

## Miilu Resort yleiset varausehdot

Miilu Resort noudattaa lomahuoneistojen (myöhemmin lomakohteen) vuokrauksessa näitä sopimusehtoja. Nämä ehdot sitovat kumpaakin osapuolta sen jälkeen, kun asiakas on maksanut Miilu Resortille sopimusehdoissa mainitun varausmaksun tai varausmaksun ja loppusuorituksen yhdellä kertaa.

Lomakohteen edelleenvuokraus on kielletty. Yleisiä varausehtoja täydennetään huoneistokohtaisilla varaustiedoilla, jotka toimitetaan asiakkaalle ennen varauksen alkua.

### 1.Varaaminen ja maksu

Varaus on sitova heti, varaushetkestä alkaen, riippumatta siitä tehtiinkö varaus puhelimitse tai kirjallisena. Asiakkaan tulee noudattaa varausten yleisiä maksuehtoja. Asiakkaan tulee maksaa varausmaksu (30% kokonaisvuokrasta) varausta tehdessään ja loppuosa (70% kokonaisvuokrasta viimeistään 60 vuorokautta ennen varauksen alkua. Asiakas voi halutessaan maksaa koko varaussumman jo varausta tehdessään. Mikäli varausajankohtaan on varaushetkellä 60 vuorokautta tai vähemmän, on koko vuokrasumma maksettava heti. Maksut voidaan suorittaa pankki- tai luottokortilla (Visa, Mastercard, Amex) tai pankkisiirrolla Miilu Resortin tilille. Asiakas on velvollinen maksamaan mahdolliset kulut erilaisista maksutavoista. Verkkomaksut suoritetaan maksupalvelutarjoajan kautta, jonka toimintaa valvoo Finanssivalvonta. Kaikkien maksujen on oltava euroissa.

### Maksupalvelutarjoaja

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. Reklamaatiotapauksissa pyydämme ottamaan ensisijaisesti yhteyttä Miilu Resort asiakaspalveluun.

Paytrail Oyj, y-tunnus: 2122839-7

Innova 2 Lutakonaukio 7 40100 Jyväskylä  
paytrail.com/kuluttaja/tietoa-maksamisesta

## 2.Peruutus

Peruutuksesta on aina ilmoitettava kirjallisesti Miilu Resortille sähköpostitse [info@miiluresort.fi](mailto:info@miiluresort.fi). Peruutuspäiväksi katsotaan päivämäärä, jolloin Miilu Resort saa sähköpostin peruutuksesta.

Mikäli peruutus on tehty 60 vuorokautta ennen varauksen alkamista, on asiakkaalla oikeus saada maksamansa summa takaisin, lukuun ottamatta varausmaksun osuutta (30% kokonaisvuokrasta). Lähempänä kuin 60 vuorokautta ennen varauksen alkamista tehdystä peruutuksesta ei palauteta maksuja lainkaan.

Mikäli asiakas muuttaa varausta (lomakohtetta tai loman ajankohtaa), on Miilu Resortilla oikeus periä tästä aiheutuvina muutuskuluina 200 euroa. Muutos on tehtävä viimeistään 60 vuorokautta ennen varausajankohdan alkua. Tätä myöhemmin tehtyjä muutoksia pidetään aikaisemman varauksen peruutuksena ja uutena varauksena.

Peruutusehdot koskevat kaikkia tapauksia, mukaan lukien tapaukset joissa asiakkaan perheenjäsen esimerkiksi sairastuu vakavasti, on onnettomuudessa tai menehtyy. Miilu Resort suosittelee kaikkia asiakkaitaan varmistamaan, että heillä on asianmukainen matkavakuutus, joka kattaa koko matkaseurueen äkillisten onnettomuuksien varalta ja korvaa myös matkan peruutuksen. Vakuutukset ja niiden peruutusturva eivät ole saatavilla tai ostettavissa Miilu Resortin kautta.

### Miilu Resortin oikeus peruuttaa varaus

Mikäli on kyseessä ylivoimainen este (force majeure), Miilu Resort ilmoittaa mahdollisimman pian asiakkaalle peruutuksesta. Asiakkaalla on tällöin oikeus saada maksamansa suoritukset takaisin täysimääräisesti.

Maksuja ei palauteta, mikäli varaus joudutaan keskeyttämään asiakkaan tai asiakkaan vieraan häiriökäyttäytymisen takia.

Miilu Resortilla on oikeus peruuttaa asiakkaan varaus ilman erillistä ilmoitusta, mikäli asiakas ei ole noudattanut maksuehtoja tai asiakas on toiminut aiemmissa varauksissaan varausehtojen vastaisesti.

## 3.Vahinkojen korvaus

Asiakas on velvollinen ilmoittamaan aiheuttamastaan vahingosta heti sekä lomakohteen huoltajalle että Miilu Resortille. Asiakas on myös velvollinen korvaamaan kohteelle tai sen irtaimistolle aiheuttamansa vahingot Miilu Resortille täysimääräisesti.

Miilu Resort ei ole vastuussa vahingoista, jotka aiheutuvat ylivoimaisista esteistä tai poikkeuksellisista olosuhteista ja jotka ovat Miilu Resortin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella. Tällaisia ylivoimaisia esteitä voivat olla esimerkiksi viranomaismääräykset, ilmatilarajoitukset, sotatoimet, siviilihäiriöt, matkakohteessa esiintyvä terveydellinen uhka kuten vakava tauti tai luonnonkatastrofit tai muut epäsuotuisat sääolosuhteet ja luonnonilmiöt. Miilu Resortia ei voida pitää vastuullisena julkisten palveluiden, kuten veden ja sähkön häiriöistä. Kaikki kiinteistöön jääneet arvoesineet ovat asiakkaan omalla vastuulla. Miilu Resort ei ole vastuussa niiden häviämisestä.

Lomakohteen kuvauksessa voi olla mainintoja lähialueen palveluista, kuten esimerkiksi rautatieasema, bussipysäkki, ravintola, kauppa, hiihtokeskusten palvelut jne. Miilu Resort ei vastaa lomakohteeseen kuulumattomien yleisten palveluiden tiedoista eikä niiden saatavuudesta loman aikana. Miilu Resort ei vastaa lomakohteen ympäristössä tapahtuvien rakennus- tai remontointitöiden aiheuttamista häiriöistä.

#### 4. Avainten luovutus

Majoituskohde ja sen avaimet luovutetaan Asiakkaalle varausvahvistuksen mukaisesti. Lomakohteissa on koodilukollinen avainlaatikko, jonka koodi toimitetaan asiakkaalle sähköisesti ennen varauksen alkua.

#### 5. Kohteessa oleskelu

Lomakohteeseen on käytettävissä tulopäivästä klo 16.00 lähtöpäivään klo 12.00, ellei varausvahvistuksessa muuta mainita.

Lomakohtetta saa käyttää enimmillään se henkilömäärä, joka on ilmoitettu lomakohteen kuvauksessa vuodepaikkamääränä tai mitä lomakohtetta varattaessa on sovittu. Asiakas vastaa siitä, että ennen kohteen käyttöönottoa täytettävä matkustajailmoitus on asianmukaisesti täytetty ja se kattaa kaikki lomakohteessa majoittuvat henkilöt.

Asiakkaan on varmistettava, että omaisuutta, sekä kaikkia tavaroita ja laitteita käsitellään huolellisesti ja että ne palautuvat samassa kunnossa kuin ne alun perin olivat. Kaikki vahingot tai rikkoutumiset on ilmoitettava omistajalle tai paikalliselle huoltohenkilökunnalle mahdollisimman pian.

Juhlista ja muista tilaisuuksista, joissa lomakohteen henkilömäärä tilapäisesti ylittyy, tulee sopia ennakkoon Miilu Resortin kanssa.

Teltan ja asuntovaunun tai vuokrattavien välineiden (esim. kylppäälju) käyttö lomakohteen tontilla on kielletty, ellei sitä kyseisen kohteen varaustiedoissa ole erikseen sallittu. Tupakointi on kielletty kaikkien lomahuoneistojen sisätiloissa. Avotulen teko on tonteilla kielletty.

Lemmikkieläimen tuomisesta lomakohteeseen on ilmoitettava varausta tehtäessä. Lemmikkieläimen saa tuoda vain kohteisiin, joiden kuvauksessa se on sallittu. Useamman kuin yhden lemmikkieläimen tuomiseen tarvitaan aina ennakoon lupa Miilu Resortilta. Lemmikin tuomisesta peritään lisämaksu.

Jos asiakas tuo lemmikkieläimen sellaiseen lomakohteeseen, johon lemmikkieläinten tuominen on kielletty, vastaa asiakas tästä aiheutuvista ylimääräisistä siivouskuluista. Miilu Resort ei vuokraa allergiamökkejä, eikä takaa, ettei sellaiseen lomakohteeseen johon lemmikkieläinten tuominen on kielletty, olisi tästä huolimatta tuotu lemmikkieläimiä.

Sähköauton ja hybridauton lataaminen on lomakohteessa kielletty, ellei sitä ole erikseen kyseisen huoneiston varaustiedoissa sallittu. Lataamisesta voidaan periä lisämaksu. Luvattomasta lataamisesta voidaan periä tarkastusmaksu.

Kohteissa, joissa on tulisija, polttopuut sisältyvät vuokraan, ellei kohteen kuvauksessa ole toisin mainittu. Polttopuiden määrää voidaan joissakin lomakohteissa rajoittaa.

Lakanat ja pyyhkeet eivät sisälly vuokraan, ellei lomakohteen kuvauksessa toisin mainita. Asiakkaan on käytettävä lakanoita.

Kiinteistön omistajalle tai sen edustajalle on annettava kohtuullinen pääsy kiinteistöön kiireellisen huollon ja/tai tarkastuksen suorittamiseksi.

## 6.Siivous

Lomakohteen vuokraan sisältyy loppusiivous. Varauksen päättyessä asiakkaan tehtäväksi kuuluu, että astiat laitetaan astianpesukoneeseen ja kone laitetaan päälle, roskat viedään jättepisteeseen, tyhjat juomapullot ja – tölkit viedään pois, huonekalut laitetaan paikoilleen, ruokatarvikkeet viedään pois tai ne viedään jättepisteeseen ja piha-alue jätetään siistiin kuntoon. Lakanat tulee ja pyyhkeet tulee pinota sängyn päälle.

Asiakas vastaa lomakohteen siivouksesta vuokra-ajan kuluessa.

## 7.Force majeure

Miilu Resort ei vastaa sellaisesta asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta, joka aiheutuu ennalta arvaamattomasta ylivoimaisesta esteestä (force majeure) tai vastaavasta syystä (esim. sähkökatkot tai luonnonilmiöt kuten leväsiintymät, tai eläimet, kuten hiiret ja hyönteiset), joka ei ole johtunut Miilu Resortista ja jonka seurauksia Miilu Resort ei kohtuudella ole voinut estää. Miilu Resort ei myöskään vastaa vahingoista tai seurauksista, jotka aiheutuvat normaaleista luonnonilmiöistä.

Varauksen peruutukset maailmanlaajuisen tai paikallisen epidemian tai pandemian (esim. COVID-19, koronavirus) aiheuttamien matkustusrajoitusten takia tai asiakkaan oma päätös olla käyttämättä varaustaan tai keskeyttää varaus eivät muodosta maksuhyvityksiä oikeuttavaa tilannetta.

Mikäli lomakohtetta ei oteta vastaan, tai se otetaan vastaan myöhästyneenä, asiakkaalla ei ole oikeutta vuokran palautukseen.

#### 8.Valitukset ja huomautukset

Kaikki lomakohteeseen liittyvät huomautukset ja valitukset on osoitettava viipymättä niiden aiheen ilmaannuttua ja varauksen aikana kohteen huoltoyhtiölle. Mikäli aihetta ei saada korjattua, tulee asiakkaan olla 72 tunnin kuluessa aiheen ilmaannuttua Miilu Resortin asiakaspalveluun. Mikäli asiaa ei saada siitä huolimatta korjattua, voi asiakas tehdä kirjallisen reklamaation Miilu Resortille kahden viikon kuluessa varauksen päättymisestä.

Jos asiakas ei ilmoita havaitsemiaan puutteita heti vuokra-aikana huoltajalle tai Miilu Resortille, katsotaan lomakohteen olevan sopimuksen mukaisessa kunnossa. Vasta vuokra-ajan jälkeen ilmoitettuja puutteita ei voida yhdessä todeta, eikä Miilu Resort ole niistä korvausvelvollinen.

Jos asiakas keskeyttää varauksensa ja poistuu lomakohteesta ennen vuokra-ajan päättymistä, ei käyttämättä jääneeltä ajalta makseta korvausta eikä asiakas ole oikeutettu vuokranpalautukseen.

#### 9.Miilu Resortin oikeus hintojen muutoksiin

Sopimuksen syntymisen jälkeen Miilu Resortilla on oikeus korottaa ja vastaavasti velvollisuus alentaa sovittua hintaa, jos lomapalvelun hintaan vaikuttavat verot tai julkiset maksut muuttuvat.

Virheellinen hintatieto ei sido Miilu Resortia, jos hinta on niin selvästi virheellinen, että asiakkaankin pitää se ymmärtää. Tällainen tilanne on esimerkiksi silloin, jos ero ilmoitetun hinnan ja todellisen hinnan välillä on huomattavan suuri tai väärää hintaa voidaan pitää poikkeuksellisen alhaisena yleiseen hintatasoon verrattuna.

#### 10.Riitojen käsittely

Riita-asiat pyritään ratkaisemaan aina keskinäisin neuvotteluin. Mikäli neuvotteluissa ei päästä sopimukseen, riidat ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa. Sopimukseen sovelletaan Suomen lakia.