

Nowenen ja online-myyntijärjestelmän kautta välitetyt palvelut: Yleiset varaus- ja peruutusehdot

Nowene noudattaa omien ja välittämiensä majoitus-, kuljetus- ja aktiviteettijärjestelyiden ja lisäpalveluiden tilaamisessa, varaamisessa ja tilattujen palveluiden peruuttamisessa seuraavia ehtoja, ellei palvelun tuottajan varaus- ja peruutusehdoissa varauksen yhteydessä ole toisin mainittu ja hyväksytty. Asiakas sitoutuu tutustumaan omatoimisesti palvelun tuottajan varaus- ja peruutusehtoihin.

Nämä ehdot tulevat kumpaakin osapuolta (Nowene ja asiakas=varaaja) sitoviksi asiakkaan tehtyä varauksensa joko suoraan Nowenen kautta tai verkkokaupassa www.nowene.fi.

Ehdot täydentävät yleisiä valmismatkaehtoja ja matkapakettiehtoja.

Osapuolet

Omistaja/myyjä/varaustenhallinta

Nowene

Pikijärventie 1b. 18120 Heinola

Y-Tunnus 2843737-8

p.+358 44 7008820

Asiakas

Asiakas sitoutuu noudattamaan näitä ehtoja ostaessaan tuotteita ja palveluja Nowenesta.

Varausehdot

Näitä ehtoja sovelletaan majoitukseen ja varattaviin tuotteisiin ja palveluihin. Yhteisesti näistä käytetään nimitystä "kohde".

Varaaminen

- Asiakas vastaa siitä että hän tutustuu varauskohteen/-kohteiden kuvaukseen ja ohjeistuksiin sekä varaukseen liittyviin ehtoihin.
- Asiakkaan tekemä varaus on sitova siinä yhteydessä, kun tilaus-/maksuvahvistus on lähetetty asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.
- Asiakas maksaa varauksen valitseman maksutavan mukaisesti noudattaen maksutavan mukaisia ehtoja.
- Varaustilauksella lähetetään tilaus-/maksuvahvistuksen asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen.
- Nowene ei vastaa epäonnistuneesta varauksesta netissä vaan asiakkaan tulee viipymättä olla yhteydessä Noweneen tilanteen korjaamiseksi.
- Mikäli kohde ei ole vapaa, rahat palautetaan tai tilalle tarjotaan mahdollisuuksien mukaan toista kohdetta.

Peruutukset ja muutokset

ASIAKKAAN TEKEMÄT PERUUTUKSET JA MUUTOKSET

Asiakkaan tekemiin muutoksiin ja peruutuksiin sovellamme seuraavia peruutusehtoja, ellei muuta ole varausvahvistuksessa tai palvelun tuottajan omissa varaus- ja peruutusehdoissa ilmoitettu.

TEATTERI- ja RISTEILYMAJOITUSPAKETTI YKSITTÄISIASIAKKAILLE

- Peruutus voidaan tehdä veloitusetta 7 päivää aikaisemmin. Tämän jälkeen tulleista peruutuksista veloitetaan 100 %. Mikäli tilattuja lippuja ei käytetä, ei niitä korvata asiakkaalle.

PERUUTUSEHDOT

Jos matka/majoitus/matkapaketti peruutetaan, matkustaja:

- aikaisemmin kuin 14 vrk ennen matkaa ei peruutuskuluja.
- 13–3 vrk ennen matkaa - peruutuskulut 50 % matkan hinnasta.
- 2–0 vrk ennen matkaa - peruutuskulut 100 % matkan hinnasta.

Kaikki oikeudet muutoksiin pidätetään.

RYHMIEN PERUUTUS-JA MUUTOSEHDOT

- aikaisemmin kuin 30 vrk ennen matkaa ei peruutuskuluja.
- 29-15 vrk ennen matkaa - peruutuskulut 50 % matkan hinnasta.
- Alle 14 vrk ennen matkaa - peruutuskulut 100 % matkan hinnasta, paitsi yksittäiselle ryhmän jäsenelle sovelletaan Yleisten matkapakettilakien kohtaa 5.1a.

RYHMIEN VARAUS- JA MAKSUEHDOT

NOWENE tekee ryhmälle tarjouksen, mistä ilmenee matkan hintaan sisältyvät palvelut. Asiakkaan tulee vahvistaa/peruuttaa matkavarauksensa matkanjärjestäjän tarjouksessa ilmoittamaan päivään mennessä. Mikäli varausta ei vahvisteta mainittuun päivään mennessä, katsotaan varaus peruutetuksi.

Lopullinen henkilömäärä ja osallistujaluettelo tulee toimittaa viimeistään 14 vuorokautta ennen matkan alkua/retkipäivää, ellei toisin ole yhteisesti sovittu sähköpostitse: **respa@nowene.fi**. Majoituksen osalta osanottajaluettelossa tulee näkyä matkustajien nimet ja huonejako: yhden hengen huoneet, keskenään huoneen jakavat matkustajat, sekä lisävuoteella majoittuvat ja heidän huonetoverinsa. Nimilistassa tulee näkyä myös ryhmänjohtajan nimi ja kotipuhelin ja/tai matkapuhelin aikataulumuutosten tms. varalta.

Nowenella on oikeus laskuttaa asiakkaalta henkilömäärän muuttumisesta aiheutuneet ylimääräiset kustannukset. Matkalle osallistuvan henkilömäärän ollessa ilmoitettua pienempi, laskutetaan henkilömäärä sen mukaisesti, kun lopullisessa vahvistuksessa on ilmoitettu.

Ryhmän varausmaksu on 30 % matkan kokonaishinnasta. Varausmaksu eräännyy maksettavaksi seitsemän vuorokauden sisällä vahvistuksesta. Mikäli ryhmä varataan alle 2 kk ennen lähtöpäivää, eräännyy varausmaksu maksettavaksi heti vahvistuksen yhteydessä. Ryhmän loppulasku eräännyy maksettavaksi 14 vrk ennen lähtöpäivää. Loppulaskun Nowene toimittaa erillisenä. Mahdolliset asiakkaan matkakohteessa tilaamat maksulliset lisäpalvelut lisätään laskuun ja ne varataan ennakkoon. Ruokailut ja juomat tilataan viimeistään 1 viikkoa ennen varausta ja ne laskutetaan muun laskun yhteydessä, jos ne on varattu muun varauksen yhteydessä.

TEATTERI- JA MUUT TAPAHTUMAPAKETTIVARAUKSET RYHMILLE

Teatterilippu tai muu tapahtumavaraus on aina sitova. Heinolan Kesäteatteriliput tulee lunastaa 30 päivää aikaisemmin ja tämän jälkeen maksua ei palauteta. Muiden palveluiden osalta käytetään normaaleja ryhmäperuutusehtoja, ellei varausvahvistuksessa ole mainintaa erityisehdoista. Mikäli tilattuja lippuja ei käytetä, ei niitä korvata asiakkaalle.

Omistajan oikeus peruuttaa varaus

- Ylivoimaisen esteen sattuessa (force majeure) voi Nowene irtisanoa sopimuksen. Irtisanomisesta ilmoitetaan viivytyksettä.
- Asiakkaalla on tällöin oikeus saada maksamansa korvaus kokonaisuudessaan takaisin.
- Force majeure -esteen takia irtisanotusta sopimuksesta asiakkaalle mahdollisesti syntyneitä kuluja ei korvata.

Kohteen käyttö

- Kohde: Nowene, Hotelli Valo ja asunnot
- Asiakkaalla on vuokra-aikana/majoituksen aikana käyttöoikeus kohteeseen ja sen varustukseen sekä erikseen määriteltyihin palveluihin.
- Jos varaaja huomaa kohteessa puutteita tai muuta huomautettavaa, on hänen viipymättä ilmoitettava siitä varaustenhallinnasta vastaavalle.
- Kohde on asiakkaan käytössä kohdekuvauksessa määriteltynä aikana.
- Lemmikkieläimet
 - Varaaja on täydessä vastuussa ja korvausvelvollinen lemmikkieläintensä aiheuttamista vahingoista.
 - Lemmikkieläimen omistajan tulee noudattaa myös mahdollista erikseen annettua tarkentavaa ohjeistusta.
 - Lemmikkieläimistä veloitetaan 25 eur/vrk majoituksessa
 - Kohteissa voi olla rajoituksia koskien lemmikkejä, tutustu aina kohdekuvaukseen ja tietoihin

Vahinkojen korvaukset

- Asiakas on velvollinen korvaamaan Nowenelle vahingon, jonka hän on aiheuttanut kohteelle. Varaaja on vastuussa myös muista kohteessa vierailevista henkilöistä sekä heidän aiheuttamastaan vahingosta varauksen aikana.
- Nowene ei korvaa luonnonolosuhteista, kuten hyönteisistä, eläimistä, kelirikosta tai odottamattomista säänvaihteluista asiakkaalle mahdollisesti aiheutuvaa haittaa tai kuluja.

Valitukset

- Mahdolliset valitukset on aina tehtävä mahdollisimman nopeasti aiheen ilmaannuttua.
- Mikäli asiaan ei saada tyydyttävää ratkaisua tai siihen liittyy korvausvaatimus, tulee valitus lähettää kuukauden kuluessa vuokra-ajan/majoituksen päättymisestä kirjallisesti.
- Nowene pyrkii käsittelemään valituksen mahdollisimman nopeasti kuitenkin enintään kuukauden kuluessa.
- Jos asiakas ja Nowene eivät pääse yhteisymmärrykseen, asiakas voi saattaa riita-asian kuluttajavalituslautakunnan käsiteltäväksi.

Toimitusehdot

Tilaaminen verkkokaupassa

Tilattavat tuotteet valitaan kotisivuilla lisäämällä ne ostoskoriin. Tilaus lähetetään maksamalla ostoskorin sisältö verkkokaupan kassatoiminnossa. Tehdessäsi tilauksen hyväksyt nämä toimitusehdot, tuotteiden hinnat sekä toimituskulut. Mikäli tilaushetkellä annetaan sähköpostiosoite, tilauksesta lähetetään tilausvahvistus sähköpostitse. Tilausvahvistuksesta ilmenevät tilatut tuotteet sekä hinta.

Tarjouspyyntö verkkokaupassa ja suorissa puhelinvarauksissa

Tarjouspyyntö lähetetään Nowenelle niistä tuotteista joita ei voi suoraan varata. Tarjouspyynnöt käsitellään ja vahvistetaan aina hintatietoineen. Tarjouspyyntö vahvistuu varaukseksi kun Nowene sen kirjallisesti sähköpostilla vahvistaa asiakkaalle.

Maksaminen

Sopimuksen syntyminen

- Kauppa syntyy verkkokaupan asiakkaan ja verkkokaupan välille. Verkkokaupan vastuulla ovat kaikki kauppaan liittyvät velvoitteet.
- Sitova kauppasopimus tulee voimaan, kun tilaus on vahvistettu (tilausvahvistus/maksuvahvistus).
- Tilausvahvistus/Maksuvahvistus toimitetaan asiakkaalle sähköpostitse.

Maksuehdot

- Nowene soveltaa palveluissaan luotettavia ja turvallisia maksuvälitystahoja.
- Nowene ei tallenna pankkiyhteys- tai luottokorttitietoja missään vaiheessa.
- Asiakas sitoutuu noudattamaan valitseman maksutavan mukaisia ehtoja.
- Maksaminen Nowenelle laskulla (Yrityksille ja yhteisöille)
 - Lasku on vain yritysten ja yhteisöjen käyttöön.
 - Lasku on maksettava laskuun merkittävään eräpäivään mennessä
 - Laskun maksamatta jättäminen ei toimi varauksen peruutuksena.

Verkkokaupassa:

Yleiset ehdot

- Verkkopalvelussa esitetyt hinnat ovat arvonlisäverollisia.
- Sovellamme majoituskohteissa dynaamista hinnoittelua. Hinnat ovat riippuvaisia ajankohdasta ja vaihtelevat kuukausittain, viikoittain ja päivittäin.
- Myymme tuotteita täysi-ikäisille yksityishenkilöille sekä yritysasiakkaille.
- Pidätämme oikeudet hintojen muutoksiin.
- Asiakas vastaa antamiensa tietojen oikeellisuudesta.

- Nowenella on oikeus käyttää ja luovuttaa rekisteröityjä osoitetietoja suoramainontaan, etämyyntiin ja muuhun suoramarkkinointiin sekä markkina- ja mielipidetutkimuksiin ellei asiakas tätä kiellä. Kiellon voi tehdä ehdoissa mainittuihin yhteystietoihin.
- Pidätämme oikeuden muuttaa toimitusehtojamme. Asiakkaan on ennen tilaustaan tutustuttava kulloinkin voimassa oleviin toimitusehtoihin.
- Sovellamme näitä ehtoja ellei tuotekohtaisia erityisehtoja ole mainittu

Nowene noudattaa yleisiä matkapakettiehtoja: linkki ehtoihin:

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Matkustaminen-ja-matkan-jarjestaminen/ohjeet-matkapalveluyhdistelmien-tarjoajille/uusi-matkapakettilaki-2018/>