



# Serenan palveluiden varausehdot

## Yleiset varausehdot

Tarjoukset ovat voimassa ilmoitettuun voimassaolopäivään asti. Tarjouksen voi hyväksyä vastaamalla kirjallisesti sähköpostiin tai soittamalla Serenaa. Tarjous sitoo Serenaa, kun se on vahvistettu kirjallisesti.

Laskujen maksuehto on 14 pv netto. Laskuihin lisätään laskutuslisä 1,50 €. Viivästyskorko 11,5 %, huomautusaika 8 pv. Serenalla on oikeus periä majoituksen hinta ennakkoon sekä kohtuullinen varausmaksu myös muista palveluista. Mikäli varausmaksu peritään, ilmoitetaan siitä asiakkaalle etukäteen varauksen yhteydessä. Mikäli varaus on aikaisemmin kuin 14 pv vahvistuksesta, voi laskujen maksuaika tällöin olla lyhempi kuin edellä mainittu.

Asiakkaalle varatut tilat, ruokailut ja palvelut ovat käytettävissä vahvistuksessa ilmoitettuna aikana ja vahvistetulle henkilömäärälle. Henkilömäärän jäädessä pienemmäksi kuin vahvistettu määrä, Serenalla on oikeus muuttaa vahvistettua hintaa kulloinkin voimassaolevan hinnaston mukaiseksi ja/tai periä maksu vahvistuksessa ilmoitetulle määrälle. Jos asiakas jää saapumatta eikä peruuta varaustaan tai peruutus tehdään myöhemmin kuin mitä alla on määritetty, Serenalla on oikeus veloittaa asiakkaalta varauksen mukainen hinta kokonaan tai osittain.

## Varauksen peruuttaminen ja muuttaminen

Peruutus on aina tehtävä kirjallisesti (kirje, sähköposti) Serenaa. Peruutus katsotaan tapahtuneeksi sillä hetkellä, jolloin tieto peruutuksesta on tullut Serenaa. Laskun maksamatta jättäminen eräpäivään mennessä ei ole peruutus.

Asiakkaan on vahvistettava tilaus ja osallistujamäärä seuraavan aikataulun mukaisesti:

- Majoitus- ja ohjelmapalvelut 14 vrk ennen
- Ruokailut ja muut palvelut 7 vrk ennen

Tämän jälkeen tehdyistä peruutuksista peritään maksu tilausvahvistuksen mukaisesti.

Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa viimeistään 14 vuorokautta ennen vuokra- tai tapahtuma-ajan alkua, asiakkaan jo maksama varausmaksu palautetaan vähennettynä toimistomaksulla 20 €. Mikäli maksu on tehty luottokortilla, ja maksukortin provisiokustannukset Serenalle ylittävät toimistomaksun, Serenalla on lisäksi oikeus vähentää toimistomaksun ylittävät kulut asiakkaalle palautettavasta maksusta. Mikäli varaus peruutetaan myöhemmin kuin edellä on mainittu, veloitetaan asiakkaalta koko summa. Sen estämättä, mitä edellä on määrätty, asiakkaalla on oikeus saada takaisin Serenalle maksamansa summa, jos asiakas itse tai hänen kanssaan yhteistaloudessa elävä henkilö sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai kuolee. Peruutuksesta on ilmoitettava viipymättä Serenaa ja asia on osoitettava lääkärintodistuksella. Jos peruutus tapahtuu



varauksen aikana, ei asiakkaan maksua korvata. Mikäli asiakas muuttaa jo varatun majoituksen ajankohtaa, peritään tästä aiheutuvina muutokuluina toimistomaksu 20 €. Muutos on tehtävä viimeistään 14 vuorokautta ennen varauksen alkua. Tätä myöhemmin tehtyjä muutoksia pidetään aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena.

## **Serenan oikeus peruuttaa varaus**

Mikäli kyseessä on ylivoimainen este (Force Majeure), Serena voi perua varauksen. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada Serenalle maksamansa summa takaisin kokonaisuudessaan. Serenalla on oikeus peruuttaa varaus, mikäli asiakas ei ole noudattanut maksuehtoja tai muita varausehtoja.

## **Serenan säännöt**

Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut vesipuiston ja hiihtokeskuksen säännöt, varausehdot sekä henkilökunnan ohjeet. Säännöt on ilmoitettu puistossa ohjekyltein ja osoitteessa

- <http://serena.fi/vesipuiston-saannot>
- <http://serena.fi/rinneturvallisuus/>

Mökkien säännöt ja ohjeet on ilmoitettu lisäksi mökeissä sijaitsevissa mökkikansioissa ja infokylteissä.

Jos asiakas rikkoo edellä mainittuja sääntöjä ja ohjeita tai varausehtoja, hänet voidaan välittömästi poistaa Serenasta. Asiakas ei tällöin voi vaatia jo suoritetun maksun palauttamista, vaikka poistamisen johdosta osa varatuista palveluista jäisi käyttämättä.

## **Luokkaretket ja nuorisoryhmät**

Nuorten retkiryhmille tarvittava valvojien määrä on vähintään 1 valvoja 20 retkeläistä kohden. Jokaiselle vaaditulle valvojalle annetaan vapaalippu. Valvojan tehtävänä ja edellytyksenä vapaalipulle on, että valvoja 1) tutustuu vesipuiston, hiihtokeskuksen ja majoitusalueen ohjeisiin, 2) kertoo ne retkeläisille etukäteen, sekä 3) valvoo niiden noudattamista vierailun aikana.

Retkeläiset ovat valvojien vastuulla Serenassa. Valvojien tulee a) toimia Serenan sääntöjen ja henkilökunnan antamien ohjeiden mukaisesti sekä b) puuttua mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

## **Varaaminen ja maksaminen**

Varaajan tulee olla täysi-ikäinen. Online-varauksessa asiakas maksaa vuokran varauksen yhteydessä. puhelimitse tai sähköpostitse tehdyn varauksen jälkeen asiakkaalle lähetetään sähköpostitse lasku, jossa on kohteen omistajan nimi- ja osoitetiedot sekä tilitieto maksua varten. Mukana seuraavat myös kulkuohjeet eli aluekartta mökeille, sekä ohjeet ovikoodin saamiseksi. Kaikki laskuun liittyvät huomautukset on ilmoitettava



10 vrk sisällä laskun päiväyksestä. Maksettaessa on aina käytettävä viitenumeroa. Varaus on vahvistettu, kun asiakas on vastaanottanut laskun. Loppusuoritus tapahtuu viimeistään 14 vuorokautta ennen vuokra-ajan alkua, ellei eräpäiväksi olla muuta merkitty. Mikäli varaus tehdään myöhemmin kuin 14 vuorokautta ennen vuokra-ajan alkua, on koko summa maksettava heti. Mikäli varaus on tehty matkatoimiston, yhteistyöhotellin tai vastaavan hyväksytyin toimijan kautta, on asiakkaan luovutettava kohteeseen saamansa vastike, eli voucher, alueelle saapuessaan.

## Online-varaus

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 kauppiaille. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7  
Innova 2  
Lutakonaukio 7  
40100 Jyväskylä  
Puhelin: 020 718 1830  
[www.paytrail.com](http://www.paytrail.com)

## Oleskelu mökillä

Avainkoodi mökkiin luovutetaan asiakkaalle kun maksu on suoritettu kokonaisuudessaan. Mökki on asiakkaan käytettävissä tulopäivästä klo 16:00 lähtöpäivään klo 12:00. Varausaikaa voi erikseen sovittaessa lisätä hintaan 20 € / h maksimissaan 2 tuntia, ei kuitenkaan kesäkaudella (kesä-elokuu). Mökkien vuokraan kuuluvat mökin kokonaiskäyttö sekä vapaa kalastusoikeus alueella sijaitsevaan Serena-lampeen. Mökin vuokraan sisältyy kalusteet, keittiövälineet, ja -laitteet, liinavaatteet sekä pyyhkeet. Mökissä on käytössä myös sauna ja takka. Mökki siivotaan ja liinavaatteet vaihdetaan loppusiivouksen yhteydessä vuokra-ajan päätteeksi.

Mökissä saa yöpyä enimmillään se henkilömäärä, joka on ilmoitettu esitetekstissä vuodepaikkamääränä. Mahdollisten vuodepaikkamäärän ylittävien vieraiden tulee poistua Serenan alueelta klo 22 mennessä.

Yleinen hiljaisuus mökkialueella on klo 23-07.

Teltan tai asuntovaunun käyttö lomakohteen tontilla ilman omistajan lupaa on kielletty. Ulkopuolisten paljujen, mobiilisaunojen tai vastaavien tuominen Serenan alueelle on kielletty. Serena ei vastaa mökin säilytyslokerossa olevasta asiakkaan omaisuudesta. Jos asiakkaan säilytettäväksi jätettävä omaisuus on poikkeuksellisen arvokasta, on hänen ilmoitettava siitä majoitusliikkeelle ennen säilöön jättämistä. Majoitusliike voi kieltäytyä ottamasta säilöön tällaista omaisuutta. Asiakas vastaa omista matkatavaroistaan, jollei majoitusliike ole ottanut niitä säilytettäväksi.

Asiakkaan tulee poistua mökistä ja siirtää ajoneuvot Serenan porttien ulkopuolelle viimeistään luovutusaikaan mennessä. Porttikoodi on voimassa 30 min check-out -ajan jälkeen.



## **Siivous ja kotieläimet**

Vaikka loppusiivous kuuluukin hintaan, edellytetään kohteen olevan normaalin asumisen jäljiltä vuokra-ajan päätyttyä, eli huonekalut ja muut varusteet paikoillaan ja ehjinä, roskat vietyinä ja mahdolliset eritteet poistettuna. Myös lomakohteen piha-alue tulee olla siisti. Asiakkaan tulee noudattaa mökin ilmoitustaululla olevia luovutusohjeita. Mikäli varauksen päätyttyä lomamökin ja piha-alueen siisteys ei vastaa edellä mainittuja sääntöjä ja Serenan mökkisiivouspalvelu joutuu huolehtimaan sen kuntoon saattamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista, veloitetaan jälkikäteen käytettyjen tuntien mukainen veloitus 50 € / alkava tunti. Veloitamme lisäsiivouksen lisäksi myös 50 € / oksennus tai muu erite. Tupakointi on kielletty lomamökin sisätiloissa. Luvattomasta sisällä tupakoinnista veloitetaan 100 € tuuletusmaksu. Tuuletusmaksu veloitetaan myös tapauksessa jossa se on välttämätöntä mökin saattamiseksi vuokrauskelpoiseen kuntoon asiakkaan jäljiltä. Lemmikin tuonnista lomamökkiin on ilmoitettava aina etukäteen Serenaa. Lemmikin tuonnista veloitamme voimassaolevan hinnaston mukaisesti. Luvatta tuoduista lemmikeistä peritään lisämaksu 100 € / lemmikki / varaus. Serena ei vastaa luvattomasta tupakoinnista tai eläinpölystä aiheutuneista allergia- tms. ongelmista asiakkaille.

## **Vahinkojen korjaukset**

Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut ohjeet. Jos asiakas vakavasti rikkoo näitä sääntöjä, hänet voidaan välittömästi poistaa majoitusliikkeestä ja Serenan alueelta. Asiakkaan on tällöin kuitenkin maksettava majoituksensa ja tilaamiensa lisäpalveluiden hinta kokonaisuudessaan eikä hän voi vaatia jo suoritettua maksun palauttamista. Asiakas on vastuussa mökin irtaimistosta vuokrausajana. Asiakas on velvollinen korvaamaan Serenalle tai sen irtaimistolle aiheuttamansa vahingot ja velvollinen ilmoittamaan niistä välittömästi vahingon tapahduttua. Vastuu vahingosta määräytyy materiaali-, työ- ja muiden kustannusten mukaisesti. Asiakas saa tällöin erittelyn kustannuksista. Mikäli asiakkaasta johtuvista syistä mökki on vuokrauskelvoton muille asiakkaille lähtöajan jälkeen, veloitetaan asiakkaalta lisäksi mökin vuokra siihen asti kunnes mökki on jälleen vuokrauskelpoinen. Kaikkiin korjaus- ja ylimääräisen siivouksen laskuihin lisätään toimistomaksu 20 €.

## **Virhe ja virheilmoitus**

Jos mökki tai siihen liittyvät taikka varauksen yhteydessä tilatut järjestelyt tai palvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, majoitusliikkeen suorituksessa on virhe. Jos mökki ei ole asiakkaan käytettävissä luvattuna aikana, majoitusliikkeen suorituksessa on virhe. Asiakas ei voi kuitenkaan vedota virheeseen, jos hän ei ilmoita siitä majoitusliikkeen vastaanottoon tai varauksessa ilmoitetuille yhteyshenkilöille kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Majoitusliikkeen on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan. Majoitusliike saa kuitenkin kieltäytyä virheen korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi kohtuuttomia kustannuksia tai kohtuutonta haittaa. Asiakas saa kieltäytyä



virheen korjaamisesta, jos siitä aiheutuisi hänelle olennaista haittaa. Jos virhettä ei ole korjattu viivytyksettä majoitusliikkeen kustannuksella tai jos virhe ei ole korjattavissa, asiakkaalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen. Lisäksi asiakkaalla on oikeus korvaukseen hänelle aiheutuneista välittömistä vahingoista.

## **Valitukset**

Kaikki lomakohteen varaukseen ja kuntoon liittyvät huomautukset ja valitukset on osoitettava viipymättä niiden aiheen ilmaannuttua Serenan toimistoon.

## **Sovellettava laki ja riitojen oikeuspaikka**

Sopijapuolet pyrkivät ratkaisemaan sopimuksesta syntyneet riidat keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, riidat ratkaistaan Espoon käräjäoikeudessa. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.

## **Oikeus hintojen muutoksiin**

Serena varaa oikeuden oikaista esitteen hintatiedoissa olevat virheet ennen sopimuksen syntymistä. Sopimuksen syntymisen jälkeen Serenalla on oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua hintaa, jos lomapalvelun hintaan vaikuttavat verot tai julkiset maksut muuttuvat. Serena varaa oikeuden muuttaa näitä varausehtoja ilman erillistä ilmoitusta.

## **Kieliversiot**

Sopimuksen tulkinnassa käytetään viime kädessä sopimuksen suomenkielistä versiota.

## **Tervetuloa Serenan mökkiin!**