



Serenan palveluiden varausehdot

Yleiset varausehdot

Näitä ehtoja käytetään Serenan palveluiden varauksissa. Online-lippukaupan osalta noudatetaan ensi sijassa online-lippukaupan omia myyntiehtoja ja toissijaisesti näitä yleisiä ehtoja.

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. Sähköpostitse tehtyihin mökkivarauksiin lisätään toimistomaksu 25 €. Muihin laskuihin lisätään laskutuslisä 6 €. Viivästyskorko 8 %, 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 voimassa olevan 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 25 €. Toimistomaksu peritään myös online-varausten peruutuksissa. 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 Serenaan ja asia on osoitettava lääkärintodistuksella. Jos peruutus tapahtuu varauksen aikana, ei asiakkaan maksua korvata. Mikäli asiakas muuttaa jo varatun majoituksen ajankohtaa, peritään tästä aiheutuvina muutuskuluina toimistomaksu 25 €. 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, mökkien luovutusohjeet 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 suoritettua maksun palauttamista, vaikka poistamisen johdosta osa varatuista palveluista jäisi käyttämättä.

Puiston aukioloajat ja pääsyliput

Mökit ovat varattavissa vuoden ympäri riippumatta puiston (vesipuisto ja hiihtokeskus) aukioloajoista. Aukioloajat on ilmoitettu kotisivuillamme Serena.fi. Asiakkaan vastuulla on tarkistaa aukiolopäivät ennen mökkivarausta. Serena varaa oikeuden muuttaa aukioloaikoja myös jälkikäteen. Mikäli jo julkaistuja aukiolopäiviä kuitenkin peruutetaan, on Serena erikseen yhteydessä niihin mökkivarausten tehneisiin asiakkaisiin, joita aukiolopäivien peruutus koskee. Mökkivarausten hintaan kuuluvien lippujen osalta käytäntö on esitetty kotisivuillamme sekä varauksen tehneille sähköpostitse lähetetyssä 'Tervetuloa Serenan mökeille' -ohjeistuksessa. Mökin hintaan sisältyvien lippujen jälleenmyynti, luovuttaminen eteenpäin, tai muu väärinkäyttö on kielletty lippujen mitätöimisen uhalla.

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 valvojen vastuulla Serenassa. Valvojen 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 ole 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 kauppialle. 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

Matkustajailmoitus

Kaikkien matkustajien tulee täyttää matkustajailmoitus viimeistään majoituksen päättymiseen mennessä. Matkustajailmoituksen voi täyttää etukäteen sähköisesti (linkki lähetetään varaajan sähköpostiin n. 5 vrk ennen varauksen alkamista) tai paperisena (lomakkeita saatavana mökistä sekä vesipuiston myymälästä ja lipunmyynnistä sekä hiihtokeskuksen vuokraamosta).

Oleskelu mökillä

Avainkoodi mökkiin luovutetaan asiakkaalle, kun maksu on suoritettu kokonaisuudessaan. Mökki on asiakkaan käytettävissä tulopäivästä klo 16:00 lähtöpäivään klo 12:00 saakka. Varausaika voi erikseen ja ennakoon sovittaessa lisätä hintaan 20 € / alkava tunti (maksimissaan 2 tuntia), ei kuitenkaan kesäkaudella (kesä-elokuu). Asiakkaan tulee poistua mökistä ja siirtää ajoneuvot Serenan porttien ulkopuolelle viimeistään luovutusaikaan mennessä. Porttikoodi



on voimassa 30 min check-out -ajan jälkeen. Mikäli asiakas viipty mökillä yli sovitun check-out ajan, on Serenalla oikeus periä ylimääräinen check-out maksu kaksinkertaisena.

Asiakkaan tulee noudattaa hänelle tiedoksi annettuja voimassa olevia Serenan pysäköintiohjeita. Ajoneuvojen ajaminen nurmialueille on kielletty. Ohje koskee myös mökkien nurmialueita. Asiakkaan toimiessa vastoin näitä ohjeita, on Serena oikeutettu veloittamaan asiakkaalta alueen kunnostamisesta koituneet materiaali-, työ ja mahdolliset konetyötunnit.

Mökkien vuokraan kuuluvat mökin kokonaiskäyttö sekä vapaa kalastusoikeus alueella sijaitsevaan Serenalampeen. 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. Mökkiin on sallittua kutsua kohtuullinen määrä lisävieraita. Mahdollisten vuodepaikkamäärän ylittävien vieraiden tulee poistua Serenan alueelta klo 22 mennessä.

Yleinen hiljaisuus mökkialueella on klo 23-07. Tällöin esimerkiksi kovaäänisen musiikin soittaminen on kielletty.

Mökit sijaitsevat vesipuiston ja hiihtokeskuksen välittömässä läheisyydessä. Tästä johtuen keskuksen aukioloaikoina esimerkiksi taustamusiikki tai muut äänet voivat kantautua mökkialueelle. Keskuksessa tehdään lisäksi valmistelutöitä, joista voi kantautua ääntä mökkikylään myös aukioloaikojen ulkopuolella. Työt pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään päivisin, mutta iltaisin tai öisin tehtäviin valmistelutöihin lukeutuu kuitenkin mm. hiihtokeskuksen rinteiden lumetus, rinteiden ajo ja kunnossapito, sekä auraus ja hiekoitus.

Nuotion tekeminen Serenan alueelle on ehdottomasti kielletty, pois lukien erikseen merkityt nuotiopaikat. Serenan ulkopuolisten grillien tuominen alueelle, kertakäyttögrillien käyttö, sekä omien kaasupullojen käyttö on kielletty. Vain Serenan kautta vuokratut grillit ja kaasut ovat sallittuja. Serenan vuokraamat grillit ovat aina kaasugrillejä. Asiakkaan toimiessa vastoin näitä ehtoja, Serenalla on oikeus veloittaa vastaavan Serenan palvelun hinta asiakkaalta. Hiilien käyttö kaasugrillissä johtaa uuden vastaavan grillin hinnan laskuttamiseen asiakkaalta lisättyinä kuljetus-, kokoamis-, ja muilla kuluilla.

Kynttilöiden ja ulkotuolien polttaminen mökeissä ja niiden terasseilla on paloturvallisuussyistä kielletty.

Teltan tai asuntovaunun käyttö Serenan alueella ilman omistajan lupaa on kielletty.

Halutessaan paljon mökille, on se vuokrattava Serenalta. Ulkopuolisten paljujen, mobiilisaunojen tai vastaavien tuominen Serenan alueelle on kielletty. Asiakkaan toimiessa vastoin näitä ohjeita, on Serenalla oikeus periä asiakkaalta vastaavan palvelun hinta Serenan kautta hankittuna. Mökissä saatavilla olevat polttopuut ovat vain mökin takan käyttöä tai Serenalta varatun paljon lämmitystä varten. Lisäksi polttopuita voi viedä mökkiasiakkaiden käytössä olevalle nuotiopaikalle.



Mökkivuokra sisältää liinavaatteet. Sänkyjen käyttö ilman liinavaatteita on kielletty. Asiakkaan toimiessa vastoin näitä ohjeita, perii Serena asiakkaalta pesulamaksun kaikista peitoista, tyynyistä ja sijauspatjoista voimassa olevan hinnaston mukaisesti.

Serena ei vastaa mökin säilytyslokerossa olevasta asiakkaan omaisuudesta. Jos asiakkaan säilytettäväksi jätettävä omaisuus on poikkeuksellisen arvokasta, on hänen ilmoitettava siitä Serenalle ennen säilöön jättämistä. Serena voi kieltäytyä ottamasta säilöön tällaista omaisuutta. Asiakas vastaa omista matkatavaroistaan, ellei Serena ole ottanut niitä säilytettäväksi.

Siivous ja kotieläimet

Vaikka loppusiivous kuuluukin aina mökin hintaan, edellytetään kohteen olevan perussiisti ja normaalin asumisen jäljiltä vuokra-ajan päätyttyä. Jos esimerkiksi mökin lattialle on kulkeutunut kuraa tai lattia on jäänyt tahmaiseksi kaatuneista juomista, on nämä siisteyspuutteet korjattava varaajan toimesta. Huonekalut ja muut varusteet on oltava paikoillaan ja ehjinä, roskat vietyinä, ja mahdolliset eritteet poistettuna. Lomakohteen piha-alue tulee varauksen jälkeen olla siistitty. Myös vuokra-aikana asiakkaan tulee pitää mökin piha-alue siistissä kunnossa.

Asiakkaan tulee noudattaa mökin ilmoitustaululla olevia luovutusohjeita näiden varausehtojen lisäksi. Mikäli varauksen päätyttyä lomamökin ja piha-alueen siisteys ei vastaa edellä mainittuja sääntöjä ja Serenan mökiksiivouspalvelu joutuu huolehtimaan sen kuntoon saattamisesta ennen seuraavan asiakkaan saapumista, veloitetään jälkikäteen käytettyjen tuntien mukainen veloitus 52 € / alkava tunti. Veloitamme lisäsiivouksen lisäksi myös 50 € / oksennus tai muu erite. Erityissiivousmaksu (alkaen 60 €) lisätään, mikäli siivous vaatii tavanomaisesta siivouksesta poikkeavia työvälineitä kuten esimerkiksi tekstiilipesurin käyttöä sohvan pesemiseksi. WC-istuimen tukoksen avaamisesta veloitetään alkaen 40 € maksu. Mikäli tukoksen avaaminen vaatii ulkopuolisen korjaajan tai imuauton, lisätään kulu toteutuneen mukaan. Tupakointi on kielletty lomamökin sisätiloissa. Luvattomasta sisällä tupakoinnista veloitetään 100 € tuuletusmaksu. Tuuletusmaksu veloitetään myös tapauksessa, jossa se on välttämätöntä mökin saattamiseksi vuokrauskelpoiseen kuntoon asiakkaan jäljiltä. Lemmikin tuonnista lomamökkiin on ilmoitettava aina etukäteen Serenalle. Lemmikin tuonnista veloitamme voimassa olevan 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. Serenan suorittama korjaustyö 52 € / alkava tunti, konetyötunti (esim. pyöräkuormaaja) 75 € / alkava tunti. Lisäksi veloitetaan mahdollinen matka-aika 52 € / alkava tunti esimerkiksi varaosien tai uuden irtaimiston hankkimiseksi. Ulkopuolisten palveluntarjoajien kulu lisätään toteutuneen 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.

Toimisto- ja selvittelymaksu sekä pyhäpäivät

Kaikkiin varausehtojen mukaisiin lisälaskuihin lisätään toimistomaksu 25 €. Mikäli mökkien ja/tai irtaimiston vahingot vaativat erityistä selvittelytyötä esimerkiksi vahinkojen laajuuden tai varaosien etsimiseksi, peritään tästä lisäksi selvittelymaksu 60 € / alkava tunti. Mikäli korjaus- tai ylimääräinen siivoustyö joudutaan tekemään pyhäpäivinä, lisätään 50 % pyhäpäivä kaikkiin tuntiperusteisiin veloituksiin.

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, palveluntarjoajan 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 majoitusliikkeelle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Majoitusliike korjaa virheen 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 sähköpostitse.

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

Puuharyhmä Oyj / Serena, Tornimäentie 10, 02970 Espoo
puh. +358 20 5010 300 info.serena@puuhagroup.com



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!