



PIRKANMAAN
AMMATTIKORKEAKOULU

HOTELLIEN JA RAVINTOLOIDEN VARAUSKIRJEENVAIHDON MAKSU- JA PERUUTUSEHDOT

Seija Satokaski

Opinnäytetyö
Toukokuu 2009

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen
koulutusohjelma

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Pirkanmaan ammattikorkeakoulu
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

SEIJA SATOKASKI

Hotellien ja ravintoloiden varauskirjeenvaihdon maksu- ja peruutusehdot

Opinnäytetyö 46 s., liitteet 22 s.

Toukokuu 2009

Tämän työn tarkoituksena on selvittää hotellien ja ravintoloiden myyntikirjeenvaihdossa käytettyjä tilauksen maksu- ja peruutusehtoja. Teoriaosassa käsitellään säädöksiä, määräyksiä ja suosituksia, riskinhallintaa ja asiakassuhdetta.

Yrityksen on tunnettava ja hallittava sopimukseen ja vastuisiin liittyvä lainsäädäntö ja viranomaisten määräykset siksi, että se voi turvata kannattavan ja laadukkaan liiketoiminnan. Asiakkaalle pitää kertoa selkeästi velvollisuudet varauksen suhteen. Yleisissä hotelli- ja ravintola-alan suosituksissa on malleja maksua ja peruutusta koskevista ehdoista.

Hotellin tai ravintolan tarjouskirjeessä tulee olla yrittäjän rekisterinumero ja arvonlisävero tulee olla selkeästi hinnan yhteydessä. Asiakkaan pitää saada tietää maksuaika ja viivästyskorko, mikäli lasku maksetaan tilaisuuden jälkeen.

Maksu- ja peruutusehtojen yhdenmukaisuus, selkeys ja johdonmukaisuus ovat tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteina. Vertailen eri yritysten käytäntöjä suhteessa annettuihin suosituksiin ja säädöksiin.

Tutkimuksen tulokset olivat yllättävät: maksu- ja peruutusehdot olivat eri yritysten kirjeissä hyvin erilaisia, niissä oli myös puutteita. Hotellien ja ravintoloiden myyntihenkilöiden tulisi kiinnittää näihin asioihin enemmän huomiota.

Avainsanat: Kirjeenvaihto, maksuehto, peruutusehto, arvonlisävero, viivästyskorko

ABSTRACT

Pirkanmaa University of Applied Sciences

Degree Programme in Service Management

SEIJA SATOKASKI

Payment and cancellation terms of bookings in the sales correspondence of hotels and restaurants

Bachelor's thesis 46 pages, appendices 22 pages

May 2009

The aim of this paper was to study the payment and cancellation terms of bookings and reservations in the sales correspondence of hotels and restaurants. In the theoretical part of this paper, I discussed some rules, regulations and recommendations. I also paid attention to risk management and customer relations.

A company must be familiar with the law and the rules and regulations concerning contracts and responsibilities in order to maintain a profitable business. The customer must be informed explicitly about the responsibilities regarding the reservation. There are some general recommendations concerning the terms of payment and cancellation in the hotel and restaurant industry.

In the written offer of a hotel or a restaurant, the company's registration number as well as the value added tax (VAT) must be clearly stated together with the price. The customer must be aware of the terms of payment and the interest for delayed payment, if the invoice is to be paid after the function or occasion.

The conformity, consistency and clarity of the terms of payment and cancellation were of particular interest in this paper. I compared the policies of different companies in relation to the general recommendations and regulations.

The results of the study were surprising. There were notable differences in the terms of payment and cancellation between the companies. Some of the payment and cancellation terms expressed in the written offers were inadequate. The sales personnel of the hotels and restaurants should pay more attention to these matters.

Key words: correspondence, term of payment, term of cancellation, value added tax VAT, interest for delayed payment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SOPIMUKSET JA SUOSITUKSET	6
2.1	Tarjous - vahvistus	6
2.2	Ohjeita alan yrityksille	9
2.3	Yhteinen näkemys ehdoista	9
2.4	Myyntikirjeenvaihdon prosessin seuranta ja merkitys.....	10
2.5	Kilpailun rajoitus	12
2.6	Peruutus- ja toimitusehdot	13
2.7	Eettiset koodit	14
2.7.1	Sopimus hotellien ja matkatoimistojen välisistä liikesuhteista	15
2.7.2	Sopimussuosituksien kokous- ja ravintolapalvelujen toimitusehdoista 15	
2.8	Pohjoismaiset hotellisäännöt	18
2.9	Käytäntöjä Ranskassa	19
3	MAKSUEHDOT	20
3.1	Maksu	20
3.2	Luottotietojen tarkistaminen	21
3.3	Luottokortin maksuehdot	22
3.4	Hotellipetos	23
4	VIIVÄSTYSKORKO, PERINTÄMAKSUT JA MUUT YKSITYISKOHDAT	24
4.1	Velasta maksettava viivästyskorko	25
4.2	Eräpäivä	25
4.3	Y-tunnus	26
4.4	Arvonlisäveron ilmoittaminen hinnan yhteydessä	26

	4
5 EMPIIRINEN OSA.....	27
5.1 Tulokset.....	28
5.1.1 Peruutusehdot.....	28
5.1.2 Maksuehdot.....	30
5.1.3 Tarjouksen voimassaoloaika	31
5.1.4 Y-tunnus.....	31
5.1.5 Viivästyskorko	32
5.1.6 Arvonlisävero	32
5.1.7 Lisätietojen tarkennus.....	32
5.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	33
6 TULOSTEN TARKASTELUA	35
6.1 Peruutusehtojen tarkastelua	35
6.2 Maksuehtojen tarkastelua	37
6.3 Arvonlisäveron esittämisen arviointia	38
6.4 Kommentteja tarjouksen voimassaoloajoista	39
6.5 Lisätietopyyntöjen kommentointia	39
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET.....	41
8 OMA POHDINTA.....	44
LÄHTEET.....	46
LIITE 1.....	48
LIITE 2.....	60

1 JOHDANTO

Hotellit, ravintolat ja muut matkailualan yritykset tekevät asiakkailleen varauksista kirjallisia tarjouksia ja vahvistuksia. Niissä asiakkaalle kuvataan myytävän tuotteen tai palvelun ominaisuuksia, järjestelyjä ja kustannuksia sekä annetaan tilauksen maksu- ja peruutusehdot. Asiakkaalle annetaan kirjallisesti ehtoja ja ohjeita esimerkiksi ryhmämatkan tarkempien yksityiskohtien täsmentämisestä. Asiakas saa ohjeita siitä, mihin mennessä tietoja tulee täydentää niin että mahdollisimman paljon tilaisuuteen liittyvistä yksityiskohdista tulee etukäteen sovituksi. Asiakas saa myös ohjeet siitä, mihin mennessä peruutus on tehtävä. Jos peruutus tehdään liian myöhään, asiakas saa etukäteen näiden ehtojen muodossa tiedon mahdollisista peruutusmaksuista tai -korvauksista. Maksu- ja peruutusehtojen yhdenmukaisuus, selkeys ja johdonmukaisuus ovat tämän opin näytetyön tarkastelun kohteina, työssäni vertailen eri yritysten käytäntöjä suhteessa annettuihin suosituksiin ja säädöksiin.

Teoreettisen tarkastelun perusteena ovat vallitsevat säädökset, sopimukset ja suositukset. Myyjäyrityksen ja ostajan välisessä liikesuhteessa maksu- ja peruutusehdot ovat sitovia tilauksen ehtoja niiden tapausten varalta, että jompikumpi ei toimi sovittujen ehtojen mukaisesti. Ehtojen muotoiluun vaikuttaa myös veroantajan ohjeistukset yrityksen tunnuksen ja arvonlisäveron ilmaisutavasta tuotteen hinnan yhteydessä. Katson, että edellä mainituista asioista sopiminen on liiketoiminnan kannalta tärkeä tekijä sekä myyjän että ostajan kannalta sopimuksen synnyssä ja mahdollisten erimielisyyksien ehkäisemisessä ja sovittelussa. Tarkastelen näitä ehtoja myös käytännön toiminnan merkitystekijänä, riskinhallinnan valossa. Tavoitteena on muotoilla mahdollisia uusia tapoja ilmaista maksu- ja peruutusehtoja. Tavoitteena on saada markkinoinnillisesti ja asiakaspalelullisesti myyjän ja asiakkaan välistä yhteistä käsitystä tukevia ehtoja.

Aineistona käytän hotellien ja ravintoloiden asiakkailleen lähettämiä kirjeitä, tutkin käytännön toimia haastatteleamalla hotelli- ja ravintola-alan johtajia ja henkilökuntaa. Haastattelen myös kokous- ja ravintolavarauksia tekeviä sihteereitä. Olen ollut hotellin myyntisihteerin työssä n. viiden vuoden ajan, hoitanut myös hotellin reskontraa ja nyt olen hotellialan aikuiskouluttajana, mm. varauskirjeen-

vaihto, yli 20 vuotta. Lähtökohtana on kehittää omaa työtä ja sitä kautta koko alan liiketoimintaa.

2 SOPIMUKSET JA SUOSITUKSET

Varauksia vahvistettaessa tulee asiakkaalle mainita ehdot kaupan syntymiseen vaikuttavista tekijöistä ja ehdoista, vaikka sopimusoikeudellisesti määritellään tätä sopimuksen syntymistä hyvin laajakatseisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan välisestä liikesuhteesta. Sopimusvapaus on Suomen ja useimpien muidenkin maiden sopimusoikeuden perusta. Sopimusvapaudella tarkoitetaan vapaaehtoisuuteen perustuvaa tahdonilmaisua, jolla yksilö määrää omasta oikeudellisesta asemasta. Täysivaltaisilla ihmisillä ja yrityksillä on oikeus tehdä sopimuksia valitsemillaan ehdoilla. Nyky-yhteiskunnassa sopimusvapauteen uskotaan yhä lujasti, vaikka viime aikoina on esiintynyt myös toisenkinlaisia näkökohtia. Mitä enemmän uskotaan sopimusvapauteen, niin sitä enemmän luotetaan yksilöiden kykyyn hoitaa asiansa ja saavuttaa itsensä ja koko yhteiskunnan kannalta parhaita tuloksia. (Oikeustoimilaki 228/29.)

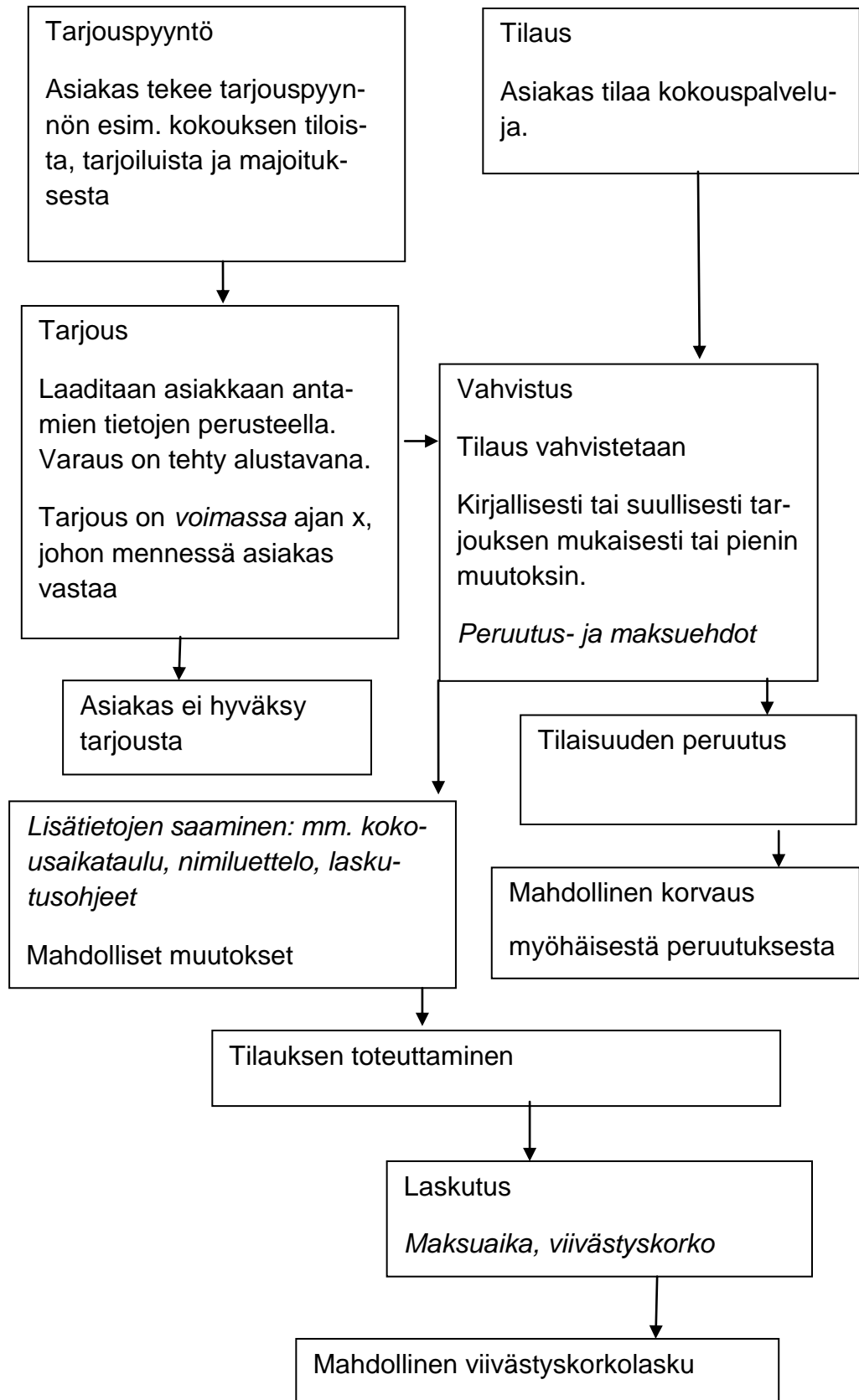
2.1 Tarjous - vahvistus

Matkailualan varauksia tehdään hyvin paljon puhelimitse suullisesti sopimalla, jolloin erimielisyyden varalta dokumentointi annetuista ehdoista vakuuttavasti on lähes mahdotonta. Sähköpostitse tai verkon kautta tehdyillä sähköisillä varausjärjestelmillä asiakkaalle ja myyjälle tulee automaattisesti kirjallinen tai luettavissa oleva vahvistus, jonka asiakkaan on mahdollista lukea sähköpostista tai matkapuhelimesta. Sitovuus on vahva. Ryhmien varauksista tehdään pääsääntöisesti kirjallinen tarjous tai vahvistus. Kuviossa 1 on kuvattu varausprosessia.

Oikeustoimilain mukaan säädetyllä tarjous-vastaus – mekanismilla on merkitystä esimerkiksi silloin kun osapuolten välillä vallitsee epäselvyyttä siitä, onko sitovaa sopimusta ylipäänsä syntynyt. Tarjous sitoo tarjouksen antajaa tietyn ajan. Sitova sopimus osapuolten välille syntyy sen sijaan vasta silloin, kun tarjouksen saaja antaa siihen ehdottoman hyväksyvän varauksen. Lain mukaan sitovan sopimuksen syntymisen merkki on se, että toisen osapuolen vastauksen

on oltava tarjouksen sisältöä vastaava sekä myös oikea-aikainen. Tämän vuoksi tarjouksessa esitetään ostajalle tarjouksen voimassaoloaika, johon mennessä asiakkaan pitää vastata, joko hyväksyä tai hylätä tarjous. (Oikeustoimilaki 228/29.) Matkailualan yritysten varauksissa katsotaan myös suullinen sopimus sitovaksi molemmiin puolin, näin todetaan mm. pohjoismaisissa hotellisäännöissä, josta myöhemmin tässä työssä (Pohjoismaiset hotellisäännöt).

Oikeustoimilain mukaan sopimuksen tai muun oikeustoimen pätevyys riippuu siitä, ettei se, johon oikeustoimi on kohdistettu – esimerkiksi varauksen peruutus, ole tiennyt eikä hänen voida katsoa pitäneen tietää jostakin olosuhteesta, tahi että hän muuten on ollut vilpittömässä mielessä, on myös huomioon otettava se, mitä hän on tietänyt tai hänen olisi pitänyt tietää silloin, kun hän sai tiedon oikeustoimesta. Lain mukaan sanatarkasti lainaten kuitenkin voidaan, milloin erityiset asianhaarat antavat siihen aihetta, ottaa huomioon myös mitä hän on tietänyt tai hänen olisi pitänyt tietää sanotun ajan jälkeen, mutta ennen kuin oikeustoimi oli vaikuttanut määräävästi hänen toimintaansa. Varsin väljäksi jää sekä asiakkaalle että myyjälle tulkinta erimielisyydestä, kun asioista on sovittu suullisesti, eikä voida jälkikäteen kirjallisesta dokumentista tarkistaa sovittua käytäntöä. (Oikeustoimilaki 228/29.)



KUVIO 1. Varausprosessi

2.2 Ohjeita alan yrityksille

Hotelli- ja ravintola-alalla, kuten muillakin aloilla, voidaan siis jo sopimusoikeudellisin perustein määritellä vapaasti palveluja myytäessä tarjous- ja vahvistusvaiheessa peruutus- ja maksuehtoja, Hotelli- ja ravintola-alan keskusjärjestö Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry on luonut ohjeistuksia omille yritysjäsenilleen ehtojen yhdenmukaistamiseksi, yrittäjien toiminnan helpottamiseksi sekä yleisten käytäntöjen linjaamiseksi. Monet yritykset käyttävät suoraan näitä järjestöjen antamia suosituksia kaupan ehtoja muotoillessaan. Hotelliketjut ovat tehneet omia suosituksia ja ohjeita myyntihenkilökunnalle noudatettavaksi, esimerkiksi Restel Oy:n Cumulus- ja Rantasipi-hotellien oma ohjeistus (Sipiläinen, 2009). Sekä toimittaja- että asiakasosapuoli saavat tietoa näistä suosituksista ja sopimusehdoista järjestöjen oppaista, jäsenlehdistä ja verkkosivuilta, näitä ovat esimerkiksi Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa Ry, Keskuskauppakamari ja Suomen Yrittäjät ry.

2.3 Yhteinen näkemys ehdoista

Hotelli- ja ravintola-alan yrityksen toiminta markkinoilla vaatii hyvää osaamista ja asiakassuhteiden ymmärtämistä ja tietoisuutta vallitsevista kaupankäynnin normeista. Asiakaspalvelusuhteen syntyminen ja kanta-asiakkuudeksi muodostumiseen vaikuttaa pelisääntöjen selkeys, mutta samalla myös joustavien peruutus- ja maksuehtomallien käyttö niin, että toimitaan oikeudenmukaisesti.

Heljä Hätösen (2007) mukaan oppivassa organisaatiossa tulee aikaansaada sellainen tapa toimia, joka tuottaa laadukkaita palveluita ja tuotteita. Toimintatavan tulee olla helposti ohjattava ja riittävän ennustettava. Palveluiden tulisi olla sellaisia, että nopea reagoiminen asiakkaiden tarpeisiin mahdollistuu. Hänen mukaansa toimintaprosessien tulee olla tarkoituksenmukaisia ja yksityiskohditaan mietittyjä ja niitä tulee kehittää jatkuvasti. Jatkuva parantaminen on osa kaikkien työntekijöiden työskentelytapaa. Palvelun tarjoajasta välittynyt ulkoinen kuva (imago) muokkaa asiakkaan odotuksia ja hänen kokemuksiaan palveluista. Voi siis olla tarpeen selvittää, millainen imago asiakkaalla on organisaation tuotteista/palveluista ja millainen kuva organisaatiolla itsellään. Näitä käsityksiä

verrataan keskenään ja pyritään tunnistamaan mahdolliset erot. Käytännöllinen toimintaprosessien laadun arviointitapa on ns. kerralla kuntoon -periaate, toteaa Hätönen. (Hätönen 2007.)

Yritystoiminnan on oltava vankalla kivijalalla, koska maailma on muuttuva ja ihmiset liikkuvia. Kivijalka on toiminnan eettinen ja moraalinen perusta, arvot ja arvomaailma. Menestyvää yritystä ei voi rakentaa tilapäisin ajatuksin. Vankalla pohjalla toimittaessa voidaan rakentaa vuorovaikutteinen näkemys asiakkaan ja yrityksen välille yhteistyötä tehtäessä. Viranomaisten antamiin määräyksiin ja lainsäädäntöön tulee perehtyä ja pohtia niitä oman yrityksen toiminnan kannalta. (Honkola & Jounela 2000, 29.)

Kirjallisessa tarjouksessa tai varausvahvistuksessa on annetuilla maksu- ja peruutusehdoilla palvelun ostamisen ja varaamisen sujumisen kannalta merkitystä asiakassuhteessa. Asiakas saa toimintaohjeet tilauksensa toteuttamista varten. Toimintaohjeiden ja ehtojen pitäisi olla yksiselitteiset, helposti omaksuttavat ja myös sellaiset, että asiakas voi niihin sitoutua. Ehdot eivät saa olla niin tiukat, että asiakkaan on vaikea toimia niiden mukaisesti, jos annetaan esimerkiksi hyvin varhainen peruutusaika tilaisuuden ajankohtaan nähden. Ehtojen tulisi olla tilaisuuden luonteeseen sopivat ja ennakoivat, niin että niistä ei tarvitse käydä uusia neuvotteluja ja tehdä sopimuksen muutokirjauksia. Yhteinen näkemys asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä lisää luottamusta asiakassuhteen sujumiseen. Hyvät ja ymmärrettävät ehdot toimivat myynnin edistäjinä luomalla turvallisuuden tunnetta molempiin osapuoliin, koska silloin asiat eivät jää tulkinnan tai arvailujen varaan. Ehtojen tulee perustua kaupankäynnin lakeihin ja sopimukseen, vaikka varauksen vastaanottavalla yrityksellä on vapaus kilpailun rajoittamista koskevien säännösten pohjalta ja sopimusoikeudellisesti muotoilla kaupan ehdot omalla tavallaan. Säännökset arvonlisäveron ilmaisemisesta ja viivästyskorosta tekevät jossakin määrin poikkeuksia tähän vapaasti muotoilemisen mahdollisuuteen.

2.4 Myyntikirjeenvaihdon prosessin seuranta ja merkitys

Yrityksen pitkän ajan toiminnan tavoitteena on toimia kannattavasti. Asiakassuhteiden kannattavuutta tulee seurata prosessinomaisesti. Asiakkaan tekemää

tilausta voidaan seurata tehokkaasti antamalla esimerkiksi jokaiselle asiakkaalle kohdenumero. Raportointi kohdistuu menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaisuuteen (Alhola & Lauslahti 2000, 321). Laskentatoimella ja taloushallinnolla tulee olla kokonaisnäkemys yrityksen toiminnasta. Yrityksen toiminnoista voidaan ottaa seurattavaksi myynti- ja markkinointitoimintaketju. (Alhola & Lauslahti 2000, 216.) Kirjeenvaihdon ja luottotietojen tarkistamista voidaan arvioida edellä mainitussa toimintokohdassa tarkemmin. Arvioitaessa kirjallisten tarjousten ja tilausvahvistusten maksu- ja peruutusehtoja voidaan myös kiinnittää huomiota näiden käytettyjen ehtojen taloudelliseen merkitykseen. Voidaan myös arvioida hallitummin tilauksiin liittyviä riskejä. Myyntihenkilökunnan koulutus ja yrityksen tai ketjun sisäisesti sopimat pelisäännöt helpottavat esimiesten työtä ja sitä, että valvontaa on helpompi tehdä. Seurantaraporttien tulee kuitenkin tuottaa oleellista tietoa myyntityön suorittamiseen. (Alhola & Lauslahti 2000, 320.) Numeroihin perustuvat osa-alueet ovat monesti hyvin tiedossa, mutta asiakkaiden kanssa toimimisen kehittämiseen kiinnitetään vähän huomiota (Selin & Selin 2005, 106).

Yrityksen on tärkeää tiedostaa se, että oma myyntiprosessi sopii mahdollisimman saumattomasti asiakkaan ostoprosessiin (Selin & Selin 2005, 22). Ostopäätöstä tekevällä asiakkaalla saattaa olla epäluuloja, joita voidaan lievittää etukäteen antamalla kunnon vastuksia ennen päätöksentekoa. Myyjäyritys on silloin asiantuntevana auttajana (Selin & Selin, 2005, 29.) Mielikuvat syntyvät asiakkaassa, vaikka sille ei tehtäisikään tietoisesti mitään. Voidaan kysyä, onko viesti, esimerkiksi kirje, tietoisesti lähetetty määrätietoinen viesti, joka vaikuttaa asiakaskunnassa ei ole tiedostettu. Hyvän asiakastuntemuksen avulla tiedetään asiakkaan arvomaailma. Hyvän viestinnän aikaansaamiseksi kannattaa varmistaa oikeanlaisen mielikuvan syntyminen ja välittyminen asiakkaalle. Mielikuvan muodostaminen lähtee yrityksen omista strategioista ja yrityskulttuurista. (Selin & Selin 2005, 135, 140.) ”Henkilöstö, asiakaspalvelu, kirjeenvaihdon nopeus, asioiden toimivuus ja toimitusaikojen luotettavuus ovat esimerkkejä yrityskuvan osista, joiden pohjalta kokonaisuus rakennetaan. Mitä täsmällisemmin ja asiakaspalveluhenkisesti yritykset pystyvät toimimaan, sitä paremmaksi yrityskuva muodostuu” (Selin & Selin 2005, 140).

Asiakas valitsee yhteistyökumppaninsa pääosin tuntemustensa perusteella. Kun yhteistyö onnistuu, hankalatkin asiat voidaan hoitaa kuntoon. Päätöksiä ei tehdä aina puhtaasti tarjouksien ja laskelmien perusteella, vaan myös sillä perusteella, miltä tarjouksen tekijä tuntui. Asioinnin tulee olla kitkatonta ja vaivatonta. Tekniikan pitää toimia ja kun pelisäännöt ovat selkeät, toiminnalle ja yhteistyölle ei ole esteitä. (Honkola & Jounela 2000, 41, 45.)

2.5 Kilpailun rajoitus

Kilpailunrajoituksesta säädetään laissa. Lain mukaan elinkeinonharjoittajien väliset sopimukset, elinkeinonharjoittajien yhteenliittymien päätökset sekä elinkeinonharjoittajien yhdenmukaistetut menettelytavat, joiden tarkoituksena on merkittävästi estää, rajoittaa tai vääristää kilpailua tai joista seuraa, että kilpailu merkittävästi estyy, rajoittuu tai vääristyy, ovat kiellettyjä. Lain mukaan kiellettyjä ovat erityisesti sopimukset, päätökset ja menettelytavat, joilla vahvistetaan ostotai myyntihintoja taikka muita kauppaehtoja, rajoitetaan tai valvotaan tuotantoa, markkinoita, teknistä kehitystä taikka investointeja tai jaetaan markkinoita tai hankintalähteitä. Laissa kiellettyjä ovat sopimukset, päätökset ja menettelytavat joiden mukaan eri kauppakumppaneiden samankaltaisiin suorituksiin sovelletaan erilaisia ehtoja, jolloin kauppakumppanit asetetaan epäedulliseen kilpailuasemaan tai sopimuksen syntymisen edellytykseksi asetetaan se, että sopimuspuoli hyväksyy lisäsuoritukset, joilla niiden luonteen vuoksi tai kauppatavan mukaan ei ole yhteyttä sopimuksen kohteeseen. (Laki kilpailunrajoituksista 480/92.)

Silloin kun laaja hotelliketju tekee tarjouksia puite- ja hankintasopimuksista esimerkiksi valtion, isojen yritysten, laitosten ja matkatoimistojen kanssa, tulee kilpailun rajoituslaki laki huomioonotettavaksi. Kilpailun rajoittaminen vaikuttaa esimerkiksi matkatoimistojen ja hotellien välisiin sopimussuhteisiin. Aiemmat hotellien ja matkatoimistojen väliset liiketoimintasopimukset piti muuttaa, koska yleisillä sopimuksilla ei voida sopia esimerkiksi välityspalkkion suuruudesta, vaan se on kaupankäynnissä kilpailutettavissa oleva tekijä.

2.6 Peruutus- ja toimitusehdot

Laadukkaan ja kannattavan yritystoiminnan turvaamiseksi yrityksen on tunnettava ja hallittava sopimuksiin, sopimiseen ja vastuisiin liittyvät ongelmat ja riskit. Vastuuvahinko tai sopimusriskin toteutuminen voi koitua yritykselle raskaaksi ja aiheuttaa suuria ongelmia ja taloudellisia menetyksiä. Sopimussakot, erimielisyydet, viivästyskorot ja saamatta jääneet tuotot horjuttavat yrityksen toimintaa ja taloutta. Hyvillä sopimuksilla sopijapuolten oikeudet ja velvollisuudet voidaan määrittellä tarkasti ja riskejä pystytään vähentämään.(PK RH Pk-yritysten riskienhallinta 2001-2009.)

Hotellin/ravintolan varauksia vahvistettaessa ja tarjottaessa tarvitaan tilauksen toimitusta selventäviä sääntöjä, joissa sovitaan mm. myyjän ja ostajan velvollisuuksista, tilaisuuteen liittyvien yksityiskohtien täydentämisestä ja mahdollisista toimenpiteistä, jos ei toimitus toteudukaan sovitusti.

Silloin, kun asiakas syystä tai toisesta joutuu peruuttamaan vahvistamansa varauksen, nousevat peruutusehdot tarkasteluun. Myyjän kannalta katsottuna peruutusehdoissa annetut aikarajat tulee tiedottaa asiakkaalle selkeästi niin, että se myyjän kannalta on toimiva ja riittävän aikainen peruutusajankohdaksi.

Kirjallinen tarjous tai vahvistus toimii dokumenttina erimielisyyttä tai korvausvelvollisuutta ratkottaessa, kun taas suullisesti annettu peruutusehto on heikommin todistettavissa. Mahdollista on myös se, että asiakas ei peruuta varauksiaan ollenkaan, kysymyksessä ovat niin kutsutut no-show-asiakkaat. Joissakin tapauksissa asiakas hoitaa varauksensa peruuttamisen, mutta peruutus ei mene perille teknisistä tai inhimillisistä syistä. Tällaisia tilanteita varten on hyvä olla esimerkiksi asiakkaalle annettava peruutusnumero tunnuksena käytössä tai asiakas saa sähköisesti sähköpostiin tai matkapuhelimeen vahvistuksen peruutuksesta. Nämä ovat tärkeitä myös verkon kautta tehdyissä varauksissa. Etukäteen verkon kautta maksettujen varausten peruutuksissa tulee selvittää myös maksun palautukset joko kokonaan tai osittain. Kun asiakas peruuttaa varauksensa, tulee peruutusta vastaanottavan henkilön tietää yrityksen käyttämät ja asiakkaan tiedoksi annetut peruutusehdot, jolloin voidaan välittömästi selvittää mahdolliset korvauskäytännöt.

2.7 Eettiset koodit

Yksityisten ja yritysasiakkaiden asioiden muotoutunut liike-elämän kulttuurin mukainen eettinen tapa toimia. Suomessa on totuttu hyvään luottamuksellisuuteen. Täällä toimitaan niin kuin asioista on sovittu, laskut maksetaan ajallaan ja reklamaatioihin suhtaudutaan asiallisesti.

Asiakkaan ja yrityksen välisissä liikesuhteissa käytäntöjä ohjaavat niin kutsutut eettiset koodit. Luonnollisesti eettisten koodien lähtökohtia ovat säädetyt lait ja asetukset. Vahvimmin eettiset koodit toimivat viranomaisten valvomilla alueilla, kuten kiinteistönvälityksessä, pankkitoiminnassa, asianajotoiminnassa ja vakuutusissa. Kuluttajansuojajärjestelmä ohjaa hyviä liiketoiminnan asiakassuhteita yrityksen ja yksityisen kuluttajan kaupankäynnissä. Hotelli-, ravintola- ja matkailualaa ohjaavat liittojen väliset sopimukset ja yrittäjäjärjestöjen julkaisemat ohjeistukset sopimusehdoista, joiden perusteella voidaan katsoa muodostuneen yleisesti noudatettuja käytäntöjä. Yleisesti noudatettuihin käytäntöihin vedotaan epäselvissä tapauksissa, esimerkiksi peruutusehtojen tulkinnassa, vaikkakaan asiakas ei tuntisi entuudestaan näitä käytäntöjä ja kun niitä ei ole kirjallisesti hänelle esitetty.

James Frieserin mukaan puhuttaessa liiketoiminnan etiikasta tarkastellaan aihetta yleensä kolmesta eri lähtökohdasta. Ensinnäkin liiketoiminnan eettisyys tarkoittaa sitä, että ei rikota rikoslakia. Toiseksi pyritään siihen, että asiakkaalle ei synny aihetta nostaa yksityisoikeudellista kannetta yritystä vastaan ja kolmanneksi hänen mukaansa tulee välttää toimimasta niin, että yrityskuva vahingoittuisi. Frieserin mukaan hyvä eettinen toiminta on taloudellisesti kannattavaa. Se tuo tulosta pitkällä tähtäimellä, eikä nopeisiin voittoihin tavoitteleva toiminta monestikaan ole eettisesti kestävällä pohjalla. Tästä johtuen samoilla markkinoilla toimivien yritysten on toimittava kilpailusyistä samoilla eettisillä koodeilla. (Frieser 2008.)

Varallisuus oikeudellisia sopimuksia koskee oikeustoimilaki. Sen mukaan sopimukseen perustuva korvausvastuu on aihe, josta ei vahingonkorvauslain kaltaista yleislakia ole olemassa. Vahingonkorvauslaki ei koske sopimukseen perustuvia vahingonkorvauksia. Sopimusperusteisista korvauksista on runsaasti oikeuskäytäntöä, mutta näitä tapauksia on esiintynyt hyvin harvoin hotelli- ja ra-

vintola-alalla. Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry:n toimitusjohtaja Timo Lappi kertoi puhelinkeskustelussa, että hänen tiedossaan ei ole yhtään tapaus- ta (Lappi, 2009). On myös olemassa tiettyjä sopimuksia koskevia erityislakeja, joissa voi olla säännöksiä sopimusrikkomusten varalle. Lailla sääntelemättömi- en sopimustyyppien kohdalla soveltuvat sopimusoikeuden yleiset periaatteet. (Laki24sopimusvastuu-sopimusvahinkokorvaus.)

2.7.1 Sopimus hotellien ja matkatoimistojen välisistä liikesuhteista

Hotellien ja matkatoimistojen kaupankäynnissä on pitkät perinteet varauksia koskevista käytännöistä ja sopimuksista. Matkatoimistot ovat pääsääntöisesti rekisteröityneitä I.A.T.A. tai U.F.T.A.A.A.- järjestöihin, joiden jäsenmaksulla matkatoimiston mahdollisen konkurssin varalta asiakkaan turvaksi voidaan maksaa varauksista suorituksia ja näin taata asiakkailleen ostetut palvelut. Laki valmismatkalaista 1080/94 säätelee matkanjärjestäjien velvollisuuksia ja oike- uksia silloin kun matkaan kuuluu järjestettynä kuljetusta ja majoituspalvelua. Hotellien ja matkatoimistojen väliset liikesuhteet on sovittu liittojen välisessä sopimuksessa ”Hotellien ja matkatoimistoyhdistyksen välinen sopimus Suo- messa”. Sopimus kattaa seikkaperäisesti ehdot maksuista, muutosten ilmoit- tamisesta ja peruutuksista. (Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 3.)

2.7.2 Sopimussuositukset kokous- ja ravintolapalvelujen toimitusehdoista

Tilaajan velvollisuudet ennen tilausta ja tilauksen jälkeen määritellään suosi- tuksissa, samoin maksua ja peruutusta koskevat ehdot. Kokoustilauksien sopi- mussuosituksessa määritellään myös ohjeita kokousteknisiin asioihin liittyvistä yksityiskohdista, tilavuokraan ja mahdollisten lisäpalvelujen käytöstä. (Rautiai- nen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

2.7.2.1 Kokous- ja koulutuspalvelujen toimitusehtosuositus

Näissä sopimussuosituksissa on peruutusehdoista mainittu seuraavaa kohdissa 1, 2 ja 3:

1. Tilaajan on 30 vrk ennen tilaisuuden alkamista ilmoitettava seuraavat tiedot:

- tilaisuuden alkamis- ja päättymisaika
- mahdollisimman tarkka arvio osanottajien lukumäärästä
- tarvittavat ryhmätyötilat
- osanottajien ruokailu ja muu tarjoilu
- osanottajien majoittuminen
- tilaajan yhdyshenkilö

Mikäli varaus tapahtuu mainittua määräaikaa myöhemmin, on tiedot annettava varaushetkellä. Tilaisuuden laajuuden sitä edellyttäessä voidaan em. tiedot vaatia aikaisemminkin.

2. Tilaajan on 14 vrk ennen tilaisuuden alkua annettava seuraavat täsmennykset varaukseen:

- tilaisuuden aikataulu ja ateria-ajat
- lopullinen osanottajamäärä, nimilista majoittujista sekä huonejako
- kalusteet, laitteet ja apuvälineet
- muut erityistoivomukset

(Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

3. Peruutusehdot

”Tilaisuus, jonka henkilömäärä on alle 50, voidaan peruuttaa viimeistään 30 vrk ennen tilaisuuden alkua. Mikäli tilaaja peruu tilaisuuden myöhemmin kuin 30 vrk ennen tilaisuuden alkua, mutta kuitenkin viimeistään 15 vrk ennen tilaisuuden alkua, voidaan 25% tilattujen palveluiden arvosta veloittaa peruutusmaksuna. Mikäli tilaaja peruu alle 50 hengen tilaisuuden myöhemmin kuin 15 vrk ennen tilaisuuden alkua, voidaan 75% tilattujen palvelujen arvosta veloittaa peruutusmaksuna.

Tilaisuus, jonka henkilömäärä on 50 tai enemmän, voidaan maksutta peruuttaa viimeistään 60 vrk ennen tilaisuuden alkua. Mikäli tilaaja peruu tilaisuuden myöhemmin kuin 60 vrk ennen tilaisuuden alkua, mutta kuitenkin viimeistään 30 vrk ennen tilaisuuden alkua, voidaan 50% tilattujen palvelujen

arvosta veloittaa peruutusmaksuna. Mikäli tilaaja peruu tällaisen henkilömäärästään suuren (50 hlö tai yli) tilaisuuden myöhemmin kuin 30 vrk ennen tilaisuuden alkua, voidaan tilatut palvelut veloittaa täysimääräisinä.” (Rautainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

2.7.2.2 Ravintolatilauksen toimitusehtosuositus

Ravintolatilauksen toimitusehtosuosituksessa todetaan, että ne koskevat suuria tilauksia. Suositukset ovat tavoitteelliset, alan käsityksen mukaan pyritään turvaamaan ravintolan etua. Myyjä ja ostaja allekirjoittavat sopimuksen. Varauksen peruuttamisesta sopimukseen kirjataan seuraavaa:

”Varauksen peruuntuessa tilaaja sitoutuu ilmoittamaan peruutuksesta ravintolalle:

- vähintään 60 vuorokautta ennen tilauksen alkua, mikäli varaus käsittää koko ravintolan tai juhlerrostilan ellei toisin sovita
- vähintään 30 vuorokautta ennen tilaisuuden alkua varauksen käsittäessä osan ravintolasta tai juhlerroksesta ellei toisin sovita

Myöhemmin tapahtunut peruutus oikeuttaa ravintolan veloittamaan peruutuksesta aiheutuneet välittömät kustannukset seuraavasti:

- peruutus tapahtunut 30 – 59 vrk ennen tilaisuuden alkua, kaikki jo aiheutuneet välittömät kustannukset
- peruutus tapahtunut 0 – 29 vrk ennen tilaisuuden alkua kaikki kustannukset

Pakottavaista syistä ravintolalla on oikeus siirtää varaus toisen vastaavalaaiseen tilaan neuvoteltuaan asiasta asiakkaan kanssa ja maksamalla siirrostä aiheutuneet välittömät kustannukset.

Ateriavarauksen muutokset

Tilaaja sitoutuu ilmoittamaan osanottajamäärän ravintolalle vähintään viikkoa ennen tilaisuuden alkua. Jos lopullisen osanottajamäärän pienemisestä on ilmoitettu ravintolalle enemmän kuin 24 tuntia, mutta kuitenkin vähemmän kuin viikkoa ennen tilaisuuden alkua, on ravintolalla oikeus periä tilaajalta muutoksesta aiheutuneet välittömät kustannukset.

Jos lopullisen osanottajamäärän pienemisestä on ilmoitettu vähemmän kuin 24 tuntia ennen tilaisuuden alkua tai ei ole ilmoitettu lainkaan, on ravintolalla oikeus veloittaa tilatuista palveluista tarjoilupalkkioineen. Juomien kohdalla tämä tarkoittaa pilalle meneviä juomia, jotka on tilaisuutta varten etukäteen tilattu.

Mikäli henkilöluku nousee viimeksi ilmoitetusta henkilöluvusta, ravintolalla on oikeus neuvotella toimitusehdoista uudelleen tilaajan kanssa.” (Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

2.8 Pohjoismaiset hotellisäännöt

Pohjoismaiset hotellisäännöt koskevat yksittäisiä varauksia. Varaus määritellään pohjoismaisissa hotellisäännöissä sitovaksi hotellin tai varauskeskuksen vahvistettua varauksen. Sääntöjen mukaan sopimus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti, puhelintilauksessa toimii puhelu vahvistuksena. Hotelli antaa kirjallisen vahvistuksen, jossa täytyy olla maininta sovituista palveluista, hinta sekä maksuja ja peruutusta koskevat tiedot, mikäli on mahdollista tehdä tämä vahvistus kirjallisesti. Pohjoismaisissa hotellisäännöissä ei mainita sähköisiä varauksen vahvistusmuotoja, kuten tekstiviesti tai sähköposti, koska säännöt ovat näiltä osin päivittämättä. Verkon kautta tehtävien varausten ja niihin mahdollisesti liittyvien maksutapojenkin osalta säännöt kaipaavat päivitystä. Säännöissä mainitaan, että varauksen sitovuuden edellytyksenä hotelli voi vaatia varaus- tai etukäteismaksua. (Pohjoismaiset hotellisäännöt, 2.)

Pohjoismaisten hotellisääntöjen mukaan varaus on molempia osapuolia sitova sopimus ja sen vastaisesta peruutuksesta ja saapumatta jäämisestä seuraa asiakkaalle korvausvelvollisuus. Korvausvelvollisuus koskee varauksen mukaisia palveluja ja niihin liittyviä muita erityisiä aiheutuneita kustannuksia. Sääntöjen mukaan ennakkomaksusta on tiedotettava asiakkaalle. Sääntöjen mukaan tulee selvittää ennakkoon maksetun summan palautuskäytännöt mahdollisen peruutuksen sattuessa. (Pohjoismaiset hotellisäännöt, 6.)

Yksittäistä kuluttajaa koskeva kuluttajakaupan sääntö on seuraava: ”Jos ostaja peruuttaa tavaran tilauksen ja näin rikkoo tavaran tilauksesta tehdyn sopimuksen, myyjällä ei ole oikeutta pysyä sopimuksessa ja vaatia kauppahinnan maksamista. Myyjä voi kuitenkin olla oikeutettu korvaukseen hyödyttömiksi jääneiden kustannusten osalta ja kaupan purusta johtuvista erityisistä kustannuksista. Jos tilattu tavara on sellainen, että se helposti on toiselle ostajalle myytävissä, ei sopimuksentekokustannuksia voida katsoa ainakaan täysin hyödyttömiksi.” (Laki24 Kuluttajakauppa, tavaratilauksen peruutus).

2.9 Käytäntöjä Ranskassa

Matkailualan yrittäjä Petri Aholan mukaan Ranskassa on hyvin tiukat maksu- ja peruutusehdot hotellien ja yritysten välisissä kauppasuhteissa. Hän on työskennellyt useiden vuosien ajan Ranskassa incoming-matkatoimistossa. Hän perusti Pariisissa vuonna 2007 yhdessä Sanna Meskasen kanssa yrityksen, nimeltään Laventeli Destination Management Company. Petri Aholalta sain esimerkiksi yhdestä sikkäläisestä peruutusehdosta:

”PERUUTUSEHDOT

Kaikki peruutukset kuluttomat 14.5. asti (maksettu ennakko palautetaan)

15.05.-15.06.2009 voidaan peruuttaa 8 huonetta kuluitta. Tämän yllenevistä peruutuksista (myös osittaisista) peritään peruutuskuiluina 50% kokonaisvarauksen alkuperäisestä loppusummasta

16.06.-15.08.2009 voidaan peruuttaa 6 huonetta kuluitta. Tämän yllenevistä peruutuksista (myös osittaisista) peritään peruutuskuiluina 100% kokonaisvarauksen alkuperäisestä loppusummasta

16.08.-05.09.2009 voidaan peruuttaa 2 huonetta kuluitta. Tämän yllenevistä peruutuksista (myös osittaisista) peritään peruutuskuiluina 100% kokonaisvarauksen alkuperäisestä loppusummasta

Kaikista peruutuksista (myös osittaisista) 05.09.2009 jälkeen peritään peruutuskuiluina 100% kokonaisvarauksen alkuperäisestä loppusummasta”

Petri Aholan mukaan usein käytetty ennakkomaksujen perimiskäytäntö on Ranskassa esimerkiksi tällainen linjaltaan: ”Hotellit vaativat lähes aina 50% ennakkomaksua vahvistettaessa. Loppu maksu 50% peritään noin 10 - 30 päivää ennen ryhmän saapumista. Hotellit suostuvat nykyään harvemmin laskuttamaan ryhmän lähdeTTYä.” Petri Ahola kertoi esimerkin yhdestä suomalaisesta kokousryhmävarauksesta, Bordeaux'ssa. Ryhmävaraus peruttiin, ja asiakas maksoi peruutuskuiluja nikottelematta noin 18 000 euroa! (Petri Ahola,2009.) Mielenkiintoinen yksityiskohta peruutusehdoissa on aikarajoittain määritelty huoneiden määrien ilmaisu lukuina, esimerkiksi: ”16.08. - 05.09.2009 voidaan peruuttaa 2 huonetta kuluitta”.

3 MAKSUEHDOT

Silloin, kun asiakkaan kanssa sovitaan varauksen mukaisten palvelujen maksamisesta jälkikäteen, tulee ensinnäkin myyjällä olla mahdollisuus luottotietojen tarkistamiseen ennen tilaisuutta ja toiseksi maksulle määritellään aikataulu, jonka kuluessa asiakkaan pitää suorittaa maksu myyjälle. Viivästyneelle maksulle määritellään viivästyskorko, samoin kerrotaan etukäteen mahdollisesta huomautuslaskusta aiheutuvasta lisämaksusta. Asiakkaalle tulee kertoa mahdollisesta laskutuslisästä etukäteen. Ennakkomaksu peritään asiakkaalta silloin, kun halutaan varmistaa tilaisuuden tai myyntisesongin vuoksi varauksen toteutuminen. Esimerkiksi ravintolatoimintaa kartanoravintolassa harjoittavat yrittäjät laskuttavat kesähäiden tarjoilusta ennakkoon.

3.1 Maksu

Pohjoismaisten hotellisääntöjen mukaan hotellin lasku eräännyy maksettavaksi silloin, kun se annetaan asiakkaalle. Tämä voi hotellin oman päätöksen mukaan tapahtua tulon yhteydessä, oleskelun aikana tai viimeistään lähdön yhteydessä. Maksun viivästyessä hotellilla on oikeus lainmukaiseen viivästyskorkoon. Mikäli hotelli soveltaa alan yleisestä menettelystä poikkeavaa laskutuskäytäntöä, on tästä ilmoitettava asiakkaalle. (Pohjoismaiset hotellisäännöt.) Pohjoismaiset hotellisäännöt koskevat yksittäisiä varauksia, mutta niiden sovellettavuutta voi aina harkita silloin, kun ryhmän jäsenistä jokainen maksaa itse laskunsa.

Kokous- ja koulutuspalvelujen toimitusehtosuosituksissa maksuehdoista annetaan seuraava ohjeistus kohdassa 4:

4. Maksuehdot

”Maksuehtoja ja ennakkomaksuja koskevista järjestelyistä hotelli/ravintola sopii etukäteen tilaajan kanssa. Mikäli maksuehdoista ei ole sovittu, tilaaja maksaa laskun käteisenä. Mikäli laskua ei makseta käteisenä, on hotellilla/ravintolalla oikeus laskutuslisän perimiseen. Laskun eräpäivä on X päivää laskun päiväyksestä, viivästyskorko on X%. (Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

Ravintolatilausten sopimussuosituksessa maksuehdoista ohjeistetaan näin:

Maksuehdoista ja ennakkomaksua koskevista järjestelyistä ravintola sopii etukäteen tilaajan kanssa. Mikäli maksuehdoista ei ole sovittu, tilaaja maksaa laskun käteisenä. Mikäli laskua ei makseta käteisenä, on ravintolalla oikeus veloittaa laskutuslisä. Laskun eräpäivä on X päivää laskun päiväyksestä. Eräpäivästä alkaen peritään X % vuotuista korkoa.” (Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

Lisäksi sopimussuosituksessa mainitaan tilaisuuteen liittyvät mahdolliset erityiset lisäkustannukset, kuten ohjelma ja koristelu, jotka asiakkaan edellytetään maksavan. Myös ravintolapalvelun hinnan korotuksesta tilaajan toiminnan tukemisen lukuun mainitaan väärinkäsitysten välttämiseksi. (Rautiainen & Siiskonen 2003, liite 4 ja 5.)

3.2 Luottotietojen tarkistaminen

Asiakas voi maksaa laskunsa jälkikäteen yleensä silloin, kun siitä on etukäteen sovittu. Riskien välttämiseksi yritysten henkilökunta perehdytetään tilanteisiin, jossa maksutavoista sovitaan myyntineuvottelujen yhteydessä. Tällöin korostetaan sitä, että pitää olla mahdollisuus etukäteen luottotietojen tarkistamiseen, mm. luottotappioiden, perinnän aiheuttaman lisätyön tai jopa petosten välttämiseksi. Yrityksen reskontraohjelmasta voidaan kerätä tietoja myös asiakkaan käyttäytymisestä maksuaikojen noudattamisessa. Näistä tunnusluvuista tulevat näkyviin mm. aina laskunsa eräpäivänä maksavat, muutaman päivän säännölliset maksun suorittamisen viivästyttäjät ja hitaat maksajat. Hotellin tai muun matkailuyrityksen nk. controller tarkistaa asiakkaan antamat tiedot ja luottokelpoisuuden. Tämä luottokelpoisuuden tarkistaminen on useissa hotelliketjuissa keskusvaraamon tai taloushallinnon tehtävä.

Asiakastieto Oy pitää yllä Suomen suurinta yksityistä yritystietokantaa, joka sisältää ajantasaiset tiedot kaikista suomalaisyrityksistä. Se on tosiaikaisessa yhteydessä moniin muihin julkisiin ja yksityisiin tietolähteisiin ja ylläpitää myös rekisteriä yksityishenkilöiden luottotiedoista. Valtaosa Asiakastieto Oy:n luottotietojen tarkistuspalveluista on käytettävissä suoraan verkossa. (Asiakastieto Oy.)

Luottotietolaissa määritelty hyvä luottotietotapa koskee myös tietojen käyttäjiä, joiden tulee toiminnassaan olla korostetun huolellisia. Lain mukaan on huoleh-

dittava luottotietojen laadusta, rekisteröityjen tiedonsaantioikeuksien toteutumisesta sekä tietojärjestelmien tietoturvallisuudesta ja käsittelyn valvonnasta huolehditaan asianmukaisesti. Rekisteröityjen yksityisyyden suojaa ei myöskään saa rajoittaa ilman laissa säädettyä perustetta, eikä rekisteröityjen oikeutta tulla arvioiduiksi oikeiden ja asiamukaisten tietojen saa vaarantaa. (K. Reinikainen 2000.)

Asiakastieto Oy:n ohjeiden mukaan tulee muistaa, että luottotietolaissa määritetään luottotietojen tarkoittavan kaikkia luottokelpoisuuteen viittaavia tietoja; eivät pelkästään ne, joita rekisterinpitäjät rekisteröivät ja välittävät asiakkailleen. Luottotietoja käyttävien yritysten on siis hyvä tarkistaa myös omat tietojen säilytyksen ja käytön periaatteensa. (Kauppi 2007.)

3.3 Luottokortin maksuehdot

Asiakkaille esitetyissä maksuehdoissa voi olla myös luotto- tai maksukorttiyrityksen ehtoja, ainakin välillisesti, koska luottokortilla maksaessaan asiakas sitoutuu kortin maksuehtoihin. Yritys saa suorituksen korttimaksuista ajallaan. Luottokorttiyhtiön varmennusohjelmien avulla yritys voi välttyä pieniltä luottotappioilta tai perimisen aiheuttamalta laskutustyöltä, kun maksu suoritetaan kortilla. Eurocard-luottokortilla on laajoja matkakulujen laskutusjärjestelmiä, joilla yritysasiakas voi kohdistaa kirjanpidossaan hotellin ja ravintolan laskuttamien tuotteiden tiedot suoraan kirjanpidon kohdetilille sähköisenä toimintona. usein varaukset varmistetaan kysymällä luottokortin numero, etenkin yksittäisiltä asiakkailta. Autovuokraamoilla ja hotelleilla on oikeus yleisen käytännön mukaisesti veloittaa jälkikäteen ilman kortinhaltijan allekirjoitusta laskuttamatta jääneet kohtuulliset polttoainemaksut, puhelin-, minibaari- ja ateriakulut, muut kortinhaltijan aiheuttamat kustannukset sekä veloitukset peruuttamatta jätetyistä hotellivarauksista. Luottokunnalla on oikeus määrätä kertaostolle tarkistusraja. Luottokunnalla on syytä ilmoittamatta oikeus olla hyväksymättä yksittäistä ostotahtumaa. (Luottokunta Oy, 2008.)

3.4 Hotellipetos

Joissakin tapauksissa voidaan olettaa, että asiakas pyrkii saamaan palveluja ja tuotteita käytetyksi niin, että hänellä ei ole ollut aikomusta maksaa niistä aiheutunutta laskua. Asiakas voi antaa vääriä tietoja luottokelpoisuuden tarkastamista silmällä pitäen. Hän voi toimia jollakin muulla tavalla niin luotettavan oloisesti, ettei yrityksen henkilökunta tule tietoja tarkastaneeksi tai ryhtyneeksi esimerkiksi perimään maksua käteisellä tai ennakoon. Asiakas on saattanut aiemmin hoitaa maksunsa moitteettomasti. Hotellipetoksen riski on olemassa, joskin se riskinä on kohtalaisen pieni.

Sisäministeriön ohjeiden mukaan poliisi tutkii talousrikoksina yrityksen, julkishallinnon tai muun yhteisön toiminnan yhteydessä tai niitä hyväksikäyttäen tapahtuvaa oikeudettomaan, huomattavaan, välittämään tai välilliseen taloudelliseen hyötyyn tähtäävää rangaistavaa tekoa tai laiminlyöntiä. Ohjeissa sanotaan, että talousrikos on tosiasiallista tai sellaiseksi naamioitua liiketoimintaa tai muunlaisia huomattavaan taloudelliseen hyötyyn tähtäävää suunnitelmallista toimintaa, joka on laissa säädetty rangaistavaksi. Talousrikoksen määritelmässä harmaalla taloudella tarkoitetaan verojen ja maksujen välttämiseksi viranomaisilta salassa tapahtuvaa toimintaa tai tulonmuodostusta, ja todetaan, että talousrikollisuus on vakavaa ja vahingollista rikollisuutta rahamääräisesti arvioiden ja se on suurelta osin piilorikollisuutta. Eri arvioiden mukaan talousrikollisuudesta tulee poliisin tietoon vain vajaa 10 prosenttia. (Suomen talousrikollisuuskontrollijärjestelmä.)

Sisäministeriön mukaan Suomessa talousrikoksiksi ei katsota yksityishenkilön tekemiä tekoja tai laiminlyöntejä eli esimerkiksi yksityishenkilöinä tehtyjä hotellipetoksia, pankki- ja luottokorttipetoksia, elleivät ne tapahdu yritystoimintaan rinnastettavassa, huomattavaan taloudelliseen etuun tähtäävässä toiminnassa. Talousrikoksia ovat muun muassa seuraavat yritystoiminnan yhteydessä tapahtuvat rikokset julkista taloutta vastaan, muun muassa elinkeinorikokset, petokset ja muu epärehellisyys, velallisen rikokset, ja kirjanpitorikokset. Suomessa poliisi toimii esitutkintaviranomaisena talousrikoksissa. (Suomen talousrikollisuuskontrollijärjestelmä.)

4 VIIVÄSTYSKORKO, PERINTÄMAKSUT JA MUUT YKSITYISKOHDAT

Korkolain mukaan viivästyskoron määrittämisessä käytettävä viitekorko on Euroopan keskuspankin viimeisimpään perusrahoitusoperaatioon ennen kunkin puolivuotiskauden ensimmäistä kalenteripäivää soveltama korko pyöristettynä ylöspäin lähimpään seuraavaan puoleen prosenttiyksikköön. Tätä viitekorkoa sovelletaan seuraavan kuuden kuukauden ajan. (Korkolain muutos 340/2002.)

Korkolain mukainen viitekorko on 2,5 % ajalle 1.1.– 30.6.2009. Viivästyskorko samalle ajanjaksolle on siten 9,5 % vuodessa (viitekorko lisätynä korkolain mukaisella 7 %:n lisäkorolla). Yritysten välisessä kaupassa voi maksimissaan periä edellä määrättyä viivästyskorkoa, mikäli suuremmasta viivästyskorosta ei ole sovittu. (Valtionvarainministeriö.)

Kuluttajavirasto antaa ohjeita kuluttajakauppa-osiossa mm. seuraavista asioista: hinnanalennus, kaupan purku, sopimusehdot, maksutapa, kaupan purkaminen, Kuluttajan suoja koskee siis matkailualalla lähinnä varauksen mukaisen palvelun toimittamista asiakkaalle, siihen liittyvää maksutapaa ja oikeutta peruuttaa varaus kohtuullisin ehdoin. Yksittäisen kuluttajan luottomyynnissä ei saa periä korkeampaa viivästyskorkoa kuin virallinen viitekorko on. Yksittäiseltä kuluttajalta ei myöskään saa periä laskutuspalkkiota silloin, kun siitä ei ole etukäteen sovittu ja kun laskua ei voida maksaa muulla tavalla kuin pankin kautta. (Kuluttajavirasto.)

EU:n alueella on tehty paneelikysely yrityksille, jossa kysyttiin yrittäjien suhtautumista viivästysmaksujen perimiseen asiakkaalta. 44,7 % paneelin vastaajista vastasi perivänsä niitä harvoin. Ei koskaan periviä oli 29,5 % vastaajista ja melko usein peritään 10,9 %:n vastaajajoukossa. Suurimpina syinä siihen, että viivästysmaksuja ei peritä, oli kyselyn mukaan asiakkaiden menettämisen pelko, kilpailutilanne ja viivästyskoron perimisen monimutkaisuus. Viivästykset aiheuttavat yrityksessä paljon arvokkaan työajan menetystä ja ne haittaavat yrityksen maksuvalmiutta ja kehittämistä. Kuitenkaan sopimusvapautta ei useimpien vastaajien mielestä ole tarpeen säännellä. (European Business Test Panel.)

4.1 Velasta maksettava viivästyskorko

Asiakkaalle annetaan suullisesti tai kirjallisesti tiedoksi laskun maksuaika, se kerrotaan esimerkiksi varauskeskustelussa maksutavasta sovittaessa tai se ilmoitetaan tarjouksessa. Hyväksyessään tarjouksen asiakas sitoutuu noudattamaan maksuaikataulua ja suorittamaan mahdollisesta maksun viivästymisestä aiheutuvan viivästyskoron. Asiakkaalle tulee samassa yhteydessä kertoa myös, mikäli viivästyslaskun lähettämisestä laskutetaan huomautuksen lisämaksu. Maksu on usein sovittu erääntyväksi 7 - 14 päivän kuluttua laskun päiväyksestä. Eräpäivän jälkeen suoritetusta laskusta voidaan periä viivästyskorkoa ja mahdollinen huomautusmaksu korvauksena laskun uudelleen lähettämisestä.

”Velallinen ei ole velvollinen maksamaan korkoa velan eräpäivää edeltävältä ajalta. Jos velasta on sovittu maksettavaksi korkoa korkokantaa kuitenkin määräämättä, velallisen on maksettava vuotuista korkoa kulloinkin voimassa olevan 12 §:ssä tarkoitetun viitekoron mukaisesti” (Korkolain muutos 3 § 340/2002).

4.2 Eräpäivä

Korkolain mukaan eräpäivä määritellään näin: ”Jollei eräpäivää ole velallista sitovasti ennalta määrätty, viivästyskorkoa on maksettava siitä lähtien, kun 30 päivää on kulunut siitä päivästä, jona velkoja lähetti velalliselle laskun tai muutoin vaati määrätyn rahamäärän suorittamista. Velallinen ei kuitenkaan ole velvollinen maksamaan viivästyskorkoa ajalta ennen laskun tai vaatimuksen saapumista hänelle”. Mikäli vahvistuskirjeestä puuttuu maksuehto, tulee noudattaa tätä 30 päivän maksuaikaa. Asiakkaalle tulee toisaalta ilmoittaa 30 päivää lyhyemmästä maksuajasta, mieluiten kirjallisesti. (Korkolain muutos 6§ 340/2002.)

Kun asiakkaalle annetaan laskulla maksuaikaa, ei aina ajatella, että rahaa sidotaan myyntisaamisiin ja että se aiheuttaa yritykselle korkokuluja. Kun laskentakorkona on käytetään 7,5 %, aiheutuu seitsemän päivän maksuajasta myyntihinnasta laskettuna 0,2% kustannus, 14 päivän ajasta 0,3%. Jos maksuehtojen lyhentäminen tuntuu vaikealta, voidaan korkokuluja vähentää lisäämällä maksuehdon kustannus tavaran tai palvelun myyntihintaan. Myönnettäessä maksu-

aikaa yrityksen rahat on sidottu myyntisaamisiin, mikä puolestaan heikentää yrityksen maksuvalmiutta ja kannattavuutta (Lahtinen&Isoviita 2001). Hotelli- ja ravintola-alalla myönnetään harvoin maksuaika-alennuksia.

4.3 Y-tunnus

Elinkeinonharjoittajalle annetaan yrityksen rekisteröitymisvaiheessa yritys- ja yhteisötunnus (Y-tunnus) elinkeinonharjoittajien yksilöimiseksi. Tunnus ei kerro sitä, onko elinkeinonharjoittaja merkitty verohallinnon rekistereihin tai kaupparekisteriin. Verohallinnon ohjeiden mukaisesti Y-tunnus on merkittävä tilaus-, tarjous- ja laskulomakkeisiin sekä muihin elinkeinotoimintaan liittyviin asiakirjoihin. Y-tunnusta on käytettävä asioitaessa viranomaisen kanssa. Tunnuksen avulla verovelvollisen ilmoitukset, suoritettut verot ja veronpalautukset ohjautuvat verohallinnossa oikean verovelvollisen hyväksi. (Arvonlisäverovelvollisen opas 2004, 54.)

4.4 Arvonlisäveron ilmoittaminen hinnan yhteydessä

Hinnastoista ja esitteistä on käytävä yksiselitteisesti ilmi, onko ilmoitettu hinta arvonlisäverollinen vai -veroton. Keskuskauppakamari suosittaa ensisijaisesti arvonlisäverottomien hintojen käyttöä seuraavasti:

”Hyödykkeiden hinnat ilmoitetaan pääsääntöisesti pelkästään arvonlisäverottomina. Hinnastoissa ja esitteissä on tällöin tuotava selkeästi ilmi, että hinnat ovat arvonlisäverottomia ja että niihin lisätään laskutettaessa toimitushetkellä voimassa olevan arvonlisäverokannan mukainen arvonlisävero. Hinnat voidaan ilmoittaa arvonlisäverollisina, jos se on tarkoituksenmukaista esimerkiksi sen vuoksi, että hinnastoja ja esitteitä käyttävät elinkeinonharjoittajat käsittelevät omassa laskennassaan vain arvonlisäverollisia hintoja. Hinnat voidaan tällöin ilmoittaa myös siten, että ilmoitetaan erikseen arvonlisäveroton hinta ja arvonlisäveron määrä sekä näiden yhteisummana arvonlisäverollinen hinta. Hinnastoissa ja esitteissä on tällöin tuotava selkeästi ilmi edellä mainitut erät.” (Arvonlisäverovelvollisen opas 2004, 55.)

5 EMPIIRINEN OSA

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, kuinka yhdenmukaisia maksu- ja peruutusehtoja on hotellien ja ravintoloiden kirjallisissa tarjouksissa ja vahvistuksissa ja kuinka selkeitä ja johdonmukaisia ne ovat.

Selvitän eri yritysten käytäntöjä suhteessa annettuihin suosituksiin ja säädöksiin. Tutkimusaineistosta selvitän myös, kuinka hyvin arvonlisävero- ym. määräykset on toteutettu. Selvitän myös asiakkaiden ja alan yritysten henkilökunnan ja johdon mielipiteitä ehdoista.

Rajaan käsittelystä pois yksittäisten asiakkaiden varauksiin liittyvät ehdot, vaikka niitä olen sivunnut teoriaosassa lähinnä viitekehystyyppisesti. Rajaan myös matkatoimistoryhmät ja laivayhtiöt se kansainvälisen kaupankäynnin pois. En myöskään ota kantaa peruutus- ja maksuehtojen kielellisiin ilmaisuihin, kirjeen asetteluun tai asiakaspalvelullisiin seikkoihin.

Tarjousten ja vahvistusten peruutus- ja maksuehtoja analysoin asiakkaille tulleista kirjeistä, joiden nimitiedot ovat anonymoituja. Näitä kirjeitä hankin sihteereiltä. Haastattelin puhelimitse ja kyselin sähköpostin avulla tietoja asiakkailta ja hotellien henkilökunnalta.

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa olen hankkinut 22:n eri tilaisuuden varaukseen liittyvää kirjallista tarjousta tai vahvistusta. Tarjouksia on 20 ja vahvistuksia kaksi, toinen niistä kokoustilan vuokrasopimus. Kirjeitä on 18:sta eri yrityksestä.

Suurimman osan tutkimistani kirjeistä (18 kpl) sain sihteereiltä, jotka tekevät jatkuvasti varauksia kokouksista ja henkilöstön virkistysmatkoiksi. Neljä kirjettä sain hotellin myyntipalvelusta. Sihteerit ovat julkisen ja yksityisen alan palveluksessa. Kirjeet koskevat 22 erilaista varausta 8 – 80 henkilön ryhmille, kestoltaan yhden kokous- tai ateriatilaisuuden käsittävistä tilauksesta kahdesta viiteen päivään kestävään varaukseen. Suurin osa tarjouksista koskee kahden päivän kokoustilaisuutta tai vapaa-ajan ohjelmaa, johon liittyy yhden yön majoitus. Kaikkiin tilaisuuksiin liittyy ravintolapalveluja. Yritysten nimi- tai muita tunnistetietoja en tässä työssä tuo esille, en myöskään asiakkaan tietoja. Pidän eetti-

sesti tärkeänä sitä, että ilman kyseisten osapuolien lupaa en voi käyttää sellaisia tietoja, joista yritysten väliset liikesuhteet paljastuisivat.

Hotellit, ravintolat ja matkailualan yritykset, joista kirjeet ovat lähtöisin, sijaitsevat eteläisessä Suomessa, maakunnittain

- Kanta-Häme 4
- Itä-Uusimaa 1
- Uusimaa 9
- Varsinais-Suomi 1
- Etelä-Pohjanmaa 1
- Etelä-Savo 1
- Satakunta 1

Kirjallisten tarjousten ja vahvistusten lähettäjät ovat kylpylöitä (6), kokous/liikemieshotelleja (6), urheilu- tai muita opistoja (2), kongressikeskus (1), ravintoloita (2) ja lomakeskus(1), yhteensä 18.

5.1 Tulokset

Käsittelen vertailutuloksissa lukumääränä 18 yritystä, kun analysoin maksu- ja peruutusehtoja. Tarjouksen voimassaoloaikoja ja muita yksityiskohtia vertailtaessa kaikki 22 tilaisuutta ovat mukana.

5.1.1 Peruutusehdot

Kaikkien 18 yrityksen antamat peruutus- tai toimitusehdot erosivat toisistaan, jopa niin paljon, että oli hankala verrata niitä keskenään. Ehdot esitettiin useimman yrityksen kirjeen tekstissä, 10 tapauksessa (55.6 %), erillisessä liitteessä 6:ssa (33,3 %) ja ne puuttuivat kokonaan kahdesta (11,1 %). Tämän

työn liitteessä 1 on kuvattu kaikkien 18 yrityksen antamien peruutusehtojen muoto sanatarkasti.

Vahvistetun tilauksen peruutusehdoksi suurimmassa osassa yrityksistä annettiin erilaisia aikarajoja ja prosenttimääriä korvauksen suuruudesta suhteessa peruutusajankohtaan ja ryhmän henkilömäärään. Yhdessä tarjouskirjeessä peruutusehto ehdotettiin sovittavaksi tilauksen yhteydessä.

Esimerkkinä esitän tässä erään yrityksen tarjouksessa antamat peruutusehdot 50 henkilön varaukselle, joka käsitti yhden yön majoituksen, aterioita ja vapaa-ajanohjelmaa:

”Ryhmän kokoon tai ohjelmaan tehtävät kuluttomat muutokset pyydämme teitä tekemään viimeistään seitsemän (7) vuorokautta ennen tilaisuutta. Majoituslistat henkilöittäin tulee toimittaa seitsemän (7) vuorokautta ennen tilaisuutta.

Toimitusehdot:

Vahvistetun tilaisuuden peruuntuessa sovellamme seuraavia peruutusehtoja, jotka perustuvat tilaisuuden henkilömäärään. Kuluton peruutus on mahdollista 30 vrk ennen tilaisuutta.

Muutoin veloituserusteet ovat:

- 29–21 vrk ennen tilaisuutta 50 % tilaisuuden arvosta
- 20–15 vrk ennen tilaisuutta 75 % tilaisuuden arvosta
- 14-0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta

Majoitukseen sekä majoittuviin kokouspaketteihin sovellamme edellä mainittuja peruutusehtoja, jos muista ehdoista ei ole erikseen sovittu.”

Edellä mainittu ehto on sekoitus alan yleisten suositusten yli 50 henkilön ja alle 50 henkilön ehdoista. Ristiriitaista on se, että ryhmän koko saa pienentyä viikkoa ennen saapumisaikaa ilman peruutusmaksua, toimitusehdot koskevat vain koko ryhmän peruuttamista.

Toisessa esimerkissä peruutusehto ilmaistiin yrityksen kirjeessä aikarajan muodossa. Esimerkin ryhmä oli 50 henkilön virkistysviikonloppua koskeva:

”Henkilömäärän vahvistus viimeistään 2 viikkoa ennen tilaisuutta. Veloitamme vähintään 90% vahvistetusta henkilömäärästä.”

Kolmas esimerkki on 20 henkilön illalliseen tarjouksesta:

”Tilausvahvistus 30.9. mennessä ja lopullinen henkilömäärän vahvistus 24.10. mennessä, jonka jälkeinen henkilömäärän pieneneminen ei vaikuta laskun loppusummaan.”

5.1.2 Maksuehdot

Lähes kaikkien 18 yrityksen antamat maksuehdot erosivat toisistaan. Ehdot esitettiin seitsemän yrityksen kirjeen tekstissä (38,9%), kolmessa kirjeessä erillisessä liitteessä (16,7 %) ja ne puuttuivat kokonaan kuudesta (33,3 %), lisäksi maksuehdoista oli mainintaa sekä kirjeessä että liitteessä kahdessa tapauksessa (11 %). Tämän työn liitteessä 2 on kuvattu kaikkien 18 yrityksen antamien maksuehtojen muoto sanatarkasti.

Esimerkkimaksuehto 1:

”Käteinen tai luottokortti. Laskutettaessa maksuaika on 14 vrk, laskutuslisä 6 €, viivästyskorko 9,5 %. Laskutus perustuu *kolme (3)* arkipäivää ennen vahvistettuun henkilömäärään kuitenkin niin, että ylimenevästä määrästä laskutetaan varauksen koko arvosta.

Tilaisuutenne viimeinen veloitukseton peruutusaika on 2 viikkoa ennen saapumista, jolloin pyydämme vahvistamaan tilaisuuden minimihenkilömäärän. *Tämän jälkeen hyväksymme 10 % vähennyksen vahvistamaanne henkilömäärään.*

Varaaja on vastuussa varauksensa mukaisten palveluiden maksamisesta.”

Pidän tätä maksuehtoa sekavana, esimerkiksi laskutuksen perusteena oleva henkilömäärä kärjistäen on joko kolme päivää ennen ilmoitettu, kaksi viikkoa ennen ilmoitettu minimihenkilömäärä tai edellä mainittuun hyväksytty <10 %:lla muuttunut.

Esimerkkimaksuehto 2:

”Laskutus perustuu seitsemän (7) arkipäivää ennen vahvistettuun henkilömäärään kuitenkin niin, että ylimenevä osuus laskutetaan toteutuneen henkilömäärän mukaan. Laskutus tapahtuu tilaisuuden jälkeen. Maksuehto on 14 pv netto, viivästyskorko korkolain mukainen, laskutuslisä 6,00 €/lasku.

Saapumatta jääminen (no show) laskutetaan varauksen koko arvosta. Varaaja on vastuussa varauksensa mukaisten palveluiden maksamisesta.

Hinnat on sidottu henkilömäärään ja ne sisältävät arvonlisäveron (22%,8 %).”

Tässä henkilömäärän ilmoitus ja laskutuksen perustana oleva henkilömäärä on selkeä. Mielestäni tulisi ilmoittaa hinnanmuutokselle reunaehdot, millä henkilömäärällä hinnoista aletaan neuvotella uudelleen tai minkä suuruusluokan muutoksesta on kysymys.

5.1.3 Tarjouksen voimassaoloaika

Aineistossa oli 20 tarjousta erityyppisistä tilauksista. Tarjouksen voimassaolo oli esitetty 13 kirjeessä (65 %) ja se puuttui kuudesta (30 %). Yhdessä kirjeessä (5 %) olivat tarjouksen ja vahvistuksen käsitteet sekaisin, kuitenkin siinä voimassaolo oli esitetty. Tarjouksen voimassaolo oli tavallisimmin 2 – 4 viikkoa kirjeen päiväyksestä.

5.1.4 Y-tunnus

Y-tunnus pitää olla näkyvässä kaikissa yritykseen liittyvissä asiakirjoissa. Vain kolmessa kirjeessä 18:sta oli tunnus näkyvässä, prosenttilukuna ilmaistuna 16.7 % ja tunnus puuttui 15:sta (83,3 %). Y-tunnuksen olivat lisänneet kirjeen alitunnisteseen yksi ketjun hotelli, yksi kokoushotelli ja yksi kylpylä. Monessa muussa kirjeessä oli käytetty nk. alatunnistetta, jossa oli kerrottu yrityksen yhteystietoja, mutta ei Y-tunnusta. Pidän Y-tunnuksen puuttumista näin useassa tapauksessa merkittävänä ilmiönä tämän aineiston perusteella.

5.1.5 Viivästyskorko

Kun asiakas saa laskulle maksuaikaa, tulee myyjän kertoa viivästyskoron määrä mahdolliselle myöhässä maksetulle laskulle. Näiden yritysten kirjeissä (n 18) oli viivästyskorko mainittu viidessä tapauksessa (27,8 %) laskutustietojen yhteydessä joko liitteessä tai kirjeessä, ja näissä se oli korkolain mukaisesti. Viivästyskorko puuttui kymmenestä (55,6 %). Viivästyskoron prosentti oli kolmessa tapauksessa (16,7 %) muu kuin korkolain mukainen 9,5 % - eli kahdessa kirjeessä korkoprosentti oli 16 % ja yhdessä 12 %.

5.1.6 Arvonlisävero

Arvonlisävero kuuluu varohallinnon ohjeiden mukaan mainita kirjallisissa tarjouksissa ja vahvistuksissa niin, ettei asiakkaalle jää epäselvyyttä hinnan sisältämästä verosta. Näissä tutkimissani 18 yrityksen kirjeessä oli arvonlisävero mainittu puutteellisesti kahdeksassa tapauksessa (44,4 %), se oli mainittu asianmukaisesti tai lähes oikein neljässä (22,2 %) ja sen maininta puuttui kuudesta (33,3 %).

Ravintola- ja hotellialalla hinnat ilmaistaan useimmiten verollisina, myös yritysten välisessä kaupankäynnissä. Ravintola-, hotelli- ja kokouspalvelujen hinnat ovat yleensä verot sisältävässä muodossa. Hinnan ilmaisu monimutkaistaa se, että alalla on voimassa useita eri arvonlisäverokantoja, mm. majoitus- ja liikuntatilapalvelut 8 %, kokoustilat ja ravintolapalvelut 22 %.

5.1.7 Lisätietojen tarkennus

Analysoimani 18 yrityksen kirjeet koskivat 22 eri tilaisuutta. Näistä tilaisuuksista yhdeksässä (41 %) ei pyydetty lisätietoja ollenkaan. Lopuissa 13:ssa (59 %) lisätietojen täsmennyspyynnöt vaihtelivat huomattavasti laajuudeltaan. Monissa pyydettiin vain ilmoittamaan erityisruokavaliot, joissakin majoittuvien nimiluettelo. Kahdessa kirjeessä oli mielestäni hyvä tarkennuspyyntö, joka noudattelee kokous- ja koulutuspalvelujen toimitusehtosuositusta, esimerkki:

”Tilaisuuden tarkentaminen

Pyydämme toimittamaan kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta ohjelman, josta selviää:

- tilaisuuden osanottajamäärä sekä majoittujien nimilista huonejaolla
- tilaisuuden aikataulu, ateria-ajat ja mahdolliset erityisruokavaliot
- tarvittavat kokousvälineet
- tilaisuuden vetäjien nimet

Tilaisuuden lopullinen osanottajamäärä on tarkennettava viimeistään kolme (3) arkipäivää ennen ko. tilaisuutta. Laskutus tapahtuu tällöin vahvistetun henkilömäärän mukaisesti tai sen kasvaessa yli ilmoitetun määrän, toteutuneen mukaan.”

Varauksen tietojen täsmentäminen ennen kuin ryhmä saapuu hotelliin tai ravintolaan on tärkeää palvelun ja tilaisuuden sujuvuuden kannalta. Henkilömäärän täsmentäminen, majoittuvien nimiluettelon toimittaminen ja kokous- tai muun ohjelman aikataulu tulee toimittaa hotelliin riittävän ajoissa. Kokousjärjestelijät tarvitsevat tiedon mm. pöytämuodosta, ryhmätyötiloista, kokousvälineistä ja aikatauluista. Ravintolan keittiö tarvitsee ennakkotietoja mahdollisista erityisruokavalioista, tarjoilun sujuvuuden vuoksi ruokajuomien ennakkotilaukset ovat tarpeen. Kaikkiin varauksiin liittyvät laskutusohjeet helpottavat käytännön järjestelyjä silloin, kun ne on etukäteen saatu asiakkaalta. Hotelli tulee näissä asioissa toimia asiakaslähtöisesti ja ammattitaitoisesti. Asiakkaalle tulee antaa selkeät toimintaohjeet tilaisuuden yksityiskohtien täsmentämiseksi. Huolellisesti tehty ennakkotyö yhteistyössä asiakkaan kanssa vähentää tietojen tarkentamiseksi tehtyjä puhelin- tai sähköpostitiedusteluja.

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimani aineiston vähäisyyden vuoksi ei voida tehdä yleistyksiä, tutkimuksen tulos on selvitys näistä tapauksista. Tutkittavien yritysten liikeidea eroaa toisistaan hyvin paljon, siinä mielessä se toisaalta antaa laajakirjoisen kuvan asiakkaalle lähteneissä kirjeissä esiintyneiden tarjottujen tuotteiden vaihtelevuudesta. Toisaalta tulos saattaisi olla kirjeiden välillä vertailukelpoisempi, mikäli mukana olisi ollut pelkästään esimerkiksi kokoushotelleja. Hotelli- ja ravintola-alan

erilaiset liikeideat tulevat kohtuullisen hyvin esille ja yritysten sijainti on kohtalaisen vaihteleva maantieteellisesti.

6 TULOSTEN TARKASTELUA

Tulosten tarkastelussa kiinnitän huomiota tutkimieni kirjeiden puutteisiin. Käsitelen myös asiakkaiden ja hotellien henkilökunnan antamat kommentit tässä tarkastelussa.

6.1 Peruutusehtojen tarkastelua

Sopimussuosituksien kokous- ja ravintolapalvelujen toimitusehdoista oli ensinnäkin useissa kirjeissä peruutusehtoina joko suoraan tai hieman muunnellen. Asiakkaan kannalta sopimussuosituksen mukaiset ehdot ovat monimutkaiset, pitkät ja hankalasti hahmotettavat. Myyntihenkilökunta voisi poimia sopimusehdoista vain ne tiedot, jotka koskevat kyseistä tilaisuutta (muun muassa henkilömäärä ja tilaisuuden luonne) ja korvata näillä räätälöidyillä ehdoilla koko sopimussuosituksen liittämisen asiakkaan luettavaksi. Jos asiakas tilaa vain 20 henkilön kokoustilat, ei hän tarvitse ehtoja, jotka koskevat yli 50 henkilön ryhmiä. Toiseksi, suuressa osassa kirjeistä peruutusehdot vaihtelivat hyvin suuresti. Mielestäni tämän alan kirjeissä esitetyt peruutusehdot eivät anna hyvää kuvaa alan liiketoiminnan osaamisesta.

Riskinhallinnan kannalta peruutusehdoissa ei huomioida tilaisuuden kestoa. Samanlaiset ehdot annetaan asiakkaalle koskivatpa ne yhden päivän tai esimerkiksi viiden päivän kokousvarausta. Varauksen arvo kasvaa huomattavasti pitkäkestoisissa varauksissa. Ehdoilla tulisi paremmin varautua siihen, että asiakas saattaa peruuttaa varauksensa.

Hotellit näyttävät toimivan kaavamaisesti: peruutusehdot liitetään kirjeen mukaan muokkaamatta, huomioimatta tilaisuuden kestoa, henkilömäärää, tilaisuuden euromäärää ja aikaväliä tilauspäivästä tilaisuuden alkamiseen. Peruutusehtojen tarkistamista ja räätälöimistä tilaisuuden mukaan ei tehdä riittävän huolellisesti.

Kirjeen tekstin ja liitteessä olevien ehtojen välillä on usein ristiriitaa. Mikäli tilaisuuden peruutusehdoista tulee myyjän ja ostajan välillä erimielisyyttä, sekavista ja ristiriitaisista ehdoista on vaikea ottaa selvää. Se, että kirjeestä puuttuu koko-

naan peruutusehdot ja/tai tilaisuuden tietojen täydentämiseen liittyvät ohjeet, on mielestäni yllättävän yleinen ja vakava puute näissä tapauksissa.

Asiakkaan kannanottona esitän ensimmäisenä Taru Vilpaksen haastattelun kommentit. Hän on toiminut n. 10 vuoden ajan kansainvälisen yrityksen markkinointi- ja johdon assistenttina Helsingissä. ”Eihän me juurikaan noita peruutusehtoja tarjous- tai vahvistuskirjeistä lueta. Käytäntö on vähän niin kuin käyttöohjeidenkin kanssa: luetaan vasta kun ei muuten pääse eteenpäin tai tässä tapauksessa luetaan, kun tulee ongelmia.” Kysyessäni peruutus- ja maksuehtojen selkeydestä, kertoi Taru Vilpas seuraavasti: ”Ehdot ovat yleensä tosi ’hulluja’, ristiriitaisia, yhdessä kappaleessa sanotaan toisin seuraavassa kappaleessa toisinpäin. Joskus muistan sattumalta lukeneeni jotain ehtoja ja kysyneeni myyjältä tarkennusta, niin ei hän edes itse ymmärtänyt ja osannut selittää mitä tarkoitetaan. Siispä turha lukea. – Varaukset hoidetaan useimmiten sopimusyritysten kanssa. Tällöin esimerkiksi Y-tunnukset tarkistetaan. Joidenkin pienten palveluyritysten ennakoperintärekisteriä olemme pyytäneet ennen tilaisuutta.” Tilaisuuden peruutusmaksuista hän totesi: ”Erittäin harvoin niitä tilaisuuksia joudutaan kokonaan perumaan ja niistä peruutuksista vielä harvemmin laskutetaan. Ja jos laskutetaan, lasku maksetaan, mutta vierähtää yksi assistenttisukupolvi ennen kuin seuraava tilaus tehdään ko. yrityksestä.” (Vilpas, 2009.)

Kirsi Räsänen on Kuopion Yrittäjät Ry:n toiminnanjohtaja. Hän toisena asiakkaan edustajana kertoi, että tässä on vuosien varrella muotoutuneet tietyt epämuodolliset toimintatavat ravintoloiden kanssa, joten tutuilta toimijoilta tulee vain hintatiedot. Hän kyselee hinnat periaatteessa alkuvuodesta koko vuodeksi tiettyiltä yrityksiltä, joissa järjestää tilaisuuksia tarpeen mukaan. Räsänen kertoi, että näiden sopimusyritysten kanssa toiminta on tosi joustavaa: hän ilmoittaa alustavan osallistujamäärän n. viikkoa ennen ja edellisenä päivänä sitovan määrän, minkä mukaan sitten laskutetaan. Räsänen mukaan joistakin hotelleista tulleissa markkinointikirjeissä peruuntumisehdot on tosi sekavat - täytyy lukea moneen kertaan, että ymmärtää, mitä ne tarkoittavat. Niissä varmasti on myös ALV mainittu, tosin oletan että hinnat kaikilla ovat muodossa "sisältää ALV:n". (Räsänen, 2009.)

Kolmas haastattelemani asiakas on Hämeenlinnan seudun koulutuskuntayhtymän johdon sihteeri Marjo Tauru. Hän kertoi lähiaikoina tehneensä tarjouspyyntöjä seminaarimatkasta, johon kuului majoitus ja kokouspalvelut noin 40 henkilölle joihin hän sai vastaukseksi kymmenkunta tarjousta. Maksuehdot puuttuivat suurimmasta osasta, Y-tunnus vain niillä, joilla se on merkittynä kirjelomakkeen alatunnisteessa - siis käytännössä ei juuri kenelläkään. Peruutusehdot olivat lähes kaikilla, suurin osa selkeänä taulukkona kirjeessä tai liitteenä. Deadlinet (henkilömäärä, ohjelma yms. tietojen tarkennus) puuttui tosi monesta kirjeestä tai ne saattoivat olla ristiriidassa peruutusehtojen kanssa. Hänen mukaansa tarjouksen voimassaoloaika oli mainittu noin puolella tarjoajista. Marjo Tauru kertoi, että nämä seikat eivät tässä tapauksessa vaikuttaneet tarjouspyyntöjen hylkäämiseen. (Tauru 2009.)

6.2 Maksuehtojen tarkastelua

Annettuihin ohjeisiin, lainsäädäntöön ja riskien hallintaan nähden maksuehdot olivat tässä selvityksessä olleissa kirjallisissa tarjouksissa ja vahvistuksissa hyvin epätarkkoja ja puutteellisia. Liiketoiminnan tuloksen kannalta merkityksellinen tekijä on myyntisaataviin sidottu pääoma, etenkin silloin, kun asiakkaalle annetaan pitkiä maksuaikoja. Mikäli esimerkiksi 14 vrk:n maksuehtoa ei ole sovittu, tulisi noudattaa 30 vrk maksuaikaa laskun päiväyksestä, ennen kuin viivästyskorkoa voidaan periä, myös laskun karhuaminen ennen sitä on kyseenalaista.

Hämeenlinnalaisen Hotelli Cumuluksen vuoropäällikkö Merja Ylisen mukaan yksittäisten asiakkaiden laskutuskäytännöt noudattelevat pohjoismaisia hotellisääntöjä. Viime vuosien aikana on yleistynyt käytäntöjä, joissa samana päivänä varatun huoneen maksu peritään saavuttaessa. Ilman varausta tulevan asiakkaan maksu peritään perinteisestikin aina saavuttaessa ja harkinnan mukaan esim. minibaarin käyttöoikeutta ei anneta asiakkaalle tai sen arvo laskutetaan etukäteen, ja asiakkaan lähtiessä hyvitetään käyttämättömät tuotteet. Kaikkien saapuvien asiakkaiden maksu- tai luottokortti rekisteröidään sisäänkirjoittautumisen yhteydessä niin kutsutusti rullaamalla kortin tiedot kassajärjestelmän päätteellä ilman veloitusten tekemistä sillä hetkellä. Yritysten tekemien ryhmävarausten maksu- ja peruutusehtoja sovelletaan Cumuluksessa tilanteen mu-

kaan. Asiakassuhteen vaihe ja laatu vaikuttavat päätöksentekoon silloin, kun harkitaan myöhään tulleen peruutuksen korvausta. (Ylinen, 2009.)

Markku Paltiala, Valkeakosken Rantahotelli Waltikan hotellinjohtaja kertoi, että silloin, kun peruutusmaksuja peritään myöhään peruutetuista huonevarauksista, ne maksetaan hyvin. Hän kertoi tilanteen olevan ongelmallisempi ravintolapalveluissa, jos peruutuksia tehdään myöhään. Käytännössä ei peruutuksista ole veloitettu, jos varaukset on peruttu esim. viikkoa ennen. Rantahotelli Waltikalla ei ole nettisivuillakaan ravintolavarauksiin yksityiskohtaisia peruutusohjeita. Vaikiintuneissa asiakassuhteissa Waltikka ei peri kanta-asiakasryityksiltä PR-syistä peruutusmaksua, jos heidän tilaisuutensa perutaan, koska he ilmoittavat asiasta kuitenkin hyvissä ajoin ja silloin eli ei tule ongelmia henkilöstön työvuoroihin ja/tai raaka-aineiden tilaamisen kanssa. Kysymykseeni alan suositusten toimivuudesta Paltiala vastasi: ”Suosituksen mukaiset ehdot ovat tiukat, en itse lähtisi tuollaiseen. Henkilö- ja aikarajat ovat hyvät, mutta korvausprosentit ovat liian suuret. Yleisten sopimussuositusten maksuehdot ovat selkeät. Toki kysyntä ratkaisee, mutta tässä kysyntätilanteessa pitää joustaa.” Paltiala mainitsi myös, että ovatpa ehdot mitkä hyvänsä, ne pitää ilmoittaa aina asiakkaalle kirjallisesti. (Paltiala, 2009.)

Merja Sipiläinen on Rantasipi Aulangon myyntisihteeri. Hän kertoi, että hotelli- ketjulta tulee liikeidean mukaiset peruutusehdot hotelleille. Hänen mukaansa ketjun ohjeet ovat hyvät pienemmille ryhmille, mutta jo noin 600 hengen varauksissa soveltumattomammatt. Hän kertoi myös, että joissakin tapauksissa on myöhään peruuttaneelle asiakkaalle lähetetty lasku, esimerkiksi, jos ryhmä on peruttu kaski viikkoa ennen saapumispäivää. (Sipiläinen, 2009.)

Alan sopimussuosituksissa mainitaan maksuaika ja viivästyskorke sovittavaksi asiaksi. Voi olla, että viivästyskoron puuttuminen suuressa osassa tutkimistani kirjallisista tarjouksista osoittaa sen, että viivästyskorkeja ei peritä.

6.3 Arvonlisäveron esittämisen arviointia

Tutkimusaineiston perusteella pidän merkittävänä puutteena kirjeissä arvonlisäveron ilmoittamisen laiminlyöntiä. Verohallinnon ohjeiden mukaisesti hinnat

oli näissä tapauksissa ilmaistu vain kahdessa tapauksessa oikein ja kahdessa tapauksessa lähes moitteettomasti. Se, että koko asia oli jätetty pois kirjeestä, oli yllättävä tulos. Tämän työn liitteessä on lyhyesti selvitetty tutkimusaineiston arvonlisäveroasiaa. Arvonlisäveron jäljitettävyyden vuoksi tärkeä Y-tunnus puuttui hyvin monesta kirjeestä.

6.4 Kommentteja tarjouksen voimassaoloajoista

Hotellissa tai ravintolassa myyntikirjeen laatija arvioi tarjouksen voimassaoloaikaa ja siihen liittyvää riskiä suhteessa varausajankohdan kysyntään tai sen ennusteeseen. Hiljaiseen aikaan sijoittuvan tilaisuuden tarjouksen voimassaolo voi olla pidempi. Lisäksi tarjouksen voimassaoloaikaan vaikuttaa tilaisuuden vaativuus, luonne, sen laajuus, kesto ja arvioitu myynnin määrä. Myös hotellin tai ravintolan koko vaikuttaa, mitä suuremman osan kapasiteetista tarjottavan tilaisuuden henkilömäärä vie kapasiteetista, sitä pidempi peruutusaika on. Hyvin pitkä tarjouksen voimassaoloaika lisää riskiä myymättömäksi jäävästä kapasiteetista, mikäli alustava varaus on tehty. Asiakkaan kannalta on tarpeellista varata riittävän pitkä aika tarjousten käsittelyyn, lisätietojen kysymiseen ja muihin tilaisuuteen liittyvien asioiden selvittämiseen. On myös oltava aktiivinen tarjousten voimassaolon seuraamiseksi. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä, kun tarjouksen voimassaoloaika menee umpeen ja alustava varaus vahvistetaan tai peruutetaan.

Tarjous on sitova, myyjän tulee taata tarjouksensa mukaisten palvelujen saatuus sen mukaisesti, kuin tarjouksessa luvataan. Tarjouksen hyväksymisen jälkeen asiakkaan on noudatettava hyväksymiään peruutus- ja maksuehtoja. Tarjouksen voimassaolon puuttuminen lähes kolmasosasta aineistossa oli sekin yllättävä tulos, etenkin asian tärkeyteen nähden.

6.5 Lisätietopyyntöjen kommentointia

Tämän aineiston kirjeiden perusteella tilaisuuksien liittyvien lisätietojen pyytämässä asiakkaalta on runsaasti puutteita. Suositusten noudattaminen ja tietojen

täydentämisen pyytäminen ennen saapumispäivää parantaisi asiakaspalvelua. Tietojen aloitteellinen kysyminen kuvastaa asiakkaalle ammattimaista työskentelyä. Se osoittaa ennakoitaitoa ja myös paneutumista asiakkaan varaukseen.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kirjeenvaihdossa käytettyjen maksu- ja peruutusehtojen merkitys yrityksen riskien- ja rahaliikenteen hallinnassa on merkittävämpi kuin näiden tutkimieni kirjeiden perusteella panostuksesta ehtojen esittämiseen ja osaamiseen voisi päätellä. Tutkimuksessa mukana olleiden 18 yrityksen kirjeitä laatineiden myyntisihteerien osaaminen on hyvin vaihtelevaa. Arvonlisäverojen merkitsemisen, Y-tunnuksen käytön ja tarjouksen voimassaolon puutteet ovat asioita, joiden korjaaminen on helppoa, mikäli niihin asioihin perehdytetään tai koulutetaan. Niiden merkitys tulee myös tiedottaa henkilökunnalle sisäisessä koulutuksessa. Ajantasaiset säännökset ja suositukset ovat helposti saatavilla esimerkiksi internetistä.

Maksu- ja peruutusehtojen ajantasaistaminen lähtee liikkeelle siinä vaiheessa, kun yleiset sopimussuositukset uudistetaan, uudistamistyöhön on tarvetta. Maksuliikenne ja varausjärjestelmät ovat muuttuneet hyvin paljon, kun sähköiset sovellukset ovat käytettävissä. Nämä muutokset tiedotetaan yrittäjille järjestöjen kautta. Uudistustyö edellyttää myös yrittäjien välistä yhteistyötä. Vaikka sopimisen vapaus on myyjän ja ostajan välillä, tulisi kuitenkin yrittäjien kiinnittää huomiota ja selkeyttää antamiaan ehtoja, niin että asiakas saa niistä tiedot nopeasti, helposti ja ymmärrettävästi.

Peruutus- ja maksuehtoja voidaan laittaa yrityksen kotisivuille. Kuitenkin katson, että kirjalliseen tarjoukseen tai vahvistukseen tulee liittää tiedot näistä ehdoista, ei voida vain antaa linkkiä asiakkaalle. Jälkeenpäin ei voida todentaa, onko asiakas käynyt lukemassa ehdot verkkosivuilta. Kun asiakas tekee verkon kautta varauksen, on hänen hyväksyttävä ehdot päästäkseen varausohjelmassa eteenpäin. Näin ehtoihin tutustuminen varmistuu, ainakin teoriassa asiakkaalla on mahdollisuus siihen.

Myös asiakkaiden tulisi valvoa esimerkiksi Y-tunnuksen käyttämistä ja vaatia hotelleilta ja ravintoloilta selkeämpiä peruutus- ja maksuehtoja. Julkisissa hankinnoissa asiakirjan sisällöstä annettujen viranomaisohjeiden noudattamatta jättäminen voi olla tarjouksen hylkäämisen peruste, näin esimerkiksi Y-tunnisteen ja arvonlisäverojen ilmaisun kohdalla. Tietojen täsmentämisestä huolehtiminen ei kuitenkaan voi jäädä asiakkaan vastuulle, vaan alan yrittäjien tulee

olla aktiivisia. Matkailu-, hotelli- ja ravintola-alan oppilaitoksissa tulee painottaa näiden asioiden tärkeyttä ja edellyttää, että kirjeenvaihtoa opettaa alan tunteva ja määräykset hallitseva opettaja.

Selkeiden peruutus- ja maksuehtojen merkitys yrityksen kilpailutekijänä tulisi ottaa huomioon asiakaskirjeenvaihdossa. Ehtoja tulisi räätälöidä henkilömäärän, tilaisuuden keston ja arvon mukaan joustavasti. Tämä edellyttää myyntisih-teereiden koulutusta ja keskustelua eri yritysten, ketjujen ja yrityksen eri osas-tojen vastuhenkilöiden välillä. Talousjohto voisi tarkemmin seurata tarjouskirje-käytännön ja varausprosessien tehoa.

Hotellien ja ravintoloiden henkilökunnan haastattelu toi ilmi sen, että hyvin har-voin asiakkailta peritään myöhästyneiden peruutusten vuoksi maksua varauk-sen mukaisista palveluista. Asiakassuhteen päättymistä varotaan, mikä tulikin ilmi asiakkaan haastattelussa. Kova kilpailu palveluntarjoajien välillä pakottaa joustamaan. Maksu- ja peruutusehtojen esittämisessä ja ristiriitatilanteissa kos-ketellaan asiakaspalvelun, -tyytyväisyyden ja liiketoiminnan kannattavuuden rajapintaa. Osaavien ihmisten on helpompi kohdata epämieluisiakin asioita sil-loin, kun ne on ennakoitu. Yrityksen tulee sisäisillä toimilla vaikuttaa ja pyrkiä joustavuuteen ulkoisten vaatimusten suhteen. Kilpailu on kireää. Myyntiproses-sien tutkiminen voi paljastaa heikkouksia osaamisessa ja ennakoinnissa. Henki-lökunnan tulee tunnistaa asiakkaan tarpeet ja samalla tunnistaa myös liiketoi-minnan riskit.

Peruutus- ja maksuehtoja voi yksinkertaistaa. Niiden luettavuutta voi parantaa. Olen opetustyössäni käyttänyt omassa opetusmateriaalissani peruutusehtoesi-merkkinä alle 50 henkilön ryhmille mm. seuraavaa tapaa:

Tarvitsemme henkilömäärän, kokous- ja ateria-aikataulun sekä ni-milistan majoittuvista viimeistään kaksi viikkoa ennen kokousta. Pyydämme ilmoittamaan mahdolliset ruokavaliot ennakkoon.

Koko tilaisuuden peruuntumisesta tai muutoksista pyydämme il-moittamaan kuukautta ennen tilaisuutta.

Näihin ehtoihin lisätään tarpeen mukaan lisätietopyyntöjä, mm. kokousvälineistä ja kokouksen yhteyshenkilöistä.

Maksuehtojen kirjoittamiseen tarjoukseen tai vahvistukseen olen käyttänyt ope-tustyössä malliesimerkkinä, sovellettavaksi tilanteen mukaan:

Lähetämme laskun varauksenne mukaisista palveluista osoitteeseen. Maksuehto 14 pv netto, viivästyskorko 9,5 %. Perimme € 4,00 laskutuslisän. Arvonlisävero sisältyy hintoihimme (8%,22%).

Tai

Laskutamme tilauksenne yhteislaskulla. Maksuehto 14 pv netto, viivästyskorko 9,5 %. Perimme € 3,50 laskutuslisän. Hintamme sisältävät arvonlisäveron (8%,22%).

Tai kun laskutustapaa ei ole ilmoitettu

Jos jokainen osallistuja maksaa majoituksen ja ateriat itse, edellytämme käteis/korttisuoritusta. Laskutettaessa lähetämme laskun osoitteeseen. Maksuehto 14 pv netto, viivästyskorko 9,5 %. Perimme € 3,50 laskutuslisän. Pyydämme ilmoittamaan laskutustavan kaksi viikkoa ennen tilaisuuttanne. Hintamme sisältävät arvonlisäveron (8%,22%).

Perustelunani näiden käyttämiselle olen pitänyt selkeyttä. Harjoituskirjeissä ehtoja on muokattu tarpeen mukaan suhteessa ryhmän kokoon ja varauksen aikaan tauluun.

8 OMA POHDINTA

Tämä opinnäytetyö oli mielenkiintoinen tutkimustyö asioihin, joiden kanssa on ollut tekemisissä pitkään. Eri yritysten kirjeiden vertailu toi minulle vahvasti sen tunteen, että tällä saralla on valtavasti tekemistä. Teoriaan perehtyminen osoitti asian tärkeyden ja monipuolisuuden, onhan siinä juridinen, taloudellinen ja asiakaspalvelullinen katsantokanta. Asiakkaiden ja alan henkilökunnan haastattelu ei varsinaisesti tuonut tietooni uusia asioita, koska olen näistä asioista usein keskustellut alan työpaikoilla käydessäni. Olemme usein tarkastelleet keskusteluissamme asiakkaalle annettujen peruutus- ja maksuehtojen toimitavuutta. Ehtojen runsaat puutteet yllättivät analysoimissani kirjeissä.

Työn tekemisen prosessiin meni noin yhdeksän kuukauden aikajakso. Empiirisen osan tekemistä helpotti se, että sain käsiini erilaisia kirjeitä vaihtelevista tilaisuuksista. Niiden analysointia helpotti myös se, että olen vuosien varrella opetustyössä lukenut ja arvioinut satamäärin kirjeenvaihdon harjoituksia.

Tämän työn tekemiseen en juurikaan hakisi erilaisia tapoja. Vaikea on myös arvioida, oliko hankkimieni kirjeiden määrä riittävä. Tämän työn liitteessä oleva taulukkomuotoinen kirjeiden purku helpotti tulosten kirjoittamista. Liitteestä käy ilmi helposti silmäillen ehtojen kirjavuus. Asiakkaan haastattelut tukivat käsitykseni ehtojen sekavuudesta, vaihtelevuudesta ja puutteista.

Tämän työn tekemisessä syntyi ideoita muistakin tutkittavista asioista: varausprosessien seurantamenetelmien kehittäminen tarjousvaiheessa, myyntihenkilökunnan osaamisen kartoitus ja täydennyskoulutuksen suunnitteleminen ja sähköisten varausjärjestelmien vaikutus peruutuksiin ja maksuihin. Jopa ajattelin, että hotellien ja ravintoloiden myyntihenkilökunnalle voisi kehittää maksu- ja peruutusehtojen osaamista todistavan 'passin'.

Ajatukseni vahvistui siitä, että yrityksen ja asiakkaan välisissä suhteissa on hyvä vallita tasapaino, jossa molemmilla on käsitys määräyksistä ja lainsäädännöstä, niiden vaikutuksesta ja mahdollisista muutoksista. Kun näistä asioista ollaan tietoisia ja niistä keskustellaan, muodostuu yrityksen henkilökunnalle samanlainen näkemys ja toimintatapa myös haasteellisissa tilanteissa, jollaisia muun muassa viivästysmaksujen perimiset ovat.

Maksu- ja peruutusehtojen merkitys asiakaspalvelun näkökulmasta on kaksijakoinen: ensinnäkin myyntitilanteessa ne ovat herkkää aluetta, koska varausvaiheessa ei oleteta tulevia peruutuksia tai maksuvaikeuksia, toisaalta selkeät ohjeet antavat asiakkaalle raamit toimintaansa varaajana. Palvelujen myyvän yrityksen asiakas voi vähätellä myymättä jääneitä tiloja ja huoneita, koska asiakkaalla on niihin vain käyttöoikeus. Asiakas tuskin haluaa maksaa korkeampaa hintaa, johon sisältyisi vakuutusmaksu mahdollisen peruutuksen varalta. Asiakasta voidaan ohjata ehdoilla ottamaan vastuuta varauksestaan. Myyjän vastuulla on olla pari askelta edellä, osata ajatella asiakkaan puolesta ja ennakoida mahdolliset karikot. Tätä varten tarvitaan hienosäädetyt ohjeet ja ehdot yhteistyön perustaksi ja hyvään vuorovaikutukseen pääsemiseksi.

LÄHTEET

Ahola P., directeur, Laventeli Destination Management Bureau, matkatoimisto Pariisi, www.laventeli.com, sähköpostikysely 3.4.2009,

Alhola, K., Lauslahti, S. 2000. Laskentoimi ja kannattavuuden hallinta. Vantaa: Dark Oy

Arvonlisäverovelvollisen opas, 2004 Helsinki: Edita Prima Oy

Asiakastieto Oy, yrityseshittely. Luettu 5.4.2009
[/www.asiakastieto.fi/asiakastieto/suomenasiakastietooy.jsp](http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/suomenasiakastietooy.jsp)

Frieser, J., Business ethics. Luettu 12.9.2009.
www.UTM.edei/staff/jfrieser/vita_research/Bruskooor.htm

Honkola J., Jounela T. 2000. Palveluosaamisen Piruetit, tekniikan hallintaa ja taiteellista vaikutelmaa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy

Hätönen, H. Educa-instituutti. Päivitetty 8.10.2007. Luettu 23.11.2008
www.info.stakes.fi/NR/rdonlyres/09B05A90-DA27-4CE5-A074-BAE48DEFEE73/0/Hatonen2_08102007.pdf

Kauppi, V. 2007. Luottolista 19. Päivitetty 20.10.2007. Luettu 23.8.2008
www.triffdata.fi/luottoriski/j_ll_hakutulosartikkeli.jsp?l1=6&l2=1&v=2006&A=820

Korkolaki 20.8.1982/633

Kuluttajavirasto. Luettu 27.3.2009
www.kuluttajavirasto.fi/Page/11f6c709-790f-4117-8d50-4bf2d33d9b72.aspx

Lahtinen, J., Isoviita, A. 2001. Alennusten ja maksuehtojen kannattavuusvaikutukset. Päivitetty 16.4.2001. Luettu 11.4.2009 www.avaintulos.fi/alennukset

Laki kilpailun rajoittamisesta 26.5.1992/480

Laki korkolain muuttamisesta 3.5.2002/ 340

Laki oikeustoimista 13.6.1929/228

Laki24, Sopimuksen syntyminen. Luettu 11.9.2008.
www.laki24.fi/sopi-sopimuksensyntyminen-sopimustarjousvastaus.html

Lappi T. toimitusjohtaja, Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa Ry. Puhelinkeskustelu 23.3.2009

Luottokunta Oy, Visa-kortti, käyttöehdot. Luettu 24.10.2008 www.visa.fi/

Maksuviivästyksen kaupallisissa toimituksissa. European Business Test Panel
13/05/2008 - 20/06/2008. Luettu 11.4.2009.
ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/pay/pay_fi.pdf

Paltiala M. hotellinjohtaja, Rantahotelli Waltikka, sähköpostikysely 14.4.2009

PK RH Pk-yritysten riskienhallinta. Luettu 13.4.2009.
www.pk-rh.com/

Pohjoismaiset hotellisäännöt. Majoitus 2007 . Luettu 18.8.2008
www.turisti.fi/majoitus/hotellisaannot.html

Rautiainen, M., Siiskonen, M. 2003. Hotellivaraukset. Vantaa: Dark Oy.

Reinikainen, K , Asiakastieto Oy, Luottolista. Päivitetty 1.11.2000. Luettu
12.9.2008. www.triffdata.fi/luottoriski

Räsänen K., toiminnanjohtaja, Kuopion Yrittäjät Ry, sähköpostikysely 15.4.2009

Selin, E., Selin, J. 2005. Kaikki on kiinni asiakkaasta, avaimia asiakasrajapinto-
jen hallintaan. Pieksämäki: RT-Print Oy

Sipiläinen M., myyntisihteeri, Rantasipi Aulanko, puhelinhaastattelu 23.4.2009

Sisäministeriö, Poliisi, Suomen talousrikollisuuskontrollijärjestelmä. Luettu
23.11.2008
www.intermin.fi/intermin/hankkeet/trkj/home.nsf/pages/5FF5A58403D5DFC5C225714E0031A0B4

Tauru M., johdon sihteeri, Hämeenlinnan seudun koulutuskuntayhtymä, Koulu-
tuskentuskeskus Tavastia, haastattelu 29.4.2009

Valtionvarainministeriö. Luettu 20.1.2009
www.vm.fi/vm/fi/11_rahoytysmarkkinat/08_peruskorko/04_viite_ja_viivastysko_rkotaulukko.jsp

Vilpas T., johdon assistentti, NSN OyJ, puhelinhaastattelu 15.4.2009

Ylinen M., vuoropäällikkö ,Hämeenlinnan Hotelli Cumulus, haastattelu
20.3..2009

LIITE 1

Liite 1 1 (11)

Peruutusehto, niin kuin se kirjesssä (tai liitteessä) on	lisätietopyyntö	selvityksen tekijän huomautukset	henkilömäärä, lyhyt kuvaus tilauksen luonteesta
<p>1.Pyydämme teitä vahvistamaan tilaisuutenne 2.2. mennessä. Ryhmän kokoon tai ohjelmaan tehtävät kuluttomat muutokset pyydämme teitä tekemään viimeistään seitsemän (7) vuorokautta ennen tilaisuutta. Majoituslistat henkilöittäin tulee toimittaa seitsemän (7) vuorokautta ennen tilaisuutta.</p> <p><u>Toimitusehdot:</u> Vahvistetun tilaisuuden peruuntuessa sovellamme seuraavia peruutusehtoja, jotka perustuvat tilaisuuden henkilömäärään. Kuluton peruutus on mahdollista 30 vrk ennen tilaisuutta. Muutoin veloitusperusteet ovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29–21 vrk ennen tilaisuutta 50 % tilaisuuden arvosta • 20–15 vrk ennen tilaisuutta 75 % tilaisuuden arvosta • 14-0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta <p>Majoitukseen sekä majoittuviin kokouspaketteihin sovellamme edellä mainittuja peruutusehtoja, jos muista ehdoista ei ole erikseen sovittu</p>	erikoisruokavaliosta pyydettiin tieto 7 pv ennen, samoin majoituslistat – ei pyydetä muita lisätietoja	<ul style="list-style-type: none"> - 21.1. päiväys, koskee varausta elo-syyskuussa (vajaa kaksi viikkoa aikaa vahvistaa, vahvistus 2.2.) - pyyntö henkilömäärän vahvistuksesta ei ole linjassa toimitusehtojen kanssa, muutoksia voi tehdä 7 päivää ennemmin, vaikka toimitusehdoissa 14 päivän jälkeen peruutusmaksua perittäisiin 100 %, mikäli henkilömäärä muuttuisi vahvistetusta 	50 henk 2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ohjelmaa tarjous
<u>2.Vahvistus</u>	Ei pyydetty ruoka-	- 21.1. päiväys, varaus koskee elo-	50 henk

<p>Pyydämme teitä vahvistamaan tilaisuutenne 28.2. mennessä. Ryhmän kokoon tai ohjelmaan tehtävät kuluttomat muutokset pyydämme teitä tekemään viimeistään neljätoista (14) vuorokautta ennen tilaisuutta. Majoituslistat henkilöittäin tulee toimittaa seitsemän (7) vuorokautta ennen tilaisuutta.</p> <p><u>Toimitusehdot</u> Vahvistetun tilaisuuden peruuntuessa sovellamme seuraavia peruutusehtoja, jotka perustuvat tilaisuuden henkilömäärään: Kuluton peruutus on mahdollista 60 vrk ennen tilaisuutta. Muutoin veloitusperusteet ovat:</p> <p style="padding-left: 40px;">29 - 21 vrk ennen tilaisuutta 50 % tilaisuuden arvosta 14 - 0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta</p> <p>Majoitukseen sekä majoittuviin kokouspaketteihin sovellamme edellä mainittuja peruutusehtoja, jos muista ehdoista ei ole erikseen sovittu.</p>	valioita, ohjelma-aikataulua	syyskuussa tapahtuvaa (viisi viikkoa aikaa 28.2. asti) <ul style="list-style-type: none"> - minkäläinen veloitusperuste on 30 – 60 vrk:n välillä peruutettaessa - pyyntö henkilömäärän vahvistuksesta on linjassa toimitusehtojen kanssa, mutta ei enää maksuehtojen kanssa * - <i>nämä kaksi ensimmäistä eri yritysten ehtoa samansisältöiset tekstiltään, eroja peruutuksen rajapäivien määrissä</i> 	2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa tarjous
3.Puuttui	Ei pyydetä mitään lisätietoja	<ul style="list-style-type: none"> - ohjelmaehdotuksissa määritelty toteutuksen minimihenkilömäärä 30 - tarjous voimassa 15.2. asti, päivätty 21.1. – tilaisuus 28. -29.8. 	50 henk 2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa tarjous

<p>4. Henkilömäärän vahvistus viimeistään 2 viikkoa ennen tilaisuutta. Veloitamme vähintään 90% vahvistetusta henkilömäärästä</p>	<p>Ei pyydetä nimi-luettelo, ruokavalioita, ohjelma-aikataulua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tarjous voimassa 5.6. saakka (päiväty 21.1.) koskee elosyyskuun tilaisuutta - 10 %:n jousto tilauksen mukaisella hinnalla n 100 €/henkilö, jos ryhmä vahvistettu 50 henkilölle, jousto olisi 500 € menetettyä myyntiä 	<p>50 henk 2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa</p> <p>tarjous</p>
<p>5. Tarvitsemme kokoustekniikan ja ryhmätyötilat pyydämme varaamaan tilausvahvistuksen yhteydessä - näin pystymme parhaiten varmistamaan ryhmämme tarvitsemat tilat ja palvelut</p> <p>Avoim tarjous on voimassa toistaiseksi. Avoimen tarjouksen pohjalta ei ole tehty huone- eikä tilavarauksia. Varaukset tehdään tilausjärjestyksessä. Varaamme oikeuden ohjelma- ja hintamuutoksiin.</p> <p>Varauksen pyydämme tekemään mahdollisimman pian, koska ennakkovaraustilanne vaihtelee suuresti eri ajankohtina.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - tarjouksen tekstiin ei sisälly mainintoja toimitusehdoista - tarjous on voimassa toistaiseksi 	<p>50 henk 2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa</p> <p>tarjous</p>
<p><u>6. Liitteessä toimitusehdoissa:</u> Tilaajalla on oikeus peruuttaa tai muuttaa varauksensa seuraavien ehtojen mukaan: Varauksen henkilömäärä 20 - 100 henkilöä Peruutus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 vrk ennen, veloitus - 8 – 20 vrk ennen, hinnastomme mukaiset tilaveloitukset 	<p>ei pyydetä ateria- ja kokousaikataulua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tarjouksen voimassaoloaika ei mainittu, tarjous laadittu kolme viikkoa ennen tilaisuutta – kireä aikataulu peruutusehtoihin nähden - toimitusehdoissa määritelty koko tilaisuuden peruutusta ja muutoksia koskevat ehdot myös >100 	<p>15 – 27 henk. 2 päivän kokous, ateriat, majoittuvia 6 henk.</p> <p>tarjous</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 0 – 7 vrk ennen, kaikki tilaisuuteen liittyvät palvelut <p>Henkilömäärien muutokset:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaajan tulee ilmoittaa varauksen henkilömäärä viimeistään viikkoa ennen tilaisuuden alkua. Tämän jälkeen sallimme 10 % muutoksen henkilömäärään veloittamatta siitä. Kuitenkin viimeistään tilaisuutta edeltävänä arkipäivänä klo 12 mennessä lopullinen, laskutusperusteena toimiva henkilömäärä tulee ilmoittaa XXX:iin. <p>Majoitusvarauksien ehdot</p> <p>Tilaajalla on oikeus peruuttaa varaamiaaan hotellihuoneita tai muuttaa tekemäänsä majoitusvarausta veloituksetta seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Varauksen huonemäärä 5- 20 huonetta, peruutus 20 vrk ennen tulopäivää. - Huonemäärä 21 – 40 huonetta, peruutus 45 vrk ennen tulopäivää. - Varauksen huonemäärä 41 – 61 huonetta, peruutus 90 vrk ennen tulopäivää. <p>Myöhemmin tapahtuvista peruutuksista XX:llä on oikeus veloitaa täysimääräisesti koko varauksen ajalta.</p> <p><i>Nimilista</i> tulee toimittaa xx:iin viimeistään 7 vrk ennen tilaisuuden ajankohtaa. Listasta tulee ilmetä vähintään seuraavat tiedot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - majoittujan nimi (ja kansallisuus, mikäli ei Suomi) - tulo- ja lähtöpäivä - huonejako - maksutapa ja mahdollinen laskutusosoite - 		<p>henkilön ja <20 henkilön ryhmille</p> <ul style="list-style-type: none"> - kokous/ravintola- ja majoitusvarauksille omat ehdot - epäselvä, onko 10 % muutos molempiin suuntiin toimiva, sallitaan, mutta edellisenä päivänä klo 12 mennessä pitää ilmoittaa lopullinen (yli sadan henkilön ryhmissä tämä aika on viikko) 	
--	--	--	--

<p><u>7.Sopimusehdot, liitteenä</u> Varauksen yksityiskohdat kuten huonemäärä, nimilistat, ja huonejaot, kylpylähoidot, ryhmämenut, erikoisruokavaliot sekä oheisohjelmat on vahvistettava 14 vrk ennen tilaisuuden alkua alle 60 henkilön tilauksissa ja 30 vrk ennen tilaisuuden alkua kun henkilömäärä on 60 tai enemmän.</p> <p>Veloitukseton peruutus</p> <table border="0"> <tr> <td>60 hlöä tai enemmän</td> <td>60 vrk ennen</td> <td></td> </tr> <tr> <td>59-25 hlöä</td> <td></td> <td>30 vrk</td> </tr> <tr> <td>24 -7 hlöä</td> <td></td> <td>14 vrk</td> </tr> <tr> <td>6 tai alle</td> <td></td> <td>2 vrk</td> </tr> </table> <p>Määräajan jälkeen tehdyt peruutukset (huom, myös osaperuutukset)</p> <table border="0"> <tr> <td>Peruutus</td> <td></td> <td>Veloitus-% peruutetun tilauksen arvosta</td> </tr> <tr> <td colspan="3">60 hlöä tai enemmän ...</td> </tr> <tr> <td>59 – 25 hlöä</td> <td>29 – 15 vrk ennen</td> <td>25 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>14 – 7 vrk ennen</td> <td>50 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>6 – 2 vrk ennen</td> <td>75 %</td> </tr> <tr> <td></td> <td>1 – 0 vrk ennen</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>24 – 7 hlöä</td> <td>....</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6 tai alle</td> <td>....</td> <td></td> </tr> </table>	60 hlöä tai enemmän	60 vrk ennen		59-25 hlöä		30 vrk	24 -7 hlöä		14 vrk	6 tai alle		2 vrk	Peruutus		Veloitus-% peruutetun tilauksen arvosta	60 hlöä tai enemmän ...			59 – 25 hlöä	29 – 15 vrk ennen	25 %		14 – 7 vrk ennen	50 %		6 – 2 vrk ennen	75 %		1 – 0 vrk ennen	100 %	24 – 7 hlöä		6 tai alle		<p>Lisätiedot pyydetään hyvin aikaisin</p>	<p>Voimassa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tarjous on voimassa 2.2.2009 asti - päivätty 21.1. - monimutkaiset peruutusehdot 	<p>50 henk 2 pv, majoitus, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa</p> <p>tarjous</p>
60 hlöä tai enemmän	60 vrk ennen																																						
59-25 hlöä		30 vrk																																					
24 -7 hlöä		14 vrk																																					
6 tai alle		2 vrk																																					
Peruutus		Veloitus-% peruutetun tilauksen arvosta																																					
60 hlöä tai enemmän ...																																							
59 – 25 hlöä	29 – 15 vrk ennen	25 %																																					
	14 – 7 vrk ennen	50 %																																					
	6 – 2 vrk ennen	75 %																																					
	1 – 0 vrk ennen	100 %																																					
24 – 7 hlöä																																						
6 tai alle																																						

<p>8.-11.Varaajan peruuttaessa XXX:lla on oikeus veloittaa varaajaa seuraavasti:</p> <p>a) Varaus voidaan peruuttaa 30 vrk ennen tilaisuutta veloituksetta</p> <p>b) Mikäli varaus peruutetaan 29 – 15 vrk ennen tilaisuutta on XXX:lla oikeus laskuttaa 50 % koko tilaisuuden arvosta</p> <p>c) Mikäli varaus peruutetaan 14 – 0 vrk ennen tilaisuutta on XXX:lla oikeus laskuttaa varaajaa 100 % koko tilaisuuden arvosta</p>	<p>Ei pyydetty nimilistaa, kokousaikataulua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - päiväys helmikuussa, kokoukset keväällä ja syksyllä, ei voimassaoloaikaa - päiväys tammikuussa, retki keväällä, ei voimassaoloaikaa - tarjous päivätty 27.2., kokous elokuussa, ei tarjouksen voimassaoloaikaa - tarjouksesta puuttui päiväys ja voimassaoloaika <p><i>Kaikissa näissä sama ehto ja tervehdyksenä ”yhteydenottoa odotellen”</i></p>	<p>40 – 50 henk 4:n kokoussarja majoitus, ater. 4 vrk</p> <hr/> <p>tarjous 40 – 50 henk. päiväretki, tarjous</p> <hr/> <p>80 henk. majoitus, ater. kokous tarjous</p> <hr/> <p>15 henk majoitus,ater. kokous tarjous</p>
<p>12.Tarjous on voimassa 28.2. saakka. Tarjouksemme johtaessa varaukseen toivomme mahdollisimman pikaista vahvistusta, jotta voimme varata Teille haluamanne palvelut.</p> <p><u>Illallismenun yhteydessä ehto, menuliitteessä:</u> Etukäteistilauksesta ryhmille. Ryhmän minimikoko 10 henkeä.</p>	<p>Ei pyydetä nimilistaa, ohjelma-aikataulua, muita tietoja</p>	<ul style="list-style-type: none"> - päiväys 28.1. – ajankohta syksyllä, kuukausi aikaa vahvistaa, eli 28.2.mennessä - maksu- ja peruutusehdot puuttuivat 	<p>50 henk 2 pv, majoitus, vapaa-ajan ohjelmaa</p> <hr/> <p>tarjous</p>

<p>Mahd. tilata myös alle 10 hengen ryhmille, jolloin veloitus 10 hengen mukaan. xxx ja/tai xx-tyylisen aterian ryhmän yksi, yhteinen pääruokavaliinta tulee ilmoittaa xxx:iin viimeistään 7 päivää ennen ryhmän saapumista.</p>			
<p><u>13.Liitteessä toimitusehdot (ketjun yleiset ehdot)</u> <i>Peruutukset</i> Tilauksen yhteydessä sovitaan viimeinen peruutuspäivä. Tilauksen peruuttaessa tila- tai kokousvarauksen hotellilla on oikeus veloittaa tilaajaa seuraavasti: Ryhmät alle 50 henkilöä:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Varaus voidaan peruuttaa 30 vrk ennen tilaisuutta veloituksetta - Mikäli varaus peruutetaan 29 – 15 vrk ennen tilaisuutta on hotellilla oikeus laskuttaa tilaajalta 50 % koko tilaisuuden arvosta - Mikäli varaus peruutetaan 14 – 0 vrk ennen tilaisuutta on hotellilla oikeus laskuttaa tilaajalta 100 % koko tilaisuuden arvosta <p><i>Muutokset tilavarauksessa hotellin puolelta</i> Mikäli tilaisuuden luonne tai osanottajamäärä muuttuu oleellisesti alkuperäisestä (pienenee yli 20 % alkuperäisestä), on hotellilla oikeus osoittaa tilaajan käyttöön toinen tila. <i>Ravintolapalvelut</i> Ravintolapalveluiden tilaus on voimassa tilaajan 2 viikkoa ennen tilaisuutta vahvistamalla henkilömäärällä. Tilauksen henkilö-</p>	<p>Ei pyydetty ilmoittamaan lisätietoja, aikataulua, erityisruokavalioita</p>	<ul style="list-style-type: none"> - tarjous päivätty 5.3., voimassa 29.3. asti, tilaisuus kesäkuussa - majoitusvarauksen peruutusehdoista ei tässä mainintaa (kyseessä on päiväkokous, ilmeisesti majoittuville ryhmille on omat ehdoinsa) - kahden viikon aikaraja henkilömäärän ilmoittamisessa on linjassa peruutusehdon kanssa, mutta monimutkaisesti ilmoitettu ehdot lopullisen määrän vahvistuksen ehdoista: 4 vrk ennen tilaisuutta – laskutetaanko muutoksesta, mikäli henkilömäärä muuttuu enemmän kun -10 %, aikavälillä 4-13 päivää ennen tilaisuutta - ehdoissa myös yli 50 henkilön ryhmää koskevat ehdot (koko tilaisuuden voi peruuttaa 60 vrk ennen tilaisuutta veloituksetta, jne) 	<p>päiväkokous , tarjoiluja 30 henk tarjous</p>

<p>määrään voidaan tehdä 10 % muutos viimeistään 4 vrk ennen tilaisuuden alkua. Laskutusperusteena toimii näiden ehtojen mukaan vahvistettu henkilömäärä. Mikäli lopullisen osanottajamäärän pienenemisestä on ilmoitettu vähemmän kuin 4 vrk ennen tilaisuuden alkua, tai ei ole ilmoitettu lainakaan, on ravintolalla oikeus veloittaa tilatuista palveluista sopimuksessa mainittu määrä.</p>			
<p>14.Vahvistetun tilaisuuden peruuntuessa tai muuttuessa sovelamme seuraavia peruutusehtoja, jotka perustuvat tilaisuuden henkilömäärään.</p> <p>Veloitukseton peruutus on mahdollista:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 21 - 50 hengen tilaisuudessa 14 vrk ennen tilaisuutta - 51 – 100 hengen tilaisuudessa 30 vrk ennen tilaisuutta <p>Veloitusperusteet:</p> <p>21-50 hengen tilaisuudesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 - 7 vrk ennen tilaisuutta 75 % tilaisuuden arvosta - 6 - 0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta <p>51-100 hengen tilaisuudesta</p> <ul style="list-style-type: none"> - 29 - 22 vrk ennen tilaisuutta 50 % tilaisuuden arvosta - 21 - 15 vrk ennen tilaisuutta 75 % tilaisuuden arvosta - 14 - 0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta <p>Henkilömäärän vahvistus</p> <p>Tilaisuutenne viimeinen veloituseton peruutusaika on 8.8., jolloin pyydämme teitä myös vahvistamaan tilaisuutenne minimi-henkilömäärän. Tämän jälkeen hyväksymme 10 % vähennyksen vahvistamaanne henkilömäärään.</p>	<p>Erytisuokavaliot ilmoitettava kolme arkipäivää ennen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - päivätty 27.4., vahvistettava 11.5., tilaisuus 23.8. - 2 viikon peruutusaikaraja on linjassa peruutusehdon kanssa, kuitenkin henkilömäärän vahvistusta monimutkaistetaan 	<p>35 – 40 henk. päiväkokous, n 15 majoittuu</p> <p>tarjous</p>

<p>15.Puuttui</p>		<ul style="list-style-type: none"> - peruutusehdot puuttuivat - päivätty 31.1., vahvistus pyydettiin 15.3. mennessä, tilaisuus 3.6. 	<p>36 henk, majoitus, ater., kokous, 2 pv</p> <p>tarjous</p>
<p>16.Peruutusehdot</p> <p>Mikäli vuokraaja peruuttaa varauksensa sen jälkeen, kun varausta koskeva vuokrasopimus on allekirjoitettu, veloitetaan vuokraajalta määräosuus vuokrasummasta seuraavasti:</p> <p>30 – 16 vrk ennen tilaisuutta 50 % 15 vrk tai vähemmän ennen tilaisuutta 100 %</p> <p>Peruutus katsotaan tapahtuneen sinä päivänä kuin vuokranantaja saa kirjallisen ilmoituksen varauksen peruuttamisesta.</p> <p>Mikäli vuokranantaja ei ole saanut 3.10. mennessä saanut vuokraajan allekirjoittamaa vuokrasopimusta, vuokranantaja ei katso varauksen enää sitovan itseään ja tilavaraus peruutetaan.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - päivätty 25.9., vahvistus 3.10., tilaisuus 8.12. - tilaisuuden luonteeseen nähden monimutkaiset ehdot 	<p>20 henk kokoustan vuokrasopimus 1 tunti</p>
<p>17.-18. <u>Liitteessä varausehdot</u> <u>Tilaisuuden tarkentaminen ja makusehdot</u></p> <p>Pyydämme toimittamaan kaksi viikkoa ennen tilaisuutta: osanottajaluettelon, josta selviää myös majoittuvat osanottajat sekä yksityiskohtaisen ohjelman, josta selviää aikataulu, ateria-ajat, mahdolliset erikoisruokavaliot, tarvittavat kokousvälineet ja tilaisuuden vetäjien nimet.</p> <p>Varaus on voimassa tilaajan ilmoittamalle osallistujamäärälle.</p>	<p>Pyydettiin kirjeessä osanottajaluettelo ja ohjelma 11.9. (viikko)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - päiväys 31.8., kirjallinen vahvistus 6.9., tilaisuus 18.- 19.9. - maksuehdoissa henkilömäärän ilmoitus 3 arkipäivää ennen - liitteessä olevassa toimitusehdossa tarkat lisätietopyynnöt asiakkaalta (yhteneväiset erään toisen ketjun ehtojen kanssa, joskin peruutusehdot eroavat) 	<p>15 – 25 henk, osa majoittuu, 2 päivää kokous ja aterioita, tarjous</p>

<p>Jos osallistujamäärä muuttuu olennaisesti, hotellilla on oikeus osoittaa toinen tila varaajalle sekä neuvotella uudelleen tilaisuuden yksityiskohdista ja kustannuksista.</p> <p><u>Varauksen peruutus</u></p> <p>Varauksen suuruus, veloitukseton peruutusaika, veloitus määräjän jälkeen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alle 10 henkilöä 7 vrk ennen tilaisuutta, veloitus 100 % - 10 – 50 henkilöä 14 vrk ennen tilaisuutta, veloitus 100 % - 50> 30 vrk tai sopimuksen mukaan, veloitus 100 % 		<ul style="list-style-type: none"> - kirjeen ja liitteen tieto peruutuksen ehdosta väljempi - päiväys 19.11., ajankohta 18. - 19.12. vahvistus pyydetään sähköpostitse 26.11. ja sitovat henkilömäärät 4.12. mennessä (tiukemmat kuin varausehdoissa) 	<p>8 henk 2 pv kokous, majoitus, aterioita</p> <p>tarjous</p>
<p>19.Peruutusehdot</p> <p>8 – 10 arkipäivää ennen tilaisuutta peruutetut, veloitus 50 % kokonaishinnasta</p> <p>0 – 7 arkipäivää ennen tilaisuutta peruutetut, veloitus 100 %</p>	<p>Ei pyydetä lisätietoja, ehkä tilaisuuden luonteesta johtuen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjouksesta puuttui päivämäärä (s-postin liitetiedosto), tarjouksen voimassaolo puuttui - Ristiriita maksu- ja peruutusehdon kanssa (laskutusperuste 3 arkipäivää vahvistettu henkilömäärä), peruutusehdoissa 7 päivää 	<p>15 henk kokikoulu, oman menun valmistus, juomat</p> <p>tarjous</p>
<p>20.<u>Liitteessä kokousvarausten toimitusehdot</u></p> <p>Taulukkomuodossa esitetty peruutusehdot, josta tässä tiedot 80 henkilön ryhmälle</p> <p>Peruutukset ja muutokset voidaan tehdä ilman kuluja;</p> <p>51 – 100 henkilöä</p> <ul style="list-style-type: none"> - 100 % varauksesta 56 vrk ennen tilaisuutta - 50 % varauksesta 28 vrk ennen varausta - 25 % varauksesta 14 vrk ennen tilaisuutta <p>Tilaisuuden tarkentaminen</p> <p>Pyydämme toimittamaan kaksi (2) viikkoa ennen tilaisuutta oh-</p>	<p>Lisätietojen pyyntö 2 viikkoa ennen</p>	<ul style="list-style-type: none"> - päiväys 23.9., tarjous voimassa 29.9. asti (6 pv) tilaisuus 21. - 22.10. - toimitusehdot eivät toimi, koska tarjous alle kk aiemmin - peruutusehto ja lopullisen henkilömäärän ilmoitus joustaa vielä 3. arkipäivään ennen tilaisuutta - pyydetään toimittamaan lisätietoja tarkasti 	<p>kahden päivän kokous, aterioita, majoitus, 80 henk</p> <p>tarjous</p>

<p>jelman, josta selviää:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tilaisuuden osanottajamäärä sekä majoittujien nimilista huonejaolla • tilaisuuden aikataulu, ateria-ajat ja mahdolliset erityisruokavaliot • tarvittavat kokousvälineet • tilaisuuden vetäjien nimet <p>Tilaisuuden lopullinen osanottajamäärä on tarkennettava viimeistään kolme (3) arkipäivää ennen ko. tilaisuutta. Laskutus tapahtuu tällöin vahvistetun henkilömäärän mukaisesti tai sen kasvaessa yli ilmoitetun määrän, toteutuneen mukaan. Tilavarauus on voimassa tilaajan ilmoittamalle osallistujamäärälle. Jos osallistujamäärä muuttuu olennaisesti, hotellilla on oikeus osoittaa toinen tila varaajalle sekä neuvotella uudelleen tilaisuuden yksityiskohdista ja kustannuksista.</p>			
<p>21. Tilausvahvistus 30.9. mennessä ja lopullinen henkilömäärän vahvistus 24.10. mennessä, jonka jälkeinen henkilömäärän pieneminen ei vaikuta laskun loppusummaan.</p>		<p>- tilaisuus 28.10. – tarjous tehty 4.9., tarjouksen voimassaoloaikaa ei mainittu</p>	<p>20 henkilön illallinen</p>
<p>22. Vahvistus</p> <p>Alustava tilavarauksenne tulee vahvistaa/perua 19.5. mennessä. Tarjoilun ja muut tilaisuutenne yksityiskohdat pyydämme vahvistamaan viikkoa ennen tilaisuutta. Tarkan henkilömäärän(=laskutusperuste) pyydämme vahvistamaan kaksi päivää ennen tilaisuutta.</p> <p>Peruutus</p> <p>Tilaajan peruuttaessa tila- tai kokouspakettivarauksensa veloitetaan peruutuskuluja vahvistettujen hintojen mukaan koko varausajalta seuraavasti.:</p>	<p>Ei pyydetä aikatauluja, erityisruokavaliota, suositellaan lounasajaksi klo 11– 12 tai 13 -14. Kokoustekniikka pyydetään varausajaksi etukäteen</p>	<p>- päiväys 24.5. (korvaa 11.5.päivätyn tarjouksen) – tekstiin jäänyt tarjouskirjeen pohjasta virheellistä tietoa: vahvistus 19.5.</p> <p>- tilaisuus 1. – 2.6.</p> <p>- puhutaan tarjouksesta, vaikka kyseessä on vahvistus</p> <p>- sekava</p>	<p>60 henk kahden päivän päiväkokous</p> <p><i>vahvistus</i></p>

<u>20 – 100 henkilön varaukset</u>			
*veloituksetta 30 vrk ennen tilaisuutta			
*50 % tilaisuuden arvosta 14 – 30 vrk ennen tilaisuutta			
*100 % tilaisuuden arvosta 0 – 14 vrk ennen tilaisuutta			

LIITE 2

Liite 2 1 (7)

Maksuehto Niin kuin kirjeessä kirjoitettu	arvonlisävero- maininta	kirjoittajan huomautukset	henkilömäärä, tilaisuuden kesto, ym.
1.Mikäli maksuehdoista ei ole muuta sovittu, tilaaja suorittaa maksun käteisenä paikan päällä. Laskutettaessa hotellilla on oikeus veloittaa laskutuslisä. Maksuehto 14 pv netto.	ei mainintaa alv:stä tekstissä	<ul style="list-style-type: none"> - laskutuslisän summa puuttuu - viivästyskorko puuttuu 	50 henk, 2 pv, majoitus, aterioita, kylpylä- ja vapaa-ajan palv. tarjous
2.Puuttui	ei mainittu alv	<ul style="list-style-type: none"> - puuttui maksuehto, maksuaika, viivästyskorko, laskutuslisä - ei pyydetty ennen varausta sopimaan maksutavasta 	60 henk kahden päivän päiväkokous vahvistus
3.Laskutus perustuu seitsemän (7) arkipäivää ennen vahvistettuun henkilömäärään kuitenkin niin, että ylimenevä osuus laskutetaan toteutuneen henkilömäärän mukaan. Laskutus tapahtuu tilaisuuden jälkeen. Maksuehto on 14 pv netto, viivästyskorko korkolain mukainen, laskutuslisä 6,00 €/lasku. Saapumatta jääminen (no show) laskutetaan vara-	alv mainittu	<ul style="list-style-type: none"> - ristiriitaa peruutusehtojen kanssa, jossa alin aikaraja peruutukselle on 0 – 14 vrk - alv mainittu sivuotsikossa 'lisäpalvelut' (Ilallinen ja saunajuomat erillisen tilauksen mukaan. Hinnat on sidottu henkilömäärään ja ne sisältävät arvonlisäveron (22%,8%). - ei kerrota, millä tavalla hinnat on sidottu henkilömäärään 	50 henk, 2 pv, majoitus, aterioita, vapaa-ajan ohjelmaa tarjous

<p>uksen koko arvosta. Varaaja on vastuussa varauksensa mukaisten palveluiden maksamisesta.</p> <p>Hinnat on sidottu henkilömäärään ja ne sisältävät arvonlisäveron (22%,8%).</p>			
<p>4.- 5. Puuttui</p>	<p>Arvonlisäverosta ei mainintaa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - maksu- ja peruutusehdot puuttuivat - kahden eri kylpylän tarjoukset 	<p>50 henk 2 pv, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ja kylpylä-ohjelmaa</p> <p>tarjous</p>
<p>6.Yhteislasku, laskutus (laskutuslisä 10€)</p> <p>Veloitamme vähintään 90% vahvistetusta henkilömäärästä.</p>	<p>alv mainittu – puutteellisesti Y-tunnus ok.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ”Hintoihin sisältyy aamiainen, kylpylän käyttö aamulla klo 7.00 – 9.00 ja illalla sekä arvonlisävero 8%.” - puuttui alv 22 % - maksuehto ja viivästyskorko puuttui 	<p>50 henk, majoitus, ateriat, vapaa-ajan ohjelmaa 2 pv</p> <p>tarjous</p>
<p>7.Puuttui</p>	<p>Hinnat ilmoitettu esim. näin: 39€/henkilö+alv 22</p>	<ul style="list-style-type: none"> - arvonlisäverollinen hinta olisi hyvä mainita - maksuehdot puuttuivat kokonaan 	<p>20 henk. illallinen</p> <p>tarjous</p>

<p>8.Laskutusperusteena käytämme 3 arkipäivää ennen tilaisuutta vahvistamaan henkilömäärää.</p>	<p>Hintoihimme lisätään alv 22 %</p>	<ul style="list-style-type: none"> - arvonlisäverollinen hinta olisi hyvä mainita - ristiriita peruutusehdon kanssa (0 – 7 arkipäivää ennen tilaisuutta peruutetut, veloitus 100 %) >< 3 arkipäivää... - maksuehto ja viivästyskorko puuttui - maksutavasta ei pyydetä sopimaan etukäteen 	<p>15 henk kokki-koulu</p> <p>tarjous</p>
<p>9.Laskutus perustuu seitsemän (7) arkipäivää ennen vahvistettuun henkilömäärään kuitenkin niin, että ylimenevä osuus laskutetaan toteutuneen henkilömäärän mukaan. Laskutus tapahtuu tilaisuuden jälkeen. Maksuehto on 30 pv netto, viivästyskorko korkolain mukainen, laskutuslisä 10,00 €/lasku.</p> <p>Saapumatta jääminen (no show) laskutetaan varauksen koko arvosta. Varaaja on vastuussa varauksensa mukaisten palveluiden maksamisesta.</p>	<p>ei mainintaa alv:stä</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ristiriitaa peruutusehtojen kanssa (vahvistettu varaus: Kuluton peruutus on mahdollista 60 vrk ennen tilaisuutta. Muutoin veloitusterusteet ovat: 14 – 0 vrk ennen tilaisuutta 100 % tilaisuuden arvosta) * 	<p>50 henk., majoitus, ateriat, yksi vrk</p> <p>tarjous</p>
<p>10.-11.Laskutus tapahtuu 3 arkipäivää ennen tilaisuutta olevan henkilömäärän mukaan tai sen kasvaessa yli ilmoitetun määrän, toteutuneen mukaan.</p> <p><u>Liitteessä:</u> Pyydämme tarkentamaan tilaisuuden viimeistään kolme (3) arkipäivää ennen tilaisuutta. Laskutus tapahtuu tällöin vahvistetun henkilömäärän mukaisesti tai sen kasvaessa yli ilmoitetun määrän, toteutuneen</p>	<p>”Kaikki hintamme sisältävät arvonlisäveron.”</p> <p>Y-tunnus ok</p>	<ul style="list-style-type: none"> - peritäänkö laskutuslisä jokaisesta lisälaskusta - alv-% puuttuvat - varsinaisessa kirjeessä turha ehdon maininta, koska liitteessä ehdot esitetään 	<p>15 – 25 henk, osa majoittuu, 2 päivää kokous, aterioita</p> <p>tarjous</p>

<p>mukaan. Jos tilaisuus laskutetaan yhdellä laskulla, laskutuslisää ei peritä. Jos tilaisuudesta lähetetään useita eri laskuja on XX hotellilla oikeus periä 5,00 euron laskutuslisä. Maksuaika on 30 päivää. Sovellamme korkolain mukaista viivästyskorkoa.</p> <p>Kokouspakettia ei pureta, vaan se laskutetaan sellaisenaan riippumatta siitä, ovatko kaikki osanottajat osallistuneet tilattuihin palveluihin.</p>		<ul style="list-style-type: none"> - peruutusehto ei ole linjassa maksuehtojen kanssa näin pienen ryhmän osalta - pienemmän ryhmän maksutavasta kirjeessä: "Sovitetaan vahvistuksen yhteydessä." 	<p>8 henkilöä, kokous, ateriat majoitus</p> <p>tarjous</p>
<p>12.-15.Puuttui (x4)</p>	<p>"Hinnat sis alv" - maininta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - alv-prosentteja ei mainittu - maksuehto, -aika ja viivästyskorko puuttui - ei pyydetty asiakkaalta etukäteisselvitystä laskutustavan sopimiseksi - (useita erilaisia ryhmätarjouksia samasta yrityksestä) 	<p>40 – 50 henk. päiväretki, tarjous</p> <hr/> <p>80 henk. majoitus, ateriat kokous tarjous</p> <hr/> <p>15 henk majoitus, ateriat kokous tarjous</p> <hr/> <p>40 – 50 henk 4:n kokoussarja majoitusta, aterioita, 4 vrk</p>

			tarjous
<p>16.Käteinen tai luottokortti. Laskutettaessa maksuaika on 14 vrk, laskutuslisä 6 €, viivästyskorko 9,5 %. Laskutus perustuu kolme (3) arkipäivää ennen vahvistettuun henkilömäärään kuitenkin niin, että ylimenevästä määrästä laskutetaan varauksen koko arvosta.</p> <p>Tilaisuutenne viimeinen veloitukseton peruutusaika on 2 viikkoa ennen saapumista, jolloin pyydämme vahvistamaan tilaisuuden minimihenkilömäärän. <i>Tämän jälkeen hyväksymme 10 % vähennyksen vahvistamaanne henkilömäärään.</i></p> <p>Varaaja on vastuussa varauksensa mukaisten palveluiden maksamisesta.</p>	<p>Alv kokous- ja ravintolapalveluista 22 % sekä majoituksesta 8 %.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sekavat maksuehdot – ristiriidassa toimintusehtojen kanssa, joiden mukaan 6 vrk:n jälkeen tehdyistä muutoksista veloitettaisiin 100 % - minimihenkilömäärän ilmoittaminen 2 viikkoa ennen 	<p>35 – 40 henk. päiväkokous, ateriat, n 15 majoittuu</p> <p>tarjous</p>
<p>17.Xx lähettää vuokrasta laskun. Vuokra maksetaan seuraavasti: 10 % vuokrasummasta, kun vuokrasopimus on allekirjoitettu. 90 % 10 vrk ennen vuokra-ajan alkua. Viivästyskorko 16 %</p>	<p>alv 22 % mainittu ja ilmoitettu verollinen hinta ja veron määrä</p>	<ul style="list-style-type: none"> - viivästyskorko ylittää suositukset - monimutkainen perimiskäytäntö – kyseessä 80 €:n tilavuokra 	<p>20 henk kokoustilan vuokrasopimus</p>
<p>18.Puuttui</p>	<p>puuttui maininta alv:stä</p>	<ul style="list-style-type: none"> - puuttui maksu- ym ehdot 	<p>36 henk, majoitus, ateriat kokous 2 pv</p> <p>tarjous</p>

<p><u>19.Liitteessä</u> Nimilista tulee toimittaa XX hotelliin viimeistään 7 vuorokautta...2 -majoittujan nimi ja huonejako -tulo- ja lähtöpäivä -maksutapa ja mahdollinen laskutusosoite</p>	<p>Alv mainittu, 8 ja 22 % tuotteiden hinnan yhteydessä, sisältyy hintoihin</p>	<ul style="list-style-type: none"> - laskutus pyydetään sopimaan kirjeen liitteen nimilista- otsikon yhteydessä - ei maksuehtoja 	<p>15 – 27 henk., kokous 2 pv, majoitus 12:lle</p> <p>tarjous</p>
<p>20.Maksutapa Käteinen, luottokortti tai laskutus. Laskutettaessa maksuaika on 14 vrk, laskutuskulut 8 euroa/lasku ja viivästyskorko on 12 %. <u>Liitteessä toimitusehdot</u> Mikäli asiakas haluaa maksaa tilaamansa palvelut laskulla, on tällä oltava voimassaoleva laskutusso- pimus Xx Oy:n kanssa.</p>	<p>Hintaan sisältyy arvonlisävero. Mikäli verokanta muuttuu, pidätämme näiltä osin oikeuden hin- nan muutoksiin. Y-tunnus ok.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - alv-prosenttiluku puuttui – verokannan muutokseen varautuminen mielestäni ylivo- rovaista suhteessa alv-verokantojen muu- tostahtiin ja -prosessiin - ei pyydetty maksutavan selvittämistä etu- käteen, vaikka yritys edellyttää laskutusso- pimusta 	<p>30 henkilön päiväkokous, aterioita</p> <p>tarjous</p>
<p>21. <u>Liitteessä kokousvarausten toimitusehdot</u> Kokousasiakkaille tehdään aina ryhmälasku = 1 las- ku/tilaisuus. Mikäli maksuehdoista ei ole toisin sovit- tu, tilaaja maksaa käteisellä, pankki- tai luottokortilla. Jos tilaajalla on voimassaoleva laskutusso- pimus XXX Oy:n kanssa, voidaan tilaajalle lähettää lasku jälkikäteen. Laskuun lisätään hotellikohtainen lasku- tuslisä. Pyydämme huomioimaan, että käytämme tarvittaessa osaennakkolaskutusta (tilaisuuksista, joiden arvo ylittää 2000 euroa) luottopolitiikkamme mukaisesti. Maksuaika 14 vrk netto ja viivästyskor- ko 16 %. Pidätämme oikeuden muutoksiin, mikäli</p>	<p>Alv-erittelyjä on</p>	<ul style="list-style-type: none"> - kokous- ja ravintolapalvelut, ALV 22% ja hotellihuoneet ALV 8%, mahdolliset muu- tokset varauksessa vaikuttavat tilaisuuden kustannuserittelyyn (miten?) - hinnat sisältävät buffetaamiaisen (ALV22%), huoneosuuden ALV:n (8%) se- kä saunan - useassa kohdassa maininta ALV:stä - laskutuslisän määrä täsmentämättä - tilaisuuden arvo ylittää 2000 €, ei mainintaa ennakkomaksusta 	<p>kahden päivän kokous, ateroi- ta, majoitus, 80 henk</p> <p>tarjous</p>

yrittäjän luottotiedoissa tapahtuu olennainen muutos.			
22. Puuttui	Ei mainintaa alv:stä	- puuttui maksuehdot	50 henk 2 pv, majoitus, vapaa-ajan ohjelmaa tarjous