



## VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT

### **Mantan Majatalo, Mantan Luontopalvelut ja Savottakahvila Möhkön Manta**

Nämä varaus- ja peruutusehdot koskevat Tuija Lauronen, y-tunnus 1890942-3, yrityksen toimintaa. Yritys vastaa Mantan Majatalon, Mantan Luontopalveluiden ja Savottakahvila Möhkön Mantan toiminnasta. Tuija Lauronen, y-tunnus 1890942-3, noudattaa ravintola-, kahvila- ja pitopalvelujen, ohjelmapalveluiden ja aktiviteettien sekä majoituspalveluiden tilaamisessa, varaamisessa ja tilausten peruutuksissa seuraavia ehtoja:

### **YLEISET EHDOT, JOTKA KOSKEVAT KAIKKIA YRITYKSEN TOIMIALOJA**

#### **1. VARAUKSET JA VAHVISTUKSET**

Varaus voidaan tehdä suullisesti kasvoitusten tai puhelimitse tai kirjallisesti sähköpostilla.

Tehty varaus vahvistetaan palveluntarjoajan toimesta kirjallisesti sähköpostilla. Ellei asiakkaalla ole käytettävissä sähköpostia varausvahvistus voidaan tehdä myös suullisesti. Vahvistus pitää sisällään kuvauksen sovitusta palveluista, niiden hinnoista lisäksi vahvistuksen yhteydessä tilaajalle toimitetaan yrityksen voimassa olevat varaus- ja peruutusehdot.

Vahvistuksen jälkeen varaus sitoo sekä palveluntarjoajaa että asiakasta.

Varausehdoista voidaan tarvittaessa poiketa, mikäli siitä on erikseen tilaajan kanssa kirjallisesti sovittu.

Tilaaaja ei voi siirtää varausta kolmannelle osapuolelle ilman palveluntarjoajan suostumusta.

#### **Henkilömäärän vahvistukset**

- Henkilömäärän vahvistuksen tulee tapahtua ravintolapalveluissa viimeistään 7 vrk ennen tilaisuuden alkua.
- Henkilömäärän vahvistuksen ryhmäpalveluissa ja palvelupaketeissa tulee tapahtua viimeistään 14 vrk ennen tilaisuuden alkua
- Henkilömäärän vahvistuksen tulee aktiviteeteissa ja ohjelmapalveluissa tapahtua viimeistään 3 vrk ennen tilaisuuden alkua.

#### **2. MAKSUEHDOT**

Tilaaaja maksaa käteisellä, pankki- tai luottokortilla, ellei maksuehdoista ole erikseen toisin sovittu.

Laskutus on mahdollinen maksutapa erikseen sovittaessa, tällöin laskutustiedot tulee ilmoittaa palveluntarjoajalle tilausta tehtäessä. Laskutus tapahtuu jälkikäteen. Laskuun lisätään laskutuslisä, ellei muusta ole sovittu. Viivästyskorko on korkolain mukainen.

Pidätämme oikeuden käyttää tästä poikkeavia maksuehtoja, jotka neuvotellaan kussakin tapauksessa erikseen tilaajan kanssa.



### 3. PALVELUPAKETIT

Palvelupaketti tarkoittaa aina kokonaispakettihintaa, joka sisältää ennalta tarjouksessa kuvatut palvelut. Palvelupaketti laskutetaan aina sellaisenaan riippumatta siitä, onko asiakas tai ovatko kaikki ryhmän jäsenet osallistuneet esimerkiksi kaikille aterioille, aktiviteetteihin tai muihin palveluihin.

### 4. PERUUTUSEHDOT

Asiakkaan tulee ilmoittaa peruutuksista palveluntarjoajalla sähköpostitse [mohkonmanta@luukku.com](mailto:mohkonmanta@luukku.com) tai puhelimitse numeroon 040 86 16 373.

Peruutus katsotaan tapahtuneeksi, kun tieto peruutuksesta saapuu puhelimitse tai sähköpostilla klo 16.00 mennessä. Myöhemmin saapunut ilmoitus peruutuksesta katsotaan vastaanotetuksi seuraavana työpäivänä.

Palveluntarjoaja vahvistaa peruutukset kirjallisesti sähköpostilla. Peruutuksen vahvistus on tehtävä kohtuullisen työajan kuluessa asianomaisen peruutuksen jättämisestä.

Pidätämme oikeuden käyttää tästä poikkeavia peruutusehtoja, jotka neuvotellaan kussakin tapauksessa erikseen.

### RAVINTOLA- JA PITOPALVELUVARAUSTEN MUUTOKSET, TARKENNUKSET JA PERUUTUKSET

Varaus on voimassa tilaajan ilmoittamalle henkilömäärälle, jota tilaaja voi muuttaa vielä 7 vrk ennen tilaisuutta. Tilaaja sitoutuu ilmoittamaan lopullisen osallistujamäärän ja mahdolliset erityisruokavaliot viimeistään 7 vrk ennen tilaisuuden alkua.

Mikäli ilmoitus osanottajamäärän pienenemisestä tulee edellä mainittua aikaa myöhemmin tai sitä ei tule lainkaan, on palveluntarjoajalla oikeus veloittaa tilaajalta etukäteen tilatuista palveluista ilmoitetun henkilömäärän mukaisesti.

Osanottajamäärän olennaisesti muuttuessa on palveluntarjoajalla oikeus osoittaa tilaajalle sovitusta poikkeava toinen tila ja neuvotella uudelleen tilaisuuden yksityiskohdista, kuten mahdollisesta tilavuokrasta.

Tarjoilun henkilöhintaan vaikuttava ryhmäkoko katsotaan aikuisista ja yli 12-vuotiaista henkilöistä. Lapset alle 12-vuotta -50 % aikuisen hinnasta ja lapset alle 4-vuotta ryhmän mukana vapaasti.

Palveluntarjoajan antamaan tarjoukseen sisältyy varatun tilan käyttö kahvituksissa tunnin ajaksi ja ruokailuiden yhteydessä kahden tunnin ajaksi. Pidemmästä viipymästä palveluntarjoajan tiloissa sovitaan aina tapauskohtaisesti erikseen.

Tilauksen veloitus tapahtuu maksuehtojen mukaisesti jälkikäteen, 7 vuorokautta ennen tilaisuutta tehdyn henkilömäärävahvistuksen mukaisesti. Jos ruokailijoita on vahvistettua henkilömäärää enemmän, laskutus tapahtuu toteutuneen ryhmäkoon mukaisesti.



Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa, peritään häneltä peruutuksen syytä riippumatta maksut seuraavin ehdoin:

#### **Koko varauksen peruutus ryhmien osalta**

- Varauksen peruutuksesta tulee ilmoittaa ravintolalle viimeistään 7 vrk ennen tilaisuuden alkua, jotta peruutuksesta ei aiheutuisi tilaajalle kustannuksia.
- Mikäli peruutus tapahtuu 6-3 vrk ennen tilaisuutta, tilaajalta veloitetaan peruutusmaksuna 50 % tilauksen arvosta viimeksi ilmoitetun henkilömäärän mukaisesti.
- Mikäli peruutus tapahtuu myöhemmin kuin 3 vrk ennen tilaisuutta, tilaajalta veloitetaan 100 % tilauksen arvosta viimeksi ilmoitetun henkilömäärän mukaisesti.

#### **MAJOITUSPALVELUVARAUSTEN MUUTOKSET JA PERUUTUKSET**

Palveluntarjoajan vahvistama majoitusvaraus on molempia osapuolia sitova. Mikäli jompikumpi osapuoli rikkoo sopimuksen, hän on velvollinen maksamaan korvausta toiselle osapuolelle.

Mikäli palveluntarjoajalle syntyy erityisiä kustannuksia majoitusvarauksen johdosta, asiakas korvaa nämä kustannukset kokonaisuudessaan.

#### **Majoitusvarauksen peruminen yksityisten asiakkaiden osalta:**

- Mikäli peruutus tapahtuu viimeistään tuloa edeltävänä päivänä klo 18 mennessä, peruutus tapahtuu kuluitta.
- Mikäli peruutus tapahtuu yllä mainittua ajankohtaa myöhemmin, asiakas maksaa yhden majoitusvuorokauden hinnan, varausvahvistuksen mukaisen henkilömäärän mukaisesti, mikäli varattua majoituskapasiteettia ei saada myytyä uudelleen.
- Mikäli asiakas jättää saapumatta ilman, että on peruuttanut tilauksen, veloitus tapahtuu varausvahvistuksen mukaisen henkilömäärän mukaisesti.

#### **Majoitusvarauksen peruminen ryhmien osalta, min. 10 hlö:**

- Mikäli peruutus tapahtuu viimeistään 21 vrk ennen varauksen alkua, peruutus tapahtuu kuluitta.
- Mikäli varaus peruutetaan myöhemmin kuin 21 vuorokautta mutta viimeistään 7 vrk ennen varauksen alkua, on palveluntarjoajalla oikeus periä ryhmävarauksen varaajalta 50 % majoitushinnasta, mikäli varattua majoituskapasiteettia ei saada myytyä uudelleen.
- Mikäli varaus peruutetaan myöhemmin kuin 7 vrk ennen matkan alkua, on palveluntarjoajalla oikeus periä ryhmävarauksen varaajalta varauksen koko hinta, mikäli varattua majoituskapasiteettia ei saada myytyä uudelleen.

**Muuta huomioitavaa ryhmämajoituksesta:** Nimilistat ja mahdolliset erityisruokavaliot tulee ilmoittaa viimeistään 7 vrk ennen tilaisuuden alkua.

#### **AKTIVITEETTI- JA OHJELMAPALVELUVARAUSTEN MUUTOKSET JA PERUUTUKSET**

##### **Aktiviteetti- ja ohjelmapalveluvarauksen peruminen:**

- Mikäli peruutus tapahtuu aikaisemmin kuin 14 vrk toiminnon alkamisaikaa peruutus tapahtuu veloituksetta.



- Mikäli peruutus tapahtuu 13-7 vrk ennen sovittua toiminnon alkamisaikaa peritään varaajalta 25 % sovitusta hinnasta, viimeisimmän vahvistetun henkilömäärän mukaan.
- Mikäli peruutus tapahtuu 6-4 vrk ennen sovittua alkamisaikaa peritään varaajalta 50 % sovitusta hinnasta, viimeisimmän vahvistetun henkilömäärän mukaan.
- Mikäli peruutus tapahtuu 3-0 vrk ennen sovittua alkamisaikaa peritään varaajalta koko sovittu hinta, viimeisimmän vahvistetun henkilömäärän mukaan.
- Laskutusperusteena on 3 vrk ennen sovittua alkamisaikaa tehty henkilömäärän vahvistus, tai jos osallistujia on vahvistusta enemmän, niin toteutunut henkilömäärä.

## 5. MAJOITUSPALVELUT

### SAAPUMINEN JA LÄHTEMINEN

Huoneisto on asiakkaan käytettävissä tulopäivänä klo 14 alkaen. Huoneiston luovutuksen tulee tapahtua lähtöpäivänä viimeistään klo 12.

### MYÖHÄINEN SAAPUMINEN

Varattua huoneistoa pidetään varattuna klo 18.00 saakka tulopäivänä, ellei asiakkaan kanssa ole sovittu myöhäisemmästä saapumisajankohdasta.

### MAJOITUSKOHTEESSAMME OLESKELU

Majoittujiemme edellytetään tutustuvan huoneistokansiossa oleviin ohjeisiin ja noudattavan niitä majoitusjakson aikana. Mikäli majoitushuoneisto vaatii majoittujan jäljiltä normaalista poikkeavan siivouksen, on palveluntarjoajalla oikeus periä siivouksesta lisämaksu.

Majoittuja/ varaaja on velvollinen korvaamaan irtaimistolle/ huoneistolle aiheuttamansa vahingon täysimääräisenä. Majoittuja/ varaaja vastaa myös huoneistossa olevien muiden henkilöiden tai lemmikkieläimen huoneistolle mahdollisesti aiheuttamista vahingoista.

Majoituskohdetta ei saa käyttää useampi henkilö kuin mitä varausta tehtäessä on ilmoitettu. Tupakointi on kielletty kaikissa sisätiloissamme. Lemmikkieläimet ovat sallittuja osassa majoitushuoneistoissamme. Lemmikkieläimen majoittumisesta on ilmoitettava aina etukäteen varausta tehtäessä. Veloitus lemmikkieläimestä on 15 €/ viipymä/ eläin.

## 6. AKTIVITEETIT JA OHJELMAPALVELUT

Tilaaja sitoutuu noudattamaan palveluntarjoajalta saamia lajikohtaisia ohjeita ja käyttämään ohjeiden mukaisesti aktiviteeteissa ja ohjelmapalveluissa käytössä olevaa kalustoa ja turvavälineistöä.

Palveluntarjoajalla on oikeus poistaa ryhmän toimintaa häiritsevä, ryhmän turvallisuuden vaarantava tai päihtynyt henkilö palvelusta. Tällöin palveluntarjoaja ei ole korvausvelvollinen keskeytyneestä palvelusta.

Vallitsevat sääolosuhteet voivat tuoda muutoksia palvelun aikatauluun ja ohjelmaan. Jos muutos johtuu turvallisuuden varmistamisesta palveluntarjoaja ei ole muutoksesta korvausvelvollinen. Sääolosuhteista johtuvassa muutos- tai peruutustilanteessa, palveluntarjoaja on velvollinen



esittämään tilaajalle uuden ajankohdan palvelun toteuttamiseksi. Tilaajalla on oikeus hyväksyä ehdotus tai hylätä se ja perua varaus veloituksetta.

## 7. VAKUUTUKSET & OMAVASTUU

Palveluntarjoajalla on voimassa oleva toiminnan vastuuvakuutus. Palveluntarjoaja on vastuussa vahingoista, jotka johtuvat henkilökuntamme tai alihankkijamme turvallisuuden laiminlyönnistä, tai vioittuneesta välineistöstä. Palveluntarjoaja ei ole vastuussa vahingoista, jotka asiakkaan oma matkavakuutus turvaa. Mikäli asiakkaalla on sairauksia, vammoja tai liikuntarajoitteita, jotka voivat vaikuttaa palveluidemme käyttämiseen, pyydämme ilmoittamaan niistä varauksen yhteydessä.

Suosittellemme aina oman matkavakuutuksen ottamista.

## 8. TILAAJAN VASTUU

Tilaaja sitoutuu varauksen vahvistettuaan edellä mainittuihin varaus- ja maksuehtoihin. Lisäksi tilaaja vastaa tiloihin tuomistaan laitteista ja irtaimesta omaisuudesta. Tilaaja sitoutuu noudattamaan henkilökunnan antamia ohjeita tilojen käyttöä, välineistöä ja yrityksen irtaimistoa koskevissa asioissa. Tilaaja vastaa vahingoista, joita tilaajan tuomat laitteet ja irtaimisto tai ryhmään kuuluvat henkilöt aiheuttavat kiinteistölle tai yrityksen irtaimelle omaisuudelle. Mahdollisen vahingon sattuessa palveluntarjoaja laskuttaa mahdolliset korjaus-, siivous-, tms. kulut tilaajalta. Mikäli palveluntarjoaja tilaajan toivomuksesta ryhtyy erikoisjärjestelyihin, kuten esimerkiksi hoitaa asiakkaan toivotat ohjelmajärjestelyt, erityiskoristelun, poikkeavan aukiolon jne., tilaaja sitoutuu maksamaan toteutetuista toimenpiteistä aiheutuneet kustannukset tilaisuuden peruuntuessa.

## 9. FORCE MAJEURE JA POIKKEUSTILANTEET

Palveluntarjoajalla on oikeus peruuttaa tai muuttaa varausta sellaisten olosuhteiden vuoksi, joihin palveluntarjoaja ei voi vaikuttaa, (force majeure esim. tulipalo, työseisäys, sota, tuonti- tai vientikielto, luonnonmullistus, yleinen liikenteen tai energiajakelun keskeytys tai muun seikka). Näistä aiheutuvia vahinkoja ei korvata.

Edellä mainittuja syitä sovelletaan myös alihankkijoihin. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan myös alihankkijan konkurssi.

Palveluntarjoajalla on oikeus keskeyttää tilaisuus tai perua varaus, mikäli se häiritsee muuta toimintaa, rikkoo Suomen lakia tai sopimusehtoja tai vaarantaa palveluntarjoajan maineen tai turvallisuuden.

## 10. VALITUKSET

Kaikkiin palveluihimme liittyvät huomautukset ja valitukset on osoitettava välittömästi niiden ilmaannuttua suoraan yrityksemme Tuija Lauronen, y-tunnus 1890942-3, henkilökunnalle puhelimitse numeroon 040 86 16 373 tai sähköpostilla [mohkonmanta@luukku.com](mailto:mohkonmanta@luukku.com). Näin asiaan pystytään reagoimaan välittömästi ja huomautuksen ja valituksen aihe pyritään korjaamaan jo palvelun käytön aikana.

Mahdolliset erimielisyydet pyritään ratkaisemaan neuvottelemalla asiakkaan ja palveluntuottajan kesken. Jos erimielisyyttä ei saada ratkaistuksi osapuolten välisillä neuvotteluilla, asiakas voi saattaa



asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi [www.kuluttajariita.fi](http://www.kuluttajariita.fi). Mikäli sopimukseen ei päästä, asia käsitellään käräjäoikeudessa.

Tuija Lauronen 1890942-3

Mantan Majatalo, Mantan Luontopalvelut ja Savottakahvila Möhkön Manta

mohkonmanta@luukku.com

040 86 16 373

Käyntiosoite: Mantan Majatalo ja Mantan Luontopalvelut Koulurannantie 3 a, 82980 Möhkö  
Savottakahvila Möhkön Manta, Möhköntie 210, 82980 Möhkö

Postiosoite: Sonkajanrannantie 35, 82710 Kovero