

## KEILAHALLIEN YLEISET VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT

Nämä 1.7.2013 voimaan tulevat sopimusehdot ovat Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry:n laatimat ja kuluttaja-asiamiehen tarkistamat.

### 1. Soveltamisala ja erityisehdot

- 1.1 Näitä ehtoja sovelletaan kuluttajien ja keilahallien välisissä sopimussuhteissa. Vakiovuoroista sovitaan asiakkaan ja keilahallin välillä näistä ehdoista erillisillä ehdoilla.
- 1.2 Keilahallilla on oikeus käyttää näistä ehdoista poikkeavia erityisehtoja, jos erityisehtojen käyttö on perusteltavissa juhlapyhien, keilahallikohtaisten erityistapahtumien, kuten keilailukilpailuiden tai oheispalveluiden vuoksi.

### 2. Määritelmiä

- 2.1 Keilahallilla tarkoitetaan näissä ehdoissa sellaista rakennusta, liikehuoneistoa tai muuta liikepaikkaa, jossa harjoitetaan elinkeinotoimintana tapahtuvaa keilaratojen ja keilailuvälineiden vuokrausta. Keilahallissa voidaan harjoittaa myös muuta liiketoimintaa sekä tarjota asiakkaille keilailuun liittyviä oheispalveluita.
- 2.2 Asiakkaalla tarkoitetaan näissä ehdoissa kuluttajaa, joka tekee keilahallin kanssa sopimuksen keilaradan tai -ratojen ja/tai keilailuvälineiden vuokrauksesta tai oheispalveluiden ostamisesta. Asiakkaaksi katsotaan myös sopimuksen tehneen luonnollisen henkilön/kuluttajan seurassa keilahallin palveluita käyttävät kuluttajat.
- 2.3 Ratatunnilla tarkoitetaan keilahallin määrittelemää ratavarauksen kestoa, jonka ajan asiakkaalle varattu keilarata on asiakkaan käytettävissä.

### 3. Varaus ja vahvistus

- 3.1 Asiakas voi tehdä ratavarauksen keilahallin edellyttämällä tavalla joko henkilökohtaisesti paikan päällä, puhelimitse tai sähköpostilla taikka keilahallin sähköisen varausjärjestelmän kautta, mikäli keilahallilla on sellainen käytössä. Varausta tehdessään asiakkaan on ilmoitettava nimensä, puhelinnumerosa, ajankohta, johon varaus kohdistuu sekä varattavien ratojen lukumäärä. Sähköinen varausjärjestelmä voi edellyttää myös muiden tietojen antamista.
- 3.2 Varaus sitoo keilahallia, kun se on vahvistettu suullisesti, kirjallisesti tai esimerkiksi sähköpostitse. Keilahallilla on oikeus periä asiakkaalta kohtuullinen varausmaksu. Varausmaksun suuruus, maksutapa sekä käytössä oleva menettely varauksen peruutuksen

yhteydessä on ilmoitettava asiakkaalle selvästi varausta tehtäessä. Varausmaksun suuruuteen voi vaikuttaa muun muassa, kuinka monta ratatuntia asiakas on varannut.

#### **4. Palveluiden käyttöönotto ja radan sekä välineiden luovuttaminen käytön jälkeen**

- 4.1 Ratavaraus ei ole ratakohtainen vaan keilahallilla on oikeus osoittaa asiakkaalle sopiva vapaa rata. Mikäli asiakkaalla on radan ominaisuuksista johtuvia erityistoiveita, ne on nimenomaisesti ilmoitettava keilahallille varausta tehtäessä.
- 4.2 Asiakkaalle varatun keilaradan on oltava asiakkaan käytettävissä varauksessa ja vahvistuksessa ilmoitettuna kellonaikana. Asiakkaan on oltava paikalla hyvissä ajoin ennen varauksen alkamisajankohtaa, erityisesti, mikäli varaus koskee useampaa keilarataa samanaikaisesti. Varattua rataa pidetään varattuna asiakkaalle varauksen alkamisajankohtaan saakka. Mikäli asiakas ei saavu paikalle varauksen alkamisajankohtaan mennessä tai ilmoita vielä saapuvansa paikalle ennen varatun ajan päättymistä, voi keilahalli antaa radan muiden asiakkaiden käyttöön.
- 4.3 Asiakkaan on vapautettava keilarata ja sen läheisyydessä sijaitseva tila sekä asiakkaan käyttämät varusteet (kengät ja pallot) asiakkaalle varatun ajan päättyessä. Varusteet on palautettava viipymättä niille varatuille paikoille.

#### **5. Peruutus ja saapumatta jääminen**

- 5.1 Mikäli varattujen ratatuntien määrä on enintään kaksi, asiakas voi peruuttaa varauksen kustannuksitta viimeistään 24 tuntia ennen varauksen alkamisajankohtaa.
- 5.2 Jos varattujen ratatuntien määrä on enemmän kuin kaksi, asiakas voi peruuttaa varauksen kustannuksitta viimeistään kolme vuorokautta ennen varauksen alkamisajankohtaa. Jos asiakas peruuttaa tässä kohdassa tarkoitetun varauksensa 2-1 vuorokautta ennen varauksen alkamisajankohtaa, keilahallilla on oikeus periä perutusta varauksesta 50 % varauksen arvosta, ellei varattua rataa/ratoja saada myytyä edelleen.
- 5.3 Jos asiakas jää saapumatta eikä peruuta varaustaan tai peruutus tehdään myöhemmin kuin mitä edellä kohdissa 5.1 ja 5.2 on määritelty, keilahallilla on oikeus veloittaa häneltä varauksen mukainen hinta, ellei varattua rataa/ratoja saada myytyä edelleen.

#### **6. Maksut**

- 6.1 Asiakas maksaa ratamaksun sekä mahdollisen varusteita koskevan maksun keilahallille saapumisen yhteydessä tai enakkoon kohtuullisena pidettävän varausmaksun osuudelta.
- 6.2 Jos asiakas on peruuttanut varauksensa peruutusehtojen mukaisesti, keilahalli on velvollinen palauttamaan asiakkaalle hänen enakkoon maksamansa varausmaksun, ellei kohdasta 5 muuta johdu.

- 6.3 Jos keilahallille on aiheutunut kustannuksia asiakkaan etukäteen tilaamista erityisistä palveluista kuten esimerkiksi ohjaajan varaamisesta tai muista järjestelyistä, keilahallilla on oikeus veloittaa niistä aiheutuneet kustannukset kokonaisuudessaan asiakkaalta, jos asiakas on ilmoittanut peruutuksestaan myöhemmin kuin 48 tuntia ennen varauksen alkamisajankohtaa. Jos asiakas peruuttaa tässä kohdassa tarkoitettuja tilaamansa erityiset palvelut 48–72 tuntia ennen varauksen alkamisajankohtaa, keilahallilla on oikeus veloittaa niistä 50 prosenttia palvelujen arvosta. Jos asiakas peruuttaa nämä palvelut aiemmin kuin 72 tuntia ennen varauksen alkamisajankohtaa, hän voi tehdä sen kustannuksitta.
- 6.4 Asiakkaalla on oikeus peruuttaa varaus kokonaisuudessaan kustannuksitta ja saada mahdollisesti suorittamansa varausmaksu takaisin, jos sitä olisi kohtuutonta periä asiakkaan peruuttamisesta tai saapumatta jäämisestä huolimatta. Tällöin on kyse asiakkaan tai hänen läheisensä sairastumisesta, onnettomuudesta, kuolemasta tai muusta odottamattomasta ja vakavasta tapahtumasta. Asiakkaan on tällöin ilmoitettava saapumatta jäämisen syy viipymättä ja se on osoitettava luotettavalla selvityksellä.

## **7. Asiakkaan velvollisuudet**

- 7.1 Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut keilahallin järjestyssäännöt sekä henkilökunnan ohjeet.
- 7.2 Jos asiakas vakavasti rikkoo edellä mainittuja sääntöjä ja ohjeita, hänet voidaan välittömästi poistaa keilahallista. Asiakas ei voi tällöin vaatia jo suoritettua maksun palauttamista, vaikka poistamisen johdosta osa keilaradan ja varusteiden käyttöajasta jäisi käyttämättä.
- 7.3 Keilailu tapahtuu asiakkaan omalla vastuulla. Vastuu voi olla myös asiakkaan holhoojalla, mikäli asiakas on alaikäinen. Asiakas on velvollinen toimimaan keilahallissa siten, ettei toiminnasta aiheudu vaaraa tai haittaa asiakkaalle itselleen tai muille asiakkaille taikka keilahallin henkilökunnalle. Asiakkaan tulee arvioida kykynsä keilata sekä valita sopivankokoiset ja -painoiset varusteet ennen keilailun aloittamista.
- 7.4 Mikäli asiakas käyttää omia varusteita keilaillessaan, on asiakas vastuussa varusteidensa kunnosta ja soveltuvuudesta kyseiseen käyttötarkoitukseen.

## **8. Vastuu asiakkaan omaisuudesta**

- 8.1 Keilahalli vastaa asiakkaan omaisuudesta tai sen katoamisesta vain siinä tapauksessa, että keilahalli on nimenomaisesti ottanut asiakkaan omaisuutta vartioidusti säilytettäväkseen maksua vastaan.
- 8.2 Keilahalli on vastuussa tahallaan tai huolimattomuudellaan asiakkaalle tai tämän omaisuudelle aiheuttamistaan vahingoista. Vastuu vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausten koskevien periaatteiden mukaan. Asiakas on velvollinen viipymättä vahingon havaittuaan ilmoittamaan siitä keilahallin edustajalle.
- 8.3 Asiakkaan keilapalloille aiheutuneiden vahinkojen korvaamisessa noudatetaan seuraavia korvausperiaatteita, ellei erityisistä syistä ole syytä niistä poiketa:

Ensisijaisena korvauskeinona on vahingoittuneen keilapallon korjaaminen. Vahingoittuneen keilapallon korjausmahdollisuuden ja vahingon suuruuden arvioinnissa on käytettävä keilapallojen maahantuojiin hyväksymää Pro Shopia tai ammattitaitoista pallojen poraajaa, joka arvioi korjausmahdollisuudet ja korjaamisen hinnan (vahingon suuruus).

Keilapallon rikkoutuessa korjauskelvottomaksi, noudatetaan seuraavaa taulukkoa määritettäessä rikkoutuneesta keilapallosta maksettavan korvauksen suuruus:

Rikkoutuminen ostohetkestä	Korvauksen suuruus
ostohetki – 1 kk	korvaus ostohinnasta 100 %
1 kk – 3 kk	korvaus ostohinnasta 90 %
3 kk – 6 kk	korvaus ostohinnasta 80 %
6 kk – 1 v	korvaus ostohinnasta 70 %
1 v – 2 v	korvaus ostohinnasta 50 %
2 v – 3 v	korvaus ostohinnasta 35 %
3 v – 4 v	korvaus ostohinnasta 20 %
4 v –	korvaus ostohinnasta 15 %

Keilahalli ei vastaa asiakkaan keilapalloille normaalista kulumisesta aiheutuneiden vahinkojen korvaamisesta.

## **9. Asiakkaan vastuu vahingosta**

- 9.1 Asiakas on vastuussa tahallaan tai huolimattomuudella keilahallin tai muiden asiakkaiden omaisuudelle aiheuttamista vahingoista. Vastuu vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausta koskevien periaatteiden mukaan.

## **10. Virhe ja virheilmoitus**

- 10.1 Jos keilarata, varusteet tai muut sovitut järjestelyt tai palvelut eivät vastaa sitä, mitä on sovittu tai voidaan katsoa sovitun, keilahallin suorituksessa on virhe.
- 10.2 Virheenä ei kuitenkaan pidetä keilaradan tai varusteiden taikka koneiden ja laitteiden käyttökatkoa, joka on tilapäinen ja lyhytaikainen tai jos se johtuu korjaus- tai huoltotöistä, joita ei turvallisuussyistä voi lykätä myöhemmäksi.
- 10.3 Asiakas ei voi kuitenkaan vedota virheeseen, ellei hän ilmoita siitä keilahallin vastaanottoon tai keilahallin edustajalle kohtuullisessa ajassa siitä, kun hän havaitsi virheen tai hänen olisi pitänyt se havaita. Virheestä, joka voidaan korjata keilahallissa, on ilmoitettava keilahallin vastaanottoon niin pian kuin mahdollista.

## **11. Virheen korjaaminen ja hinnanalennus**

- 11.1 Keilahallin on korjattava virhe viivytyksettä omalla kustannuksellaan.

- 11.2 Jos virhettä ei korjata viivytyksettä tai virhe ei ole korjattavissa, asiakkaalla on oikeus virheen merkitystä vastaavaan hinnanalennukseen tai muuhun asiakkaan kanssa sovittavaan hyvitykseen.

## **12. Erimielisyydet**

- 12.1 Keilahalli ja asiakas pyrkivät ensisijaisesti ratkaisemaan erimielisyydet neuvottelemalla keskenään.
- 12.2 Erimielisyystilanteissa asiakas voi saada apua kuluttajaoikeusneuvojalta ja asiakas voi saattaa erimielisyyden myös Kuluttajariitalautakunnan käsiteltäväksi.