

Varaus- ja peruutusehdot / Satumaiset Matkat

VARAUKSET JA LASKUTUS

Ajanvarauskalenterista, sähköpostilla tai puhelimitse tehdyt varaukset vahvistetaan kirjallisesti tilaajan sähköpostiin. Vahvistuksessa tulee käydä ilmi tilaajan valitsema ohjelma aikatauluineen, ajankohta ja osanottajamäärä. Tilauksen tarkennukset tai muutokset tulee ilmoittaa viimeistään viikkoa ennen (7 vrk) tilausta tai vähintään vuorokautta (1vrk) ennen Satumaisien Matkojen sähköpostiin tai puhelimitse. Laskutusperusteena Satumaiset Matkat käyttää verkko-, sähköposti- tai puhelinvarauksen mukaista tilausta, ellei tilaajan kanssa ole toisin sovittu.

Vahvistetun aikataulun myöhästyessä Satumaisista Matkoista riippumattomista syistä veloitetaan puolen tunnin (30 min) ylimenevästä ajasta 35 € / alkava tunti / työntekijä. Työntekijöiksi lasketaan kaikki tilausta hoitamaan tarvittavat henkilöt.

Satumaiset Matkat pyytää palvelunsa maksettavan joko ennakoon verkkomaksuna tai tilisiirtona laskua vastaan tai paikan päällä käteisellä.

PERUUTUKSET

Päiväretkien peruutusmaksu vahvistetusta palvelusta:

- 100.0%:n suuruinen peruutusmaksu veloitetaan, jos varaus peruutetaan 7 päivää ennen toimintaa tai sitä myöhemmin
- 45.0%:n suuruinen peruutusmaksu veloitetaan, jos varaus peruutetaan 14 päivää ennen toimintaa tai sitä myöhemmin
- 25 € toimistokulut, jos varaus perutaan aiemmin kuin 14 päivää ennen toimintaa

Yön yli retkien peruutusmaksu:

- 100.0%:n suuruinen peruutusmaksu veloitetaan, jos varaus peruutetaan 7 päivää ennen toimintaa tai sitä myöhemmin
- 15.0%:n suuruinen peruutusmaksu veloitetaan, jos varaus peruutetaan 30 päivää ennen toimintaa tai sitä myöhemmin
- 25 € toimistokulut, jos varaus perutaan aiemmin kuin 30 päivää ennen toimintaa

Mikäli asiakas peruu retkipäivävarauksen yhteydessä tehdyn hotellihuonevarauksen, siihen sovelletaan samoja peruutusehtoja kuin hotellihuonevarauksessakin.

Mikäli asiakas on maksanut peruuttamansa päiväretken ennakoon, Satumaiset Matkat palauttaa tilaajalle varausehtojen mukaisen summan 14vrk:n kuluessa peruutusilmoituksesta ja sen vahvistamisesta.

Lisätietoa ryhmävarauksen peruutukseen liittyen

Ryhmien varaus- ja peruutusehdoista sovitaan erikseen varausvaiheessa. Majoitus-, ravintola- ja ohjelmalvelujen varauksissa noudatetaan kumppanien ja alihankkijoiden varaus- ja peruutusehtoja. Satumaiset Matkat veloittaa ryhmävarausten peruuntuessa matkanjärjestelyistä ja peruuttamisesta aiheutuneet kustannukset.

HENKILÖMÄÄRÄN MUUTOKSET

Vahvistettu tilaus on voimassa vahvistuksen yhteydessä ilmoitetulle henkilömäärälle. Jos lopullisen osanottajamäärän muuttumisesta ilmoitetaan alle viikkoa (6-0 vrk) ennen tilausta, tai ei ole ilmoitettu ollenkaan, on myyjällä oikeus veloittaa tilaus sen vahvistuksen yhteydessä ilmoitetun henkilömäärän mukaan.

SATUMAISTEN MATKOJEN OIKEUDET PERUTTAA VARAUS

Mikäli kyseessä on ylivoimainen este (force majeure), Satumaiset Matkat ja/tai sen alihankkija voi perua tai keskeyttää palvelun suorittamisen. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada Satumaiset Matkat yritykseltä mahdollisesti maksamansa summa takaisin kokonaisuudessaan tai toteutumaton osaa vastaava hinta.

OHJELMAPALVELUT

Asiakas on velvollinen noudattamaan annettuja ohjeita. Mikäli asiakas rikkoo annettuja ohjeita, on hän korvausvelvollinen aiheutettujen vahinkojen osalta. Asiakkaan vastuulla on ilmoittaa etukäteen sairaudet tai muut syyt, jotka voivat vaikuttaa ohjelmapalvelun suorittamiseen. Oppaalla tai kuljettajalla on oikeus keskeyttää retkiohjelma, mikäli asiakas vaarantaa turvallisuutta, käyttäytyy uhkaavasti tai muutoin asiattomasti.

Jos opas toteaa asiakkaan olevan päihtynyt tai muun huumaavan aineen vaikutuksen alaisena, on oppaalla oikeus kieltää asiakasta osallistumasta ohjelmaan. Em. tapauksessa asiakas on korvausvelvollinen täysimääräisesti tilaamastaan ohjelmasta. Oppaalla on oikeus muuttaa ohjelmapalvelun kesto tai sisältöä sääolojen vuoksi asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Asiakas on itse vastuussa henkilökohtaisten vakuutusten voimassaolosta.