



RANUA RESORTIN VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT – PÄÄSYLIPUT

Mikäli asiakas tekee yksittäisen varauksen Ranuan eläinpuiston pääsylipuista, eikä kyseessä ole matkapaketti (esim. majoitus ja liput), noudatamme näitä varaus- ja peruutusehtoja.

RANUAN ELÄINPUISTON LIPUNMYYNTIÄ KOSKEVAT VARAUSEHDOT

Ranuan eläinpuiston aukioloaika voi vaihdella kausittain tai poikkeusaikoina, joten aukioloajat kannattaa tarkistaa Ranuan eläinpuiston asiakaspalvelusta tai kotisivuilta ranuaresort.com/ ennen lipun ostamista.

Pääsylipuilla ei ole automaattisesti palautusoikeutta, vaan lipun lunastaminen on lähtökohtaisesti teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Mikäli asiakas tekee yksittäisen varauksen Ranuan eläinpuiston pääsylipuista, eikä kyseessä ole matkapaketti, noudatamme näitä varaus- ja peruutusehtoja:

- ✦ Pääsylippu oikeuttaa kertasisäänkäyntiin Ranuan eläinpuistoon ja se on voimassa vain valittuna päivänä lippuun merkittyyn tai asiakaspalvelun vahvistamaan aukioloaikaan asti.
- ✦ Mikäli et pääse tulemaan kyseisenä aikana ja haluat kuitenkin käyttää lippusi, voit vaihtaa sen Ranuan eläinpuiston asiakaspalvelussa.

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. Ranua Resortin 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. Asiakaspalvelu-pisteen hoitaja tarkistaa pääsylipun käyttämättömyyden ennen lipun vaihtamista. Varaukselta 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.





HINTATIEDOISSA OLEVA VIRHE

Virheellinen hintatieto ei sido Ranua Resortia, 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 tai kirjeellä) Ranua Resortin asiakaspalveluun. Laskun maksamatta jättäminen ei ole peruutus, vaan asiakkaan on aina peruttava varaus kirjallisesti. Pääsylippuja ei pääsääntöisesti peruuteta, 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 asiakaspalveluun.

Mikäli Ranua Resort hyväksyy poikkeuksellisesti pääsylippujen palautuksen, asiakkaan on esitettävä asiakaspalvelussa varausvahvistus ja Ranua Resortin asiakaspalveluun lähetetty sähköposti peruutuksesta, jotta asiakaspalvelu voi todeta varausajankohdan ja peruutettavan varauksen. Onlinevarauksissa peruutus ei tapahdu automaattisesti, vaan asiakkaan tulee ilmoittaa peruutuksesta Ranua Resortin asiakaspalveluun. Online-varausten yhteydessä perittyä palvelumaksua ei palauteta.

RYHMÄLIPPUJEN PERUUTTAMINEN

Mikäli asiakas on tehnyt pääsylipuista ryhmävarauksen ja osa tulijoista jää tulematta, tulematta jääneiden ryhmäläisten pääsylippuja ei automaattisesti hyvitetä, vaan lipun lunastaminen on teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Ranua Resort käsittelee ryhmälippujen peruutukset ja palautukset aina tapaus-kohtaisesti. Ryhmälippujen peruuttamiseen liittyvissä asioissa tulee olla yhteydessä Ranua Resortin asiakaspalveluun. Jos asiakas peruuttaa ryhmävarauksen kokonaan ja Ranua Resort 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 Ranua Resortin asiakaspalveluun kirjallisesti. Pääsylippuja ei peruuteta tai hyvitetä automaattisesti, sillä pääsylipun lunastaminen on teko lajien suojelun ja luonnon monimuotoisuuden hyväksi. Peruutukset kuitenkin käsitellään em. tapauksissa tapauskohtaisesti.





RANUA RESORTIN OIKEUS PERUA VARAUS

Ranua Resortilla on oikeus perua varaus, mikäli kyseessä on ylivoimainen este (force majeure). Ranua Resortilla 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 Ranua Resortin tunnistama riski. Ranua Resortilla on oikeus peruuttaa varaus ylivoimaisen esteen takia. Ranua Resortin tekemästä ylivoimaisesta esteestä johtuvasta peruutuksesta asiakkaalla on oikeus saada suorittamansa maksu kokonaisuudessaan takaisin. Peruutukset käsitellään tapauskohtaisesti.

PÄÄSYLIPPUVARAUKSIA KOSKEVA KORONARAJOITUS

Ranua Resort 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 Ranua Resortille. Asiakkaalla on oikeus siirtää käyttämättä jäänyt varaus Ranua Resortin saatavuuskapasiteetin rajoissa ilmoitusta seuraavan 12 kk:n sisällä käyttämättömän varauksen alkamispäivästä lukien. Asiakkaan täytyy ilmoittaa välittömästi Ranua Resortin asiakaspalveluun koronan aiheuttamista muutoksista.

SOVELLETTAVA LAKI JA RIITOJEN OIKEUSPAIKKA

Sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan sopimuksesta syntyneet riidat keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotte-luissa ei päästä sopimukseen, asiakas voi viedä asian Kuluttajariitalautakuntaan tai Lapin kärjäoikeuteen. Asiakkaan ja Ranua Resortin väliseen sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

<https://ranuaresort.com/>

016 469 2050

wildlifepark@ranuaresort.com

