

Yleiset Ehdot



1. Yleistä

Sopimuslupakomppani on HHD AG, Glattbrugg, Sveitsi (jäljempänä myös "HHD"). Varaamalla matkan sinä matkustajana hyväksyt seuraavat ehdot. Ne täydentävät loma-asuntojen ja talojen vuokrausta koskevia säännöksiä.

2. Sopimuksen syntyminen

2.1. Varauksen voi tehdä kirjallisesti, puhelimitse, sähköpostitse tai verkossa. HHD:n kanssa tehdystä sopimuksesta tulee sitova, kun varaus tehdään. HHD:n sähköinen vastaanottovahvistus ei tässä vaiheessa ole vahvistus varauksilauksen hyväksymisestä.

HHD:n matkasopimuksen mukaisesti tarjoamien palvelujen laajuuteen ja luonteeseen sovelletaan yksinomaan HHD:n esitteessä olevaa kuvausta ja HHD:n sinulle varauksen yhteydessä toimittamia lisätietoja.

2.2. Sinun ja HHD:n välinen matkasopimus tulee voimaan, kun kirjallinen varausvahvistus on annettu. Varausvahvistus annetaan ilman tarpeetonta viivytystä ja viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Jos varausta tekevä henkilö rekisteröi muita matkustajia, hän vastaa myös muiden matkustajien sopimusvelvoitteista samassa laajuudessa kuin omista velvoitteistaan. Ehdot koskevat kaikkia matkustajia.

2.3. Jos matkavahvistus eroaa varauksen sisällöstä, vahvistuksen tulkitaan olevan HHD:n antama uusi tarjous, joka sitoo HHD:tä 10 päivän ajan. Sopimus syntyy uuden tarjouksen perusteella edellyttäen, että HHD on huomauttanut uudessa tarjouksessa olevista muutoksista ja täyttänyt ennen sopimuksen tekemistä annettavien tietojen antamista koskevat velvoitteensa ja että sinä vahvistat tarjouksen hyväksymisen tai suoritat ennakkomaksun HHD:tä sitovan ajanjakson aikana.

2.4. Haluamme huomauttaa, että Sveitsin velvoitelain (Art. 40c lit. a OR) säännösten mukaan sinulla ei ole oikeutta peruuttaa tarjottuja palveluita. **Lakisääteiset peruutus-oikeudet ovat voimassa (katso myös kohta 6. Peruutus / korvaus / matkustajan vaihto).**

HDD varaa oikeuden ilmeisten virheiden, esim. verkossa esiintyvien kirjoitus-, lasku- tai asiavirheiden, korjaukseen.

2.5. Et saa luovuttaa HHD:n loma-asuntoina olevia taloja tai huoneistoja muiden henkilöiden käyttöön maksua vastaan etkä ilmaiseksi. Et myöskään saa markkinoida niitä matkanjärjestäjänä ja asettaa niille omaa hinnoittelua.

2.6. Otamme mielellämme vastaan asiakkaiden pyyntöjä varauksen yhteydessä. Huomaa kuitenkin, että HHD ei voi taata niiden täyttämistä. Erikoispyynnöt, ehdolliset varaukset ja suulliset lisä-sopimukset ovat voimassa vain, jos HHD vahvistaa ne kirjallisesti.

2.7. Niissä tapauksissa, joissa HHD on toiminut pelkästään välittäjänä kolmannen osapuolen palveluntarjoajien palvelujen varaamisessa, sovelletaan asianomaisten palveluntarjoajien toimintaa ja peruutuksia koskevia ehtoja.

3. Maksut / matkustasiakirjat / peruutus maksun laiminlyönnin yhteydessä

3.1. Ennakkomaksu on 20 % matkan hinnasta. Se on maksettava välittömästi matkavahvistuksen vastaanottamisen jälkeen. Loput matkan kokonaishinnasta on maksettava neljä viikkoa ennen

matkan alkua. Jos varauksen tekohetkellä matkan alkamiseen on alle neljä viikkoa, matkan koko hinta on maksettava välittömästi.

3.2. Täydelliset matkustasiakirjat toimitetaan sinulle hyvissä ajoin.

3.3. Jos ennakkomaksua ja/tai jäljellä olevaa maksua ei makseta sovituksessa aikataulussa ja jos se ei ole ristiriidassa käyttäjän oikeuksien kanssa, meillä on oikeus peruuttaa matkasopimus maksu-muistutuksen lähettämisen ja uuden maksuajan asettamisen jälkeen ja veloittaa sinulta peruutuskulut näiden matkaehtojen mukaisesti (kohta 6.2.).

4. Erityisehdot ja huomautukset

4.1. Tarjoamamme palvelut eivät yleensä sovi **liikuntarajoitteisille**. Neuvomme sinua kuitenkin mielellämme tausekohtaisesti.

4.2. Muut kulut kohteessa

Kiinteät kulut (eli pakolliset muut kulut), jotka on maksettava kaikissa tapauksissa, sisällytetään varauksen hintaan sovellettavien käytäntöjen tai lakien mukaisesti. Muuttuvat kulut, jotka riippuvat henkilömäärästä (mukaan lukien yli kaksivuotiaat lapset), matkustajaryhmän kokoonpanosta tai kulutuksesta (esim. vierailijavero, sähkö, kaasu, lämmitys, polttopuut, vesi, pyykkipesu, jne.), maksetaan osittain kohteessa toteutuneen käytön mukaan (ne maksetaan esim. avaimenhaltijalle tai omistajalle). Pääsääntöisesti ne maksetaan käteisellä.

4.3. Avainten luovutuksen yhteydessä voidaan vaatia kohtuullinen **vakuusmaksu**. Vakuus maksetaan yleensä käteisellä. Mahdollisesti hyväksytyt luottokortit on kerrottu kuvauksessa.

Vakuus palautetaan paikan päällä lomakiinteistön asianmukaisen luovutuksen jälkeen. Joissakin tapauksissa vakuus voidaan palauttaa ainoastaan tilisiirtona vasta matkustajien lähdön jälkeen.

Takaisinmaksu ei vaikuta kiinteistön omistajan mahdollisiin vahingonkorvausvaatimuksiin.

Vakuus, vakuuden käsittely ja muiden kulujen maksaminen kohteessa eivät kuulu HHD:n kanssa tehtävään matkasopimukseen.

4.4. Matkan kuvauksessa annetut tiedot eri kohteissa perittävistä **vierailijaverosta** ovat arvioita, koska paikallisia veroja muutetaan säännöllisesti. Kohteesta riippuen yhden henkilön vuorokausikohtaiset kulut ovat todennäköisesti noin 0,50–7,00 CHF/EUR (lapsille summa on pienempi). Tarkka summa on ilmoitettu varausvahvistuksessa.

4.5. Vuokrakiinteistöjen siivous **Asiakkaan, eli sinun, on suoritettava perussiivous, vaikka kohteessa tehtäisiin myös loppusiivous. Perussiivoukseen** kuuluu minikeittiön tai vastaavan siivous, astioiden peseminen ja niiden asettaminen takaisin paikoilleen, ruokatavaroiden ja jätteiden poisvienti, sänkyvaatteiden poistaminen sekä kaikkien huoneiden lattioiden lakaiseminen tai imuroiminen, jotta lomakiinteistö voidaan luovuttaa puhtaassa ja siistissä kunnossa.

Loppusiivoukseen kuuluu keittiön/ruuanlaittoalueen ja kylpyammeen/suihkun/WC:n perusteellinen puhdistus sekä lattioiden pyyhkiminen. Joissakin kiinteistöissä voit siivota loma-asunnon itse tai tilata siivouksen kolmannelta osapuolelta (esim. avaimenhaltijalta) kohtuulliseen

hintaan. Tästä on annettu tietoja kunkin kiinteistön kuvauksessa.

4.6. Lomakiinteistöjen kuvauksissa kerrotaan, kuuluvatko **vuodevaatteet, käsi-pyyhkeet ja keittiöpyyhkeet** varusteluun, pitääkö majoittujien tuoda ne itse vai voiko/täytyykö ne vuokrata kohteesta. Vastaavat tiedot annetaan myös varauksen tekemisen tai varausvahvistuksen antamisen yhteydessä.

4.7. Jos **lisävuoteita ja/tai pinnasänkyä** (alle kaksivuotiaalle lapsille) on saatavana tilauksesta, siitä kerrotaan lomakiinteistön kuvauksessa. Huomaa erityisesti lasketaan pinnasänky mukaan ilmoitettua henkilöiden enimmäismäärään vai lisäksi se käytännössä majoittuvien henkilöiden määrää yhdellä.

4.8. Lemmikit

Kiinteistön kuvauksessa kerrotaan saako **lemmikkejä** (koskee yleensä vain koiria tai kissoja) tuoda mukana, ja jos se on sallittua, niiden kokoon ja lukumäärään liittyvät rajoitukset. Kaikissa tapauksissa kaikki mukana tuodut lemmikit on sisällytettävä varaukseen antamalla tiedot niiden tyypistä/rodusta ja koosta.

Jos lemmikit eivät ole sallittuja lomakiinteistössä, se ei tarkoita sitä, että lomakiinteistössä ei ole koskaan ollut lemmikkejä tai että lomakiinteistön välittömässä läheisyydessä ei ole lemmikkejä. HHD tai lomakiinteistöjen omistaja ei ole vastuussa lomakiinteistössä aikaisemmin olleiden tai kyseisellä hetkellä olevien eläinten aiheuttamista allergia- tai astma-oireista.

Jos lemmikit ovat sallittuja, lomakeskuksissa/-kiinteistöissä on ehdottomasti noudatettava kaikkia koirien ja kissojen pitämiseen ja mukana tuomiseen liittyviä lakeja ja paikallisia määräyksiä.

Jos lemmikkejä tuodaan mukana ilman lupaa, HHD voi vaatia eläinten poistamista. Tämä ei vaikuta HHD:n kohdan 7 mukaiseen **oikeuteen purkaa sopimus**.

4.9. Loma-asunnoissa on yleensä riittävästi **astioita ja ruokailuvälineitä** varauksessa ilmoitetulle henkilömäärälle. Kodinkoneet ja laitteet, kuten uuni, mikroaaltouuni, astianpesukone, kahvinkeitin tai pyykkipesukone, kuuluvat varusteluun vain, jos niin on nimenomaisesti mainittu kuvauksessa.

4.10. Lämmitys/lämmitysmahdollisuus

Kaikissa kesäkohteiden loma-asunnoissa ei aina ole lämmitystä, mikä koskee etenkin eteläisiä sijainteja. Keskuslämmitysjärjestelmien ja/tai kaasus-, sähkö-, kerosiini- tai puu-/pellettilämmityslaitteiden käytön hoitaa yleensä matkustajat itse. Kohteessa on saatavana kyseisten lämmitysjärjestelmien/-laitteiden käyttöohjeet.

4.11. Televisio/TV-vastaanotto

Kun kiinteistön kuvauksessa on mainittu televisio (TV), sillä tarkoitetaan väritelevisiota. Jos kiinteistössä näkyy useampia satelliitti- tai kaapeli-TV-kanavia (yleensä eri kielillä), kuvauksessa on mainittu satelliittitelevisiosta tai kaapelitelevisiosta.

4.12. **Internet/WLAN/Wi-Fi** on käytettävissä vain, jos se on nimenomaisesti mainittu kuvauksessa. Emme takaa Internet-/WLAN-/Wi-Fi-yhteyksien toimivuutta, nopeutta, yhteensopivuutta tai turvallisuutta. Siksi sinun on varmistettava omien laitteidesi riittävä suojaus.

Käytölle (datamäärä) voi olla rajoituksia. Lomakiinteistöjen Internet-/WLAN-/Wi-

Fi-verkkoja ei myöskään ole ensisijaisesti tarkoitettu yrityskäyttöä tai vastaavaa käyttöä varten. Jos sinulla on verkkoyhteyden suorituskykyyn liittyviä vaatimuksia, suosittelemme, että otat etukäteen meihin yhteyttä vaatimuksiisi liittyen.

Internet-/WLAN-/Wi-Fi-yhteyden käyttö on omalla vastuullasi. Internet-/WLAN-/Wi-Fi-yhteyden käytössä on noudatettava sovellettavia lakeja. Sinun on myös erityisesti ilmoitettava muille matkustajille (mukaan lukien alaikäiset matkustajat) sovellettavien lakien noudattamisesta ja asianmukaisten tarkastusten suorittamisesta. Jos tämän kohdan mukaisia velvoitteitasi laiminlyödään, sinun on korvattava meille kolmansien osapuolten mahdollisesti esittämät vaateet.

4.13. Jos kuvauksessa mainitaan **puutarha-/patiokalusteet** (kalusteet), jokaiselle henkilölle ei välttämättä ole omaa tuolia. Tämä koskee myös **aurinkotuoleja**, joita on usein saatavilla rajallinen määrä. Hygieniasyistä monet omistajat ovat päättäneet jättää aurinkotuoleista pehmusteet pois. Aurinkotuoleja ja aurinkovarjoja on saatavana vain, jos ne mainitaan kiinteistön kuvauksessa.

4.14. Lomakiinteistön kuvauksessa kerrotaan onko loma-asunnossa tai lomakeskuksessa **uima-allas**. Yleensä siinä kerrotaan myös yleiset, kausikohtaiset ja mahdolliset päiväkohtaiset aukioloajat. Uima-altaan käytösääntöjä (esim. uimalakkipakko) on aina noudatettava.

4.15. Huolenpitolovelvollisuus Sopimuslupakomppani sinulla on oikeus käyttää lomakiinteistöä, mukaan lukien huonekalut ja taloustavarat (katso käytön laajuus matkavahvistuksesta). Sinun on kohdeltava lomakiinteistöä, sen varusteita ja mahdollisia yhteisiä tiloja mahdollisimman huolellisesti. Sinun on myös korvattava kaikki käytön aikana aiheutuneet vahingot, jotka sinä, matkaseurasi tai vierasi ovat aiheuttaneet. Mahdolliset vahingot voidaan vähentää vakuudesta.

4.16. Et saa tuoda mukanaasi tai käyttää sellaisia tavaroita, joiden käyttö kuluttaa paljon sähköä, kuten ilmastointilaitteita, miniuima-altaita, sähköpyöriä, sähköautoja jne., ellei lomakiinteistön kuvauksessa toisin mainita.

4.17. Joissakin suurissa lomakeskuksissa sinulla voidaan vaatia esimerkiksi rannekkeen käyttöä, jotta sinut voidaan tunnistaa paikan asiakkaksi. Organisaattorista näkökulmasta katsottuna sekä turvatarkastusten tekemisen ja sitä kautta kaikkien keskuksen asiakkaiden turvallisuuden varmistamisen kannalta tällaista vaatimusta tulee pitää hyväksyttävänä.

4.18. Lomakiinteistössä saa majoittua ja sitä saa käyttää enintään vain niin monta henkilöä kuin on mainittu kuvauksessa ja kuin on sovittu HHD:n varausvahvistuksessa. Ellei HHD:n kanssa ole toisin sovittu ja vahvistettu, määrätty **henkilöiden enimmäismäärä sisältää myös lapset ja vauvat**.

Jos henkilömäärä ylittyy, HHD:llä on oikeus laskea uudelleen suhteellinen matkan hinta sekä mahdolliset ylimääräiset muut kulut. Tämä ei vaikuta HHD:n kohdan 7 mukaiseen oikeuteen purkaa sopimus.

4.19. Kuvauksessa, matkavahvistuksessa ja muissa asiakirjoissa eritelty **infrastruktuuritoimijat** (kuljetusvälineet, kaupat, ravintolat, urheilutilat, julkiset

rannat ja niiden palvelut, jne.) eivät kuulu suoritusvelvollisuutemme piiriin. Nämä toimijat päättävät itse esimerkiksi omat toiminta-aikansa tai niiden on noudatettava virallisia määräyksiä. Sama koskee julkisia ja yksityisiä yleishyödyllisiä palveluja tarjoavia yrityksiä (kuten veden ja sähkön tarjoajat). Ilmasto-oloja koskevia tietoja ei esitetä varmoina tietoina. Tämä ei vaikuta meihin sovellettaviin mahdollisiin selventävien tietojen ja neuvojen antamista ja asianmukaista huolellisuutta koskeviin velvoitteisiimme.

4.20. Erikoistarjoukset

Kun kyseessä on erikoistarjous, kuten "3 2:n hinnalla" tai "7 5:n hinnalla", prosentuaaliset hinnanalennukset, kampanjat, kuten varhaisen varauksen alennukset tai perheille ja vanhemmalle väestölle tarkoitettujen erikoistarjoukset, muuttuvien muiden kulujen maksamista koko oleskelun keston ajalta voidaan vaatia.

4.21. **Saapumisaika** on yleensä klo 16.00–19.00 suunniteltuna **saapumispäivänä**. Jos matkan aikana ilmenee viivästystä ja on todennäköistä, että saavut myöhässä, ilmoita asiasta avaimenhaltijalle hyvissä ajoin. Ilmoituksen saatuaan avaimenhaltija pyrkii kaikin tavoin varmistamaan, että pääset sisälle kiinteistöön myös myöhemmin (mahdollisesti maksua vastaan). Tätä ei kuitenkaan voida taata. Kaikki edellä mainitusta poikkeavat saapumisaajat löytyvät matkustusasiakirjoistasi.

4.22. **Kun saavut**, esitä matkustusasiakirjasi tai varauskoodi/varausvahvistus, jonka sait sähköpostitse, avaimenhaltijalle tai kiinteistön omistajalle. Avaimen luovutuspäikka saavuttaessa tai lähdetäessä ei välttämättä ole kyseisessä loma-asunnossa tai lomakohteessa. Kiireisen sepon aikana avaimen luovutuspäikoissa voi joutua odottamaan.

4.23. Organisaatorisista syistä ei useinkaan ole mahdollista järjestää matkavahvistuksen tiedoista **poikkeavia saapumispäiviä**. Mahdollisista aikataulupoikkeuksista on kysyttävä HHD:ltä. Jos saapumispäivän vaihtaminen on mahdollista, HHD vahvistaa sen kirjallisesti.

4.24. Jos et pääse saapumaan kiinteistöön sovituksi, esim. runsaan liikenteen tai henkilökohtaisten syiden vuoksi, eikä määränpäässä tai sen välittömässä läheisyydessä ole väistämättömiä poikkeuksellisia olosuhteita, jotka haittaavat merkittävästi matkan saattamista loppuun tai kuljetusta määränpäähän (kuten kohdassa 6 on selitetty), olet velvollinen maksamaan HHD:lle korvauksen kohdan 6 mukaisesti. Sama pätee, jos poistut kiinteistöstä ennen aikaisesta.

4.25. **Lähtöpäivänä** lomakiinteistöistä on poistuttava viimeistään klo 10.00, mikä on myös kerrottu matkavahvistuksessa. Kiinteistö on siivottava matkavahvistuksen tietojen tai kohdan 4.5 mukaisesti ja se on luovutettava yhtä virheettömässä kunnossa kuin se oli saavuttaessa. Mahdolliset poikkeavat poistumisaajat löytyvät matkustusasiakirjoistasi.

5. Sopimusehtojen muutokset ennen matkan alkua

HHD:llä on oikeus ennen sopimuksen alkamista muuttaa matkapalvelujen luonnetta siten, että muutos **ei vaikuta varauksen hintaan**, edellyttäen, että kyseiset muutokset ovat vähäisiä, että ne eivät vaikuta haitallisesti matkan luonteeseen ja että niitä ei ole tehty vilpillisin mielin. Asiakkaalle ilmoitetaan asiasta välittömästi kirjallisesti (ensisijaisesti sähköpostitse), kun muutoksen syy on tiedossa.

Jos sopimukseen tehdään merkittävä muutos, sinulla on oikeus joko hyväksyä

kyseinen muutos tai peruuttaa sopimus maksutta sen määräajan aikana, jonka olemme asettaneet ilmoituksen toteutuksella. Jos olemme tarjonneet sinulle korvaavaa matkaa, voit vaihtoehtoisesti valita kyseiselle korvaavalle matkalle osallistumisen. Jos et ole muodollisesti hyväksynyt sopimusta asettamamme määräajan aikana, tarjous sopimuksen sisällön muuttamisesta katsotaan hyväksytyksi. Tällä ei ole vaikutusta mahdollisiin takuuvaatimuksiin.

6. Peruutus / korvaus / matkustajan vaihto

6.1. Voit peruuttaa matkan milloin tahansa ennen loman alkua. Ratkaisevaa peruutuksen tekemisessä on se ajankohta, jolloin HDD on vastaanottanut peruutusilmoituksen. Jos matka on varattu matkatoimiston kautta, peruutuksen voi tehdä myös kyseiselle matkatoimistolle. Oman etusi vuoksi peruutusilmoitus on tehtävä kirjallisesti. Jos peruutat matkan ennen loman alkua tai jätät matkan käyttämättä, oikeutesi varauksen hintaan korvata asianmukaisella korvausvaatimuksella.

HHD ei vaadi korvausta, jos **peruutus on HHD:n mielestä perusteltu ja jos HHD hyväksyy peruutuksen** tai jos määränpäässä tai sen välittömässä läheisyydessä ole väistämättömiä poikkeuksellisia olosuhteita, jotka haittaavat merkittävästi matkan saattamista loppuun tai kuljetusta määränpäähän. Väistämättöminä poikkeuksellisia olosuhteina pidetään sellaisia olosuhteita, joihin sopimusosapuolet eivät pysty vaikuttamaan ja joiden seurauksia ei olisi voitu välttää, vaikka kaikki kohtuulliset varotoimet olisi toteutettu.

6.2. HHD on asettanut seuraavat kiinteät peruutusmaksut, jotka perustuvat siihen, kuinka monta päivää ennen matkan alkamispäivää peruutus tehdään. Peruutusmaksujen asettamisessa on huomioitu odotetut kustannussäästöt ja matkapalvelujen muusta käytöstä saadut odotetut tulot.

Katso **HHD:n sovellettavat kiinteät korvausvaatimushinnat matkavahvistuksesta/varausyhteenvedosta**.

Pääsääntöiset (1.11.2024 alkaen) korvausmäärät:

- 10 % varauksen hinnasta, kun matkan alkuun on vähintään 60 päivää.
- 50 % varauksen hinnasta, kun matkan alkuun on 29–59 päivää.
- 80 % varauksen hinnasta, kun matkan alkuun on 28–2 päivää.
- Varauksen kokonaishinta veloitetaan, jos peruutuksesta ilmoitetaan alle 2 päivää ennen matkan alkua tai jos jätät matkan käyttämättä.

Sinulla on seitsemän päivän kuluessa peruutuslaskun vastaanottamisesta oikeus todistaa meille, että – matkan peruuttamiseen tai käyttämättä jättämiseen liittyen – kustannuksia ei ole aiheutunut lainkaan tai että aiheutuneet kustannukset ovat yksittäisissä tapauksissa huomattavasti HHD:n määrittämää kiinteää summaa pienemmät.

Jos olemme peruutuksen seurauksesta velvollisia korvaamaan varauksen hinnan, suoritamme maksun välittömästi, mutta joka tapauksessa 14 päivän kuluessa peruutuksesta.

6.3. HHD voi peruuttaa sopimuksen ennen matkan alkua, jos sopimuksen toteuttaminen ei ole mahdollista väistämättömien poikkeuksellisten olosuhteiden vuoksi. Tässä tapauksessa HHD:llä ei ole oikeutta vaatia varauksen hintaa.

6.4. Sinulla on oikeus siirtää HHD:n sopimus **toiselle matkustajalle**. Ennakkoehdoton tälle on se, että HHD:n on saatava siirrosta kirjallinen ilmoitus

vähintään seitsemän päivää ennen matkan alkua, jotta tarvittavat uudelleenjärjestelyt voidaan tehdä. HHD voi kieltäytyä siirrosta, jos nimeämäsi siirronsaajana oleva matkustaja ei täytä matkan erityisvaatimuksia tai jos lakisääteiset säännökset tai viralliset määräykset estävät siirron. Kun HHD on vahvistanut nimetyt siirronsaajana olevat matkustajat, matkasopimuksen oikeudet ja velvoitteet koskevat kyseisiä nimettyjä matkustajia. HHD:lle tästä muutoksesta aiheutuneista kustannuksista sinulta veloitetaan **50 CHF** tai vastaava summa varauksen valuutassa kussakin tapauksessa.

7. Toiminnasta johtuva sopimuksen purkaminen

HHD voi purkaa matkasopimuksen ilman erillistä ilmoitusta, jos matkustaja häiritsee jatkuvasti matkan toteuttamista hänelle annetusta varoituksesta huolimatta tai jos hän käyttäytyy sopimuksen vastaisesti siinä määrin, että sopimuksen välittömän purkaminen on perusteltua. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi muille henkilöille aiheutuvaa vaaraa. Kyseisessä tapauksessa varauksen hinta menetetään. Mahdolliset kustannussäästöt tai muusta käytöstä saatu hyöty huomioidaan, mukaan lukien mahdolliset palveluntarjoajan korvaamat summat.

8. Yhteistyövelvoite

Asiakkaana sinun on ilmoitettava HHD:lle tai matkatoimistolle, jos et ole saanut tarvittavia matkustusasiakirjoja ilmoittamamme ajan puitteissa. Jos palvelussa ilmenee häiriöitä, sinun on lakisääteisten säännösten mukaisesti ryhdyttävä kaikkiin kohtuullisiin toimenpiteisiin häiriön ratkaisemiseksi ja mahdollisten vahinkojen minimoimiseksi tai välttämiseksi. Tämä tarkoittaa erityisesti sitä, että sinulla on **velvollisuus ilmoittaa valituksista välittömästi**. Jos et täytä tätä velvoitetta, sinulla ei **välttämättä ole oikeutta vaatia kyseiseen asiaan liittyvää korvausta**.

9. Puutteiden ilmoittaminen, korjaustoimenpiteet, lieventäminen, purkaminen

9.1. Jos matkaa ei ole toimitettu sopimuksen mukaisesti tai jos havaitset puutteita lomakiinteistössä, voit vaatia korjausta.

Tässä tapauksessa **ota meihin yhteyttä välittömästi** (tarvittaessa matkatoimiston kautta), **ensisijaisesti puhelimitse, tai vaihtoehtoisesti sähköpostitse** osoitteeseen:

HHD AG

Sägereistrasse 20, CH-8152 Glattbrugg, Sveitsi

Puh. +41 43 810 91 91

Sähköposti: info@interhome.com

tai käyttämällä matkavahvistuksessa annettuja yhteystietoja, jotta **asianmukaisiin toimenpiteisiin** voidaan ryhtyä, **valitus voidaan tutkia** ja tarvittaessa **palveluhäiriö** voidaan poistaa tai vastaava **korvaus voidaan tarjota**.

Palveluntarjoajat (omistajat, avaimenhaltijat, yritykset, matkatoimistot, Internet-matkaportaali, jne.) eivät toimi matkanjohtajina eivätkä HHD:n edustajina, eikä heillä ole valtuuksia hyväksyä vaatimuksia tai antaa ja/tai hyväksyä oikeudellisesti sitovia lausuntoja.

9.2. Jos matkapalvelut eivät ole sopimuksen mukaisia, voit osoittaa vaatimuksia HHD:lle sopimuksen mukaisen matkan päättymisen jälkeen. Suosittelemme, että **teet aina kyseiset vaatimukset kirjallisesti**. Matkaedustajasi (matkatoimisto, Internet-matkaportaali, jne.) on valtuutettu vastaanottamaan takuuvaatimukset ja vahingonkorvausvaatimukset sekä välittämään ne HHD:lle.

Edellytyksenä on, että saamiasi matkapalveluja tai korvaavia palveluja ei ole tarjottu sopimuksen mukaisesti, **että olet ilmoittanut puutteesta välittömästi (viipymättä)** ja että riittävää korjausta ei ole tarjottu. Jos puutteet aiheuttavat matkallesi merkittäviä heikennyksiä, voit purkaa matkasopimuksen. Edellytyksenä on, että olet vaatinut HHD:ltä korjausta kohtuullisessa määräajassa, joka on jo kulunut ja jonka aikana korjausta ei ole tehty. Määräajan asettaminen ei ole tarpeen, jos korjaus on mahdotonta, jos HHD on matkanjärjestäjänä kieltäytynyt korjauksesta tai jos ongelma vaatii välitöntä korjausta.

10. Vastuu/vastuunrajoitus

10.1. Jos matkassa ilmenee puutteita, voit vaatia vahingonkorvausta, kuitenkin rajoittamatta varauksen hinnanalennusta tai peruutusmahdollisuutta, elleivät puutteet johdu

- sinun tai matkakumppanisi tahallisuudesta toiminnasta tai laiminlyönnistä
- kolmansien osapuolten, jotka eivät liity sopimuspalvelujen suorittamiseen, odottamattomasta tai väistämättömästä laiminlyönnistä
- väistämättömistä, poikkeuksellisista olosuhteista.

10.2. Ulkoiset olosuhteet ja alueelliset tekijät, kuten hyönteiset, kulkukoirat, epäsuotuisat sääolosuhteet tai yleisten teiden kunto, eivät oikeuta sinua osoittamaan vaatimuksia HHD:lle. Tämä koskee myös sitä, jos et pysty käyttämään julkisia palveluja (kuten hiihtohissejä). Tällaiset olosuhteet eivät kuulu HDD:n vastuulla olevien palvelujen piiriin.

Tällä ei ole vaikutusta sellaisiin HHD:lle osoitettuihin vaatimuksiin, jotka koskevat ennen sopimuksen tekemistä annettavien tietojen tai sopimukseen liittyvien tietojen tiedonantovelvoitteen laiminlyöntiä.

10.3. HHD:n korvausvastuu sopimusvelvoitteiden rikkomisen aiheuttamista vahingoista, joihin ei liity henkilövahinkoja ja joita ei ole aiheutettu tahallisesti tai tuottamuksellisesti, voi olla enintään varauksen hinta kerrottuna kahdella. Nämä rajoitukset eivät vaikuta muihin mahdollisten kansainvälisten yleissopimusten tai niihin perustuvien lakisääteisten säännösten mukaisiin vaatimuksiin.

10.4. Jos HHD:lle on esitetty **vahingonkorvausvaatimuksia** sellaisten **luvattoimien toimien** osalta, jotka eivät perustu tahallisuuteen tai törkeään huolimattomuuteen, vastuu aineellisesta vahingosta voi olla enintään varauksen hinta kerrottuna kahdella.

11. Voimassaoloaika

Vahingonkorvausvaatimuksesi vanhenevat kolmen vuoden kuluessa siitä, kun ne ovat tulleet tietoon (suhteellisen ajanjakso) tai kymmenen vuoden kuluessa vahingon esiintymisestä tai päättymisestä (absoluuttinen ajanjakso). HHD:n lakisääteiset korvausvaatimukset, jotka johtuvat sinulle tarjottujen tuotteiden muutoksista tai huononemisesta palvelujen suorittamisen aikana, vanhenevat kuuden kuukauden kuluessa matkan päättymisestä.

12. Riidanratkaisu

HHD ei osallistu kuluttajariitalautakunnan tarjoamiin vapaaehtoisin riitojenratkaisumenettelyihin. HHD pyytää sinua käyttämään kaikkien sähköisesti tehtyjen matkasopimusten osalta eurooppalaista verkkovälitteistä riidanratkaisua: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

13. Tietosuojaa

Tietosuojakäytäntömme koskee suorittamamme henkilötietojen käsittelyä yleisten ehtojen mukaisesti. Se on nähtävissä osoitteessa www.interhome.com/privacy

14. Matkan peruutusvakuutus

Palveluihimme kuuluu Europäische Reiseversicherung AG:n matkan peruutusvakuutus, joka sisältyy varauksen hintaan.

Kun matka varataan, kaikki matkustajat liitetään automaattisesti tähän ryhmävakuutus sopimukseen vakuutettuina. Saat varausvahvistuksen mukana vakuutustodistuksen, joka sisältää vakuutusehdot ja muut tiedot. Suosittelemme myös, että turvaat matkasi muullakin tavoin.

15. Yksityinen vastuuvakuutus

Suosittelimme, että otat yksityisen vastuuvakuutuksen. Yksityinen vastuuvakuutus kattaa yleensä myös sinun asiakkaana loma-asunnolle aiheuttamat vahingot. Suosittelemme tarkistamaan, kattaako vakuutuksesi tällaiset vahingot myös ulkomailla.

16. Passi-, viisumi-, terveys-, tulli- ja valuuttamääräykset

Asiakkaana olet vastuussa voimassa olevien kotimaan ja ulkomaan maahantulon ja maastapoistumista, terveyttä, passia ja viisumia sekä lemmikkieläinten maahan tuontia koskevien määräysten noudattamisesta. Matkustusta ja turvallisuutta, maahanmuuttoa, viisumia ja terveyttä koskevat määräykset ovat yleisesti saatavilla asianomaisten, ulkoasiainministeriön viranomaisten (Sveitsin liittovaltion ulkoasiainministeriö – FDFA) verkkosivuilta. Tietoja antavat myös asianomaiset suurlähetystöt/konsulaatit.

Maksat itse kaikki haitat, erityisesti näiden ehtojen noudattamatta jättämisestä aiheutuvien peruutusten kustannukset, paitsi jos ne johtuvat tahallisesti tai tuotamuksellisesti annetuista virheellisistä tiedoista tai siitä, että HHD ei ole toimittanut tietoja.

17. Sovellettavat lait ja muut säännökset

17.1. Lainkäyttöalue ja sovellettava laki
Sinun ja HHD:n väliseen suhteeseen sovelletaan niin laajasti kuin mahdollista Sveitsin lakia. Toimivaltaisena tuomioistuimena toimii Zürichin tuomioistuin, ellei pakollinen lainsäädäntö toisin määrää.

17.2. Muut säännökset

Edellä mainittuja ehtoja ei sovelleta

- jos ja siltä osin kuin asiakkaan ja HHD:n väliseen matkasopimukseen sovellettavien kansainvälisten sopimusten ei soveltamisessa olevat säännökset määräävät toisin asiakkaan hyväksi
- jos ja siltä osin kuin asiakkaan asuinmaaan ei soveltamisessa olevat, matkasopimukseen sovellettavat säännökset ovat asiakkaalle edullisempia kuin edellä mainitut säännökset tai vastaavat Sveitsin määräykset.

Matkasopimuksen yksittäisten ehtojen pätemättömyys ei aiheuta koko matkasopimuksen pätemättömyyttä.

Järjestäjä:

HHD AG

Sägereistrasse 20

CH-8152 Glattbrugg, Sveitsi

Puh: +41 43 810 91 91

info@interhome.com

www.interhome.com

Asianmukaiset tietosuojan ja tietosuojavastaavaan liittyvät tiedot löytyvät matkustusasiakirjoistasi tai matkavahvistuksesta sekä osoitteesta
www.interhome.com/privacy