

METSÄHALLITUKSEN LUONTOPALVELUIDEN RYHMÄVARAUSEHDOT

voimassa 1.2.2017 alkaen

1. Varausehdot

Nämä varausehdot koskevat ryhmävarauksia ja niitä sovelletaan asiakkaan (vuokralaisena) ja Metsähallituksen (vuokranantajana) väliseen sopimussuhteeseen vuokraohteen varaamisesta ja käyttämisestä. Varausehdot astuvat voimaan heti varauksen teko hetkellä. Varausvahvistuksesta ilmenee varauksen tiedot, ryhmän koko, tilattavat palvelut ja niiden hinnat. Alla mainitut hinnat sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron. Pidätämme oikeuden hintojen muutoksiin.

2. Hyväksyminen

Tekemällä varauksen asiakas vakuuttaa tutustuneensa näihin varausehtoihin ja hyväksyy nämä varausehdot.

2. Varaaminen

Varauksen voi tehdä Metsähallituksen asiakaspalvelupisteessä, puhelimitse, sähköpostitse tai internet-varauksena. Asiakkaan on oltava täysi-ikäinen. Asiakkaan tekemä varaus on sitova ja muutokset varauksiin tulee tehdä kohdassa 4 kuvatulla tavalla. Asiakkaan tiedot tallentuvat Metsähallituksen asiakasjärjestelmään. Asiakkaalla on oikeus kieltää Metsähallituksen markkinointimateriaalin vastaanottaminen varausta tehdessä.

3. Maksu ja maksuehdot

Maksut määräytyvät seuraavasti:

Koko summa maksetaan viim. 14 vrk tilaisuuden jälkeen.

Ruokailut, opastukset ja ohjelmapalvelut sekä välinevuokraus veloitetaan 48 tuntia ennen saapumista ilmoitetun henkilömäärän mukaan.

Hinnat sisältävät kulloinkin voimassa olevan arvonlisäveron. Oikeus hinnanmuutoksiin pidätetään.

Viivästysneihin maksuista peritään korkolain (633/1982) 4 §:n mukainen viivästyskorko.

4. Muutokset

Muutos on tehtävä joko kirjallisesti (kirje, sähköposti) tai soittamalla asiakaspalvelupisteeseen aukioloaikana. Mikäli varausta muutetaan (ajankohta, henkilömäärä, lisäpalvelut) on Metsähallituksella oikeus periä tästä aiheutuvina muutuskuluna 13 €/muutokerta (sis. alv.). Mikäli asiakas muuttaa varauksen vähintään 60 vrk (2kk) ennen varauksen alkua, on muutos kuitenkin maksuton.

Jos laskua ei vielä ole maksettu, mahdollinen muutos varausmaksuun huomioidaan laskussa.

Jos lasku on maksettu, lähetetään lisälasku lisäkustannuksista. Jos muutos vähentää varauksen arvoa ja jos muutos tehdään laskun maksamisen jälkeen yli 14 vrk ennen varauksen alkua, asiakkaalle palautetaan ylimenevä summa. Palautettavasta summasta vähennetään muutuskulu. Alle 20 € (sis. alv.) palautuksia ei kuitenkaan tehdä.

Mikäli muutos tehdään alle 14 vrk ennen tilaisuuden alkua ja muutos lisää varauksen arvoa lisätään nämä loppumaksuun tai jos lasku on jo maksettu, lähetetään lisälasku. Jos muutos vähentää varauksen arvoa, ylimenevää summaa ei hyvitetä.

Sähköpostilla tehty muutos katsotaan saapuneeksi silloin, kun se on Metsähallituksen käytettävissä asiakaspalvelupisteen aukioloaikana vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä. Jos sähköinen viesti on saapunut aukioloajan jälkeen, katsotaan muutos tapahtuneeksi seuraavana aukiolopäivänä.

5. Peruutukset

Peruutus on tehtävä joko kirjallisesti (kirje, sähköposti) tai soittamalla asiakaspalvelupisteeseen sen aukioloaikana. Peruutus katsotaan tapahtuneeksi sillä hetkellä, jolloin tieto peruutuksesta on tullut Metsähallitukselle. Sähköpostilla tapahtunut peruminen katsotaan saapuneeksi silloin, kun se on Metsähallituksen käytettävissä asiakaspalvelupisteen aukioloaikana vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä. Jos sähköinen viesti on saapunut aukioloajan jälkeen, katsotaan peruutus saapuneeksi seuraavana asiakaspalvelupisteen aukiolopäivänä.

Varaus ei peruunnu automaattisesti, jos asiakas jättää laskun maksamatta, vaan asiakkaan on aina peruttava varaus, jota hän ei aio käyttää. Mikäli lasku ei ole maksukehotuksesta huolimatta maksettu, Metsähallituksella on oikeus perua varaus ja periä asiakkaalta varausehtojen mukainen peruutuskulu.

Mikäli varaus peruutetaan ennen varausajan alkamista asiakkaan tai hänen läheisensä tai ryhmän vetäjän äkillisen sairauden, tapaturman tai kuolemantapahtuman johdosta, asiakkaalla on oikeus saada takaisin maksamansa varausmaksu kokonaisuudessaan vähennettynä toimistokuluilla 13 € (sis. alv.). Sairauden ja tapaturman kohdalla Metsähallitukselle on lähetettävä lääkärintodistus 14 vrk:n kuluessa peruutuksesta. Mikäli edellä mainituista syistä johtuva peruutus tapahtuu varausaikana, varausmaksua ei makseta takaisin.

Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa vähintään 60 vrk ennen varauksen alkua, on peruutus maksuton. Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa alle 60 vrk mutta yli 14 vrk ennen varauksen alkua, pidätetään peruutuskuluina 30 % varauksen arvosta, mutta vähintään 20 € (sis. alv.). Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa, kun varauksen alkuun on 14 vrk tai alle, peritään koko varauksen arvo. Pelkän opasvarauksen peruuttamisesta, katso kohta 6.

5. Metsähallituksen oikeus peruuttaa varaus

Mikäli kyseessä on ylivoimainen este (force majeure), voi Metsähallitus perua varauksen. Tällöin asiakas saa maksamansa varausmaksun takaisin kokonaisuudessaan. Irtisanotusta varaussopimuksesta asiakkaalle mahdollisesti syntyneitä muita kuluja ei kuitenkaan korvata.

Metsähallituksella on oikeus perua varauksen, jos Ohjelmapalveluiden kyseessä ollessa sään yllättävä muutos tai muuten toiminnan turvallisuuteen vaikuttava asia muuttuu. Tällöin asiakas saa maksamansa varausmaksun takaisin kokonaisuudessaan. Irtisanotusta varaussopimuksesta asiakkaalle mahdollisesti syntyneitä muita kuluja ei kuitenkaan korvata.



Metsähallituksella on oikeus muuttaa retken reittiä, ajankohtaa tai tuotetta, mikäli turvallisuusnäkökohdat näin vaativat.

Metsähallituksella on oikeus peruuttaa varaus, mikäli asiakas ei ole maksanut varauslaskuaan eräpäivään mennessä. Asiakas joutuu kuitenkin maksamaan varauslaskunsa kokonaisuudessaan.

Metsähallitus pidättää oikeuden peruuttaa asiakkaan varaus, jos kyseinen asiakas ei ole aikaisemmissa vuokraohjeiden varauksissa noudattanut vuokraohjeissa oleskelusta annettuja ohjeita tai toiminut muutoin vastoin vuokraohjeiden käyttöä koskevaa sopimusta.

6. Opasvarauksen varausehdot

noudattavat pääosin Suomen Opasliitto Ry:n suosituksia:

- Opastukset on varattava etukäteen.
- Opastuksen voi perua veloituksetta viimeistään 2 vrk ennen varattua aikaa. Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 2 vrk ennen varattua aikaa, veloitetaan koko opastuksen hinta.
- Opas on paikalla 15 min ennen varattua aikaa, ja odottaa ryhmää enintään 30 min varatun ajan alkamisesta.
- Mikäli ryhmä haluaa oppaan odottavan pidempään, veloitetaan odotusajasta jokaiselta alkavalta tunnilta 50 euroa (sis.alv). Opas jää odottamaan vain, mikäli hänellä ei ole muita sitoumuksia.

7. Huomioithan seuraavat arvot tapahtumien järjestämisessä

- *Luontoarvot säilyvät ja toiminta ei ole ristiriidassa luonnonsuojelun, luonnonsuojelualueen tai luontokeskuksen arvojen (aitous, vastuullisuus, yllätyksellisyys, innostavuus ja ympäristöstä sekä ihmisistä välittäminen) kanssa.*
 - Matkailu ei häiritse luontoa. Kuljetaan reiteillä aina kun on mahdollista.
 - Toiminnan on aina noudatettava alueen järjestyssääntöä ja kunnioitettava alueen perustamistarkoitusta.
- *Ympäristöä kuormitetaan mahdollisimman vähän.*
 - Toimitaan luonnon ehdoilla, vältetään kaikkea turhaa ympäristön kuormitusta.
 - Tavoitteena on ympäristöä säästävä ja roskaton retkeily. Roskat kerätään ja toimitetaan jätteenkeräyspisteisiin. Polttopuuta käytetään säästeliäästi. Päästöt veteen ja ilmaan minimoidaan sekä toiminnassa suositaan uusiutuvia energialähteitä.
- *Arvostetaan paikallista kulttuuria ja perinteitä*
 - Paikallinen kulttuuri otetaan mahdollisuuden mukaan huomioon tiedon ja elämysten tarjonnassa.
 - Käytetään paikalliset olot hyvin tuntevia oppaita. Oppaat ovat hyvin koulutettuja.
- *Asiakkaiden mahdollisuudet luonnossa virkistymiseen paranevat*
 - Otetaan huomioon kaikki luonnossa liikkujat. Ylläpidetään luonnonrauhaa.
- *Viestintä ja markkinointi ovat laadukasta ja vastuullista*
 - Asiatiedot ovat luotettavia. Tiedotus on jatkuvaa, avointa ja vuorovaikutteista. Markkinointi ei ole ristiriidassa luonnonsuojelun kanssa.

8. Vahinkojen korvaukset

Asiakas on velvollinen korvaamaan Metsähallitukselle vahingon, jonka hän on toiminnallaan vuokraohjeelle tai Metsähallitukselle muutoin aiheuttanut.

9. Valitukset

Mahdolliset valitukset on aina tehtävä välittömästi Metsähallitukselle. Mikäli tämä ei ole mahdollista tai asiaan ei saa tyydyttävää ratkaisua tai siihen liittyy korvausvaatimus, tulee valitus lähettää kuukauden kuluessa varauksen päättymisestä kirjallisesti osoitteeseen: Metsähallitus, Asiakaspalaute, PL 94, 01301 Vantaa. Metsähallitus varaa palautteiden käsittelyyn kuukauden käsittelyajan.

Jos asiakas ja Metsähallitus eivät pääse yhteisymmärrykseen, kuluttaja-asemassa oleva asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

Viime kädessä sopimukseen kohdistuvat erimielisyydet ratkaistaan käräjäoikeudessa.

11. Muuta huomioitavaa

Vuokralaisen tulee noudattaa kaikkia vuokraohjeen käytöstä annettuja ohjeita. Metsähallitus ei ole velvollinen korvaamaan luonnonolosuhteista asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvaa haittaa tai kuluja.