

## RANUA RESORT – MAJOITUKSEN VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT (1–3 huoneistoa)

Alla olevat varaus- ja peruutusehdot koskevat yksittäisiä, pelkän majoituksen (Ranua Resortin Villat ja iglut, Camping Eläinpuiston sekä Camping Ranuanjärven majoitukset) sisältäviä varauksia. Matkapaketteihin (esim. majoitus ja liput) kuuluvissa majoitusvarauksissa noudatetaan erillisiä matkapakettilain sääntelemiä varaus- ja peruutusehtoja sekä erityisehtoja.



- Peruutusehdot eivät koske ryhmävarauksia (4 huoneistoa tai enemmän).
- Huomioithan eri ajankohtia ja huoneistotyyppejä koskevat omat ehtonsa.
- Erikoishintoja tai kampanjahintoja koskevat ehdot ilmoitetaan erikseen varauksen teon yhteydessä / kampanjaehdoissa.

### VARAAMINEN JA VARAUSVAHVISTUS

Kaikki varaukset vahvistetaan sähköpostilla, jossa ilmoitetaan varauksen hinta sekä tilatut tuotteet. Ennakkovarauksia pystyy tekemään huoneistoihin sekä osaan Camping Eläinpuiston caravan-paikkoja.

- ✓ Majoitusvaraukset maksetaan ennakkoon joko varaussivustolla tai maksulinkin kautta. Mikäli maksu on sovittu saapuessa, tulee varaukselle antaa maksukortin tiedot vahvistukseksi. Pidätämme oikeuden tehdä katevarauksen maksukortilta ennen saapumista.
- ✓ Majoitusvarauksia voivat tehdä täysi-ikäiset henkilöt.
- ✓ Varaaja on aina vastuussa varausehtojen noudattamisesta, eikä varauksen hallintaa voi siirtää eteenpäin.
- ✓ Majoitusvaraus tulee tehdä aina oikealle henkilömäärälle. Jos majoittumisen jälkeen on selvästi havaittavissa, että huoneistossa on majoittunut ilmoitettua henkilömäärää enemmän tai vuoteita on käytetty ilmoitettua henkilömäärää enemmän, veloittaa Ranua Resort asiakkaalta todettujen/käytettyjen vuoteiden mukaan erotuksen majoituksen henkilömäärähinnaston mukaan.

Varausvahvistuksen saaminen edellyttää vaadittujen tietojen ilmoittamista varauksen teon yhteydessä: asiakkaan nimi, varauksen henkilömäärä, kotiosoite (Poste Restante -osoitteella ei voi varata), sähköpostiosoite, puhelinnumero ja pyydettyessä myös maksukortin tiedot. Asiakas sitoutuu jokaisen varauksen yhteydessä voimassa oleviin ehtoihin.

Sovellamme varauksiin seuraavia yleisiä varaus- ja peruutusehtoja, mikäli asiakkaan ja majoitusliikkeen välillä ei ole tehty erillistä sopimusta. Online –järjestelmässä varattavien tuotteiden hinnat sisältävät arvonlisäveron. Pidätämme oikeuden ehtojen ja hintojen muutoksiin.

Asiakkaan varatessa majoituksen itse osoitteesta <https://store.ranuaresort.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. 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

Varaussivustolla maksaminen tapahtuu Paytrail Oyj:n välittämänä. Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839–7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun kauppialle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä tuotteen toimittajaan. Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839–7 Innova 2 Lutakonaukio 7 40100 Jyväskylä Puhelin: 0207 181830 [www.paytrail.com](http://www.paytrail.com)

## TULO- JA LÄHTÖAIKA

Ilmoitattehan arvioidun tuloajan ennakkoon. Ajankohtaiset aukioloajat [ranuaresort.com/yhteystiedot/](http://ranuaresort.com/yhteystiedot/)

✓ Ilmoitathan myöhäisestä saapumisesta ennakkoon varauksen yhteydessä. Kun varaus on maksettu ennakkoon, onnistuu saapuminen mihin aikaan tahansa.

✓ **VILLAT, IGLUT & CAMPING-MÖKIT:** Sisäänkirjaus klo 15 alkaen, uloskirjaus klo 11 mennessä.

✓ **CARAVAN- JA TELTTAPAIKAT:** Caravan-/telttapaikoille voi sisäänkirjautua saatavuuden mukaan mihin aikaan tahansa. Uloskirjautuminen klo 14 mennessä tai saatavuuden mukaan.

## MAJOITUKSEN PERUUTUS- / MUUTOSEHDOT

✓ Varauksen peruutus / muutos tulee aina ilmoittaa Ranua Resortin vastaanottoon puhelimitse tai sähköpostitse. Mikäli perushinnalla varattu ja ennakkoon maksettu varaus peruutetaan peruutusehtojen puitteissa, palautettavasta summasta vähennetään palautusmaksu todellisten kulujen mukaan (Paytrail/tilisiirtomaksu).

✓ Kaikki majoitustyypit: Normaalien peruutusehtojen mukaiset varaukset maksetaan viimeistään saavuttaessa. Varausaika on sitova, eikä mahdollisesti käyttämättömiä öitä hyvitetä.

✓ Mikäli johonkin tapahtumaan on tehty oma tarjouksensa, ilmoitetaan hintaa koskevat ehdot aina tapahtumatarjouksen yhteydessä.

| MAJOITUSTYYPPI              | PERUUTUSEHTO<br>KEVÄT-SYKSY 1.4.-30.10.  | PERUUTUSEHTO TALVISESONKI<br>1.11.-31.3.   |
|-----------------------------|--|--|
| VILLAT & IGLUT              | Ilmainen peruutus 3 vrk:tta ennen saapumista. Peruutusajan päätyttyä peruutusmaksu on 100 % varauksen arvosta.<br><br>Ennakkoon maksetusta summasta vähennetään palauttaessa toimistomaksu 15 €.               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ilmainen peruutus viimeistään 22 vrk:tta ennen saapumista. Palautettavasta maksusta vähennetään toimistomaksu 15 €.</li><li>• Peruutus 21-15 päivää ennen saapumista: veloitetaan 50 % varausmaksusta.</li><li>• Peruutus 14-8 päivää ennen saapumista: veloitetaan 75 % varausmaksusta.</li><li>• Peruutus 7-0 päivää ennen saapumista: veloitetaan 100 % varausmaksusta.</li></ul> |
| CARAVAN- JA<br>TELTTAPAIKAT | Ilmainen peruutus tuloa edeltävänä päivänä klo 16 mennessä. Peruutusajan päätyttyä peruutusmaksu on 100 % varauksen arvosta.<br><br>Ennakkoon maksetusta summasta vähennetään palauttaessa toimistomaksu 15 €. | Ilmainen peruutus 3 vrk:tta ennen saapumista. Peruutusajan päätyttyä peruutusmaksu on 100 % varauksen arvosta. Palautettavasta maksusta vähennetään toimistomaksu 15 €.  |
| CAMPING-MÖKIT               | Ilmainen peruutus 3 vrk:tta ennen saapumista. Peruutusajan päätyttyä peruutusmaksu on 100 % varauksen arvosta.<br><br>Ennakkoon maksetusta summasta vähennetään palauttaessa toimistomaksu 15 €.               |  |

## **VARAUSEHDOT**

Mikäli asiakas ei noudata henkilökunnan antamia ohjeistuksia, Ranua Resortilla on oikeus poistaa asiakas alueelta. Varausehtojen noudattamatta jättäminen johtaa varauksen välittömään päättämiseen, eikä varauksen käyttämättä jäänyttä osaa hyvitetä.

- ✓ Lemmikit ovat sallittuja vain osassa Villoja, Igluja sekä camping-mökkejä. Lemmikistä tulee ilmoittaa aina ennakoon. Mikäli majoituksessa havaitaan olleen lemmikki, peritään siivouksesta 100 € lisämaksu.
- ✓ Mikäli asiakkaan toimista aiheutuu häiriötä muille asiakkaille tai asiakas rikkoo varausehtoja, Ranua Resortilla on oikeus poistaa asiakas alueelta. Häiriöstä aiheutuvat kustannukset veloitetaan asiakkaalta.
- ✓ Loppusiivous sisältyy hintaan, mutta majoituksen edellytetään asiakkaan lähtiessä olevan normaalin asumisen jäljiltä sekä huonekalut ja muut varusteet paikoillaan ja ehjinä. Mikäli varauksen päättyessä huoneiston siisteys/kunto ei vastaa edellä esitettyä, veloitetaan ylimääräisestä siivouksesta 200 € lisämaksu ja korjaukset veloitetaan todellisten kulujen mukaan.
- ✓ Tupakointi on kielletty sisätiloissa. Mikäli sisätiloissa on tupakoitu, veloitetaan lisämaksu 400 €.

## **REKLAMAATIOT**

Kaikki majoituskohteen varustukseen ja kuntoon liittyvät huomautukset on osoitettava välittömästi niiden ilmaannuttua vastaanottoomme. Mikäli asiakas ei ole varausaikana ollut yhteydessä mahdollisista epäkohdista, hän menettää oikeuden mahdollisiin hyvityksiin. Mikäli huomautuksen kohteena olevaan asiaan ei tule tyydyttävää ratkaisua majoituskohteen vuokrausajana, tulee reklamaatio lähettää kirjallisena Ranua Resortille viimeistään viikon kuluttua majoitusvarauksen päättymisestä.

## **RANUA RESORTIN OIKEUS PERUA VARAUS**

- ✓ Mikäli asiakas ei ole antanut varauksen teon yhteydessä tarvittavia tietoja, tai annetut tiedot ovat virheelliset.
- ✓ Mikäli asiakas ei noudata varausehtoja tai henkilökunnan antamia ohjeistuksia, tai aiheuttaa häiriötä tai vaaraa muille asiakkaille.
- ✓ Mikäli kyseessä on ylivoimainen este, force majeure tai Ranua Resortista riippumaton este, voi Ranua Resort perua varauksen. Tällöin asiakkaalla on oikeus saada mahdollisesti maksamansa varausmaksu kokonaisuudessaan takaisin.
- ✓ Mikäli varausta koskevia suorituksia ei makseta ajallaan, on Ranua Resortilla oikeus perua varaus.
- ✓ Pakottavista syistä majoitusliikkeellä on oikeus siirtää varaus toiseen vähintään saman tasoiseen majoituskohteeseen. Majoitusliike korvaa tilaajalle siirrosta aiheutuvat välittömät kustannukset. Majoitusvarauksia koskee laki majoitus- ja ravitsemistoiminnasta, ei valmismatkalaki.

## **VAKAVISSA SAIRAUUS- TAI TAPATURMATAPAUKSISSA**

Peruutuksesta on ilmoitettava viipymättä ja peruutus on tehtävä ennen majoituksen alkua. Takaisinmaksun suorittamiseksi on peruutuksen syystä toimitettava lääkärintodistus tai muu luotettava selvitys Ranua Resortille 14 vuorokauden kuluessa peruutuksesta. Myöhemmin toimitettujen todistusten perusteella takaisinmaksua ei suoriteta.

Majoituksen aikana tehty peruutus tai loman keskeytys ei oikeuta takaisinmaksuun. Oman matkavakuutuksen kattavuus kannattaa tarkistaa matkan peruuntumisen varalta. Mikäli varauksesta on aiheutunut majoitusliikkeelle erityisiä kuluja, esimerkiksi tilatuista lisäpalveluista, veloitetaan ne täysimääräisenä varauksen peruutustilanteessa.

## **PIDÄTÄMME OIKEUDEN MUUTTA A VARAUS- JA PERUUTUSEHTOJAMME**

Asiakkaan on ennen varaustaan tutustuttava kulloinkin voimassa oleviin varaus- ja peruutusehtoihin ja hyväksyttävä ne. Ranua Resort käsittelee kaikki asiakastiedot täysin luottamuksellisesti. Siltä osin kuin ehdoissa ei muuta määritellä, noudatetaan MaRa ry:n yleisiä varaus- ja peruutusehtoja.