

HIIHTOKESKUSPALVELUJA KOSKEVAT YLEISET SOPIMUSEHDOT

Suomen Hiihtokeskusyhdistys r.y. (jälj. SHKY) on laatinut ja kuluttaja-asiamies hyväksynyt seuraavat hiihtokeskuspalveluja koskevat sopimusehdot. Sopimusehdot on päivitetty pppk2009.

1. SOPIMUSEHTOJEN SOVELTAMINEN

1.1 Näitä sopimusehtoja sovelletaan SHKY:een kuuluvien hiihtokeskusten kuluttajille tarjoamien palveluiden tarjoamiseen, ostamiseen, toteuttamiseen, käyttöön sekä niistä johtuvien erimielisyyksien ratkaisemiseen. Sopimusehtoja ei sovelleta hiihtokeskuksen vastuualueen ulkopuolella oleviin laskureitteihin ja metsässä laskemiseen.

1.2 Näiden sopimusehtojen mukaisia hiihtokeskuspalveluita annetaan muun muassa

- a. lipunmyyntipisteissä
- b. laskettelurinteissä,
- c. henkilöiden kuljettamiseen tarkoitetuilla köysiradoilla nousuratoineen ja rakennuksineen (jälj. ”hissit”),
- d. lumetetuilla ensilumen laduilla, luistinradoilla ja lumetetuissa pulkkamäissä sekä muilla lumiliikuntapalveluille varatuilla alueilla (jälj. ”muut palvelualueet”).

1.3 Nämä sopimusehdot eivät koske rinneravintola-, leirintäalue-, (asuntovaunu), ja majoituspalveluita.

1.4 Välinevuokraamojen ja hiihtokoulujen palveluista on laadittu omat sopimusehtonsa, jotka löytyvät SHKY:n ja Kuluttajaviraston internet- sivuilta (www.ski.fi ja www.kuluttajavirasto.fi).

2. YLEISET MÄÄRÄYKSET

2.1 Hissien tulee täyttää kulloinkin voimassa olevat turvallisuusvaatimukset ja olla asianomaisen viranomaisen tarkastamia ja hyväksymiä.

2.2 Rinteiden ja muiden palvelualueiden tulee olla selvästi havaittavia tai merkittyjä. Niiden tulee olla sää- ja maasto-olosuhteisiin nähden tyydyttävässä kunnossa. Hiihtokeskuksen henkilökunnalla on oikeus, mutta ei velvollisuutta, rinteen ja muiden palvelualueiden kunnostukseen myös hiihtokeskuksen aukioloaikana.

- 2.3 Lumi- ja sääolosuhteiden vuoksi tai käyttäjämäärän sitä edellyttäessä keskuksen henkilökunnalla on oikeus avata ja sulkea hiihtokeskus, hissi tai rinne tai muu palvelualue. Näissä tilanteissa kuluttajan hyvitysoikeus määräytyy näiden sopimusehtojen kohdan 6. mukaisesti.
- 2.4 Laskeminen rinteillä sekä muu hiihtokeskuksen palveluiden käyttö tapahtuu kuluttajan omalla vastuulla. Vastuu voi olla myös kuluttajan holhoojalla. Kuluttaja on velvollinen toimimaan hiihtokeskuksen alueella niin, ettei toiminnasta aiheudu vaaraa kuluttajalle itselleen tai muille aluetta käyttäville henkilöille. Kuluttaja on velvollinen ennen palvelun käytön aloittamista arvioimaan kykynsä käyttää palvelua. Kuluttajan tulee tuntea erityisesti laskemiseen liittyvät rannesäännöt.
- 2.5 Kuluttaja on vastuussa omien varusteidensa kunnosta ja siteiden säädöstä.
- 2.6 Kuluttaja on keskuksen alueella ja palveluja käyttäessään omalta osaltaan velvollinen noudattamaan näitä sopimusehtoja. Hiihtokeskus on velvollinen tiedottamaan ilmoitustaululla, hisseillä tai rinteissä sekä muilla palvelualueilla alueen käyttöä koskevista rajoituksista sekä merkitsemään mahdolliset vaaraa aiheuttavat paikat selkeästi. Palvelujen ohjekilvet voivat olla myös hyväksytyin symbolein annettuja. Ohjekilvet ja merkinnät ovat sitovia.
- 2.7 Kuluttaja on velvollinen noudattamaan henkilökunnan ohjeita rinteiden, muiden palvelualueiden ja välineiden asianmukaisesta käytöstä ja sijoittumisesta hissien vetolaitteeseen tai tuoliin sekä turvallisesta pukeutumisesta. Kuluttajavalistuksella henkilökunta pyrkii vähentämään vahinkoriskejä ja välttämään käyttökeskeytyksiä.
- 2.8 Henkilökunnalla on oikeus estää kuluttajaa käyttämästä hiihtokeskuksen palveluita, jos kuluttaja ei noudata näitä sopimusehtoja ja henkilökunnan antamia ohjeita tai joka tilansa tai käyttäytymisensä vuoksi vaarantaa yleistä turvallisuutta, häiritsee yleistä järjestystä tai aiheuttaa yleistä pahennusta.
- 2.9 Kuluttaja, joka likaa tai rikkoo hiihtokeskuksen laitteita, on velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon.
- 2.10 Mikäli hissi, rinne tai muu palvelualue ei täytä edellä mainittuja turvallisuusmääräyksiä, on hiihtokeskus vastuussa kuluttajalle tai hänen omaisuudelleen aiheutuvista vahingoista, jotka eivät ole kuluttajan itsensä aiheuttamia.

3. LÖYTÖTAVARAT

- 3.1 Jos kuluttaja löytää toiselta kuluttajalta hukkaan joutuneen tavaran hiihtokeskuksen palvelualueelta, on hän velvollinen luovuttamaan sen viipymättä hiihtokeskuksen henkilökunnalle.

4. PALVELUIDEN HINNASTO, HISSI- JA RINNETIEDOT

- 4.1 Hiihtokeskus on velvollinen julkaisemaan palveluita koskevan hinnaston tai muulla tavalla tiedottamaan hinnoista. Hinnastossa tai tiedotuksessa on esitettävä selkeästi tiedot erilaisten lippujen hinnoista ja voimassaoloajoista.
- 4.2 Hiihtokeskus on velvollinen hinnastossa tai esitteessä ilmoittamaan keskuksen hissien ja rinteiden ja muiden palvelualueiden sijainnin, niiden tyyppin ja rinteiden vaikeusasteen sekä lukumäärän. Vaikeusaste ilmoitetaan kansainvälisesti hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti.
- 4.3 Hinnastossa ja esitteessä on oltava hiihtokeskuksen virallinen nimi, osoite ja puhelinnumero.

5. HIIHTOKESKUSPALVELUITA KOSKEVIEN HISSI- JA MUIDEN LIPPUJEN KELPOISUUS

- 5.1 Hiihtokeskuksella on oikeus myydä eri tyyppisiä, hinnastossa mainittuja hissi- ja muita pääsylippuja (jälj.”lippu”). Sopimus katsotaan syntyneeksi, kun tarjous on hyväksytty ja maksu suoritettu tai maksusitoumus allekirjoitettu.
- 5.2 Liput ovat voimassa hinnastossa mainittuina hiihtokeskuksen aukioloaikoina. Keskus voi halutessaan pidentää kelpoisuusaikaa.
- 5.3 Hiihtokeskuksissa on pääsääntöisesti käytössä alla mainittuja hissilippuja:
- Kertalippu oikeuttaa yhteen nousuun myyntihetken laskukautena tai hiihtokeskuksen tarkemmin määrittelemänä ajankohtana.
 - Sarjalippu oikeuttaa tiettyyn määrään laskuja. Jos lipussa on myyntihetken päiväys, on hiihtokeskuksella oikeus periä lipun esittäjältä seuraavana laskukautena muuttunutta hintatasoa vastaava lisämaksu. Sarjalippu ei ole henkilökohtainen.
 - Tuntilippu, aamupäivä- iltapäivä- tai iltalippu oikeuttavat palveluiden käyttöön lippuun merkittynä voimassaoloaikana.
 - Päivilippu, 2-6 päivän lippu oikeuttavat palveluiden käyttöön lippuun merkityn päivämäärän tai päivämäärien aikana. Oikeudesta käyttää palveluita iltaisin (ns. iltamäki) on mainittava erikseen hinnastossa.
 - Viikkolippu oikeuttaa palveluiden käyttöön seitsemän (7) päivän ajan.

- **Kausikortti**

oikeuttaa palveluiden käyttöön kausikorttiin merkittynä laskukautena. Kauden tarkkaa alkamis- ja päättymispäivää ei kausikortissa ilmoiteta.

- **Yrityskortti**

oikeuttaa palveluiden käyttöön korttiin merkittynä laskukautena. Yrityskorttia ovat oikeutetut käyttämään kyseisen yhteisön etukäteen nimetyt henkilöt tai yhteisön omistaman lomamajan asukkaat erillisen ilmoituksen mukaisesti.

5.4 Lisäksi hiihtokeskuksessa voi olla käytössä alue- tai suorituspaikkalippu, joka oikeuttaa käyttämään lipussa mainittujen alueiden ja suorituspaikkojen palveluita lippuun merkittynä voimassaoloaikana.

5.5 Kohdissa 5.3 ja 5.4 tarkoitettujen lippujen kelpoisuusaika voi olla merkitty myös viivakodein. Kuluttajalla on oikeus tarkastaa lipun kelpoisuusaika hiihtokeskuksen henkilökunnalta.

5.6 Lippu on henkilökohtainen ellei muuta ole erikseen mainittu. Sitä ei saa luovuttaa toisen henkilön käyttöön. Väärinkäytöstilanteissa lippu voidaan mitätöidä tai ottaa hiihtokeskuksen haltuun.

5.7 Lipun käyttäjän on pystyttävä todistamaan käyttöoikeutensa. Lippu on pidettävä mukana ja se on esitettävä pyytämättä hissiin mentäessä. Hiihtokeskuksen henkilökunnalla on oikeus suorittaa keskuksen palvelualueella lippujen kelpoisuustarkastuksia.

5.8 Hiihtokeskuksella on oikeus ryhtyä oikeudellisiin toimiin väärinkäytösten johdosta syntyneiden vahinkojen korvaamiseksi tai periä kuluttajalta korvauksena lipun hinta enintään kaksinkertaisena välittömästi väärinkäytöksen tultua ilmi.

6. ASIAKKAAN OIKEUS HYVITYKSEEN

6.1 Kadonnutta lippua ei hyvitetä.

6.2 Mitätöityä tai hiihtokeskuksen haltuun otettua lippua ei hyvitetä.

6.3 Lipun käyttämättä jäänyttä kelpoisuusaikaa ei hyvitetä kuluttajan lopetettua vapaaehtoisesti palvelun käytön kesken lipun kelpoisuusajan.

6.4 Jos lipun haltija sairastumisen tai loukkaantumisen vuoksi ei ole voinut käyttää lippua aikana, jonka pituus on vähintään yksi kolmasosa (1/3) lipun kelpoisuusajasta, on hän oikeutettu lippua koskevaan hyvitykseen. Lipun haltijan on pyydettyä todistettava sairastuminen tai loukkaantuminen lääkärintodistuksen tai muun luotettavan selvityksen avulla.

- 6.5 Jos hissiä tai rinnettä tai muuta palvelualueita ei ole voitu käyttää käyttötaun takia, on lipun haltija oikeutettu hyvitykseen kohdissa 6.7 ja 6.8 mainituin rajoituksin.
- 6.6 Hyvityksen on vastattava lipun käyttämättä jäänyttä kelpoisuusaikaa. Hyvitys annetaan ensisijaisesti lipun voimassaolon jatkamisella tai antamalla tosite vastaavasta ajasta myöhemmin käytettäväksi.
- 6.7 Oikeutta hyvitykseen ei ole,
- 6.7.1 jos käyttötauko on tilapäinen ja lyhytaikainen tai johtuu korjaus- tai huoltotöistä, joita ei turvallisuussyistä voida lykätä.
- 6.7.2 jos käyttötauko johtuu henkilökunnasta riippumattomista syistä kuten sähkökatkos, liian voimakas tuuli, liian kova pakkaneen, sumu tai muu edellä mainittuihin syihin verrattava tilanne, joka ei lipun myyntihetkellä ollut osapuolten tiedossa tai jonka seurausta henkilökunta ei ole voinut välttää.
- 6.8 Hiihtokeskuksen henkilökunnalla on oikeus sulkea hissi ja/tai rinne ja/tai muu palvelualue kesken lipun kelpoisuusajan edellä mainituista syistä. Tällöin lipun haltija ei ole oikeutettu hyvitykseen, mikäli hiihtokeskuksessa on sulkemisesta huolimatta käytössä objektiivisesti arvioiden riittävä määrä muita hissejä ja laskettelurinteitä ja palvelualueita. Kuluttajalle on ostohetkellä kerrottava tiedossa olevat normaalista poikkeavat hissi- ja rinnemäärät ja muiden palvelualueiden aukiolo-tilanne.
- 6.9 Mikäli hiihtokeskuksessa ei kohdassa 6.7. mainituista syistä ole käytössä objektiivisesti arvioituna riittävää määrää muita hissejä ja laskettelurinteitä ja muita palvelualueita, on lipun haltija oikeutettu hyvitykseen, jos käyttökeskeytyksen kesto-aika on pidempi kuin yksi kolmasosa (1/3) lipun kelpoisuusajasta.
- 6.10 Jos kuluttaja on lunastanut kausikortin, hiihtokeskuksen on oltava auki vähintään ajan, joka vastaa kausikortin hintaa päivälippujen lukumääränä laskettuna, esim. x päivälippua = kausikortin hinta. Kuluttajalla on jokaiselta tämän vähimmäisajan alittavalta päivältä oikeus vastaavaan suhteelliseen hyvitykseen kausikortista maksamastaan hinnasta.
- 6.11 Hiihtokeskus ei ole velvollinen muuhun kuin edellä mainittuun hyvitykseen osittaisen tai koko keskuksen käyttökeskeytyksen aiheuttamasta haitasta tai kustannuksista, ellei käyttökeskeytys ole aiheutunut hiihtokeskuksen huolimattomasta toiminnasta.

7. VAKUUTUKSET

- 7.1 Hiihtokeskuksilla on oltava vastuuvakuutus, joka korvaa hiihtokeskuksen todisteellisesti ja tuottamuksellisesti aiheuttaman vahingon asiakkaalle.

7.2 Hiihtokeskuksella ei ole velvollisuutta ottaa vakuutusta, joka korvaa asiakkaan itselleen aiheuttaman vahingon. Mahdollisesta lippuun kuuluvasta tapaturmavakuutuksesta ja sen voimassaolosta ilmoitetaan erikseen.

7.3 Kuluttaja on velvollinen ennen hiihtokeskuksen palvelualueelle saapumista varmistumaan oman vakuutusturvansa voimassaolosta.

8. VAATEIDEN ESITTÄMINEN

8.1 Hiihtokeskuksen palveluja koskevat vaateet on esitettävä keskuksen henkilökunnalle. Vaateet voidaan esittää kirjallisesti tai suullisesti. Kohdan 6. mukaista hyvitystä koskevat vaatimukset on esitettävä viimeistään lipun kelpoisuusajan päättymistä seuraavan vuorokauden aikana, ellei ole erityisiä syitä pidentää vaateiden esittämiselle asetettua määräaikaa.

8.2 Muut korvausvaateet on esitettävä kohtuullisessa ajassa vahinkoon johtaneesta tapahtumasta lukien.

9. SOPIMUSEHTOJEN MUUTTAMINEN

9.1. Hiihtokeskus voi muuttaa näitä sopimusehtoja ja palveluista perittäviä maksuja myös kesken laskukauden, jos perusteena on uusi tai muuttunut lainsäädäntö, viranomaisen määräys tai ennalta odottamaton olosuhteiden muutos (poikkeuksellinen luonnontapahtuma, kansainvälinen kriisi tai suuronnettomuus).

9.2. Sopimusehdot ja niiden muutokset on ilmoitettava kuluttajalle hiihtokeskuksen palvelujen myyntikohteissa.

10. ERIKESKISYYDET

10.1 Erikielisyydet pyritään ratkaisemaan ensisijaisesti kuluttajan ja hiihtokeskuksen välisillä neuvotteluilla. Jos osapuolet eivät pääse yhteisymmärrykseen, voi kuluttaja saattaa asian kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi tai nostaa kanteen kotipaikkansa käräjäoikeudessa. Elinkeinonharjoittajan nosttaessa kanteen tulee se tehdä kuluttajan kotipaikan käräjäoikeudessa.