



Serena-lomamökkien yleiset varausehdot

Serena noudattaa majoituspalveluiden varaamisessa ja tehtyjen palvelujen peruuttamisessa seuraavia ehtoja. Nämä ehdot tulevat kumpaakin osapuolta sitoviksi, kun varaus on tehty ja laskutettu.

Varaaminen ja maksaminen

Varaajan tulee olla täysi-ikäinen. Online-varauksessa asiakas maksaa vuokran varauksen yhteydessä. puhelimitse tai sähköpostitse tehdyn varauksen jälkeen asiakkaalle lähetetään lasku, jossa on lomakohteen omistajan nimi- ja osoitetiedot sekä tilitieto vuokranmaksua 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 21 vuorokautta ennen vuokra-ajan alkua ellei eräpäiväksi olla muuta merkitty. Mikäli varaus tehdään myöhemmin kuin 21 vuorokautta ennen vuokra-ajan alkua, on koko summa on maksettava heti. Mikäli varaus on tehty matkatoimiston kautta on asiakkaan luovutettava kohteeseen saamansa vastike, eli voucher, alueelle saapuessaan.

Varauksen peruuttaminen ja muuttaminen

Peruutus on aina tehtävä kirjallisesti (kirje, sähköposti) Serenaan. Peruutus katsotaan tapahtuneeksi sillä hetkellä, jolloin tieto peruutuksesta on tullut Serenaan. Mikäli asiakas peruuttaa varauksensa 21 vuorokautta ennen vuokra-ajan alkua, varausmaksu palautetaan vähennettynä peruutusmaksulla 80 €. Mikäli varaus peruutetaan myöhemmin kuin 21 vrk ennen vuokra-ajan alkua, veloitetaan asiakkaalta koko vuokra. Sen estämättä, mitä edellä on määrätty, asiakkaalla on oikeus saada takaisin Serenalle maksamansa summa lukuun ottamatta varausmaksua, jos asiakas itse tai hänen kanssaan yhteistaloudessa elävä henkilö sairastuu, joutuu onnettomuuteen tai kuolee. Peruutuksesta on ilmoitettava viipymättä Serenaan ja asia on osoitettava lääkärintodistuksella. Jos peruutus tapahtuu loman aikana, ei asiakkaan maksua korvata. Mikäli asiakas muuttaa varausta (loman ajankohtaa, lisäpalveluja tai henkilömäärää), peritään tästä aiheutuvina muutokuluina 15 €. Muutos on tehtävä viimeistään 21 vuorokautta ennen loman 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.



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. 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. Mökkiä saa käyttää enimmillään se henkilömäärä, joka on ilmoitettu esitetekstissä vuodepaikkamääränä. Teltan tai asuntovaunun käyttö lomakohteen tontilla ilman omistajan lupaa 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.

Siivous ja kotieläimet

Vaikka loppusiivous kuuluukin hintaan, edellytetään kohteen olevan normaalin asumisen jäljiltä, eli huonekalut ja muut varusteet paikoillaan ja ehjinä, roskat vietyinä ja mahdolliset eritteet poistettuna. Myös lomakohteen piha-alue tulee olla siisti. Mikäli varauksen päätyttyä lomamökin ja piha-alueen siisteys ei vastaa edellä mainittuja seikkoja ja siivous joutuu huolehtimaan sen kuntoon saattamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista, veloitetaan jälkikäteen käytettyjen tuntien mukainen veloitus 100 €/alkava tunti. Veloitamme läsiivouksen lisäksi myös 50 €/oksennus tai muu erite. Tupakointi on kielletty lomamökin sisätiloissa. Luvattomasta sisällä tupakoinnista veloitetaan 250 € 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 20 €/lemmikki/varaus. 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. Asiakkaan on tällöin kuitenkin maksettava majoituksensa ja tilaamiensa lisäpalveluiden hinta 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.



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!