

LUOSTON POROSAFARIT KY.

Varaus- ja peruutusehdot

Voimassa toistaiseksi alkaen 1.8.2017

OHJELMIEN TOTEUTUS

Toteutamme opastettuja tilavierailuja, porosafareita sekä ravintolapalveluita tilauksesta. Yrityksemme toimintamallin vuoksi meillä ei ole mahdollisuutta palvella spontaanisti porotilalle tulevia asiakkaita, vaan tarvitsemme aina ennakkovarauksen viimeistään edellisenä päivänä. Sesonkiaikaan toteutamme myös useita omatoimimatkoille tarkoitettuja safareita päivässä, joten kannattaa soittaa pääsisikö tilavierailulle tai safarille nopealla varoitusajalla.

VARAUSKYSelyn TEKEMINEN

Asiakkaita veloitetaan lukemaan yrityksen varaus- ja peruutusehdot ennen varauksen tekemistä. Palveluiden varaus voi tapahtua soittamalla, sähköpostitse tai paikan päällä. Suositeltavin tapa on tehdä varauskysely sähköisen varauspyyntölomakkeen kautta, koska se nopeuttaa varauksen tekemistä ja helpottaa työtämme. Varauskyselyn voi myös tehdä palauttamalla tämän asiakirjan tiedot täytettynä.

Varauslomakkeessa kysytään varaajan yhteystietojen lisäksi mm. haluttua ohjelmaa sekä toivottua ajankohtaa. Mikäli emme voi järjestää haluttua ohjelmaa asiakkaan toivomaan aikaan, otamme yhteyttä tarjotaksemme jotakin muuta vaihtoehtoa tai muuta ajankohtaa. Pyrimme vastaamaan varauskyselyihin vuorokauden kuluessa. Emme vahvista varausta, mikäli varauskyselylomake on täytetty puutteellisesti.

VARAUKSEN VAHVISTAMINEN

Vahvistamme varauksen ensisijaisesti lähettämällä asiakkaalle varausvahvistuksen sähköpostitse. Nopealla varoitusajalla tehtyjä varauksia ei välttämättä ole mahdollisuus vahvistaa sähköisesti, vaan vahvistaminen tapahtuu puhelimesta. Varaus- ja peruutusehdot astuvat voimaan varauksen vahvistamisen yhteydessä ja ne sitovat molempia osapuolia. Porotilalla varatut ohjelmat maksetaan paikan päällä varauksen tekemisen yhteydessä.

RYHMÄVARAUS TAI VARAUS SEURUEEN PUOLESTA

Seurueen puolesta tehtävissä varauksissa varauksen tekijän tulee olla täysi-ikäinen henkilö. Varauksen tekijä vastaa varauksesta yksityishenkilönä ja on veloitettu ilmoittamaan mikäli asiakasmäärä muuttuu tai jos varaus joudutaan perumaan.

VARAUKSEN MAKSAMINEN

Varaus maksetaan ensisijaisesti paikan päällä joko käteisellä tai maksukortilla. Joissakin tapauksissa veloitamme asiakkaalta ennakkomaksun tapauskohtaisesti sovitulla tavalla. Ellei asiakas maksa suoritusta eräpäivään mennessä, varaus raukeaa.

VARAUKSEN PERUUTTAMINEN

Mikäli asiakas on estynyt saapumasta, tulee varaus peruuttaa välittömästi joko soittamalla tai sähköpostitse. Myöhäisistä peruutuksista Luoston porosafareilla on oikeus saada korvausta seuraavasti:

- Peruutuksen voi tehdä kuluitta viimeistään 2 vrk ennen saapumista
- Mikäli varaus perutaan viimeistään edellisen vuorokauden aikana, Luoston porosafareilla on oikeus veloittaa 50 % perutun varauksen kokonaishinnasta
- Mikäli varaus perutaan saman päivän aikana, Luoston porosafarilla on oikeus pitää 100 % varauksen kokonaishinnasta
- Mikäli etukäteen maksettu varaus perutaan ja asiakas on oikeutettu takaisinmaksuun, pidätämme toimistokuluina 20€
- Mikäli peruutus johtuu syystä, että asiakas tai hänen kanssaan yhteistaloudessa elävä henkilö äkillisesti sairastuu vakavasti, joutuu vakavaan onnettomuuteen tai kuolee, emme veloita peruttua varausta, vaan pelkän toimistokulun 20€. Asiakkaan on osoitettava edellä kuvattu tapahtuma luotettavalla tavalla.
- Ryhmävarauksissa yhden henkilön sairastuminen ei oikeuta perumaan koko varausta

SAAPUMATTA JÄTTÄMINEN

Luoston porosafareilla on oikeus periä asiakkaalta varattujen palvelujen täysi hinta, mikäli asiakas jättää saapumatta. Saapumatta jättämiseksi katsotaan myös se, jos asiakas saapuu toimipaikalle enemmän kuin 15 minuuttia myöhässä.

VARAUKSEN PERUUNTUMINEN TUOTTAJAN TOIMESTA

Luoston porosafarit ei vastaa ylivoimaisen esteen (force majeure) aiheuttamasta varauksen peruuntumisesta. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada mahdollisesti etukäteen maksamansa palvelun hinta takaisin. Force majeure -tapauksessa palveluntarjoaja voi mahdollisuuksiensa mukaan tarjota varauksen peruuttamisen vaihtoehtoksi varauksen vaihtoa toiseen ohjelmapalveluun tai toiseen ajankohtaan. Palvelun tuottajalla on oikeus muuttaa palvelun sisältöä tai kestoä mikäli katsoo sen olevan turvallisuuden kannalta välttämätöntä.

Kaikki ohjelmat aloitetaan Jaakkolan porotilalla, osoitteessa Alakitisentie 899 99555 Luosto. Asiakkaan on saavuttava paikalle viimeistään 5 minuuttia ennen ohjelman alkamista.

ERIMIELISYYDET

Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun tai hänellä on jotakin huomautettavaa siitä, pyydämme asiakasta kertomaan puutteista henkilökunnalle välittömästi, jotta erimielisyydet ja mahdollinen hyvitys voidaan neuvotella paikan päällä.

VARAUSKYSELYLOMAKE

Varauskysely pyydetään tekemään ensisijaisesti nettisivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella.

Varauskyselyn voi tehdä myös täyttämällä alla oleva taulukko ja palauttamalla se osoitteeseen posti@luostonporosafarit.fi

1. Etunimesi	
2. Sukunimesi	
3. Puhelinnumerosi (josta sinut tavoittaa myös matkan aikana) Puhelinnumero merkitään täydellisenä mahdollinen maatunnus ja suuntanumero huomioiden.	
4. Sähköpostiosoitteesi	
5. Kansallisuutesi	
6. Syntymäaikasi	
7. Majoituspaikkasi alueella	
8. Toivottu ajankohta ohjelmalle	
9. Toivottu ohjelma/palvelu	
10. Osallistujien määrä	
- Aikuiset	
- Lapset, lasten ikä	
11. Kuljetustarve majapaikasta ja paluukyyti vierailun jälkeen (ohjelmakuvauksissa on ilmoitettu kuljetuksen sisältävä hinta kullekin ohjelmalle)	
12. Lisätietoa/Huomioitavaa/Toivomuksia	