

VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT SEKÄ YLEISET KÄYTTÖEHDOT

Seuraavat varaus- ja peruutusehdot koskevat kaikkia palveluita (sisältäen rajoittamattomasti kaikki retket ja safarit, majoitukset, kuljetukset ja ruokailut), jotka tilataan ja toteutetaan minä tahansa vuodenaikana seuraavan/seuraavien yhtiöiden toimesta millä tahansa mainitulla maantieteellisellä alueella: Villi Pohjola Oy (voidaan mainita joissakin tapauksessa myös Wild Nordic Finland), Unique Lapland ja/tai Unique Creations International Oy. Ehdot ovat sitovat, kun varaus on tehty, ellei toisin kirjallisesti ole sovittu. Villi Pohjola Oy noudattaa toiminnassaan Suomen lakia. Kaikissa mahdollisissa riitatilanteissa ja ristiriidoissa sovelletaan Suomen lakia.

SISÄLLYSLUETTELO

KAUPALLISET EHDOT

1. PALVELUT JA HINNAT
2. VARAUSEHDOT YKSITTÄISELLE MATKUSTAJALLE JA RYHMILLE
3. MAKSUEHDOT YKSITTÄISELLE MATKUSTAJALLE JA RYHMILLE
4. MUUTOKSET
5. VALMISMATKALAKI
6. PALVELUKIELI
7. VALOKUVAT JA VIDEOOT

YLEISET EHDOT

1. ASIAKKAAN VASTUU
2. OPERAATTORIN VASTUU
3. VASTUU JA VELVOLLISUUDET
4. MUUT VAHINGOT
5. ELÄIMET
6. REVONTULET
7. SHUTTLE BUSSI
8. OPASTUS
9. MÄÄRÄYSTEN ITSENÄISYYS
10. SOVELLETTAVA LAKI JA TOIMIVALTA
11. FORCE MAJEURE
12. COVID-19 JA MATKUSTUSRAJOITUKSET MAAILMANLAAJUISEN PANDEMIAN TAI PAIKALLISEN EPIDEMIAN VUOKSI
13. YKSITTÄISEN MATKAILIJAN VARAUKSET JA COVID-19

KAUPALLISET EHDOT

1. PALVELUT JA HINNAT

Hinnat ja hintaan kuuluvat palvelut, joita Villi Pohjola Oy tarjoaa ja tuottaa, kerrotaan jokaisessa palvelukuvauksessa. Hinnat sisältävät ALV:n Suomen verolakien ja sääntöjen mukaan. Villi Pohjola Oy pidättää oikeuden hintojen muutoksiin mahdollisten ennakoimattomien kustannusten ilmetessä, joita Villi Pohjola Oy ei voi kontrolloida (näitä ovat esimerkiksi verojen nousu tai polttoaineen hinta).

2. VARAUSEHDOT YKSITTÄISELLE MATKUSTAJALLE JA RYHMILLE

Varaus hintoineen katsotaan vahvistetuksi, kun asiakas saa kirjallisen vahvistuksen, joka sisältää tilausnumeron Villi Pohjola Oy:ltä. Maksuvaihtoehdot käyvät ilmi verkkokaupassamme varauksista tai paikan päällä varauksen edessä tai sähköpostitse. Kaikki retket toteutetaan, kun minimissään 2 aikuista maksaa täyden hinnan, ellei toisin ole mainittu. Seuraavassa luvussa näet tarkemmin maksuehtomme.

3. MAKSU- JA PERUUTUSEHDOT YKSITTÄISELLE MATKAILIJALLE JA RYHMILLE

Halutessasi perua varauksen, tulee sinun olla yhteydessä sähköpostitse osoitteeseen info@villipohjola.fi. Sähköpostissa tulee olla mainittuna Villi Pohjola Oy:n antama varausnumero. Kaikki peruutukset tulee tehdä arkipäivinä ja toimiston aukioloaikoina (maanantaista perjantaihin, klo 09.00–16.00) minimissään yksi päivä ennen tilauksen alkua. Toivotut peruutukset vaativat Villi Pohjola Oy:n kirjallisen hyväksynnän.

Jokainen peruutuspyyntö käsitellään yksitellen, vaikka samaan tilaukseen tulisi useita osaperuutuksia. Peruutusmaksu jokaiselle eri palvelulle mainitaan alempana. Peruutusmaksu lasketaan erikseen jokaiselle perutulle palvelulle. No-show-tapauksista (haamuasiakas) veloitamme 100 % maksun. Jonkin sairauden tai COVID-19 ilmetessä, noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja. Asiakkaita suositellaan hankkimaan henkilökohtainen matkavakuutus, jolla näitä kuluja voi mahdollisesti kattaa.

Retket ja välinevuokrat

Kaikki retki- ja vuokravaraukset vahvistetaan, kun asiakas on maksanut 100 % ennakkomaksun. Jokaiselle retkelle on oma peruutusmaksu riippuen retken kategoriasta (A, B tai erikoisuus). Nämä maksut ovat nähtävillä joko Villi Pohjolan nettisivuilla tai virallisessa hinnastossa.

Yksittäinen matkailija:

Kategoria A: Kaikki vuokravälineet, Villi Pohjolan moottorikelkkaretket, moottorikelkkaretket joissa mukana arktiset eläimet, luonto- ja revontuliretket, kuljetukset sekä bussiliput

- jos varaus perutaan viimeistään 4 päivää ennen, peruutusmaksu on 25 €
- jos varaus perutaan 3–1 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 24 tuntia ennen tai sen jälkeen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista

Kategoria B: Husky- kalastus-, poro- ja hevosretket sekä muut yhteistyökumppaneiden tuotteet

- jos varaus perutaan viimeistään 8 päivää ennen, peruutusmaksu on 25 €
- jos varaus perutaan 7–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista

Yksittäiset matkailijaryhmät (min. 10 aikuista) / yksityiset tai räätälöidyt ohjelmat

Kategoria A: Kaikki vuokravälineet, Villi Pohjolan moottorikelkkaretket, moottorikelkkaretket joissa mukana arktiset eläimet, luonto- ja revontuliretket, kuljetukset sekä bussiliiput

- jos varaus perutaan viimeistään 30 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 €
- jos varaus perutaan 29–14 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 13–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista
- Ryhmät: Jos ryhmää ei ole peruttu varaus- ja peruutusehtojen sallimissa rajoissa, ryhmäkoko voi muuttaa 10 % vahvistetusta henkilömäärästä, jos se tehdään kirjallisesti minimissään 2 päivää ennen matkaa ja se vahvistetaan myös Villi Pohjolan puolesta. Tämä koskee vain ryhmiä, joissa on min. 10 aikuista.

Kategoria B: Husky- ja pororetket sekä muut yhteistyökumppaneiden tuotteet

- jos varaus perutaan viimeistään 30 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 €
- jos varaus perutaan 29–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 13–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista
- Ryhmät: Jos ryhmää ei ole peruttu varaus- ja peruutusehtojen sallimissa rajoissa, ryhmäkoko voi muuttaa 10 % vahvistetusta henkilömäärästä, jos se tehdään kirjallisesti minimissään 7 päivää ennen matkaa ja se vahvistetaan myös Villi Pohjolan puolesta. Tämä koskee vain ryhmiä, joissa on min. 10 aikuista.

Erikoisehtoihin kuuluvat ohjelmat:

Dream of Joulukka:

- jos varaus perutaan viimeistään 15 päivää ennen, peruutusmaksu on 25 €
- jos varaus perutaan 14–7 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 6–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista

Yksityinen tapaaminen Joulupukin kanssa ajalla 15.12.–08.01:

- jos varaus perutaan viimeistään 31 päivää ennen, peruutusmaksu on 25 €
- jos varaus perutaan 30–16 päivää ennen, peruutusmaksu on 50 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 15–0 päivää ennen, peruutusmaksu on 100 % perutuista palveluista
- muina aikoina tuotteen peruutusehdot ovat samat kuin kategoriassa B

Majoitus Vaatungin Kämpäkartanolla

Yksittäisten matkailijoiden varaukset, talvisesonki

Maksu- ja peruutusehdot:

- Varaus vahvistetaan 30 % varausmaksulla, joka veloitetaan varauksen yhteydessä
- 100 % varausmaksusta veloitetaan 30 päivää ennen saapumista
- Poikkeuksena: kaikki varaukset Joulukuulle 2020 ja sen jälkeen veloitetaan 100 % varauksen yhteydessä

- Mitään varausmaksuja ei palauteta peruutuksen tullessa
- Verkkokaupan varaukset: 100 % maksu veloitetaan heti varauksen yhteydessä. Jos varaus perutaan minimissään 30 päivää ennen, varausmaksusta pidetään 30 % (lukuunottamatta joulukuun 2020 ja sen jälkeen). Muutoin mitään varausmaksuja ei palauteta.

Yksittäisten matkailijoiden varaukset, kesä/syksysesonki

Maksu- ja peruutusehdot:

- 100 % varausmaksu veloitetaan 7 päivää ennen saapumista
- Mahdollisen peruutuksen tullessa, mitään varausmaksuja ei palauteta
- Verkkokaupan varaukset: 100 % maksu veloitetaan heti varauksen yhteydessä. Jos varaus perutaan minimissään 7 päivää ennen, peruutusmaksu on 25 €. Muutoin mitään varausmaksuja ei palauteta.

Ryhmävaraukset, talvisesonki (min. 10 henkilöä tai 5 huonetta/huoneistoa)

Maksu- ja peruutusehdot:

- 10 % varausmaksu veloitetaan varauksen vahvistamiseksi
- 100 % varausmaksu majoituksen kokonaissummasta veloitetaan 60 päivää ennen saapumista
- Poikkeuksena: kaikki joulukuun varaukset veloitetaan 90 päivää ennen saapumista 100 %
- Lisävuoteet, ruokailut ja muut mahdolliset lisäpalvelut veloitetaan majoituslistan mukaan viimeistään 14 päivää ennen saapumista
- Peruutuksen tullessa, mitään varausmaksuja ei palauteta
- Jos ryhmää ei ole peruttu varaus- ja peruutusehtojen sallimissa rajoissa (60 päivää), ryhmäkoko voi muuttua 10 % vahvistetusta henkilömäärästä, jos se tehdään kirjallisesti minimissään 14 päivää ennen matkaa ja se vahvistetaan myös Villi Pohjolan puolesta. Tämä koskee vain ryhmiä, joissa on min. 10 aikuista.

Ryhmävaraukset, kesä- tai syksysesonki (min. 16 henkilöä tai 8 huonetta/huoneistoa)

- 100 % majoituksen summasta veloitetaan 14 päivää ennen saapumista
- Lisävuoteet, ruokailut ja muut mahdolliset lisäpalvelut veloitetaan majoituslistan mukaan viimeistään 14 päivää ennen saapumista
- Peruutuksen tullessa, mitään varausmaksuja ei palauteta

Vapaat henkilöt ryhmävarauksissa, kaikki sesongit:

- 1 vapaa jaetussa kahden hengen huoneessa, kun ryhmässä min. 16 maksavaa asiakasta
- 2 vapaata jaetussa kahden hengen huoneessa, kun min. 32 maksavaa asiakasta
- Huonetyyppi määräytyy sen mukaan, millaisia huoneita varauksessa on eniten
- 1 vapaa puoli- tai täysihoito, kun ryhmässä min. 16 maksavaa asiakasta
- 2 vapaata puoli- tai täysihoitoa, kun ryhmässä min. 32 maksavaa asiakasta
- Maksimissaan 2 vapaata per ryhmä
- Lisävuoteella majoittuvaa henkilöä ei lasketa maksavaksi asiakkaaksi

Majoitus Bomban Karjalaiskylässä

Yksittäisten matkailijoiden varaukset:

Maksu- ja peruutusehdot:

- Peruutus on veloituksessa saapumispäivään klo 18 mennessä
- Tämän jälkeen peruutusmaksu on 100%
- Verkkokaupan varaukset: 100 % maksu veloitetaan heti varauksen yhteydessä. Jos varaus perutaan saapumispäivään klo 18 mennessä, peruutusmaksu on 25 €. Tämän jälkeen peruutetuista tai no show -varauksista maksua ei palauteta.

Yritykset ja ryhmät (min. 10 asiakasta / 5 huonetta, jotka laskutetaan yhdellä laskulla):

Maksu- ja peruutusehdot:

- 100 % majoituksen summasta veloitetaan 14 päivää ennen saapumista
- Lisävuoteet, ruokailut ja muut mahdolliset lisäpalvelut veloitetaan majoituslistan mukaan viimeistään 14 päivää ennen saapumista
- Peruutuksen tullessa, mitään varausmaksuja ei palauteta
- Jos ryhmää ei ole peruttu varaus- ja peruutusehtojen sallimissa rajoissa (42 päivää), ryhmäkoko voi muuttua 10 % vahvistetusta henkilömäärästä, jos se tehdään kirjallisesti minimissään 14 päivää ennen matkaa ja se vahvistetaan myös Villi Pohjolan puolesta. Tämä koskee vain ryhmiä, joissa on min. 10 aikuista.

Peruutusehdot:

- 42 vrk ennen tilaisuutta peruutus kuluitta
- 41–28 vrk ennen tilaisuutta 50 % varauksen arvosta
- 27–15 vrk ennen tilaisuutta 75 % varauksen arvosta
- 14–0 vrk ennen tilaisuutta 100 % varauksen arvosta.

Villi Pohjola Oy:n pakettimatkat ja räätälöidyt paketit

Maksuehdot:

- 30 % varausmaksu veloitetaan varauksen vahvistamiseksi
- 100 % varausmaksu veloitetaan 30 päivää ennen saapumista
- Poikkeuksena: kaikki joulukuun varaukset veloitetaan 100 % heti varauksen yhteydessä.

Peruutuksen käsittelykulut:

- jos varaus perutaan minimissään 45 päivää ennen, veloitetaan käsittelymaksu 50 €
- jos varaus perutaan 44–21 päivää ennen tilausta, veloitetaan 30 % varausmaksu peruutusmaksuna
- jos varaus perutaan 20–7 päivää ennen tilausta, veloitetaan 50 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan 6–3 päivää ennen tilausta, veloitetaan 75 % perutuista palveluista
- jos varaus perutaan minimissään 3 päivää ennen tilausta, veloitetaan 95 % perutuista palveluista

Pitkät safarit

Maksuehto:

- 100 % kokonaissummasta veloitetaan 60 päivää ennen retkeä

Peruutukset:

- jos varaus perutaan viimeistään 60 päivää ennen tilausta, veloitetaan peruutusmaksu 50 €
- jos varaus perutaan 60–30 päivää ennen tilausta, peruutusmaksu on 50 % peruutusta palveluista
- jos varaus perutaan minimissään 30 päivää ennen tilausta, peruutusmaksu on 100 % peruutusta palveluista

4. MUUTOKSET

Tehdessäsi mahdollisia muutoksia varaukseesi, ole yhteydessä sähköpostilla Villi Pohjolaan info@villipohjola.fi ja mainitse viestissä varausnumerosi. Kaikki muutokset tai korjaukset varaukseen tulee tehdä kirjallisesti toimiston aukioloaikoina (Suomen aikaa). Mahdolliset muutokset vaativat kirjallisen hyväksynnän Villi Pohjola Oy:ltä. Kaikki muutokset varauksiin riippuvat niiden saatavuudesta. Jos mahdollinen muutos aiheuttaa kuluja, ne veloitetaan asiakkaalta. Jos jokin varauksessa jo oleva retki, tuote tai palvelu perutaan, sitä ei käsitellä muutoksena, vaan siihen sovelletaan olemassa olevia peruutusehtoja.

5. VALMISMATKALAKI

Jos tilatut palvelut yhdessä muodostavat EU-direktiivin 2015/2302 mukaisen matkapaketin tai vastaavan, kaikki EU-direktiivissä mainitut matkapakettiin liittyvät oikeudet kuuluvat asiakkaalle. Paketin järjestäjänä Villi Pohjola Oy vastaa siitä, mikäli jokin menee vikaan, huolimatta siitä, kuka tilatun matkapalvelun tuottaa. Villi Pohjola Oy:llä on maksukyvyttömyyssuoja, joka takaa takuusummat ja kotiuttamisen, mikäli järjestäjä joutuu konkurssiin. Villi Pohjolan rekisterinumero on 2866/14/Mj. Lisätietoja valmismatkalaista 2015/2302 ja matkustajan oikeuksista EU:n virallisilta kotisivuilta.

6. PALVELUKIELI

Palvelukielenä opastuksissa sekä muissa palveluissa käytämme suomea tai englantia, ellei toisin sovita. Muut kielet ovat mahdollisia erikseen pyydettyessä saatavuuden mukaan. Lisämaksu muille kielille on 39 €/tunti arkipäivisin ja 55 €/tunti sunnuntaisin tai muina pyhäpäivinä.

7. VALOKUVAT JA VIDEOT

Villi Pohjola Oy:llä on oikeus käyttää kaikkia kuvia ja/tai videoita, jotka otetaan Villi Pohjola Oy:n järjestämällä retkillä. Tämä oikeus ei vaadi erillistä kirjallista ja/tai suullista lupaa niiltä, jotka näkyvät kuvassa ja/tai videolla. Villi Pohjola Oy saattaa käyttää kuvaa ja/tai videota erilaisissa julkaisuissa tai muissa mahdollisissa materiaaleissa, kuten esimerkiksi esitteissä, kutsuissa, kirjoissa, sanomalehdissä, aikakauslehdissä, televisiossa, kotisivuilla, sosiaalisessa mediassa tai muissa mahdollisissa materiaaleissa.

Jos joku ei halua olla mukana kuvassa ja kuvan jakamisessa, hänen täytyy olla ennakkoon yhteydessä kirjallisesti info@villipohjola.fi ja sähköpostissa tulee olla mukana valokuva, josta henkilön voi tunnistaa. Villi Pohjola Oy käyttää kuvaa tunnistamiseen ja säilyttää kuvan luottamuksellisesti.

Kukaan henkilö tai organisaatio, joka ei ole sidoksissa Villi Pohjola Oy:n, ei ole luvallinen käyttämään, kopioimaan, muuttamaan tai muokkaamaan Villi Pohjolan kuvamateriaalia ilman etukäteen sovittua kirjallista suostumusta Villi Pohjola Oy:n allekirjoitusoikeuden omaavalta henkilöltä. Tämä koskee kaikkia kuvia, grafiikoita, videomateriaalia tai mitään vastaavaa kopiota tai nauhoitetta.

YLEISET EHDOT

1. ASIAKKAAN VASTUU

Asiakas on vastuussa, että hänen tulee tehdä parhaansa välttääkseen kaikkea vahinkoa. Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa onnettomuuksista, jotka aiheutuvat lievistä huolimattomuudesta tai asiakkaan omasta huolimattomuudesta. Asiakas on vastuussa kaikista vahingoista, joita hänen varusteensa, henkilökuntansa, esiintyjänsä tai yleisönsä aiheuttaa joko Villi Pohjola Oy:lle tai mille tahansa kolmannelle osapuolelle, joka tuottaa sopimuksen mukaisesti palveluita Villi Pohjola Oy:lle. Asiakkaan tulee noudattaa kaikkia Villi Pohjola Oy:n henkilökunnan antamia ohjeita koskien paikkoja, laitteita ja välineitä. Asiakas on vastuussa ohjelman aikataulun noudattamisesta. Jos asiakas laiminlyö tätä, tästä laiminlyönnistä aiheutuneet lisäkulut veloitetaan asiakkaalta.

Asiakkaan tulee odottaa noutoa Villi Pohjola Oy:n ohjeiden mukaisessa paikassa ja ohjeiden mukaan annettuna aikana. Hakuajat saattavat muuttua 15 minuuttia riippuen muiden asiakkaiden mukaan lähdöstä. Jos asiakas ei onnistu odottamaan sovittua hakua oikeassa paikassa oikeaan aikaan, asiakas ei ole oikeutettu mahdollisiin korvauksiin ohjelman suhteen. Villi Pohjola Oy:llä on oikeus veloittaa kohtuullinen korvaus, jos asiakas laiminlyö ohjelman aikataulun noudattamista.

Mikäli asiakas tahtoo keskeyttää ohjelman ennen aikaisesti, voi Villi Pohjola Oy veloittaa häneltä 79 €/tunti (minimiveloitus 1 tunti) siirtääkseen asiakkaan ja kaluston lähimmästä mahdollisesta pisteestä takaisin ohjelman aloituspaikkaan.

2. TUOTTAJAN VASTUU

Kuljetuslainsäädäntö rajoittaa korvausvastuuta kuljetukseen liittyvistä vahingoista (sopimukset ovat voimassa Suomessa tai kansainvälisesti). Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisesta tai odottamattomista syistä, jotka eivät ole Villi Pohjola Oy:n hallinnassa (esimerkiksi sotatoimet, luonnonkatastrofit, tartuntataudit, lakot tai muut vastaavat tapahtumat). Jos tällaisia tapahtumia sattuu, Villi Pohjola Oy informoi asiakasta välittömästi ja toimii niillä tavoin, että asiaan liittyvän asiakkaan kärsimykset jäävät mahdollisimman vähäiseksi.

Asiakkaalla on oikeus saada hyvitys kaikista häneen tai hänen tavaroihinsa tai omaisuuteensa aiheutuneista välittömistä vahingoista. Vahingonkorvaus ei saa ylittää todellista tappiota ja on mahdollinen ainoastaan vahinkoihin, jotka loukkaantunut osapuoli

voi todistaa. Niissä tapauksissa, joissa vahingon määrää ei voida todeta riittävällä varmuudella, siirretään tuomioistuimen arvioitavaksi.

Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa voiton menetyksestä tai välillisistä, erikoisista tai esimerkiksi rangaistavista tai merkittävistä vahingoista. Mahdollinen vahingonkorvausvaatimus tulee toimittaa todisteineen Villi Pohjola Oy:lle kirjallisesti kahden viikon sisällä matkan päättymisestä. Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa mistään arvotavaroista, joita asiakas jättää yleisiin tiloihin osallistuessaan aktiviteetteihin.

Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa mistään vaaroista, tappioista, vahingoista, maksuista tai muista haitoista johtuvista kuluista, nautinnon, pettymyksen, ahdistuksen tai turhautumisen menetyksestä, olipa se fyysistä tai henkistä.

3. VASTUU JA VELVOLLISUUDET

Villi Pohjola Oy harjoittaa aktiivisuutta, varautumista, huolellisuus velvoitetta sekä asianmukaisia terveyttä ja turvallisuutta koskevia toimenpiteitä Suomen lakien ja asetusten sekä ohjelmajärjestelmien suositeltujen käytäntöjen mukaisesti kaikkina aikoina tarjotessaan palveluita näillä ehdoilla. Villi Pohjola Oy ja sen tytäryhtiöt ja heidän työntekijät, virkamiehet, johtajat, seuraajat, edustajat tai toimeksiantajat eivät ole missään vastuussa tappioista tai vahingoista, jotka johtuvat myöhästymisistä, peruutuksista, mistä tahansa lakien aiheuttamista häiriöistä, säännöistä, teoista tai laiminlyönneistä, vaatimuksista, määräyksistä tai minkään hallituksen väliintulosta tai vastaavasta, Jumalan teoista, lakoista, tulipalosta, tulvasta, sodasta, kapinasta, terrorismista, kapinasta, sairaudesta, karateenista, epidimiasta, varkaudesta tai mistään, mikä on heidän kontrollinsa ulkopuolella.

Vastuuvakuutus

Villi Pohjola Oy:llä on yleinen vastuuvakuutus henkilövahingoista sekä omaisuusvahingoista OP Vakuutus Oy:n ehtojen mukaisesti.

Liikennevakuutus

Kaikissa linja-autoissa tai muissa kuljetusvälineissä, joita käytetään liikenteessä Suomessa, täytyy olla voimassaoleva liikennevakuutus. Onnettomuuden aiheuttaneen ajoneuvon voimassa oleva liikennevakuutus korvaa tieliikenneonnettomuudesta aiheutuneet vahingot.

Vakuutustapahtuman vahingonkorvausmenettely ja perusta johdetaan asiaan kuuluvista suomalaisista laeista ja säännöksistä, jotka ovat voimassa vakuutustapahtuman tapahtumapäivänä. Villi Pohjola Oy vakuuttaa, että kaikissa käytettävissä ajoneuvoissa ja linja-autoissa on voimassa oleva ja oikea lupa ja liikennevakuutus.

Korvausmaksujen on oltava Suomen lakien ja asetusten sekä Suomen viranomaisten määräysten mukaisia. Omaisuusvahinkojen yläraja on lain mukaisesti 3,300,000 €.

Jos vahingosta kärsivä osapuoli on tarkoituksella tai välinpitämättömyyttään aiheuttanut vahingon, vahingosta kärsineellä ei ole oikeutta korvaukseen. Aktiviteetit, joissa ei käytetä motorisoituja ajoneuvoja, eivät kuulu liikennevakuutuksen piiriin, joten henkilökohtainen

matkavakuutus on erittäin suositeltavaa. Osapuolet sopivat täten noudattavansa Suomen asiaa koskevia säädöksiä, jotka voivat asettaa lisärajoituksia korvaus olettamuksiin jne.

EU:n, ETA:n ja Sveitsin kansalaisilla, joilla on eurooppalainen sairausvakuutuskortti, on oikeus vierailullaan Suomen sairaanhoito palveluihin, jotka tarjotaan Suomen lakien mukaisesti.

Asiakas sitoutuu korvaamaan Villi Pohjola Oy:lle, sen virkamiehille ja työntekijöille vahingonkorvausvastuussa vahingonkorvausvelvollisuudesta tai laiminlyönnistä tai ehtojen rikkomisesta aiheutuvista välillisistä menetyksistä ja kustannuksista.

Ostavastuu

Kaikki retkillä käytössä olevat kelkat on vakuutettu Suomen lain määräämällä tavalla ja vakuutukseen sovelletaan yllämainittuja liikennevakuutuksen ehtoja. Retkelle osallistujat ovat vastuussa kelmalle sattuvista vahingoista. Vahingon sattuessa omavastuu on maksimissaan 900 €/henkilö. Jos asiakas hankkii Villi Pohjola Oy:ltä vakuutuksen, jonka hinta on 15 € (voi muuttua Villi Pohjola Oy:n ohjeiden mukaan) ja tällä vakuutuksella omavastuu vahingon sattuessa vähennetään 150 €/henkilö.

Moottorikelkan kuljettajan tulee olla minimissään 15 vuotta ja hänellä tulee olla hallussaan voimassa oleva ajokortti. Kuljettajan tulee esittää ajokortti tai kuva tai kopio siitä ennen moottorikelkkaretkettä ja pitää se koko retken ajan. Suomen laki kieltää moottorikelkalla ajamisen alkoholin tai huumeiden alaisena.

Villi Pohjola Oy:llä on oikeus muuttaa kaikkien retkien reititystä ja kestoja sää- ja lumiolosuhteiden vuoksi tai jos asiakkaiden turvallisuus tai mukavuus vaarantuvat.

Villi Pohjola Oy:llä on oikeus keskeyttää matka, jos joku osallistuja on potentiaalisesti vaaraksi itselleen tai muille tai hänen terveydentilansa on huono.

4. MUUT VAHINGOT

Villi Pohjola Oy on vastuussa vain henkilövahingoista tai aineellisista vahingoista, jotka johtuvat onnettomuuksista, jotka ovat tapahtuneet tarjotun palvelun toimittamisen aikana ja jotka ovat aiheutuneet Villi Pohjola Oy:n tai sen työntekijöiden tai alihankkijoiden huolimattomuudesta tai viallisten laitteiden toimittamisesta. Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa vahingoista, jotka asiakkaan matkavakuutus korvaa. Henkilökohtainen matkavakuutus on erittäin suositeltavaa.

Asiakkaan tulee huomioida, että jotkut Villi Pohjola Oy:n retket, tuotteet ja palvelut saattavat sisältää merkittäviä riskejä asiakkaan terveydelle sekä turvallisuudelle (esimerkiksi pitkät moottorikelkkasafarit). Asiakkaan tulee tunnustaa, että hän on ottanut huomioon mahdolliset terveys- ja turvallisuusriskit ja että hän ottaa vastuun näistä riskeistä.

Jotkut ohjelmapalvelut, kuten kelkka- ja huskyretket voivat olla fyysisesti vaativia ja osallistujat voivat altistua erilaisille fyysisille rasituksille. Jos asiakkaalla on jokin sairaus tai vamma, joka vaikuttaa asiakkaan osallistumiseen johonkin palveluun (esimerkiksi sydänvika, astma, diabetes, epilepsia tai selkä- tai lannerankaongelma) tai asiakas on raskaana, hänen tulee konsultoida ammattilaista hänen kyvystään osallistua ohjelmaan ennen retkelle osallistumista. Jos asiakkaalla on minkäänlaista yllä mainittua sairautta tai vammaa tai jotakin samantapaista, hän osallistuu ohjelmaan omalla riskillä.

Asiakas saattaa retken lähtöpäivänä joutua täyttämään Villi Pohjola Oy:n kaavakkeen, jossa hän tunnustaa ymmärryksensä tiettyjen aktiviteettien riskeistä.

Raskaana olevat naiset

Raskaana olevien naisten ei tulisi ajaa moottorikelkkaa tai istua moottorikelkan vetämässä reessä, koska värinä ja pakokaasut voivat olla haitallisia ihmiselle. Jos jokin ohjelma tästä syystä vaatii erityisjärjestelyitä (mm. lisäkuljetus), asiakas vastaa näistä kuluista itse. Jos asiakas ei ilmoita raskaudesta Villi Pohjola Oy:lle, raskaanaoleva vapauttaa Villi Pohjola Oy:n kaikesta vastuusta asiakasta kohtaan.

Villi Pohjola Oy:llä on oikeus kieltää asiakasta osallistumasta retkelle missä tahansa matkan osassa, kun Villi Pohjola Oy käyttää kohtuullista harkintaa, että henkilön fyysinen tai henkinen kunto on sellainen, ettei hän pysty käyttämään tuotetta tai palvelua tai hänen osallistuminen merkitsee vaaraa joko hänelle itselleen tai muille.

5. ELÄIMET

Kaikki eläimet, joita käytetään palveluissamme (porot, hevoset ja huskyt), on koulutettu niin, että ne ovat sopivia kyseiseen toimintaan. Emme kuitenkaan voi koskaan täysin ennustaa eläimien käytöstä ja siksi minimoidaksemme riskit, asiakkaan täytyy noudattaa kaikkia turvallisuuteen ja muihin ohjeisiin liittyviä sääntöjä.

6. REVONTULET

Revontulet ovat luonnonilmiö ja Villi Pohjola Oy ei takaa niiden aktiivisuutta, kirkkautta tai värejä retkiensä aikana.

7. REITTILIIKENNEKULJETUKSET

Jokaisella matkustajalla tulee olla voimassa oleva lippu koko matkan ajan. Liput ovat voimassa vain kertaluontoisesti. Jos lippu jää käyttämättä, asiakas ei saa korvausta tästä. 4 - 14 vuotiaat lapset maksavat kuljetuksista saman hinnan kuin aikuiset.

Alle 4 vuotiaat lapset matkustavat bussissa veloituksetta. On asiakkaan vastuulla tarkistaa, että lipun tiedot vastaavat valittua palvelua. Jos virheestä ei ilmoiteta, siitä voi tulla lisäkuluja asiakkaalle.

Kuljetukset voidaan toteuttaa joko pakettiautolla, minibussilla tai isolla linja-autolla ja Villi Pohjola Oy tekee päätöksen auton koosta jokaisena päivänä erikseen. Jokaisella

matkustajalla on oikeus yhteen isoon matkalaukkuun ja yhteen pieneen käsimatkatavaraan. Villi Pohjolalla on oikeus veloittaa mahdollisista lisämatkatavaroista. Jos asiakas haluaa kuljettaa enemmän matkatavaroita, tulee hänen olla yhteydessä myyntipalveluun (info@wildnordic.fi) viimeistään 24 tuntia ennen kuljetuksen alkua.

Emme tarjoa lastenistuinta, ja niitä ei vaadita Suomen laissa. Kuljetuksissamme ei ole erikoisjärjestelyitä (kuten esimerkiksi hissiä) vammaisille matkustajille.

Reittiliikennekuljetus on jaettu kuljetus, joka tarkoittaa, että kuljetuksessa on mukana muitakin asiakkaita. Jokaisen asiakkaan täytyy istua paikallaan ja käyttää turvavyötä koko matkan ajan. Käytävällä seisominen bussin liikkeessä on kiellettyä.

Jokaisella matkustajalla on mahdollisuus varata myös yksityinen kuljetus. Jos asiakas haluaa vaihtaa reittikuljetuksen yksityiseksi kuljetukseksi, hänen tulee olla yhteydessä Villi Pohjola Oy:n myyntipalveluun (info@villipohjola.fi tai +358 (0) 500 599 999) vähintään 2 tuntia ennen palvelua. Jos asiakas majoittuu Vaatungin Kämppekartanolla, palvelun voi tilata myös vastaanotosta aukioloaikojen puitteissa.

Reittiliikennekuljetuksella on kiinteä aikataulu. Asiakkaan tulee itse selvittää kuljetuksen aikataulut sekä pysäkit. Villi Pohjola Oy ei ole vastuussa, jos asiakas ei ehdi aikataulun mukaiselle kuljetukselle tai jos asiakas ei ehdi johonkin aktiviteettiin sen vuoksi, että ei ole ehtinyt aikataulun mukaiselle kuljetukselle.

Mahdollisissa myöhästymisissä Villi Pohjola Oy yrittää kaikin kohtuullisin tavoin täyttää velvoitensa ja varmistaa, että jokainen kuljetus saapuu määränpään. Villi Pohjola Oy ei ole missään tapauksessa vastuussa matkustajan tekemistä laiminlyönneistä tapahtumissa, jotka voivat vaikuttaa kuljetuspalveluun.

Villi Pohjola Oy ei ole missään vastuussa mistään force majeure -tapahtumista kuten lakot, liikennepuhkeet, poliisin liikenteen kontrollit, sääolosuhteet tai muut vastaavat. Suosittelemme jokaiselle matkustajalle henkilökohtaista matkavakuutusta, joka kattaa mahdolliset force majeure -tapauksista aiheutuneet haitat.

Kaikkia löytötavaroita säilytetään 3 päivää Villi Pohjola Oy:n toimipisteillä. Asiakkaan tulee hakea mahdolliset tavarat tuon ajan sisällä. Ruoka ja muut vastaavat tavarat, joissa on viimeinen käyttöpäivä, hävitetään heti, kun päivälinja päättyy.

8. OPASTUS

Kaikki oppaamme ovat käyneet meidän oman koulutusohjelman ja ovat erittäin päteviä. Moottorikelkkaretkemme alkavat aina kelkkaoppitunnilla, jossa kerrotaan ajotekniikasta sekä turvallisuussäännöistä. Opastus tapahtuu aina suomeksi tai englanniksi. Muut kielet ovat mahdollisia lisämaksusta saatavuuden mukaan.

9. MÄÄRÄYSTEN ITSENÄISYYS

Jos näiden ehtojen jotakin osaa, ehtoa tai määräystä pidetään osittain tai kokonaan pätemättömänä, laittomana tai täytäntöönpanokelvottomana, muiden ehtojen pätevyys tai täytäntöönpanokelpoisuus, osittain tai kokonaan näistä ja ehdoista on edelleen voimassa.

10. SOVELLETTAVA LAKI JA TOIMIVALTA

Näihin ehtoihin sovelletaan ja niitä tulkitaan Suomen lain mukaisesti. Suomen tuomioistuimilla on yksinomainen toimivalta ratkaista tällaisiin vaatimuksiin liittyvät riidat, kiistat tai vaatimukset. Mahdollisesti aiheutuvat riidat ratkaistaan ensisijaisesti Lapin käräjäoikeudessa, Rovaniemellä.

11. FORCE MAJEURE / YLIVOIMAINEN ESTE

Kumpikaan osapuoli ei ole vastuussa mistään ylivoimaisesta esteestä tai vastaavasta tapahtumasta (mukaan lukien, mutta ei rajoitetusti, sota, lakko, sää, riittämätön lumen kertyminen tai muut luonnonolosuhteet jne.) johtuneista laiminlyönneistä, vahingoista tai menetyksistä, jotka aiheuttavat sen, ettei toinen osapuoli pysty toimimaan normaalisti.

Ylivoimaisen esteen sattuessa toisen osapuolen on ilmoitettava siitä välittömästi kirjallisesti toiselle osapuolelle ja pidettävä toinen osapuoli täysin ajan tasalla ylivoimaisen esteen jatkumisesta ja olosuhteiden olennaisista muutoksista, jos tai kun tilanne jatkuu.

Ylivoimaisen esteen sattuessa osapuolten on toteutettava kaikki käytettävissä olevat kohtuulliset toimenpiteet ylivoimaisen esteen vaikutusten minimoimiseksi ja sovittujen velvoitteiden täyttämiseksi.

12. COVID-19 JA MATKUSTUSRAJOITUKSET MAAILMANLAAJUISEN PANDEMIAN TAI PAIKALLISEN EPIDEMIAN VUOKSI

Asiakkaalla ei ole oikeutta poiketa normaaleista peruutusehdoista, kun hän peruu varauksen minkä tahansa Suomen kohdemaana tai lähtömaana asettamien rajoitusten perusteella matkan aikana tapahtuneen pandemian tai epidemian takia. Tämä koskee sekä asiakasta tai loppukuluttajaa. Kansainväliset tai kansalliset matkarajoitukset eivät muodosta ylivoimaisen esteen tilannetta (force majeure), koska kaikki osapuolet voivat nähdä vaikutukset ennakkoon.

Varatessaan majoitusta tai retkiä, asiakas myöntää, että edellä mainitussa tilanteessa noudatetaan Villi Pohjola Oy:n asettamia varaus- ja peruutusehtoja. Ehtoja sovelletaan myös silloin, kun asiakas tai loppukuluttaja ei pääse määränpäähän lentojen tai muiden kuljetusten peruutusten tai aikataulun muutosten vuoksi, jotka ovat mahdollisia pandemian tai epidemiatilanteen vuoksi. Nämä eivät muodosta ylivoimaisen esteen tilannetta (force majeure), koska kaikki osapuolet voivat nähdä mahdolliset skenaariot näistä ennakkoon.

13. YKSITTÄISEN MATKAILIJAN VARAUKSET JA COVID-19

Yksittäiset varaukset

Jos jo varauksen tehneellä matkustajalla todetaan COVID-19 tai jokin muun pandeeminen infektio ennen matkaa:

- Noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja.
- Jos asiakkaalla on varattuna matkapaketti tai vastaava matkajärjestely, noudatetaan EU-direktiiviä 2015/2302. Asiakkaalta peritään peruutuksesta aiheutunut käsittelymaksu varaus- ja peruutusehtojemme mukaisesti. Lisätietoja valmismatkalaista 2015/2302 ja matkustajan oikeuksista EU:n virallisilta kotisivuilta.

Rajojen kiinni meneminen joko tulo- tai lähtömaassa

- Noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja. Palvelut voidaan siirtää toiselle ajankohdalle saatavuuden mukaan.
- Jos asiakkaalla on varattuna matkapaketti tai vastaava matkajärjestely, noudatetaan EU-direktiiviä 2015/2302. Asiakkaalta peritään peruutuksesta aiheutunut käsittelymaksu varaus- ja peruutusehtojemme mukaisesti Lisätietoja valmismatkalaista 2015/2302 ja matkustajan oikeuksista EU:n virallisilta kotisivuilta.

Infektion saaminen kohteessa

- Noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja.

Ryhmävaraukset

Jos jo varauksen tehnyt matkustaja sairastuu ennen lähtöä lähtömaassa COVID-19-infektioon:

- Jos ryhmässä olevalla henkilöllä vahvistetaan COVID-19 tai vastaava pandeeminen infektio minimissään 30 päivää ennen saapumista, noudatetaan normaaleja varaus- ja peruutusehtoja.
- Jos ryhmässä olevalla henkilöllä vahvistetaan COVID-19 tai vastaava pandeeminen infektio vähemmän kuin 30 päivää ennen saapumista, noudatamme normaaleja ryhmien ehtoja vähentää asiakasmäärää. Jos vahvistetusta asiakasmäärästä enemmän kuin 10 % vahvistetaan COVID-19 tai vastaava pandeeminen infektio, Villi Pohjola Oy tarjoaa varauksen siirtämistä toiselle ajankohdalle. Muutoin noudatetaan normaaleja varaus- ja peruutusehtoja.

Rajojen kiinni meneminen joko tulo- tai lähtömaassa

- Noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja. Palvelut voidaan siirtää toiselle ajankohdalle saatavuuden mukaan.

Infektion saaminen kohteessa

- Noudatamme normaaleja varaus- ja peruutusehtoja.

Varaus- ja peruutusehdot varausten lykkäämisestä COVID19 vuoksi

- Maksu tulee suorittaa täysimääräisenä normaaleiden maksuehtojen mukaan pohjautuen alkuperäiseen matkustuspäivään.
- Lykkäminen on mahdollista seuraavan vuoden maaliskuun loppuun saakka saatavuuden mukaan.
- Asiakas on vastuussa kaikista mahdollisista lisäkuluista, joita saattaa tulla matkustusajankohdan muuttamisen vuoksi (esimerkiksi majoitus- tai aktiviteettihinnat saattavat nousta).
- Kaikki lykkäykset koskevat koko varausta ja kaikkia matkustajia
- Jos lykkäystä ei jostain syystä voida toteuttaa joko asiakkaan tai Villi Pohjola Oy:n toimesta, toinen mahdollisuus on käyttää maksu johonkin toiseen aktiviteettiin tai palveluun asiakkaan näin halutessa (krediitti täytyy käyttää seuraavan vuoden maaliskuun loppuun mennessä).