.

4.2. Jos matka on hinnoiteltu sen mukaan, että kahden tai useamman matkustajan seurue majoitetaan samaan huoneeseen tai huoneistoon ja joku seurueen jäsenistä peruuttaa matkansa, on matkanjärjestäjällä oikeus periä kohdassa 4.1. mainittujen peruutuskulujen lisäksi peruutuksen johdosta syntyvästä majoituksen vajaakäytöstä aiheutuvat kulut. Matkansa peruuttanut ja matkalle osallistuvat seurueen jäsenet vastaavat yhteisvastuullisesti kyseisten kulujen maksamisesta matkanjärjestäjälle. Matkanjärjestäjä ja matkalle lähtevä matkaseurue voivat edellä mainitun sijaan sopia yhteisesti matkaseurueelle tarkoituksenmukaisemmasta majoitusjärjestelystä, jolloin matkalle lähtevä seurue vastaa mahdollisista lisäkuluista.

4.3. Jos matkaa/matkapakettiin kuuluvaa palvelua tai sen osaa ei peruuteta eikä matkustaja saavu sovituille lähtöpaikalle sovittuun aikaan tai jos hän ei voi osallistua matkaan siksi, ettei hänellä hänen vastuullaan olevista syistä johtuen ole matkaan tarvittavia asiapapereita, vaatetusta tai varusteita, hänellä ei ole oikeutta maksun palautukseen.

4.4. Peruutuskulut voivat poiketa kohdassa 4.1. mainituista, jos matka on sellainen, johon sovelletaan erityisehtoja (kohta 1.3.). Peruutuskulujen määrä tai niiden määräytymisperuste on ilmoitettava.

#### **5. MATKUSTAJAN OIKEUS PERUUTAA MATKA MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMIEN MUUTOSTEN TAI MATKAKOHTEEN OLOJEN VUOKSI ENNEN MATKAN ALKAMISTA**

5.1. Matkustaja voi peruuttaa matkan, jos

5.1 a) matkanjärjestäjä muuttaa merkittävästi matkajärjestelyjä. Merkittävänä muutoksena pidetään esimerkiksi matkustusaikaa huomattavasti lisäävää kuljetusvälineen muutosta, esimerkiksi sellaisia lähtö- tai saapumisaikojen muutoksia, jotka aiheuttaisivat matkustajalle huomattavia hankaluuksia tai ylimääräisiä kustannuksia, kuten kuljetuksen tai majoituksen uudelleenjärjestelyjä, päivälennon muuttumista yölennoksi (iltapäiväksi sovittu paluu siirtyy paluiksi puolen yön jälkeen), matkakohteen muutosta tai majoituksen tasoa selvästi laskevaa muutosta, sekä olennaisesti matkan luonnetta muuttavaa muutosta, kuten esteettömänä markkinoidun matkan muuttuminen esteelliseksi, tai b) hänellä on perusteltua aihetta uskoa, että matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovituilla tavalla ovat sopimuksen päättämisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin,

luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä.

Peruutuksen perusteita arvioitaessa otetaan huomioon Suomen viranomaisten kanta asiaan tai esim. Suomen edustuston virallinen viestintä asiaan liittyen, tai

c) matkan alkamisen tai matkan päättymisen ajankohta siirtyy sovitusta

- yli 24 tunnilla vähintään 7 vrk kestävillä matkoilla
- yli 12 tunnilla 2 – 6 vrk kestävillä matkoilla
- alle 2 vrk kestävien matkojen osalta tilannetta arvioidaan tapauskohtaisesti, tai

d) hänellä on muutoin painava syy olettaa, että matkanjärjestäjän suorituksessa tulee olemaan olennainen virhe.

5.2. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista pysyvällä tavalla ja ilmoituksesta on käytävä ilmi, mitä muutoksia matkanjärjestäjän on tarkoitus tehdä, heikentävätkö muutokset matkapaketin laatua tai alentavatko ne sen arvoa, ja minkä suuruisen hinnanalennuksen matkustaja mahdollisesti saa tehtyjen muutosten johdosta sekä oikeuttavatko muutokset matkan peruuttamiseen.

5.3. Matkustajan on ilman aiheetonta viivytystä ilmoitettava matkan peruuttamisesta matkanjärjestäjälle. Ellei matkustaja ilmoita muutosilmoituksessa mainitussa kohtuullisessa määräajassa peruuttavansa matkan, matkustajan katsotaan hyväksyvän ehdotetut muutokset.

5.4. Oikeudesta peruuttaa matka hinnankorotuksen vuoksi määrätään kohdassa 8.3.

5.5. Peruuttaessaan matkan edellä mainituissa tapauksissa matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluttua siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Matkustajalla ei ole kuitenkaan oikeutta matkan peruuttamiseen ilman peruutusmaksua, jos 5.1.b) kohdassa tarkoitettu tilanne on ollut matkustajan tiedossa jo sopimusta tehtäessä.

Jos peruutus johtuu 5.1.a), 5.1.c) tai 5.1d) kohdissa mainituista syistä, matkustajalla on oikeus saada korvaus myös niistä menoista, jotka ovat aiheutuneet matkasta ja peruutuksen vuoksi käyneet hyödyttömiksi, ellei muutos johdu matkanjärjestäjää tai sen alihankkijaa kohdanneista ylivoimaisista tilanteista.

## **6. MATKUSTAJAN OIKEUS KESKEYTTÄÄ MATKA JA PURKAA SOPIMUS MATKAN AIKANA**

6.1. Matkustajalla on oikeus keskeyttää matka, jos

- 6.1. a) matkan toteutus osoittautuu niin virheelliseksi, ettei matka vastaa sille alun perin asetettua tarkoitusta, tai
- b) matkan aikana ilmenee kohdassa 5.1.b) tarkoitettu tilanne, ellei matkustaja ole ollut sopimusta tehtäessä tietoinen kohteen olosuhteista.

6.2. Keskeyttäessään matkan tai purkaessaan sopimuksen matkustajalla on oikeus saada takaisin matkan hinta ja muut matkanjärjestäjälle maksetut maksut. Jos matkanjärjestäjän suorituksista on ollut

matkustajalle hyötyä, tämä hyöty (esim. yhdistelmämatkan toteutunut osa, matkan aikana tarjotut ateriat tai matkustajan käyttämät pääsyliput) otetaan huomioon arvioitaessa hinnanalennuksen määrää.

6.3. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdassa 6.1.a. tarkoitetulla perusteella, matkanjärjestäjän on omalla kustannuksellaan tarvittaessa järjestettävä matkustajan paluukuljetus. Kuljetus on järjestettävä alun perin sovittua vastaavalla kuljetusvälineellä matkan lähtöpaikkaan tai muulle sovitulle paikkakunnalle.

6.4. Jos matkustaja keskeyttää matkan kohdan 6.1.b. perusteella eikä matkanjärjestäjä avusta häntä kohdan 2.5. mukaisesti kotiinpaluun järjestämisessä, voi matkustaja itse ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Matkustajan on kuitenkin pyrittävä rajoittamaan matkanjärjestäjän vastuulle mahdollisesti jäävien kustannusten määrää ja muuta vahinkoa.

6.5. Mahdolliseen oikeuteen saada vahingonkorvausta sovelletaan kohtaa 16.

## **7. MATKUSTAJAN OIKEUS MUUTTAÄ SOPIMUSTA JA LUOVUTTAA SE TOISELLE**

7.1. Matkustajalla on oikeus viimeistään 45 vuorokautta ennen matkan alkua muuttaa lähtöpäivää, matkakohdetta tai hotellia maksamalla alkuperäisen ja uuden matkan mahdollisen hinnanerotuksen lisäksi toimistokulut. Myöhempiä muutoksia voi matkanjärjestäjä pitää matkan peruutuksena ja uuden tilaamisena.

7.2. Matkustajalla on oikeus muuttaa varauksessa olevia matkustajatietoja tai luovuttaa sopimukseen perustuvat oikeutensa henkilölle, joka täyttää mahdolliset matkalle osallistumista koskevat ehdot.

Luovutuksesta tai tietojen muutoksesta on ilmoitettava matkanjärjestäjälle viimeistään seitsemän päivää ennen matkan alkamista. Ilmoitus voidaan tehdä myöhemminkin, jos se ei aiheuta kohtuutonta hankaluutta matkanjärjestäjälle.

Matkanjärjestäjällä on oikeus periä kohtuullinen korvaus luovutuksesta tai tietojen muutoksesta aiheutuvista tarpeellisista toimenpiteistä. Jollei matkanjärjestäjä ole lisäehdoissaan muuta ilmoittanut, korvaus on toimistokulujen suuruinen. Tässä yhteydessä voidaan soveltaa myös 4.2. kohtaa. Luovuttaja ja luovutuksensaaja vastaavat yhteisvastuullisesti matkan hinnan ja korvauksen maksamisesta matkanjärjestäjälle.

## **8. HINNANMUUTOKSET**

8.1. Matkanjärjestäjällä on sopimuksen tekemisen jälkeen oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua matkan hintaa seuraavilla perusteilla:

8.1. a) kuljetuskustannusten muutos, joka johtuu polttoaineiden ja muiden energialähteiden hinnoista, tai  
b) matkan hintaan vaikuttavien verojen tai matkapalveluille kolmansien osapuolien asettamien maksujen, kuten lentokenttien tai satamien käyttöön liittyvien maksujen tai kohde- tai kaupunkiverojen muutokset. Verot ja maksut voivat olla joko kotimaisia tai kohdemaan viranomaisten määräämiä, tai

c) Matkan kustannuksiin vaikuttava valuuttakurssien muutos, joka määräytyy kuusi viikkoa ennen lähtöä vallinneen valuuttakurssin mukaan. Vertailukurssina käytetään sen päivän valuuttakurssia, jota matkanjärjestäjä ilmoittaa käyttäneensä hinnoittelunsa perustana. Jos hinnoittelukurssia ei ole erikseen ilmoitettu, käytetään vertailukurssina sopimuspäivän valuuttakurssia.

8.2. Hinnan korotus ei saa olla kustannusten nousua suurempi.



Matkanjärjestäjän on ilmoitettava uusi hinta matkustajalle niin pian kuin mahdollista sekä kerrottava lisäksi, mikä on ollut hinnanmuutoksen peruste ja mitä matkapaketin osia muutos koskee.

Hinnankorotuksesta on ilmoitettava matkustajalle kirjallisesti, sähköpostilla tai muulla jälkikäteen todistettavissa olevalla tavalla viimeistään 20 päivää ennen matkan alkua.

8.3. Jos matkan hintaa korotetaan sopimuksen tekemisen jälkeen enemmän kuin 8 % kohdassa 8.2. mainitun mukaisesti laskettuna, matkustajalla on oikeus purkaa sopimus. Matkustajan on ilmoitettava sopimuksen purkamisesta matkanjärjestäjälle matkanjärjestäjän ilmoittamassa kohtuullisessa määräajassa tai ellei määräaikaa ole ilmoitettu, seitsemän päivän kuluessa siitä, kun matkustaja sai tiedon hinnan korotuksesta. Sähköisellä välineellä tiedoksi annettu ilmoitus katsotaan vastaanotetuksi sinä päivänä, jolloin matkanjärjestäjä sen lähetti. Jos ilmoituksen saapumisen ajankohdasta ei voida esittää muuta selvitystä, postitse lähetetyn ilmoituksen katsotaan saapuneen vastaanottajalle seitsemäntenä päivänä sen lähettämisestä.

Jos matkustaja peruuttaa sopimuksen, hänelle on palautettava hänen maksamansa maksusuoritukset ilman aiheetonta viivytystä, mutta viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun matkustaja on peruuttanut sopimuksen. Oikeus mahdolliseen vahingonkorvaukseen määräytyy 16. kohdan mukaan.

8.4. Matkanjärjestäjän on hyvittävä matkustajalle ennen matkaa tapahtuva kohtien 8.1. a-c syihin perustuva kustannusten laskua vastaava osuus. Matkanjärjestäjä saa veloittaa maksun palautuksesta aiheutuvat tosiasialliset hallintokulut.

## **9. MATKANJÄRJESTÄJÄN TEKEMÄT MUUTOKSET MATKAPAKETTISOPIMUKSEEN**

9.1. Jos matkanjärjestäjä tekee ennen matkan alkua matkan kokonaisuuden kannalta merkitykseltään vähäisiä muutoksia matkapakettisopimukseen, matkustajalla ei ole oikeutta sopimuksen peruuttamiseen, hinnanalennukseen tai vahingonkorvaukseen. Merkitykseltään vähäisinä muutoksina voidaan pitää sellaisia muutoksia, joihin matkustaja on matkakohteen tai matkan luonteen perusteella voinut kohtuudella varautua, kuten yhden matkapakettiin kuuluvan retken peruuntumista, jos matkaan sisältyy useita retkiä.

9.2. Merkittävät matkanjärjestäjän tekemät muutokset, jotka oikeuttavat matkustajan peruuttamaan matkan, on lueteltu kohdassa 5.1.

9.3. Jos matkanjärjestäjä tekee muita kuin kohdan 9.1. tarkoittamia merkitykseltään vähäisiä tai kohdan 9.2. mukaisia matkan peruuttamisen oikeuttavia muutoksia, matkustaja on velvollinen maksamaan matkan hinnan ja muut sovitut maksut ottaen kuitenkin huomioon, mitä kohdissa 15 ja 16 on määrätty matkustajan oikeudesta hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

9.4. Matkanjärjestäjän on ilmoitettava muutoksista matkustajalle pysyvällä tavalla selkeästi, näkyvästi ja ymmärrettävästi. RSM Oy voi tarjota asiakkaalle vastaavaa tai korvaavaa palvelua. Ellei RSM Oy pysty tarjoamaan vastaavaa tai korvaavaa palvelua, asiakkaalla on oikeus saada suorittamansa varausmaksu kokonaisuudessaan takaisin.

9.5. Vähäisen osanottajamäärän vuoksi matkanjärjestäjällä on matkan tai matkasarjan peruuttamisen sijaan oikeus toteuttaa matka muuttamalla kuljetusvälinettä, reittiä ja aikataulua, jos muutokset eivät olennaisesti muuta matkan luonnetta. Muutoksista on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

- 1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;
- 2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;

3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

Matkustajalla voi olla edellä mainittujen muutosten vuoksi oikeus 15 ja 16 kohdissa mainittuihin hinnanalennukseen ja/tai vahingonkorvaukseen.

## **10. MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PERUUTTAA JA KESKEYTTÄÄ MATKA**

10.1. Matkanjärjestäjällä on oikeus peruuttaa matka, jos

a) matkalle ei ole ilmoittautunut riittävästi osanottajia ja matkanjärjestäjä on matkaa koskevissa ennakkotiedoissa tai muussa materiaalissa (esim. matkaohjelmassa tai muissa matkadokumenteissa) maininnut matkan toteuttamisen riippuvan osanottajamäärästä. Vaadittu osanottajamäärä voi koskea joko yksittäistä matkaa tai tiettyyn matkakohteeseen tehtävää matkasarjaa. Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle viimeistään:

1) 20 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää yli kuusi päivää;

2) 7 päivää ennen matkan alkamista, jos matka kestää kahdesta kuuteen päivään;

3) 48 tuntia ennen matkan alkamista, jos matka kestää alle kaksi päivää.

b) matkanjärjestäjän mahdollisuudet toteuttaa matka sovitulla tavalla ovat sopimuksen tekemisen jälkeen olennaisesti vaikeutuneet matkakohteessa tai sen läheisyydessä ilmenneiden sotatoimien, muiden vakavien turvallisuusongelmien, kuten terrorismin, luonnonkatastrofien, kuten tulvien, maanjäristysten tai sääolosuhteiden, lakon, merkittävien ihmisten terveyteen vaikuttavien riskien, kuten vakavan taudin esiintymisen matkakohteessa tai vastaavan tilanteen takia taikka jos matkaa ei muusta odottamattomasta syystä voida toteuttaa vaarantamatta matkustajan henkeä tai terveyttä. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen matkakohteessa esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

Peruuttamisesta on ilmoitettava matkustajalle niin pian kuin mahdollista.

10.2. Jos kohdassa 10. 1.b. mainittu tilanne syntyy matkan aikana, matkanjärjestäjällä on oikeus keskeyttää matka ja tehdä matkaohjelmaan muita välttämättömiä muutoksia. Matkanjärjestäjän on viivytyksettä matkan jälkeen palautettava matkustajalle saamatta jääneitä palveluksia vastaava osa matkan hinnasta.

10.3. Peruutettuaan matkan matkanjärjestäjän on palautettava matkustajan maksusuoritukset viimeistään 14 päivän kuluessa siitä, kun sopimus on peruutettu.

## **11. MATKANJÄRJESTÄJÄN OIKEUS PURKAA SOPIMUS**

Matkanjärjestäjällä on oikeus purkaa sopimus, jos matkustaja ei ole maksanut matkan hintaa tai sen osaa viimeistään sovittuna maksupäivänä. Edellytyksenä matkanjärjestäjän oikeudelle purkaa sopimus on, että matkustaja on saanut kohtuullisen maksuajan. Asiakirjassa, jossa maksuaika mainitaan, on kerrottava matkanjärjestäjän oikeudesta purkaa sopimus maksun laiminlyönnin takia.

## **12. VIRHE JA VIRHEILMOITUS**

12.1. Matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe, jos

a) matka ei palveluksiltaan tai muilta järjestelyiltään vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, tai

b) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt antaa matkustajalle matkapalveluyhdistelmistä annetun lain edellyttämiä tietoja matkaan sovellettavista ehdoista, matkan sisällöstä, tarvittavista matkustusasiakirjoista, matkaa koskevista terveystieteiläksistä, kuljetusyhteyksistä aikatauluineen sekä muita matkustajalle tarpeellisia tietoja, kuten ohjeita matkan aikana mahdollisesti sattuvan sairastumisen, onnettomuuden tai muun vastaavan tapahtuman varalta ja tämän voidaan olettaa vaikuttaneen matkustajan päätöksentekoon, tai

c) matkanjärjestäjä on laiminlyönyt kohdan 2.5. mukaisen avustamisvelvollisuutensa.

12.2. Matkustajan tulee varautua kohtuulliseen kuljetusaikataulun muutokseen. Virheenä ei pidetä kuljetusaikataulun muutosta, jos sen seurauksena matkakohteessa oloaika lyhenee tai pitenee vähintään 2 mutta alle 5 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 4 tuntia, 5 – 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 5 tuntia ja yli 8 vuorokautta kestäväällä matkalla enintään 8 tuntia. Jos matkan kesto alittaa 2 vuorokautta, virheen arviointi tehdään tapauskohtaisesti.

12.3. Kyseessä ei ole virhe, jos matkustaja ei käytä matkaan sisältyvää kuljetusta tai muita palveluja tai käyttää niitä vain osittain.

#### 12.4. Virheilmoitus

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle niin pian kuin mahdollista.

Ellei virheen välitön korjaaminen ole tarpeen, matkustajan on asetettava kohtuullinen aika virheen korjaamiselle. Kohtuullista aikaa arvioitaessa tulee ottaa huomioon matkan kesto, kohde ja muut matkan luonteeseen liittyvät seikat.

Edellä mainittu ei kuitenkaan estä matkustajaa vetoamasta virheeseen, jos matkanjärjestäjä tai muu elinkeinonharjoittaja, jota matkanjärjestäjä on käyttänyt apunaan sopimuksen täyttämiseksi, on menetellyt törkeän huolimattomasti tai kunnianvastaisesti ja arvottomasti.

### 13. VIRHEEN KORJAUS

13.1. Matkanjärjestäjän on korjattava virhe välittömästi tai, jos välitön korjaus ei ole tarpeen, matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa ja siten, ettei matkustajalle aiheudu siitä kustannuksia tai olennaista haittaa. Kohtuullista määräaikaa virheen korjaamiselle määriteltäessä otetaan huomioon virheen laatu ja sen merkitys matkustajalle sekä matkanjärjestäjän mahdollisuudet korjata virhe.

Matkustajalla voi korjaamisesta huolimatta olla oikeus kohdan 15. mukaiseen hinnanalennukseen virheen kestoajalta sekä kohdan 16. mukaiseen vahingonkorvaukseen.

13.2. Matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korjaamaan suorituksessaan olevaa virhettä, jos virheen korjaaminen on mahdotonta tai se aiheuttaa matkanjärjestäjälle kohtuuttomia kustannuksia. Kustannusten kohtuuttomuutta arvioitaessa otetaan huomioon virheen suuruus ja kyseisten matkapalvelujen arvo.

Jos matkanjärjestäjä ilmoittaa, ettei korjaa virhettä, tai jos korjausta ei suoriteta välittömästi silloin, kun se olisi välttämätöntä tai matkustajan asettamassa kohtuullisessa määräajassa, matkustaja voi tehdä sen itse. Matkustajalla on tällöin oikeus saada korvaus virheen korjauksesta aiheutuneista kustannuksista.

Jos matkustaja itse korjaa matkanjärjestäjän suorituksessa olevan virheen, matkanjärjestäjä ei ole velvollinen korvaamaan tästä matkustajalle aiheutuneita kustannuksia, mikäli virheen korjaamisesta aiheutuneet kustannukset ovat kohtuuttomat. Matkanjärjestäjän käyttäessä tämän kohdan mukaista kieltäytymisoikeuttaan matkustajalla on oikeus kohtien 15. ja 16. mukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen.

#### **14. VAIHTOEHTOISTEN PALVELUJEN TARJOAMINEN MATKAN AIKANA**

Jos merkittävää osaa matkapalveluista ei voida matkan aikana suorittaa sovitun mukaisesti, on matkanjärjestäjän tarjottava ilman matkustajalle aiheutuvia lisäkustannuksia matkapaketin jatkamiseksi soveltuvat vaihtoehtoiset järjestelyt, jotka ovat mahdollisuuksien mukaan laadultaan vähintään samantasoiset kuin sovitut matkapalvelut. Velvollisuus tarjota vaihtoehtoisia järjestelyjä koskee myös tapauksia, joissa matkustajan paluu matkan lähtöpaikalle ei toteudu sovitulla tavalla.

Matkanjärjestäjän on myönnettävä matkustajalle asianmukainen hinnanalennus, jos vaihtoehtoiset järjestelyt sisältävä matkapaketti on laadultaan heikompi kuin matkapakettisopimuksen mukainen paketti.

Matkustaja saa kieltäytyä tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, jos ne eivät ole verrattavissa matkapakettisopimuksessa sovittuun tai jos tarjottu hinnanalennus ei vastaa virheen merkitystä. Jos matkustaja kieltäytyy perustellusti vaihtoehtoisista järjestelyistä tai jos sellaisia ei ole mahdollista tarjota, matkustajalla on oikeus asianmukaiseen hinnanalennukseen ja vahingonkorvaukseen siinäkin tapauksessa, että hän ei pura sopimusta. Jos matkapakettiin sisältyy matkustajan kuljetus, matkanjärjestäjän on järjestettävä ilman aiheutonta viivytystä matkustajalle sopimusta vastaava paluukuljetus ilman, että siitä aiheutuu matkustajalle lisäkustannuksia.

Jos matkustaja ilman edellä mainittuja hyväksyttäviä perusteita kieltäytyy tarjotuista vaihtoehtoisista järjestelyistä, hänellä ei ole oikeutta vahingonkorvaukseen tai hinnanalennukseen.

#### **15. HINNANALENNUS**

Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä matkanjärjestäjän kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, matkustajalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen, ellei matkanjärjestäjä osoita, että virhe johtuu matkustajasta.

Oikeutta hinnanalennukseen ei kuitenkaan ole, jos virhe on merkitykseltään vähäinen suhteessa koko sopimukseen. Hinnanalennusta laskettaessa lähtökohtana on matkapaketin kokonaishinta, eikä virheen sisältäneen yksittäisen matkapalvelun hinta. Virheen merkitystä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon myös matkustajan yksilölliset tarpeet ja erityiset toiveet sopimusta tehtäessä.

#### **16. VAHINGONKORVAUS**

16.1. Matkustajalla on oikeus korvaukseen vahingosta, jonka matkanjärjestäjän suorituksessa oleva virhe on hänelle aiheuttanut. Matkanjärjestäjän on suoritettava korvaus matkustajalle ilman aiheutonta viivytystä.

Matkustajalla ei kuitenkaan ole oikeutta korvaukseen, jos matkanjärjestäjä osoittaa, että

- 1) virhe johtuu matkustajasta;
- 2) virhe johtuu kolmansista osapuolista, joilla ei ole yhteyttä matkapalvelujen tarjoamiseen, eikä se olisi

kohtuullisesti ollut ennakoitavissa tai estettävissä;

3) virhe johtuu 16.9. kohdassa tarkoitetuista ylivoimaisista tilanteista.

16.2. Korvattavia vahinkoja ovat esimerkiksi virheestä matkustajalle aiheutuneet ylimääräiset menot ja hyödyttömiksi käyneet menot sekä kotiinpaluun viivästymisen yhteydessä syntynyt ansionmenetys, yöpymisen järjestämisestä aiheutuneet ylimääräiset kulut sekä loma- tai matkanautinnon menettäminen. Viimeksi mainittu edellyttää matkapalvelujen suorittamisessa ilmennyttä merkittävää virhettä.

16.3. Matkustajalla on matkatavaroiden kuljetuksen viivästymisestä johtuvasta tavaroiden käytön estymisestä oikeus korvaukseen, jos siitä viivästyksen kesto ja muut seikat huomioon ottaen on katsottava aiheutuneen haittaa matkustajalle.

16.4. Matkustajan on pyrittävä rajoittamaan vahingon määrää parhaansa mukaan. Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingosta, joka on aiheutunut matkustajan omasta tuottamuksesta.

16.5. Ilma-, meri-, tai rautatiekuljetuksen aikana tapahtuneen vahingon osalta vahingonkorvaus määräytyy niiden säännösten tai sopimusten perusteella, joita alihankkijana toimiva kuljetusyhtiö soveltaa omissa toiminnassaan. Matkanjärjestäjän korvausvastuuseen kuljetukseen liittyvästä vahingosta sovelletaan mitä kyseisestä kuljetuksesta säädetään merilaissa (674/1994) tai merten matkustajaliikenteen harjoittajan vastuusta onnettomuustapauksessa annetussa Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa (EY) N:o 392/2009, kuljetuksesta ilma-aluksessa annetussa laissa (289/1937), ilmakuljetussopimuslaissa (45/1977), ilmakuljetuslaissa (387/1986), rautatiekuljetuslaissa (1119/2000), matkustajien ja heidän matkatavaroidensa ilmakuljetusta koskevasta lentoliikenteen harjoittajien korvausvastuusta annetussa neuvoston asetuksessa (EY) N:o 2027/97 taikka siitä määrätään kansainvälisiä rautatiekuljetuksia koskevassa yleissopimuksessa (COTIF; SopS 5/1985), eräiden kansainvälistä ilmakuljetusta koskevien sääntöjen yhtenäistämistä tehdyssä yleissopimuksessa (SopS 76/2004), matkustajien ja matkatavaroiden kuljettamisesta meritse vuonna 1974 tehdyn Ateenan yleissopimuksen vuoden 2002 pöytäkirjassa (SopS 70/2017).

16.6. Matkustajalle myönnettävä vahingonkorvaus määräytyy syntyneen vahingon suuruuden perusteella, mutta se ei voi koskaan olla enempää kuin kolme kertaa matkan hinta. Tämä vastuunrajoitus ei koske kuitenkaan henkilövahinkoa eikä tahallaan tai huolimattomuudesta aiheutettua muuta vahinkoa.

16.7. Saadaksean korvausta matkustajan on näytettävä, että matkanjärjestäjän suorituksessa on virhe ja että hänelle aiheutunut vahinko on syy-yhteydessä kyseiseen virheeseen. Korvauksen vaatijalla on myös näyttötaakka vahingon määrästä.

16.8. Matkustajan vahingonkorvausvelvollisuuteen suhteessa matkanjärjestäjään sovelletaan kohtaa 2.6.3.

16.9. Ylivoimaiset tilanteet (väistämättömät ja poikkeukselliset olosuhteet) Matkanjärjestäjä ei ole vastuussa vahingosta, joka aiheutuu väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista, ja jotka ovat matkanjärjestäjän vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella, ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset toimenpiteet olisi toteutettu. Näitä väistämättömiä ja poikkeuksellisia olosuhteita voivat olla esimerkiksi viranomaismääräykset, ilmatilarajoitukset, sotatoimet, muut vakavat turvallisuusongelmat, kuten terrorismi, vakavat levottomuudet, merkittävät riskit ihmisten terveydelle kuten vakavan taudin esiintyminen matkakohteessa tai luonnonkatastrofit, kuten tulvat, maanjäristykset tai sääolosuhteet, jotka tekevät mahdottomaksi matkapakettisopimuksessa määritetyn turvallisen matkustamisen kohteeseen tai jotka muuten vaikuttavat merkittävästi matkan toteuttamiseen sovitulla tavalla. Myös keskeisten palvelujen, kuten sähkön tai veden saannin keskeytyminen esimerkiksi luonnonmullistuksen tai lakon vuoksi voivat olla kyseisiä syitä.

16.10. Jos matkustajan paluuta ei ole väistämättömien ja poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi mahdollista toteuttaa sovitun mukaisesti, matkanjärjestäjä vastaa tarvittavasta, mahdollisuuksien mukaan matkapakettisopimusta vastaavasta majoituksesta aiheutuvista kustannuksista enintään kolmelta yöltä, ellei kuljetusyhtiö tätä tee. Jos matkustajalla on paluukuljetukseen sovellettavan matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön mukaan oikeus majoitukseen pidemmältä ajalta, sovelletaan tätä lain säädäntöä.

Matkanjärjestäjä ei saa vedota väistämättömiin ja poikkeuksellisiin olosuhteisiin vastuunsa rajoittamiseksi paluukuljetuksen viivästyessä, jos asianomainen kuljetuspalvelun tarjoaja ei saa vedota tällaisiin olosuhteisiin sovellettavan Euroopan unionin lainsäädännön nojalla.

Edellä mainittu kustannusvastuun rajoitus ei koske liikuntarajoitteista matkustajaa tai hänen saattajaansa, raskaana olevaa naista, ilman saattajaa matkustavaa alaikäistä eikä erityistä lääkinnällistä apua tarvitsevaa henkilöä, jos matkanjärjestäjälle on ilmoitettu viimeistään 48 tuntia ennen matkan alkua henkilön erityistarpeesta huolenpitoon.

## **17. VARAUSVIRHEET**

Matkanjärjestäjän on korvattava ilman aiheetonta viivytystä matkustajalle vahinko, joka aiheutuu sen käyttämässä varausjärjestelmässä olevasta teknisestä puutteesta tai varausmenettelyn kuluessa tehdystä virheestä.

Matkustajalla ei ole oikeutta korvaukseen, jos varausvirhe johtuu matkustajasta tai kohdassa 16.9. tarkoitetuista väistämättömistä ja poikkeuksellisista olosuhteista.

Varausvirhe voi johtua matkustajasta esimerkiksi silloin, kun hän antaa elinkeinonharjoittajalle virheellisen tai puutteellisen matkustajaa tai matkaa koskevan tiedon. Matkustajan kuuluu myös normaalin huolellisuusvelvoitteen mukaisesti tarkistaa saamansa asiakirjat, kuten varausvahvistus, ja ilmoittaa havaitsemistaan puutteista tai virheistä matkanjärjestäjälle tai matkanvälittäjälle niin pian kuin mahdollista. Jos hän laiminlyö tarkistusvelvollisuutensa ja tästä aiheutuu hänelle vahinkoa, hänen myötävaikutuksensa voidaan ottaa huomioon määritettäessä hänelle maksettavaa vahingonkorvausta.

## **18. MUUN LAINSÄÄDÄNNÖN NOJALLA SAADUN KORVAUKSEN VÄHENTÄMINEN**

Jos matkustajalle on myönnetty hinnanalennusta tai vahingonkorvausta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnettävästä vastaavasta korvauksesta.

Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä matkanjärjestäjälle tai -välittäjälle.

## **19. KORVAUSVAATIMUKSET**

19.1. Virhettä koskevan huomautuksen tekemisestä matkanjärjestäjälle määrätään kohdassa 12.

19.2. Korvausvaatimukset on esitettävä matkanjärjestäjälle kirjallisesti kohtuullisessa ajassa.

## **20. RIITA-ASIAT**

Jos matkapakettisopimusta koskevaa erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, kuluttaja voi saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ([www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi)) ratkaistavaksi. Ennen asian

viemistä kuluttajariitalautakunnan käsittelyyn kuluttajan tulee olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan ([www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi)). Matkustaja voi saattaa riita-asian myös kotipaikkansa käräjäoikeuden käsiteltäväksi.

Nämä Ranuan Seudun Matkailu Oy:n matkapaketin erityisehdot on päivitetty 25.9.2020 ja ne ovat voimassa toistaiseksi. RSM Oy varaa oikeuden muuttaa tai rajata näitä matkaehtoja niiltä osin kuin se on mahdollista.

## RSM OY:N ERITYISEHDOT MATKAPAKETEILLE 1.7.2018 ALKAEN

### **Mikäli asiakas varaa matkapaketin ja sovellettavaksi tulevat matkapakettiehtojen lisäksi erityisehdot, noudatamme näitä erityisehtoja.**

#### **Matkapaketin varaaminen**

Ranuan Seudun Matkailu Oy (myöh. RSM Oy) ilmoittaa varausvaiheessa asiakkaalle, että kyseessä on matkapaketti. RSM Oy käyttää online-varauksena syntyvän matkapaketin osalta yleisistä matkapakettiehtoista poikkeavia varaustoimintaan liittyviä erityisehtoja (1.3).

Erytysehdolla RSM Oy haluaa turvata matkustajan sujuvan varaamisen, reittiohjeiden, sekä majoituskohteeseen liittyvien tietojen siirtymisen asiakkaalle. RSM Oy:n käyttämä varausjärjestelmä lähettää asiakkaalle onnistuneen varauksen jälkeen tiedot, reittiohjeet majoituskohteeseen ja majoituskohteen avainsaatavuuteen, sekä muut varaukseen liittyvät tiedot, kun asiakas palaa maksutapahtuman jälkeen palveluntarjoajan sivulle.

Kun asiakas maksaa varauksen, asiakkaan tulee odottaa automaattista siirtymistä maksutapahtuman jälkeen takaisin oman varauksensa vahvistussivulle. Mikäli asiakas ei palaa vahvistussivulle varausta ei synny, jolloin varausohjelma ei lähetä sähköpostivahvistusta varauksesta. RSM Oy edellyttää matka- ja majoituskohteen erityisolujen vuoksi ohjeisiin tutustumista, sekä asiakkaalta maksu- ja varaustapahtuman tarkistamista ja varmistamista, jotta asiakas saa tarvitsemansa tiedot kohteeseen majoittumista ja muita matkapakettiin kuuluvia toimintoja varten.

#### **Matkapakettien sisältö ja hinta**

Matkan hintaan sisältyvät vain ne palvelut, jotka on yksilöity hintaan kuuluviksi matkaohjelmassa. Matkalippuun merkityt pakolliset verot sisältyvät matkan hintaan. Matkustajan on tarkistettava kuljetusten lähtöajat sekä meno- että paluulentoilla. EU-maissa arvonlisävero sisältyy matkojen hintaan.

RSM Oy:n matkapaketit ovat yksityisille kuluttaja-asiakkaille myytäviä vähintään kahden erityyppisen matkapalvelun yhdistelmiä, kuten majoitus-, ohjelma- ja muun matkapalvelun yhdistelmiä. Muita RSM Oy:n myymiä matkapalveluja voivat olla pääsyliput, opastetut vierailut, aktiviteettipassit ja urheiluvälineiden vuokraus, harrastajille lomailuaktiviteettina tarjottavat kurssit, sekä erilaiset hemmotteluhoidot. Lahjakorttiin sisällytettävät erityyppiset matkailupalveluyhdistelmät voivat muodostaa matkapaketin.

RSM Oy räätälöi matkapaketit kuluttaja-asiakkaan toimeksiannosta, jolloin matkan erityisluonteen, kuljetusmuotoa koskevien poikkeuksellisten määräysten (reittientojen varaus- ja myyntiehtot), matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen tai matkakohteen erityisolujen, sekä niiden luonteen vuoksi noudatamme erityisehtoja. Matkan hintaan sisältyvät vain ne palvelut, jotka on yksilöity hintaan kuuluviksi matkapakettiohjelmassa. Muilta kuin näissä ehdoissa mainituilta osin noudatamme

yleisiä matkapakettiehtoja. Matkapakettien hinnat ja sisältö perustuvat kunkin päivän voimassa oleviin hintatietoihin, valuuttakursseihin sekä kohdetietoihin.

RSM Oy:n järjestämän matkapaketin tai palveluntuottajalta tilaaman matkapaketin osan osalta RSM Oy tai palveluntuottaja voi pidättää oikeuden muuttaa ilman ennakoilmoitusta ohjelman reittiä, aikataulua ja kestoja, mikäli sääolosuhteissa, osallistujien terveydentilassa tai muissa olosuhteissa tapahtuu sellaisia muutoksia, ettei alkuperäisen ohjelman toteuttaminen sellaisenaan ole mahdollista.

RSM Oy järjestämän tai toiselta palveluntuottajalta tilaaman matkapaketin tai matkapaketin osalta RSM Oy tai palveluntuottaja voi pidättää oikeuden keskeyttää matkapakettiin kuuluva ohjelma, mikäli osallistuja aiheuttaa toiminnallaan turvallisuusriskin itselleen tai toisille osallistujille tai osallistujan terveydentila ei salli ohjelman jatkamista. Palvelujen toteutuminen vahvistuu kohteessa vallitsevien olosuhteiden perusteella. RSM Oy ei ole vastuussa asiakkaan virheellisestä toiminnasta tai hänen terveydentilansa perusteella matkapakettiin tai sen ohjelmaan tehtävistä muutoksista.

Kaikki ohjelmissa/ohjelmopalveluissa käytettävät moottorikelkat ja muut moottoriajoneuvot on vakuutettu Suomen lakien mukaisesti. Mikäli asiakas kuljettaa itse moottoriajoneuvoa ohjelman aikana, on hän vastuussa niille mahdollisesti aiheuttamistaan vahingoista. Omavastuun osuus kalusto- ja henkilövahinkotapauksissa riippuu ohjelmasta ja on palveluntuottajakohtainen. Omavastuun osuus ilmoitetaan varausvahvistuksessa. Moottoriajoneuvon kuljettajan tulee olla vähintään 18-vuotias ja kuljettajalla tulee olla voimassa oleva asianmukainen ajokortti, ellei erikseen toisin mainita. Suomen lakien mukaan moottoriajoneuvoa ei saa kuljettaa alkoholin ja muun huumausaineen vaikutuksen alaisena.

Kaikki ohjelmissa/palveluissa käytetyt eläimet on koulutettu ohjelmiin niin pitkälle kuin se on mahdollista. Eläinten käytös ei ole silti milloinkaan ennakoitavissa ja tästä syystä vaaratilanteiden välttämiseksi osallistujien tulee noudattaa palveluntuottajan antamia turvallisuus- ja muita ohjeita.

RSM Oy edellyttää asiakkaalta tutustumista näihin erityisehtoihin ja toimimista Suomen lakien ja asetusten, RSM Oy:n sekä palveluntuottajien turvallisuusohjeistuksen edellyttämällä tavalla. Ellei asiakas toimi edellä mainitulla tavalla, RSM Oy voi pitää huolimattomuutta, välinpitämättömyyttä tai laiminlyöntiä asiakkaan virheenä, jolloin RSM Oy vapautuu vahingonkorvausvastuusta asiakkaaseen nähden.

### **Lapsialennukset**

RSM Oy, kuljetusyhtiöt ja muut palveluntuottajat (aktiviteetit yms.) voivat myöntää lapsialennuksen ja ne huomioidaan RSM Oy:n varauksissa voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Majoitusta koskevat RSM Oy:n myöntämät lapsialennukset vaihtelevat kohteen ja/tai majoituksen omistajan palveluhinnaston mukaisesti. Asiakas saa tarkemmat tiedot RSM Oy:n asiakaspalvelusta.

### **Matkavaraus ja maksu RSM Oy:n matkapaketti**

Asiakkaalla on velvollisuus tutustua tarjouksen ja matkavahvistuksen sisältöön ja ilmoittaa niissä mahdollisesti olevista virheistä RSM Oy:lle ennen maksujen suorittamista. Matkantilaaja vastaa RSM Oy:lle antamiensa matkustajatietojen ja mahdollisten erityistarpeiden oikeellisuudesta (YME 2.6.5.).

**RSM Oy:n matkapaketit:** sopimus syntyy, kun matkustaja maksaa joko osan tai koko hinnan matkaa varattaessa.

**Pidempikestoiset matkapaketit:** sopimus syntyy, kun matkustaja matkan tilattuaan maksaa varausvahvistukseen merkityn ennakkomaksun, ellei matkan vahvistuksen yhteydessä toisin ilmoiteta.



Loppusuoritus matkasta on maksettava viimeistään 21 vuorokautta ennen lähtöä. Jos matkan alkuun on vähemmän kuin 14 vuorokautta, maksetaan matkan koko hinta varattaessa.

Jotkut erikoiskuljetukset, -matkat ja majoitustyytit saattavat edellyttää ennakko-ostoajan tai muun erityisehdon soveltamista. Hintaan lisätään voimassa oleva palvelumaksu.

### **Matkavaraus ja maksu – päivänhinta matkapaketti**

Asiakkaalla on velvollisuus tutustua tarjouksen ja matkavahvistuksen sisältöön ja ilmoittaa niissä mahdollisesti olevista virheistä RSM Oy:lle ennen maksujen suorittamista. Matkantilaaja vastaa matkanjärjestäjälle antamiensa matkustajatietojen ja mahdollisten erityistarpeiden oikeellisuudesta (YME 2.6.5.).

Päivän hinta-matkapaketti perustuu erikoiskuljetuksiin ja ehtoihin, joiden johdosta matkapaketin kokonaishinta maksetaan heti varauksen yhteydessä. Hintaan lisätään voimassa oleva RSM Oy:n palvelumaksu.

### **Peruutusehdot ja takaisinmaksut**

RSM Oy:n matkojen erityisluonteen vuoksi sovellamme matkoihimme yleisistä matkapakettiehdoista poikkeavia peruutusehtoja (YME 4.4.).

Kun matka peruutetaan, perimme hinnaston mukaiset peruutusajankohdan mukaisesti määritellyt peruutuskulut sekä toimistokulut/henkilö ja lisäksi mahdolliset palveluntuottajien veloittamat kulut täysimääräisinä. Erikoishintaisista palveluista, lipuista ja majoitusvarauksista ei yleensä suoriteta takaisinmaksua. Kulut voivat olla jopa 100 %. Todelliset kulut vahvistetaan tapauskohtaisesti peruutuksen yhteydessä. Käyttämättä jääneitä palveluita ei hyvitetä.

RSM Oy käyttää matkan erityisluonteesta johtuvien poikkeuksellisten majoitusehtojen ja matkakohteen erityisolojen vuoksi yleisistä matkapakettiehdoista 4.1. kohdasta poikkeavia erityisehtoja. Näitä peruutusehtoja noudatetaan peruutuksen syystä riippumatta.

#### **a. Majoituksen sisältävät matkapaketit**

RSM Oy veloittaa peruutus- ja toimistokuluina seuraavasti:

- 25 % varaushinnasta, jos varaus perutaan yli 90 vrk ennen varauksen alkua
- 50 % varaushinnasta ja toimistokulut 50 €/henkilö, jos varaus perutaan 89–46 vrk ennen varauksen alkua
- 75 % varaushinnasta ja toimistokulut 50 €/henkilö, jos varaus perutaan 45-22 vrk ennen varauksen alkua
- 95 % varaushinnasta ja toimistokulut 100 €/henkilö, jos varaus perutaan 21-0 vrk ennen varauksen alkua

### **Muutokset ja matkasopimuksen luovutus**

Muutoksia matkavaraukseen voi tehdä matkantilaaja yksin tai yhdessä muutosta haluavan matkustajan kanssa.

Matkustajan käyttäessä YME 7. kohdan mukaisia muutos- ja luovutusoikeuksia, veloitamme muutoksista ja luovutuksesta aiheutuneet kulut sekä toimistokulun 50 €/henkilö. Muutoksista aiheutuvista kuluista

vastaavat luovuttaja eli alkuperäinen matkustaja sekä luovutuksensaaja eli uusi matkustaja yhteisvastuullisesti. Erikoishintaisten tai päivänhinnalla myytyjen majoitusvarausten osalta ei suoriteta takaisinmaksua. Todelliset kulut vahvistetaan tapauskohtaisesti muutoksen yhteydessä. Jo alkaneeseen matkaan ei voi tehdä muutoksia.

### **RSM Oy:n oikeus hinnanmuutoksiin**

Pidätämme oikeuden muuttaa matkan hintaa yleisten matkapakettiehtojen YME 8.kohdan mukaisesti.

### **Matkatavarat**

Matkatavaroiden kuljetuksessa sovelletaan ko. kuljetusyhtiöiden voimassa olevia määräyksiä, jotka ovat saatavilla pyynnöstä. Matkatavaroiden kuljetuksiin liittyvät maksut riippuvat kuljetusyhtiöstä ja siksi todelliset kulut tarkistetaan aina tapauskohtaisesti.

### **Vakuutukset**

Matkojen hintoihin ei sisälly vakuutuksia. Matkustajan on itse huolehdittava siitä vakuutusturvasta, jonka hän katsoo matkalla tarvitsevänsä esim. matka-, matkatavara-, tapaturma-, tai vastuuvakuutuksien muodossa. Suosittelemme peruutusturvan sisältävän vakuutuksen hankkimista jo matkaa varattaessa. Asiakkaan velvollisuus on tarkistaa matkavakuutuksen kattavuus omasta vakuutusyhtiöstään. RSM Oy ei vastaa vakuutusyhtiöiden matkavakuutuksen kattavuudesta, vaan vastuu on asiakkaalla.

### **Virheilmoitus**

Matkustaja ei saa vedota virheeseen matkan jälkeen, ellei hän ilmoita virheestä RSM Oy:lle matkalla ollessaan tai kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata matkan aikana, on ilmoitettava RSM Oy:lle niin pian kuin mahdollista. Matkaa koskevat huomautukset on tehtävä kirjallisesti viimeistään kahden kuukauden kuluessa matkan päättymisestä. (YME 12.4.)

### **Mahdollisesta virheestä johtuvat huomautukset ja reklamaatiot**

Kaikki matkapakettiin tai sen osaan, kuten esimerkiksi majoituskohteeseen, sen varustukseen ja/tai kuntoon, aktiviteettiin tai muuhun matkapaketin osaan liittyvät huomautukset on osoitettava välittömästi niiden aiheen ilmaannuttua matkanjärjestäjälle. RSM Oy:lle on annettava mahdollisuus korjata huomautuksen kohteena oleva asia, jos se on asiakkaan viipymän aikana mahdollista.

Virheellinen hintatieto ei sido RSM Oy:tä, jos hinta on niin selvästi virheellinen, että asiakkaan olisi se pitänyt ymmärtää virheelliseksi. Edellä mainitun kaltainen virheellinen hintatieto voi olla poikkeuksellisen korkea tai matala hinta, kun sitä verrataan yleiseen hintatasoon.

RSM Oy ei vastaa matkapakettiin sisällyttämättömistä järjestelyistä, kuten matkapaketista erillään tilatuista liittymäkuljetuksista tai matkustajan erikseen tilaamien välitettyjen erillispalvelujen toteutumisesta, kuten esimerkiksi autonvuokrauksesta. Kuljetusten aikana tapahtuneen vahingon osalta otetaan huomioon, mitä niistä on kuljetusoikeudellisissa säännöksissä ja sopimuksissa säädetty. RSM Oy vaatii palveluntuottajalta lakien noudattamista kaikissa kuljetuksissa, sekä matkustajalta matkavakuutuksen ottamista. Mikäli kuljetuksiin tai liikkumiseen käytetään ajoneuvoa, jonka kuljettamiseen vaaditaan kuljettaja- tai ajoneuvokohtainen lupa, RSM Oy edellyttää, että lakeja ja asetuksia noudatetaan.

RSM Oy:llä tai palveluntarjoajalla on oikeus antaa matkustajille paremmat järjestelyt kuin mitä tehty varaus edellyttää. RSM Oy:llä tai palveluntarjoajalla ei ole kuitenkaan velvollisuutta antaa kaikille matkustajille samoja etuja. Ennen matkalle lähtöä RSM Oy:n toimesta tapahtuva varausmuutos voi oikeuttaa Yleisten matkapakettiehtojen mukaisiin hinnanalennuksiin. Hinnanalennus suoritetaan asiakkaalle matkan jälkeen, kun virhe on todistettavasti tapahtunut eikä tapahtunutta ole voitu korjata kohteessa paikan päällä. Mikäli tapahtunut on voitu korjata kohteessa paikan päällä, ei tilanne aiheuta automaattisesti oikeutta korvauksiin matkan jälkeen.

### **Yksittäiset majoitus- ja kuljetusjärjestelyt**

RSM Oy:n myymiin yksittäisiin majoitus- tai kuljetusjärjestelyihin, joihin ei liity muita palveluita, ei sovelleta matkapalveluyhdistelmistä annetun lain ehtoja. Mahdolliset muutokset, peruutukset ja takaisinmaksut tapahtuvat voimassa olevien palveluntuottajien ehtojen mukaan. Näissä tapauksissa RSM Oy toimii myyjänä tai välittäjänä, riippuen majoituskohteen omistajuudesta, ja noudattaen voimassa olevaa palveluhinnastoa.

### **Lisäpalvelut**

Matkoista veloitetaan matkaennakon lisäksi ennakkomaksuna kulttuuri- tms. tapahtumien lippujen hinta, jota ei palauteta matkan peruuntuessa tai mikäli liput jäävät matkustajasta johtuvista syistä käyttämättä. Lisäpalvelujen varauksista peritään voimassa olevan hinnaston mukaiset palvelumaksut.

### **Matkanjärjestäjän vastuu**

Matkanjärjestäjä ei vastaa vahingoista, jotka aiheutuvat force majeure -syistä, lakkotilanteista, luonnon katastrofeista, poliittisista selkkauksista tai muista vastaavista tilanteista (YME 16.).

Matkanjärjestäjä ei vastaa esitteessä tai kotisivuilla mahdollisesti olevista painovirheistä eikä esitteessä tai kotisivuilla mainittujen ulkopuolisten internet-sivujen sisällöstä. RSM Oy varaa oikeuden muuttaa kotisivu- tai esitetietoja.

### **Muun lainsäädännön nojalla saadun korvauksen vähentäminen**

Jos matkustajalle on myönnetty korvausta tai alennusta matkustajien oikeuksia koskevan Euroopan unionin lainsäädännön tai kansainvälisten yleissopimusten nojalla, korvauksen määrä on vähennettävä näiden ehtojen nojalla myönnettävästä korvauksesta. Matkustaja on velvollinen ilmoittamaan muilta tahoilta saamistaan matkapaketin virheeseen liittyvistä hyvityksistä RSM Oy:lle.

### **Matkapakettien vastuullinen matkanjärjestäjä:**

Ranuan Seudun Matkailu Oy  
y-tunnus 0487434-6  
Rovaniementie 29  
FI-97700 Ranua  
<https://store.ranuazoo.com/>  
Puh. +358 40 543 6011, +358 40 556 3555  
[www.ranuazoo.com](http://www.ranuazoo.com)

### **Valvova viranomainen:**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto

Siltasaarencatu 12 A  
00530 Helsinki  
Puh. 029 505 3000  
sähköposti: [kirjaamo@kkv.fi](mailto:kirjaamo@kkv.fi)

Matkat kuuluvat valmismatkavakuuden piiriin ja Ranuan Seudun Matkailu Oy on asettanut vakuuden Suomessa Kilpailu- ja kuluttajavirastolle (KKV).

Nämä Ranuan Seudun Matkailu Oy:n matkapaketin erityisehdot on päivitetty 25.9.2020 ja ne ovat voimassa toistaiseksi. RSM Oy varaa oikeuden muuttaa tai rajata näitä matkaehtoja niiltä osin kuin se on mahdollista.

## RSM OY:N VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT – PÄÄSYLIPUT (ei matkapaketti)

**Mikäli asiakas tekee yksittäisen varauksen Ranuan eläinpuiston pääsylipuista, eikä kyseessä ole matkapaketti, noudatamme näitä varaus- ja peruutusehtoja.**

**RANUAN ELÄINPUISTO – RANUA WILDLIFE PARK – RANUA ZOO  
LIPUNMYyntiä koskevat varausehdot**

**LIPPUJEN MYynti 1.9. ALKAEN JA VOIMASSA OLO**

Pääsylippu oikeuttaa kertasisäänpääsyyn Ranuan eläinpuistoon ja se on voimassa vain valittuna päivänä lippuun merkittyyn tai asiakaspalvelun vahvistamaan aukioloaikaan asti. Voit ostaa liput ennakkoon verkkokaupasta, niin vältät jonotuksen ja mahdollisen ruuhkan. Pääsylipuilla ei ole automaattisesti palautusoikeutta, vaan lipun lunastaminen on lähtökohtaisesti teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Mikäli et pääse tulemaan kyseisenä aikana ja haluat kuitenkin käyttää lippusi, voit vaihtaa sen Ranuan eläinpuiston asiakaspalvelussa. Ranuan eläinpuiston aukioloaika voi vaihdella kausittain tai poikkeusaikoina, joten aukioloajat kannattaa tarkistaa Ranuan eläinpuiston asiakaspalvelusta tai kotisivuilta [www.ranuazoo.com](http://www.ranuazoo.com).

### **ASIAKKAAN ITSE TEKEMÄT ONLINE-VARAUKSET, VARAAMINEN JA MAKSUT**

Asiakkaan varatessa pääsyliput itse osoitteesta <https://store.ranuazoo.com/>, asiakas hyväksyy nämä varausehdot ja vastaa siitä, että hän on tutustunut varausta tehdessään varauksen tekoon liittyvään ohjeistukseen ja eri varausehtoihin. Kun varaus maksetaan, asiakkaan tulee odottaa automaattista siirtymistä maksutapahtuman jälkeen takaisin oman varauksensa vahvistussivulle. Mikäli asiakas ei palaa vahvistussivulle varausta ei synny, jolloin varausohjelma ei lähetä sähköpostivahvistusta varauksesta. Pääsylippujen online-varaukset maksetaan joko luottokortilla tai pankkipalvelun kautta varauksen tekohetkellä. Asiakkaan tekemästä online-varauksesta veloitetaan voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu. Kulloinkin voimassa oleva arvonlisävero sisältyy pääsylipun hintaan.

### **ASIAKKAAN VASTUU ONNISTUNEESTA VARAUKSESTA**

Asiakas vastaa siitä, että hän tulostaa itselleen varaushetkellä kuitin/varausvahvistuksen sekä varausehdot. Kun varaus maksetaan, asiakkaan tulee odottaa automaattista siirtymistä maksutapahtuman jälkeen takaisin oman varauksensa vahvistussivulle. Mikäli asiakas ei palaa vahvistussivulle varausta ei synny, jolloin varausohjelma ei lähetä sähköpostivahvistusta varauksesta. Asiakkaan tulee ottaa viipymättä yhteyttä Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun.

### **EPÄONNISTUNUT VARAUS**

Ranuan eläinpuisto tai RSM Oy ei vastaa epäonnistuneesta varauksesta, vaan asiakkaan tulee olla viipymättä yhteydessä Ranuan Eläinpuiston asiakaspalveluun, mikäli varausjärjestelmä ei lähetä varausvahvistusta. Ranuan eläinpuisto tai RSM Oy ei takaa, että pääsylippuja on tässä vaiheessa yhä varattavissa. Mikäli pääsylippuja ei ole varattavissa halutulle ajalle, asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan toista aikaa. Eläinpuiston kävijämääristä johtuvista ruuhkautumisista tai pääsylippujen tilapäisestä loppumisesta aiheutuvat muutokset käsitellään kuitenkin aina tapauskohtaisesti. Online-varausten osalta perittyä palvelumaksua ei palauteta. Palvelumaksut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

### **PÄÄSYLIPUT**

Pääsyliput Ranuan Eläinpuistoon ovat henkilökohtaisia. Perhelipulla Ranuan eläinpuistossa voi vierailla vain perhelipun tilausvaiheessa ilmoitettu lukumäärä vierailijoita. Mikäli vierailijoita on enemmän kuin ennakkoon on tilattu, asiakkaan on ostettava vierailijoita vastaava määrä pääsylippuja asiakaspalvelupisteestä. Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalvelijalla on oikeus tarkistaa lippua käyttävien lukumäärä ja lastenlipulla vierailevien lasten iät.

### **LIPUN VAIHTAMINEN**

Mikäli asiakas on ostanut nettikaupasta pääsylipun, eikä pääse paikalle lippuun kirjoitettuun kellonaikaan, asiakkaan on viipymättä otettava yhteyttä Ranuan eläinpuiston asiakaspalveluun. Mikäli pääsylippu todetaan käyttämättömäksi, asiakas voi vaihtaa lipun toiselle ajankohdalle asiakaspalvelupisteessämme. Asiakaspalvelupisteen hoitaja tarkistaa pääsylipun käyttämättömyyden ennen lipun vaihtamista.

### **HINTATIEDOISSA OLEVA VIRHE**

Virheellinen hintatieto ei sido Ranuan eläinpuistoa tai RSM Oy:tä, jos hinta on niin selvästi virheellinen, että asiakkaan olisi pitänyt se ymmärtää. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos ero ilmoitetun hinnan ja

todellisen hinnan välillä on huomattavan suuri tai väärää hintaa voidaan pitää poikkeuksellisen alhaisena yleiseen hintatasoon verrattuna.

#### **PERUUTUSEHDOT**

Pääsylippuja koskeva peruutus on tehtävä kirjallisesti (sähköpostitse, faksilla tai kirjeellä) Ranuan Eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun. Laskun maksamatta jättäminen ei ole peruutus, vaan asiakkaan on aina peruttava varaus kirjallisesti. Pääsylippuja ei pääsääntöisesti perueteta, vaan asiakkaan lunastama lippu on aina teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Pääsylippujen peruutus arvioidaan tapauskohtaisesti ja peruutustilanteessa asiakkaan peruutus katsotaan vastaanotetuksi, kun tieto peruutuksesta on tullut kirjallisesti Ranuan Eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun.

Mikäli Ranuan eläinpuisto tai RSM Oy hyväksyy poikkeuksellisesti pääsylippujen palautuksen, asiakkaan on esitettävä asiakaspalvelussa varausvahvistus ja Ranuan eläinpuiston asiakaspalveluun lähetetty sähköposti peruutuksesta, jotta asiakaspalvelu voi todeta varausajankohdan ja peruutettavan varauksen. Online-varauksissa peruutus ei tapahdu automaattisesti, vaan asiakkaan tulee ilmoittaa peruutuksesta Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun. Online-varausten yhteydessä perittyä palvelumaksua ei palauteta.

#### **RYHMÄLIPPUJEN PERUUTTAMINEN**

Mikäli asiakas on tehnyt pääsylimpuista ryhmävarauksen ja osa tulijoista jää tulematta, tulematta jääneiden ryhmäläisten pääsylippuja ei automaattisesti hyvitetä, vaan lipun lunastaminen on teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Ranuan eläinpuisto tai RSM Oy käsittelee ryhmälippujen peruutukset ja palautukset aina tapauskohtaisesti. Ryhmälippujen peruuttamiseen liittyvissä asioissa tulee olla yhteydessä Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun. Jos asiakas peruuttaa ryhmävarauksen kokonaan ja Ranuan eläinpuisto tai RSM Oy hyväksyy ryhmälippujen peruuttamisen ja hyvityksen, ryhmävarauksen osalta perittyä palvelumaksua ei palauteta.

#### **ÄKILLISEN SAIRAUDEN TAI KUOLEMANTAPAUKSEN AIHEUTTAMA PERUUTUS**

Äkillisen sairauden, tapaturman, lähiomaisen kuolemantapauksen tai muun matkan estävän poikkeustilanteen varalta asiakkaan tulee varmistaa, että omat matka- ja tapaturmavakuutukset kattavat varauksen peruutuksesta aiheutuvat kulut. Peruutuksesta tulee ilmoittaa välittömästi Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n asiakaspalveluun kirjallisesti. Pääsylippuja ei perueteta tai hyvitetä automaattisesti, sillä pääsylimpujen lunastaminen on teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Peruutukset kuitenkin käsitellään em. tapauksissa tapauskohtaisesti.

#### **RANUAN ELÄINPUISTON TAI RSM OY:N OIKEUS PERUA VARAUS**

Ranuan eläinpuistolla tai RSM Oy:llä on oikeus perua varaus, mikäli kyseessä on ylivoimainen este (force majeure). RSM Oy:llä on oikeus perua varaus myös siinä tapauksessa, ellei varaukseen liittyviä maksuehtoja ole noudatettu tai suorituksia maksettu ajallaan.

#### **YLIVOIMAINEN ESTE**

Ylivoimainen este voi olla luonnonolosuhteista johtuva, palo- tai vesivahinko, tartuntatautilain perusteella tehty määräys tai muu henkeä tai terveyttä uhkaava Ranuan eläinpuiston tai RSM Oy:n tunnistama riski. RSM Oy:llä on oikeus peruuttaa varaus ylivoimaisen esteen takia. RSM Oy:n tekemästä ylivoimaisesta esteestä johtuvasta peruutuksesta asiakkaalla on oikeus saada suorittamansa maksu kokonaisuudessaan takaisin. Peruutukset käsitellään tapauskohtaisesti.

#### **PÄÄSYLIPPUVARAUKSIA KOSKEVA KORONARAJOITUS**

RSM Oy ei vastaa asiakkaan tekemästä varauksen peruutuksesta, jos peruutuksen syy on tartuntalain mukainen määräys, kansallinen tai kansainvälinen maahantulorajoitus tai muu vastaava terveyteen tai henkeen kohdistuva riski. Asiakkaalla on velvollisuus ottaa matkavakuutus ennen matkaa. Asiakkaan tulee myös ottaa selvää matkavakuutuksen korvaavuudesta ennen varauksen tekemistä, sekä mahdollisista koronan aiheuttamista haitoista matkan aikana.

Mikäli asiakkaan varaus jää käyttämättä tartuntalain mukaisen määräyksen, kansallisen tai kansainvälisen maahantulorajoituksen, muun henkeen tai terveyteen kohdistuvan riskin vuoksi, asiakkaan on ilmoitettava matkan peruuntumisesta välittömästi RSM Oy:lle. Asiakkaalla on oikeus siirtää käyttämättä jäänyt varaus RSM Oy:n saatavuuskapasiteetin rajoissa ilmoitusta seuraavan 12 kk:n sisällä käyttämättömän varauksen alkamispäivästä lukien. Asiakkaan täytyy ilmoittaa välittömästi RSM Oy asiakaspalveluun koronan aiheuttamista muutoksista.

Varauskautta koskeva hintaero tarkistetaan siirron yhteydessä, joten kyseeseen voi mahdollisesti tulla hintaeroa tasaava hyvitys tai lisämaksu. Käyttämättä jääneen varauksen peruutus käsitellään aina tapauskohtaisesti. Varauksia ei peruuteta automaattisesti, sillä Ranuan eläinpuiston pääsylipun lunastaminen on ensisijaisesti teko lajien säilymisen ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Peruutuksesta tai muutoksesta aiheutuvat kulut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

#### **SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN OIKEUSPAIKKA**

Sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan sopimuksesta syntyneet riidat keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, asiakas voi viedä asian Kuluttajariitalautakuntaan tai Lapin kärjäoikeuteen. Asiakkaan ja Ranuan eläinpuiston ja/tai RSM Oy:n väliseen sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

## **RSM OY:N MAJOITUSVARAUKSIA KOSKEVAT EHDOT (ei matkapaketti) →**

**Mikäli asiakas tekee yksittäisen majoitusvarauksen, eikä varaus ole osa matkapakettia, noudatamme näitä varaus- ja peruutusehtoja.**

#### **GULO GULON JA ARCTIC FOX IGLOOS ERIKOISMAJOITUSTA KOSKEVAT MAJOITUSVARAUKSET**

Nämä varausehdot koskevat RSM Oy:n Gulo Gulo -lomakylään ja Arctic Fox Igloos erikoismajoituskohteeseen tehtäviä majoitusvarauksia. Matkapaketteihin kuuluvissa majoitusvarauksissa noudatetaan matkapakettilain sääntelemiä varaus- ja peruutusehtoja, sekä erityisehtoja.

#### **ASIAKKAAN ITSE TEKEMÄT ONLINE-VARAUKSET, VARAAMINEN JA MAKSUT**

Asiakkaan varatessa majoituksen itse osoitteesta <https://store.ranuazoo.com/>, asiakas hyväksyy nämä varausehdot ja vastaa siitä, että hän on tutustunut varausta tehdessään myös varauksen tekoon liittyvään ohjeistukseen. Näissä varauksissa varausjärjestelmä lähettää heti automaattisesti vahvistuksen varauksesta.

Muissa varauskanavissa tehtävät varaukset tehdään kutakin varaustyyppiä koskevien varausehtojen mukaisesti.

#### **YKSITTÄISTEN KULUTTAJA-ASIAKKAIDEN TEKEMÄT VARAUKSET JA PERUUTUSEHDOT:**

Jos peruutus tehdään yli 22 päivää ennen saapumista, veloitetaan voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään yli 21 - 15 päivää ennen saapumista, veloitetaan 50 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään 14 – 8 päivää ennen saapumista, veloitetaan 75 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään 0 - 7 päivää ennen saapumista, veloitetaan 100 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Majoitusvaraukset maksetaan joko luottokortilla tai pankkipalvelun kautta varauksen tekohetkellä ja maksettava summa on 100 % varauksen kokonaishinnasta. Majoitusta varaavan tulee olla oikeustoimikelpoinen. Varauksen tehtyään asiakas saa varausvahvistuksen ja kohdekuvauksen, jossa on kulkuohje majoituskohteeseen sekä majoituskohteen avainkäytäntöä koskevat tiedot.

#### **RYHMÄ- JA MATKANJÄRJESTÄJÄVARAUKSET JA PERUUTUSEHDOT:**

Jos peruutus tehdään yli 90 päivää ennen saapumista, veloitetaan 25 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään 89 – 46 päivää ennen saapumista, veloitetaan 50 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään 45 – 22 päivää ennen saapumista, veloitetaan 75 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Jos peruutus tehdään 21 – 1 päivää ennen saapumista, veloitetaan 100 % varausmaksusta, sekä voimassa olevan palveluhinnaston mukainen palvelumaksu.

Matkanjärjestäjien tekemät majoitusvaraukset/online-varaukset maksetaan joko luottokortilla, pankkipalvelun kautta, jolloin maksuehto on 100 % varauksen loppuhinnasta. Erityisestä erikseen sovittavasta syystä laskutuksella ja varauksentekohetkellä tulee maksaa ennakkomaksuna vähintään 50 % varauksen kokonaishinnasta. Varausta koskeva loppulasku tulee maksaa viimeistään 21 pv ennen majoitusvarauksen alkua. Laskun maksamatta jättäminen ei ole peruutus. Kuluttaja-asiakkaat maksavat varauksensa heti varausvaiheessa joko luottokortilla, Paytrailin tai pankkipalvelun kautta. Majoitusta varaavan matkanjärjestäjän tulee olla oikeustoimikelpoinen. Varauksen tehtyään tilaaja saa varausvahvistuksen ja kohdekuvauksen, jossa on kulkuohje majoituskohteeseen sekä majoituskohteen avainkäytäntöä koskevat tiedot.

#### **PALVELUMAKSUT JA ERIKOISHINNAT**

Palvelumaksut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. RSM Oy:n majoitusvarausmaksut määräytyvät majoituskohteen ja varaustyyppien mukaisesti. Hinnittelussa voi esiintyä kausivaihteluita.

Erikoishintaisten majoitusvarausten osalta peruutuskulut ovat 100 % varaushinnasta. Erikoishintainen majoitus voi olla erittäin edullinen tai viime hetken tarjous, eikä varauksilla ole peruutusoikeutta, vaan asiakas menettää maksun, jos jättää varauksen käyttämättä.



### **ASIAKKAAN VASTUU ONNISTUNEESTA VARAUkseSTA**

Asiakas vastaa siitä, että hän tulostaa itselleen varaushetkellä kuitenkin/varausvahvistuksen sekä varausehdot. Kun varaus maksetaan, asiakkaan tulee odottaa automaattista siirtymistä maksutapahtuman jälkeen takaisin oman varauksensa vahvistussivulle. Mikäli asiakas ei palaa vahvistussivulle varausta ei synny, jolloin varausohjelma ei lähetä sähköpostivahvistusta varauksesta. Matkanjärjestäjien tekemissä varauksissa varausvahvistuksen yhteydessä lähtee matkanjärjestäjien tekemiä varauksia koskevat ehdot.

RSM Oy ei vastaa epäonnistuneesta varauksesta, vaan asiakkaan tulee viipymättä olla yhteydessä majoituskohteen vastaanottoon. RSM Oy ei takaa, että ko. majoituskohde on tässä vaiheessa yhä varattavissa. Mikäli majoituskohde ei ole enää varattavissa asiakkaalle, mahdollinen veloitettu maksu palautetaan asiakkaalle. Palautuksesta vähennetään varaustyyppin mukainen palvelumaksu tai asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan toista majoituskohdetta.

### **RSM OY:N VASTUU MAJOITUSKOhteista**

RSM Oy on vakuuttanut omistamansa majoituskohteet lakisääteisillä vakuutuksilla (palo- ja vesivahinko-, ilkivalta- ja varkausvakuutuksilla). RSM Oy noudattaa Lapin pelastuslaitoksen määräyksiä ja ohjeistusta majoituskohteen turvallisuuteen liittyen. Majoituskohteen hintaan sisältyy siivous, ellei varauksen yhteydessä toisin sovita. Mikäli majoituskohteeseen joudutaan tekemään erityissiivous asiakkaan lähdön jälkeen, erityissiivouksen osuus laskutetaan asiakkaalta jälkikäteen.

### **MAJOITTUJAN/ASIAKKAAN VASTUU**

Majoituskohteen vuokrannut asiakas vastaa siitä, että majoituskohteen kunto on vuokrausta edeltävässä kunnossa. Mikäli asiakas teoillaan aiheuttaa majoituskohteelle vahinkoa, vastaa asiakas vahingonteosta, korjauskuluista, vahingonkorvauksista ja muista asian hoitamiseen liittyvistä kuluista täysimääräisesti.

### **AVAINTEN LUOVUTUS**

Asiakas saa majoituskohdetta koskevat tiedot varausvahvistuksesta. Avainkäytäntöä koskevat tiedot asiakas saa sisäänkirjautumisvaiheessa. Avaimen ja/tai sähkölukkojen avauskoodin saa maksukuittia vastaan. RSM Oy:llä on oikeus periä asiakkaan aiheuttamien vahinkojen korjauskulut, jotka voivat johtua uudelleensarjoituksesta, avainten valmistamisesta, sähkölukkojen korjaamisesta tai uudelleen ohjelmoinnista.

### **MAJOITUSKOhteen KÄYTTÖ**

Majoituskohde on asiakkaan käytettävissä tulopäivänä klo 14 alkaen. Luovutus on lähtöpäivänä klo 11.00. Majoituskohteen hintaan sisältyy majoituskohdekuvauksessa esiteltujen laitteiden ja tarvikkeiden käyttö. Kohteeseen kuulumattomien tarvikkeiden tai palveluiden toimittamisesta/käyttämistä ja muista lisäpalveluista perimme palveluhinnaston mukaisen palvelumaksun. RSM Oy ei vastaa huoneistossa säilytettävistä tai sinne jätetyistä asiakkaan tavaroista. Tupakointi on ehdottomasti kielletty majoituskohteissa! Mikäli majoituskohteessa on tupakoitu, veloitamme voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset puhdistuskulut (erityispuhdistuksen hinta alk. 400 €/huoneisto).

RSM Oy ei vastaa majoituskohteessa luvatta tehdystä tupakoinnista, vaan huoneiston erityispuhdistuskulut veloitetaan asiakkaalta. Teltan, asuntoauton ja -vaunun käyttö lomahuoneiston tontilla ilman majoituskohteen omistajan lupaa on kielletty. Teltta, asuntoauto tai -vaunu on jätettävä leirintäalueelle maksulliselle paikalle ja leirintäalueen käyttömaksu on suoritettava asiakaspalvelupisteeseen.

### **SIIVOUSTA KOSKEVAT PALVELUMAKSUT**

Tavallinen siivous sisältyy majoituksen hintaan, ellei asiasta ole muuta sovittu. Siivousta koskevat palvelumaksut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Erityistä siivousta koskevat palvelut on hinnoiteltu erikseen. Erityisen siivouksen tarve voi johtua luvattomasta tupakoinnista

majoitustiloissa, luvattomasta lemmikkieläimen tuonnista sellaiseen majoituskohteeseen, jossa lemmikkien pito ei ole sallittu tai majoituskohteeseen aiheutetusta törkeästä sotkemisesta.

### **HENKILÖMÄÄRÄ**

Majoituskohteessa saa yöpyä vain tilausvaiheessa ilmoitettu lukumäärä henkilöitä. Majoitusta ei saa käyttää useampi henkilö kuin mitä majoituskohteen henkilömääräksi on ilmoitettu varausvahvistuksessa tai kohdekuvauksessa. Jos siivouksen yhteydessä havaitaan, että majoituskohteessa on majoittunut useampi henkilö kuin varausvahvistukseen on merkitty, RSM Oy:llä on oikeus veloittaa jälkikäteen majoituskohteessa luvattomasti majoittuneiden asiakkaiden majoituskulut varauksen tekijältä. Majoituskohteen henkilömäärät on määritelty turvallisuussyistä, joten niitä tulee noudattaa.

### **LEMMIKIT**

Lemmikin saa tuoda vain sellaiseen majoituskohteeseen, jossa lemmikit ovat sallittuja. Lemmikkieläimen mukanaolosta tulee ilmoittaa varausta tehtäessä. Mikäli lemmikki on tuotu ilman lupaa majoituskohteeseen, RSM Oy:llä on oikeus siirtää asiakas sellaiseen majoituskohteeseen, joka on sallittu lemmikeille. Asiakkaan siirtämisestä ja lemmikkittömän kohteen erityissiivouksesta aiheutuvat kulut peritään asiakkaalta. RSM Oy ei vastaa eläinpölystä asiakkaalle aiheutuvista allergiaoireista tai muista reaktioista. Majoituskohteen kohdekuvauksessa mainittu lemmikkieläin kieltäminen ei takaa sitä, että kohde soveltuu allergisille.

Asiakas on velvollinen korjaamaan lemmikin jätökset pihaympäristöstä ja korvaamaan majoituskohteelle tai sen irtaimistolle lemmikin aiheuttamat vahingot. Mahdollisista vahingoista on ilmoitettava välittömästi majoituskohteen vastaanottoon. RSM Oy:llä on oikeus periä vahingosta aiheutuneet korvaukset tapauskohtaisesti vahingon laajuuden mukaisesti. Lemmikkieläimen mukana olosta peritään palveluhinnaston mukainen lemmikkieläinmaksu.

### **ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT HÄIRIÖT JA VAARATILANTEET**

Mikäli asiakas ei majoituskohteen henkilökunnan huomautuksesta huolimatta lakkaa aiheuttamasta häiriötä tai vaaraa samassa tai naapurikiinteistössä oleville, on RSM Oy:llä oikeus purkaa vuokrasuhde välittömästi. Edellä mainituista toimenpiteistä aiheutuneet kulut laskutetaan asiakkaalta eikä varaushintaa palauteta.

### **VAHINGOT**

Asiakas on velvollinen korvaamaan majoittumisensa aikana majoituskohteelle tai sen irtaimistolle tahallisesti tai tahattomasti aiheutuneet vahingot majoituskohteen omistajalle. Aiheutetusta vahingosta on ilmoitettava välittömästi RSM Oy:n asiakaspalveluun. Irtaimiston tuhoamisesta tai särkemisestä aiheutuva vahingonkorvauksen määrä määritellään tapauskohtaisesti. Yhteystiedot löytyvät varausvahvistuksesta.

### **REKLAMAATIOT JA HUOMAUTUKSET**

Kaikki majoituskohteen varustukseen ja kuntoon liittyvät huomautukset on osoitettava välittömästi niiden aiheen ilmaannuttua suoraan majoituskohteen vastaanottoon. Mikäli asiakas ei ole vuokrausajana ollut yhteydessä mahdollisista epäkohdista majoituskohteen vastaanottoon, hän menettää oikeuden mahdollisiin hyvityksiin. Mikäli huomautuksen kohteena olevaan asiaan ei saada tyydyttävää ratkaisua majoituskohteessa oleskelun aikana, tulee huomautus lähettää kirjallisena majoituskohteen vastaanottoon ennen majoitusvarauksen päättymistä. Kaikki kirjallisena tulleet huomautukset käsitellään mahdollisimman pian.

RSM Oy ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle kuluja tai haittoja, jotka johtuvat luonnonolosuhteista, hyönteisistä, myyristä, odottamattomista säävaihteluista, etukäteen ilmoittamattomista rakennustöistä naapuritonteilla tai kolmannen osapuolen aiheuttamista ongelmista (esim. katkokset vesi-, sähkö- tai tv-verkossa).

RSM Oy:n majoituskohteissa on asiakkaalle maksuton Internet-yhteys. Internet-yhteyksissä ilmenevistä häiriöistä tulee ilmoittaa välittömästi asiakaspalveluun, jotta häiriöt saadaan korjattua mahdollisimman pian. RSM Oy ei myönnä hyvityksiä majoitushinnasta mahdollisten Internet-yhteydessä esiintyvien häiriöiden tai toimimattomuuden perusteella.

#### **MAJOITUSVARAUKSIA KOSKEVAT ERITYISEHDOT (GULO GULO JA ARCTIC FOX IGLOOS)**

Jos peruutuksen syynä on ylivoimainen este, kuten tartuntatautilain sääntelemä, viranomaisten määräämä kansallinen tai kansainvälinen maahantulokielto tai muu ylivoimainen este, kuten luonnonolosuhteista johtuva riski, palo- tai vesivahinko tai muu henkeä tai terveyttä uhkaava riski tai muu RSM Oy:n tunnistama riski, RSM Oy:llä on oikeus peruuttaa varaus ja asiakkaalla on oikeus saada suorittamansa varausmaksu kokonaisuudessaan takaisin.

Varaajan (kuluttaja-asiakas, ryhmävarauksen tekijä tai matkanjärjestäjä) on varmistuttava siitä, että varaukseen kuuluvilla asiakkailla on tarvittavat matkavakuutukset, jotka korvaavat poikkeuksellisista syistä tapahtuvat peruutukset. Ylivoimaisesta esteestä johtuvat peruutukset käsitellään RSM Oy:ssä tapauskohtaisesti. RSM Oy:llä on oikeus perua varaus, mikäli varaukseen liittyviä maksuja ei ole kokonaisuudessaan maksettu varaushetkellä annettuun päivämäärään mennessä.

Mikäli kyseessä on matkapakettiin kuuluva majoitusvaraus, online-varausvahvistus ilmoittaa asiakkaalle, kun kyseessä on matkapakettilain mukainen majoitusvaraus. Tällaisissa varauksissa noudatetaan matkapakettilain sääntelemiä varaus- ja peruutusehtoja, sekä erityisehtoja.

#### **MAJOITUSVARAUKSEN PERUUTUSTAPA (GULO GULO JA ARCTIC FOX IGLOOS)**

Majoitusvarauksen peruutus on aina tehtävä kirjallisesti RSM Oy:n asiakaspalveluun joko sähköpostilla tai kirjeitse. Peruutus katsotaan vastaanotetuksi, kun RSM Oy on saanut tiedon peruutuksesta kirjallisesti. Peruutukset käsitellään aina tapauskohtaisesti, joten asiakkaan on toimitettava varausvahvistus ja sähköposti lähetetystä peruutuksesta asian käsittelemistä varten. Peruutusehdot ja peruutukseen liittyvät kulut määräytyvät varaustyyppin, varausajankohdan ja varaushinnan mukaisesti.

#### **MAJOITUSVARAUKSIA KOSKEVA KORONARAJOITUS**

RSM Oy ei vastaa asiakkaan tartuntalain nojalla määrättyyn vapaaehtoiseen tai pakolliseen karanteeniin liittyvän majoituksen kustannuksista. Mikäli asiakkaan koronatesti todetaan positiiviseksi ja asiakas asetetaan karanteeniin, majoituskustannuksista vastaa asiakas tai asiakkaan vakuutusyhtiö.

RSM Oy ei myöskään vastaa asiakkaan majoitusvarauksen tai muun tilatun palvelun peruuntumisesta, jos peruutuksen syy on tartuntalain mukainen määräys, kansallinen tai kansainvälinen maahantulo rajoitus tai muu vastaava terveyteen tai henkeen kohdistuva riski. Asiakkaalla tulee olla riittävän kattava matkavakuutus koronan ja mahdollisten karanteenien aiheuttamien kulujen kattamiseksi. Asiakkaalla on velvollisuus ottaa selvää ennen varauksen tekemistä mahdollisista koronan aiheuttamista haitoista matkan aikana, sekä matkavakuutuksensa kattavuudesta.

Mikäli asiakkaan varaus jää käyttämättä tartuntatautilain mukaisen määräyksen, kansallisen tai kansainvälisen maahantulo rajoituksen, tai muun henkeen tai terveyteen kohdistuvan RSM Oy:n tunnistaman riskin vuoksi, asiakkaalla on velvollisuus ilmoittaa asiasta välittömästi RSM Oy:lle. Asiakkaalla on oikeus siirtää käyttämättä jäänyt varaus RSM Oy:n saatavuuskapasiteetin rajoissa peruutusta seuraavan 12 kk:n ajanjaksolle käyttämättömän varauksen alkamisajankohdasta. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä koronan aiheuttamista mahdollisista vaikeuksista ja haitoista liittyen tehtyyn varaukseen.

Varauskautta koskeva hintaero tarkistetaan siirron yhteydessä, joten kyseeseen voi mahdollisesti tulla hintaeroa tasaava hyvitys tai lisämaksu. Ellei asiakkaalla ole mahdollista siirtää käyttämättä jäänyttä varausta toiseen ajankohtaan, peruutuksiin sovelletaan RSM Oy:n normaaleja peruutusehtoja. Koronan vuoksi käyttämättä jääneet varaukset tai varauksen siirtoon liittyvät muutokset käsitellään tapauskohtaisesti. Peruutus- ja muutuskulut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti.

Jos RSM Oy tai palveluntuottaja peruuttaa varauksen ylivoimaisen esteen tai RSM Oy:n tunnistaman riskin vuoksi, eikä korvaavaa palvelua voida järjestää, on asiakkaalla oikeus saada varausmaksu kokonaisuudessaan takaisin.

#### **HINTATIEDOISSA OLEVAT VIRHEET**

Virheellinen hintatieto ei sido RSM Oy:tä, jos hinta on niin selvästi virheellinen, että asiakkaan olisi täytynyt ymmärtää hinta virheelliseksi. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos ero ilmoitetun hinnan ja todellisen hinnan välillä on huomattavan suuri tai väärää hintaa voidaan pitää poikkeuksellisen alhaisena yleiseen hintatasoon verrattuna.

## **RSM OY:N JÄRJESTÄMÄN TAI TILAAMAN OHJELMAN/AKTIVITEETIN EHDOT (ei matkapaketti)**

**Mikäli asiakas tilaa yksittäisen ohjelmanpalvelun tai aktiviteetin, eikä kyseessä ole matkapaketti, noudatamme näitä ehtoja.**

#### **OHJELMAPALVELUUN OSALLISTUMINEN**

Ohjelmaan tai aktiviteettiin osallistuvan asiakkaan tulee olla ajoissa paikalla, vähintään 5 – 10 minuuttia ennen ohjelman alkamista tai aktiviteettiin lähtevän kuljetuksen alkamista. Asiakkaan velvollisuus on varmistaa, että on ajoissa paikalla, lähtee retkelle oikealla kuljetuksella ja oikeaan aikaan. Myöhästyminen tai väärän kuljetuksen valinta eivät oikeuta suorituksen palauttamiseen tai retken uudelleen järjestämiseen.

#### **LASTEN OSALLISTUMINEN**

RSM Oy:n järjestämässä tai palveluntuottajalta tilaamassa palvelussa voi olla lapsille oma erillinen palveluhinnasto. Tällöin aktiviteetin/palvelun hinta määräytyy palveluntuottajan määräämän hinnan perusteella ja hinta on määritelty ohjelman kuvauksessa. Lasten vanhemmilla on velvollisuus huolehtia, että lapsen ikä ja fyysiset edellytykset ovat varatulle aktiviteetille/palvelulle sopivat. Osassa aktiviteeteista voi olla rajoituksia, kuten esim. pituus. Lisäksi osa ohjelmista tai palveluista voivat olla lapsille fyysisesti tai muuten liian vaativia. Tällöin lasten osallistumisen osalta noudatetaan RSM Oy:n tai palveluntuottajan osallistumisrajoituksia.

## **OSALLISTUMISRAJOITUKSET**

Asiakas osallistuu palveluihin aina omalla vastuullaan. Raskaana olevien naisten ei tule osallistua moottorikelkka-, mönkijä-, poro-, husky-, hevos- tai muuhun ohjelmaan/aktiviteettiin, joka voi aiheuttaa sikiölle vaaraa. Sikiölle vaaraa voivat aiheuttaa ohjelmassa/aktiviteetissa tapahtuva tärähtely, pomppiminen tai äidin hengittävä pakokaasu. RSM Oy tai palveluntuottajat eivät suosittele em. mainittuja ohjelmia/palveluja/aktiviteetteja raskaana oleville naisille niiden riskien vuoksi.

Mikäli nainen haluaa osallistua palveluun suosituksista huolimatta, hän tekee sen omalla vastuullaan, eikä RSM Oy tai palveluntuottaja tällöin vastaa mahdollisista vahingoista. Asiakas allekirjoittaa ennen ohjelmaan osallistumista vastuuvapauslomakkeen, joka vapauttaa RSM Oy:n ohjelmassa mahdollisesti tapahtuvista vahingoista, jotka aiheutuvat asiakkaan vastoin suosituksia tapahtuvasta osallistumisesta ohjelmaan/aktiviteettiin.

Varaajan tulee ilmoittaa varauksen yhteydessä mahdollisista terveyteen liittyvistä rajoituksista tai muista seikoista, jotka voivat vaikuttaa ohjelman suorittamiseen. Myös palveluntarjoaja voi kieltää asiakkaan osallistumisen palveluun terveysseikkojen vuoksi. Mikäli terveyteen liittyvä seikka vaatii erityisjärjestelyjä palvelulta/aktiviteetiltä, on palveluntuottajalla oikeus veloittaa erikoisjärjestelystä aiheutuvat ylimääräiset kulut asiakkaalta.

## **PALVELUNTUOTTAJAN VASTUU**

RSM Oy:llä tai palveluntuottajalla on asianmukaiset turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelmat ohjelmapalvelujen/aktiviteettien osalta. Palveluntuottamisessa huomioidaan terveyttä ja turvallisuutta koskevat standardit Suomen lakien ja asetusten mukaisesti. RSM Oy:llä tai palveluntuottajalla on oikeus vaatia asiakkaalta turvallisuusmääräysten ja Suomen lakien ja asetusten noudattamista. RSM Oy vaatii sopimuskumppaneina toimivilta palveluntuottajilta turvallisuus- ja riskienhallintasuunnitelman sopimuksetekovaiheessa.

Aktiviteeteissa noudatetaan aina Suomen laissa ja asetuksissa määrättyjä kuljettaja- tai ajoneuvokohtaisia säännöksiä. Palveluun osallistuvan on oltava sellaisessa kunnossa, että palveluun osallistuminen on mahdollista terveyttä vaarantamatta. Mikäli palveluntuottaja on sitä mieltä, että asiakkaalle aiheutuu ohjelmasta riskiä, palveluntuottaja voi evätä asiakkaalta ohjelmaan osallistuminen. Tällainen riskitekijä voi olla esim. huumaavan aineen vaikutuksen alaisen oleminen.

## **MOOTTORIAJONEUVOLLA TEHTÄVÄT OHJELMAT**

Kaikki ohjelmapalveluissa/aktiviteeteissa käytettävät moottoriajoneuvot ovat vakuutettuja Suomen lakien mukaisesti. Jos asiakas toimii moottoriajoneuvon kuljettajana, on vastuu ohjelman aikana ajoneuvolle aiheutetusta vahingosta asiakkaalla. Omavastuun osuus kalusto- ja henkilövahinkotapauksissa on palveluntuottajakohtainen ja riippuu toteutettavasta ohjelmasta. Moottoriajoneuvon kuljettajan tulee olla 18-vuotta täyttänyt oikeustoimikelpoinen henkilö ja kuljettajalla tulee olla voimassa oleva asianmukainen ajoneuvokohtainen ajokortti, ellei ohjelman/aktiviteetin osalta muuta ole mainittu. Moottoriajoneuvoa ei saa Suomen lakien mukaisesti kuljettaa alkoholin tai muun huumaavan aineen vaikutuksen alaisena.

Vastuullinen palveluntuottaja pidättää itsellään oikeuden muuttaa ohjelman reittiä, aikataulua ja/tai kestoja tarpeen vaatiessa sääolosuhteet, osallistujien terveysseikat tai muut ohjelman/aktiviteetin vaatimat olosuhteet huomioiden. RSM Oy tai sen tilaama palveluntuottaja pidättävät oikeuden keskeyttää ohjelma/aktiviteetti, mikäli osallistuja aiheuttaa toiminnallaan turvallisuusriskin itselleen, toisille osallistujille tai mikäli osallistujan terveydentila ei salli ohjelman jatkamista.

## **ELÄINTEN KÄYTTÖ OHJELMISSA**

Kaikissa ohjelmissa/aktiviteeteissa käytetyt eläimet on koulutettu niin pitkälle kuin se on mahdollista. Eläinten käyttö ei ole milloinkaan ennakoitavissa ja tästä syystä vaaratilanteiden välttämiseksi osallistujien tulee noudattaa palveluntuottajan antamia turvallisuus- ja muita ohjeita.

## **MUUT VAHINGOT**

Palveluntuottajaa voidaan pitää vastuussa ainoastaan henkilö- ja aineellisista vahingoista, jotka ovat aiheutuneet onnettomuudesta, joka on seurausta palveluntuottajan tai sen henkilökunnan tai alihankkijan virheellisestä toiminnasta tai viallisesta laitteesta.

## **REKLAMAATIOT JA HUOMAUTUKSET**

Mahdolliset huomautukset tulee tehdä jo kohteessa ensin palveluntuottajalle ohjelman/aktiviteetin aikana ja/tai välittömästi sen jälkeen viivytyksettä RSM Oy:lle kirjallisesti. Jos huomautusta ei ole tehty ohjelman aikana tai kohtuullisessa ajassa, asiakas menettää oikeutensa hinnanalennuksiin tai muihin korvauksiin.

Ohjelmanpalvelujen ja aktiviteettien osalta noudatetaan aina tiukimpia ehtoja, jotka ovat RSM Oy:n tai palveluntuottajan asettamat ehdot. Palveluntuottajan virheestä palvelussa vastaa palveluntuottaja tai palveluntuottajan alihankkija täysimääräisesti. Palveluntuottajalla tulee olla miljoonan (1000.000) euron vastuuvakuutus toimintansa vakuuttamiseksi. Asiakkaan virheestä vastaa asiakas itse, mahdolliset asiakkaan aiheuttamat vahingot ja vahingonkorvaukset korvataan asiakkaan vakuutuksesta, joten asiakkaan vakuutusasiat tulee olla kunnossa.

## **OHJELMA- JA LISÄPALVELUJEN VARAUSEHDOT**

Nämä ehdot koskevat RSM Oy:n tuottamia tai välittämiä ohjelma- ja lisäpalvelujen varauksia. Varaus voidaan tehdä suullisesti, kirjallisesti tai sähköpostitse RSM Oy:n asiakaspalveluun tai verkkokaupan kautta. Varaus on voimassa varauksessa ilmoitetulle henkilömäärälle ja tulee voimaan sitovasti, kun asiakas on saanut varausvahvistuksen sähköpostitse. Asiakaspalvelun kautta tehdyissä varauksissa asiakkaalle tulostetaan kirjallinen vahvistus.

## **VARAAMINEN JA MAKSU**

Varauksen tehtyään asiakas saa laskun ja aktiviteettikuvauksen, jossa ohjataan kohteeseen tai ohjelman/aktiviteetin lähtöpaikkaan. Varaus- ja peruutuskuluina, sekä toimistokuluina peritään voimassa olevan palveluhinnaston mukaiset palvelumaksut. Palveluntuottaja ei ole vastuussa mahdollisista esitteissä esiintyvistä virheellisistä hinnoista tai esitteiden painatuksen jälkeen tapahtuneista muutoksista hinnoissa.

## **MAKSUEHDOT**

Maksuehdot ilmoitetaan verkkokaupassa tai asiakaspalvelussa ohjelman/aktiviteetin varausta tehtäessä. RSM Oy:llä on oikeus perua varaus, mikäli asiakas ei ole maksanut palvelun hintaa varauksentekohetkellä asetettuun eräpäivään mennessä.

## **OHJELMAA/AKTIVITEETTIA KOSKEVA KORONARAJOITUS**

RSM Oy ei vastaa asiakkaan ohjelmanpalvelun/aktiviteetin tai muun tilatun palvelun peruuntumisesta, jos peruutuksen syy on tartuntalain mukainen määräys, kansallinen tai kansainvälinen maahantulorajoitus tai muu vastaava terveyteen tai henkeen kohdistuva riski. Mikäli asiakas peruu varauksensa koronan takia, noudatetaan RSM Oy:n peruutusehtoja. Asiakkaalla tulee olla riittävän kattava matkavakuutus koronasta johtuvien peruutusten aiheuttamien kulujen kattamiseksi. Asiakkaalla on velvollisuus ottaa selvää ennen varauksen tekemistä mahdollisista koronan aiheuttamista haitoista matkan aikana.

Mikäli asiakkaan varaus jää käyttämättä tartuntalain mukaisen määräyksen, kansallisen tai kansainvälisen maahantulorajoituksen, tai muun henkeen tai terveyteen kohdistuvan riskin vuoksi, asiakkaan on ilmoitettava välittömästi RSM Oy:lle. Asiakkaalla on oikeus siirtää käyttämättä jäänyt varaus RSM Oy:n saatavuuskapasiteetin rajoissa ilmoitusta seuraavan 12 kk:n ajanjaksolle.

Varauskautta koskeva hintaero tarkistetaan siirron yhteydessä, joten kyseeseen voi mahdollisesti tulla hintaeroa tasaava hyvitys tai lisämaksu. Edellä mainitusta syystä käyttämättä jääneet varaukset tai varauksen siirtoon liittyvät muutokset käsitellään tapauskohtaisesti. Peruutus- ja muutuskulut määräytyvät voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Asiakkaan on ilmoitettava viipymättä RSM Oy asiakaspalveluun, mikäli vaikeuksia tai hankaluuksia varauksen toteutuksessa ilmenee.

Jos RSM Oy tai palveluntuottaja peruuttaa varauksen ylivoimaisen esteen tai RSM Oy:n tunnistaman riskin vuoksi, eikä korvaavaa palvelua voida järjestää, on asiakkaalla oikeus saada varausmaksu kokonaisuudessaan takaisin.

#### **SOVELLETTAVA LAKI JA RIITATILANTEIDEN RATKAISU**

RSM Oy:n kanssa tehtävissä sopimuksissa sovelletaan Suomen lakia ja asetuksia. Sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan sopimuksesta syntyneet riidat keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, ristiriidat ratkaistaan RSM Oy:n kotipaikan mukaisesti Lapin Käräjäoikeudessa. Asiakas voi viedä asian Kuluttajariitalautakuntaan tai Lapin käräjäoikeuteen. Riitatilanne voidaan ratkaista erityisestä syystä myös välimiesmenettelyssä Helsingin käräjäoikeudessa, johon kumpikin sopijapuoli voi asettaa yhden asiamiehen. Erityinen syy voi olla esimerkiksi kansainvälinen asiankäsittely.

RSM Oy ei vastaa näiden ehtojen julkaisemisen jälkeen ilmaantuneista, meistä riippumattomista muutoksista. Edellä mainitut varausehdot on päivitetty 25.9.2020.

Ranuan Seudun Matkailu Oy

Rovaniementie 29

97700 Ranua

<https://store.ranuazoo.com/>

Puh. +358 40 543 6011, +358 40 556 3555

[www.ranuazoo.com](http://www.ranuazoo.com)