



Etelä-Suomen lääninhallitus

LÄNSSTYRELSEN I SÖDRA FINLANDS LÄN



Matkailun ohjelmapalvelujen

Raportti 3

**Seikkailu- ja elämystoiminta
kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina**

SISÄLLYSLUETTELO

1. Käsitteet ja termit
 - 1.1. Ohjelmapalvelu
 - 1.2. Tuoteryhmät
 - 1.3. Tuote
 - 1.4. Tuoteseloste
2. Ammattitaidon hallinta
 - 2.1. Ammattitaidon hallinta seikkailu- ja elämystoiminnassa
 - 2.1.1. Ammattitaito
 - 2.2. Ammattitaidon hallinta kiipeily- ja köysitoiminnoissa
 - 2.2.1. Ammattitaito
3. Kestävä kehitys
 - 3.1. Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta
 - 3.2. Ympäristönsuojelulaki ja ohjeet
4. Turvallisuus
 - 4.1. Turvallisuus seikkailu- ja elämystoiminnassa
 - 4.2. Turvallisuusvaatimukset
 - 4.2.1. Turvallisuustekijät
 - 4.2.2. Turvavälineet
 - 4.3. Turvallisuussuunnitelma
 - 4.4. Rakentaminen
 - 4.4.1. Kiipeilyseinien rakentaminen
 - 4.4.2. Matala- ja korkeaharjoiteratojen rakentaminen
 - 4.5. Matala- ja korkeaharjoiteratojen turvallisuus
5. Kuluttajansuoja
6. Yritysten välinen kaupankäynti
7. Lait ja asetukset

Seikkailutyöryhmän kokoonpano

1. Käsitteet ja termit

Seikkailu- ja elämystoiminta

Seikkailu- ja elämystoiminta kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina ovat luontoon ja / tai rakennettuun ympäristöön tukeutuvaa kokemuksellista ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu omatoimisesti tai ohjattuna luvallisilla alueilla ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Seikkailu- ja elämystoimintaan kuuluu fyysisen ja / tai henkisen haasteen kohtaaminen ja osallistumisen kautta hankittu kokemus ja / tai elämys.

1.1. Ohjelmapalvelu

▪ Toiminta

Toiminnan kannalta keskeisiä terminologiaan liittyviä käsitteitä ovat toiminnan **suorittajat, asiakkaat, välineet ja toimintaympäristö**.

▪ Suorittajat

Ohjelmapalvelutuottaja on seikkailu- ja elämystuotteita tai niiden oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat luvat ja oikeudet

Seikkailuohjaaja - Seikkailu- ja elämystoiminnan järjestämiseen perehtynyt henkilö, jolla on **koulutuksen ja kokemuksen** kautta hankittu ammattitaito ohjelmapalvelutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän hallitsee ohjaamaansa toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Asiakas on seikkailu- ja elämyspalvelujen kuluttaja/käyttäjä, joka voi olla joko yksilö tai yritys / yhteisö

▪ Välineet

Seikkailuvarustus - asiakkaan oma tai käyttöön annettu olosuhteisiin soveltuva asu- / varustekokonaisuus, joka mahdollistaa seikkailu- ja elämystoiminnan turvallisen toteuttamisen vallitsevissa olosuhteissa.

Muut ohjelmapalvelutoimintaan tarvittavat välineet ja laitteet – ohjelmapalvelun toteutuksessa on käytettävä aktiviteettiin soveltuvia ja hyväksytyjä välineitä, jotka täyttävät lait, määräykset ja suositukset (kansalliset / kansainväliset).

▪ Toimintaympäristö

Seikkailu- ja elämystoimintaa kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina voidaan toteuttaa kestoltaan eri pituisina ja erilaisiin ympäristöihin tukeutuen. Toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia tai keinotekoisia.

1.2 Tuoteryhmät

Tuoteryhmät ovat tuotekokonaisuuksia, jotka perustuvat yritysten olemassa olevaan palvelutarjontaan sekä kansainväliseen vertailuun. Seikkailu- ja elämystoimintaan liittyvät ohjelmapalvelutuotteet voidaan jakaa tarjonnan perusteella seuraavasti:

Varusteiden vuokraus ja huolto sekä neuvonta – seikkailu- ja elämystoimintaan soveltuvien varusteiden vuokraus ja huolto sekä toiminnan kannalta tarpeellinen ohjeistus esim. karttamateriaalin avulla.

Ohjaaja- ja opetuspalvelut - ohjaajana toimiminen **seikkailu- ja elämystoimintatuotteissa**. Näihin liittyvä opetus, koulutus ja ohjaus.

Seikkailu- ja elämystoiminnan järjestäminen – lyhytkestoisen, vain seikkailuosan (vrt. tiimikoulutus) tai yhden - useamman päivän seikkailujen järjestäminen ruokailun ja/tai yöpymisen sisältävänä tuotteena (huom! valmismatkalaki).

1.3 Tuote

Tuotemäärittely perustuu olemassa olevien yritysten tarjontaan sekä kansainväliseen vertailuun muualla maailmassa tarjolla oleviin tuotteisiin. Tuotteet on luokiteltu sisältönsä mukaan, siten että kunkin tuotteen minimivaatimukset tulevat esille.

Varusteiden vuokraus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti – seikkailu- ja elämystoimintaan soveltuvien varusteiden kuten rinkkojen, makuupussien yms. vuokraus / myynti aktiviteettia varten sekä toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Seikkailu- ja elämystoiminnan ohjeistus

- asiakkaan ohjaaminen määriteltyyn toimintaympäristöön sekä kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely
- kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena toteutettu kurssi, koulutus tai aktiviteettiin perehdyttäminen.

Esimerkki:

Tiimirata, luontoon suuntautuva tehtävä / rastipolku, jonne ryhmä tai yksityinen asiakas ohjataan itsenäiseen suoritukseen.

Ohjattu seikkailu

- muutaman tunnin kestävä oheispalveluna järjestetty tuote, jonka ammattitaitoinen ohjaaja johtaa (esim. köysirata, korikiipeily, murhamysteeri, laskeutuminen kalliolta tai rakennuksesta)
- yhden päivän kestoinen seikkailu- ja elämystoimintatapahtuma, joka on ennakkoon suunniteltu ja ammattitaitoisen ohjaajan johdolla toteutettava seikkailu (esim. seikkailurata, roolipeli tai kiipeilyreitinnouseminen)
- useamman päivän kestävä seikkailuvaellus tai –leiri, joka toteutetaan ammattitaitoisen ohjaajan johdolla. Siinä voidaan edetä erilaisin välinein eritasoisissa ympäristöissä. Vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista. (esim. koskimelontaa ja kiipeilyä sisältävä vaellus Lapissa tai Järvi-Suomessa). Seikkailuvaellus on asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöity tuote (huom! valmismatkalaki).

1.4 Tuoteseloste

Tuotemarkkinointiin kohdistuvassa viestinnässä tulee kustakin tuotteesta laadittavaan tuoteselosteeseen sisältyä aina seuraavat asiakohdat:

▪ **Palvelusisältö**

Palvelusisällöstä tulee ilmetä vähintään seuraavat asiat:

- Tuotenimike,
- voimassaoloaika/vuosi,
- toteuttamispaikka,
- palvelut,
- ohjaus ja ohjauskielet,
- aikataulu sekä
- mistä tuote on ostettavissa.

▪ **Välineet ja varusteet**

Hintaan sisältyvät välineet ja varusteet.

▪ **Tapahtumakuvaus**

Tapahtumakuvauksesta tulee ilmetä seuraavat tekijät:

- Kesto,
- luonne,
- vaativuus sekä
- erityistaidot

▪ **Seikkailu- ja elämystoiminnan vaativuustaso, jota sovelletaan kohderyhmän ominaisuudet huomioiden (lapset/liikuntarajoitteiset)**

Helppo	= henkisesti ja / tai fyysisesti helppo suoritus, joka ei vaadi erityistaitoja.
Normaali	= henkistä ja / tai fyysistä ponnistusta vaativa suoritus. Se saattaa vaatia erityistaitoja, jotka opetetaan ennen suoritusta
Vaativa	= henkisiä ja / tai fyysisiä ponnistuksia vaativa melko raskas suoritus, jossa tarvitaan aikaisempaa kokemusta
Erittäin vaativa	= henkisiä ja / tai fyysisiä ponnistuksia sekä huomattavia erityistaitoja vaativa erittäin raskas suoritus (ikärajat / kuntorajat)

▪ **Hinnoitteluperuste**

- Veloitusperuste esimerkiksi kokonais-, tunti-, tai yksikköhinta

Yksityiselle kuluttajalle suunnatussa materiaalissa on aina oltava näkyvillä palvelusta tai tuotteesta perittävä kokonaishinta.

▪ **Peruutus ja maksuehdot**

- Minimi / maksimi osallistujamäärä sekä mahdollinen säävara,
- osoite- ja varaustiedot,
- ilmoitus tarvittavista vakuutuksista sekä
- saatavissa olevat lisäpalvelut.

Esimerkki:

Luontoseikkailu lähimetsässä

Seikkailu voidaan toteuttaa ympäri vuoden ja se sisältää jännittäviä tehtävärasteja hotellin lähellä sijaitsevassa metsäluonossa.

Ryhmän käytössä on kaksi ohjaajaa, jotka vastaavat seikkailun johtamisesta ja seikkailun hintaan sisältyvän nuotiokahvin keittämisestä. Klo 9.00 kokoonnutaan tehtävän antamiseen, varusteiden luovutukseen ja tarkastukseen. Lähtö seikkailuun hotellilta klo 10.00, paluu klo 13.00. Voimassa ympäri vuoden, pakkasraja talvella - 20. Opastus suomeksi sekä tarvittaessa englanniksi, saksaksi ja ranskaksi. Tuotteen voi varata Hotelli Erämetsän receptionista tai puhelimitse 000 00 000

Seikkailu kestää n 3 tuntia ja sen aikana koetellaan osallistujien ryhmätyötaitoja ja luonnon tunteista. Maasto on lievästi kumpuilevaa harjumaista, korkeuserot enimmillään n. 15 m. Tauko- paikka sijaitsee järven pistävällä niemellä, jossa sijaitsee keittokatos ja laavu. Seikkailu sopii kaikikäisille fyysiseltä kunnoltaan normaaleille osallistujille, eikä heiltä vaadita erityistaitoja

Edellä mainitun ohjelman mukaisen seikkailun hinta on x euroa per henkilö sisältäen arvolisäveron (%). 10 henkilöä yhteensä x euroa. Minimi-osallistujamäärä seikkailuun on 5 henkeä ja ryhmän maksimikoko 25 henkeä ja toteutuksen pakkasraja talviaikaan on - 20. Osallistujilla on oltava henkilökohtainen tapaturmavakuutus Peruutukset, jotka tapahtuvat myöhemmin kuin retkeä edeltävänä päivänä kello 15, laskutetaan täysimääräisinä.

Tuotteen toteuttaa Seikkailu Metsässä Oy, os. Hotelli Erämetsä, 64500 Huitsin Nevada

2. Ammattitaidon hallinta

2.1. Ammattitaidon hallinta seikkailu- ja elämystoiminnassa

Seikkailu- ja elämystoimintaa kaupallisina ohjelmalvelutuotteina toteutettaessa tietojen ja taitojen laaja-alaisella hallinnalla on erittäin suuri merkitys. Seikkailu- ja elämystoiminnat sisältävät luonteensa vuoksi suuren joukon riskitekijöitä sekä teknisiä yksityiskohtia, jotka tuotteesta vastuullisten henkilöiden on hallittava. Toiminnan tapahtuessa usein varsin vaativissa luonto-olosuhteissa korostuu tuottajien ja toteuttajien ammattitaito myös luonossa liikkumisen ja turvallisuustekijöiden huomioon ottamisen suhteen. Pelkästään teoreettisella koulutuksella ei voida saavuttaa tarvittavaa ammattitaitotasoa, vaan siihen tulee aina sisältyä myös käytännössä hankittua kokemusta. Lisäksi ohjelmalvelun tuottajien ja toteuttajien tulee tarvittaessa hallita erilaisista kulttuuriympäristöistä saapuvien asiakkaiden palvelu.

- **Ohjelmalvelutuotteen toteuttajana tai avustajana toimivan henkilön ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:**
 - Soveltuvuus alalle ja alaan liittyvä koulutus,
 - todennettu työssäoppimisen määrä ja sen laatu,
 - oppisopimuskoulutuksessa saavutettu tutkinto ja / tai
 - työelämässä hankittu todennettu ammatillinen kokemus (esim. työtodistukset).

- **Ohjelmalvelutuotteesta tuotannollisessa vastuussa olevan ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:**
 - Riittävä ko. toiminnan tuntemus,
 - kyky ja taito palvella asiakasta,
 - yrityksen liiketaloudellinen ja sosiaalisen vastuun tunteminen sekä
 - perehtyneisyys matkailuun toimialana

▪ **Ammattitaitoisella ohjelmapalveluiden toteuttajalla on:**

- Työelämän ja koulutuksen kautta hankittu kokemus ja osaaminen,
- työhönsä liittyvien riskien hallintaan tarvittavat tiedot ja taidot,
- teknisten välineiden tuntemus ja käyttötaito sekä välineiden huoltotaito,
- asiakasryhmän hallintaan tarvittavat taidot,
- toimintaympäristössä liikkumiseen ja siellä selviämiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä riittävä paikallistuntemus
- toiminnan kannalta riittävä kielitaito,
- palveluosaaminen ja sosiaalisia taitoja,
- työsuojeluun ja turvallisuuteen liittyvät tiedot ja taidot,
- tehtävään liittyvien tietosuojariskien hallitseminen sekä ympäristön ja luonnonsuojelun edellyttämät tiedot ja taidot
- toiminnanharjoittajalla, joka omassa elintarvikehuoneistossaan käsittelee pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita on oltava hygieniosaamistodistus

▪ **Lisäksi ammattitaitoinen tuotannollisessa vastuussa oleva henkilö hallitsee:**

- Kuluttajansuojaan ja ohjelmapalvelutoimintaan liittyvät määräykset ja ohjeet sekä niistä syntyvät velvoitteet,
- palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja ottaa ne huomioon toiminnassaan noudattaen vaadittavaa huolellisuutta (tuoteturvallisuuslaki),
- vastuukysymykset oman toimintansa ja asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden osalta,
- kalustoon ja reitteihin liittyvät turvallisuustekijät ja välineet,
- asiakkaiden informoinnin,
- alaan liittyvän erityistermistön,
- työsuojeluun ja turvallisuuteen sekä riskien hallintaan liittyvät tiedot ja taidot,
- oman ja henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen sekä kyvyn hankkia tarvittaessa ulkopuolista koulutusta sekä
- kestävän kehityksen mukaiset toimintatavat.

2.1.1 Ammattitaito

Perus- ja ammattitutkinnot

Eri matkailualan tutkinnot perustuvat lakiin ja asetuksiin. Lain keskeisimpänä lähtökohtana on opiskelu- ja ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomien tutkintojen kehittäminen ja koko ammatillisen aikuiskoulutuksen saattaminen kansallisen laadunvarmistuksen piiriin.

Lisätietoja perus- ja ammattitutkinnoista: Opetushallitus sekä koulutusta järjestävät oppilaitokset.

▪ **Työssä oppimisen kautta saavutettu osaaminen**

Tarvittava osaaminen voidaan saavuttaa työkokemuksen kautta riittävän kauan alan tehtävissä toimimalla. Työssäoppiminen tulee todentaa esim. työtodistuksilla tai näytöllä. Työntekijän on hallittava vastaavat ohjelmapalveluyrityksen toiminnan kannalta oleelliset tiedot ja taidot kuin ammatillisen erikoiskoulutuksen kautta olisi ollut saatavissa.

▪ **Riskien hallintaan liittyvät taidot (mm. ensiapukoulutus)**

Riskien hallinta edellyttää toimintaan liittyvien riskien kartoittamista ja niiden minimointia sekä olosuhteiden jatkuvaa arviointia ja seurantaa. Ennalta arvaamattomien tapahtumien, esimerkiksi yllättävien myrskyjen tai mui-

den luonnonmullistusten, osalta riskien hallinta edellyttää ohjelmapalveluyritykseltä toimivaa pelastussuunnitelmaa sekä henkilökunnan riittävää ensiapukoulutusta ja kykyä tunnistaa ja ehkäistä vaaratilanteet.

- **Tuotteeseen liittyvän teknisen välineistön tunteminen**

Tällä tarkoitetaan kaikkia seikkailu- ja elämystoimintaan liittyvissä ohjelmapalveluissa tarvittavia teknisiä apuvälineitä ja laitteita.

- **Ryhmän opastamiseen tarvittavat taidot**

Ammattitaito edellyttää kykyä johtaa, ohjata sekä hallita ryhmää. Lisäksi vaaditaan vuorovaikutustaitoja sekä kykyä sovitaa esiintymisensä ja esityksensä kulloisenkin ryhmän tarpeiden, vaatimusten sekä kulttuuritaustan mukaan. Oppaalla / ohjaajalla on omalta osaltaan vastuu turvallisuusasioista ja niiden tunnistamisesta.

- **Asiakaspalvelu**

Ohjelmapalveluyrityksessä kaikki palveluketjun tehtävät ja toiminnot puhelimeen vastaamisesta varusteiden vastaanottamiseen sekä laskun lähettämiseen ovat asiakaspalvelutehtäviä ja edellyttävät asiakaspalvelutaitoja. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ovat mm. kyky asettaa asiakkaan asemaan, kohteliaisuus, ystävällisyys, täsmällisyys sekä tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus. Lisäksi kyky ottaa palautetta vastaan.

- **Työturvallisuus**

Ammattitaitoon kuuluu työturvallisuusmääräysten tuntemus sekä kyky soveltaa niitä käytännössä. Tämä ammattitaitovaatimus kuuluu ensisijaisesti yrittäjälle, mutta myös oppaalle.

- **Asiakkaan toimintakyvyn arviointi**

Oppaan/ohjaajan ammattitaitoon kuuluu kyky arvioida onko asiakas riittävän toimintakuntoinen selviytyäkseen aktiviteetista. On pyrittävä arvioimaan onko asiakas mahdollisesti alkoholin tai muiden huumausainien vaikutuksen alainen. Lisäksi on kyettävä arvioimaan asiakkaan toimintakykyä ja kuntoa suhteessa ohjelman vaativuuteen.

- **Toiminnan kannalta välttämätön kielitaito**

Ammattitaitoon kuuluu myös toiminnan ja asiakkaiden kannalta riittävä kielitaito. On kyettävä toimimaan ja kommunikoimaan ymmärrettävällä tavalla. Palvelun tuottaja on velvollinen ilmoittamaan osaamansa kielet ja toimittava niillä asiakkaan tilatessa ko. kieli.

2.2 Ammattitaidon hallinta kiipeily- ja köysitoiminnoissa

Kiipeily- ja köysitoiminnoissa kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena toteutettaessa tietojen ja taitojen laaja-alaisella hallinnalla on erittäin suuri merkitys. Kiipeily- ja köysitoiminnot sisältävät luonteensa vuoksi suuren joukon riskitekijöitä sekä teknisiä yksityiskohtia, jotka tuotteesta vastuullisten henkilöiden on hallittava. Toiminnan tapahtuessa usein varsin vaativissa toimintaympäristöissä korostuu tuottajien ja toteuttajien ammattitaito myös luonnossa liikkumisen ja turvallisuustekijöiden huomioon ottamisen suhteen. Pelkästään teoreettisella koulutuksella ei voida saavuttaa tarvittavaa ammattitaitotasoa, vaan siihen tulee aina sisältyä myös käytännössä hankittua kokemusta. Lisäksi ohjelmapalvelun tuottajien ja toteuttajien tulee hallita erilaisista kulttuuriympäristöistä saapuvien asiakkaiden palvelu.

▪ **Ohjelmanpalvelutuotteen toteuttajana tai avustajana toimivan henkilön ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:**

- Soveltuvuus alalle ja alaan liittyvä erikoiskoulutus (vähimmäisvaatimuksena voimassaoleva auktorisoitu Suomen Kiipeilyliiton KTO tai vähintään vastaava hyväksyty kansainvälinen tutkinto),
- seikkailuradalla toimivan ohjaajan tulee olla perehtynyt ratoihin liittyviin erikoisvaatimuksiin,
- varmistusjärjestelmiin liittyvä erikoiskoulutus,
- tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisuustekijöistä sekä
- työelämässä hankittu ammatillinen kokemus.

▪ **Ohjelmanpalvelutuotteesta tuotannollisessa vastuussa olevan ammattitaitoa voidaan määrittää seuraavien lähtökohtien kautta:**

- Riittävä ko. toiminnan tuntemus
- kyky ja taito palvella asiakasta,
- yrityksen liiketaloudellinen tuntemus
- perehtyneisyys matkailuun toimialana sekä
- tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisuustekijöistä

▪ **Ammattitaitoisella ohjelmanpalveluiden toteuttajalla on:**

- Työelämän ja koulutuksen kautta hankittu kokemus ja osaaminen,
- tehtäväänsä liittyvien turvallisuusriskien hallintaan tarvittavat tiedot ja taidot,
- teknisten välineiden tuntemus ja käyttötaito sekä välineiden huoltotaito,
- asiakasryhmän hallintaan tarvittavat taidot,
- toimintaympäristössä liikkumiseen ja siellä selviämiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä riittävä paikallistuntemus
- toiminnan kannalta riittävä kielitaito,
- palveluosaaminen ja sosiaalisia taitoja,
- työsuojeluun ja turvallisuuteen liittyvät tiedot ja taidot,
- tehtävään liittyvien tietosuojariskien hallitseminen sekä
- ympäristön ja luonnonsuojelun edellyttämät tiedot ja taidot.
- toiminnanharjoittajalla, joka omassa elintarvikehuoneistossaan käsittelee pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita on oltava hygieniaosaamistodistus.

▪ **Ammattitaitoinen tuotannollisessa vastuussa oleva henkilö hallitsee:**

- Kuluttajansuojaan, tuoteturvallisuuteen ja ohjelmanpalvelutoimintaan liittyvät määräykset ja ohjeet sekä niistä syntyvät velvoitteet,
- palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja ottaa ne huomioon toiminnassaan noudattaen vaadittavaa huolellisuutta,
- vastuukysymykset oman toimintansa ja asiakkaiden sekä yhteistyökumppaneiden osalta,
- kalustoon ja reitteihin liittyvät turvallisuustekijät ja välineet,
- asiakkaiden informoinnin,
- alaan liittyvän erityistermistön,
- työsuojeluun ja turvallisuuteen sekä riskien hallintaan liittyvät tiedot ja taidot,
- oman ja henkilöstö ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen sekä kyvyn hankkia tarvittaessa ulkopuolista koulutusta sekä
- kestävän kehityksen mukaiset toimintatavat.

2.2.1 Ammattitaito

Perus- ja ammattitutkinnot

Eri matkailualan tutkinnot perustuvat lakiin ja asetuksiin. Lain keskeisimpänä lähtökohtana on opiskelu- ja ammattitaidon hankkimistavasta riippumattomien tutkintojen kehittäminen ja koko ammatillisen aikuiskoulutuksen saattaminen kansallisen laadunvarmistuksen piiriin.

Seikkailuratojen ohjaajakoulutus

Radoilta ei ole yksinomaan ohjaajakoulutusta. Ollaan menossa entistä enemmän erikoistumiseen, esim. nuori-sohjaajakoulutuksessa on erillisiä osioita kiipeilyyn.

Opetushallinnon pitäisi puuttua ohjaajakoulutuksen järjestämiseen. On selvítettävä mitkä ovat ne oleelliset asiat, jotka tulee hallita. Mihin asioihin tulee kiinnittää huomiota. Vähältä piti tilanteita sattuu jatkuvasti.

Ohjaajakoulutusta suunniteltaessa olisi otettava huomioon:

- erikoistuminen
- sisältö
- koulutuksen toteuttaja

Lisätietoja perus- ja ammattitutkinnoista: Opetushallitus ja Opetusministeriö sekä koulutusta järjestävät oppilaitokset.

3. Kestävä kehitys

Ohjelmapalveluyrityksen tulee olla riittävästi selvillä toimintansa aiheuttamista ympäristövaikutuksista ja riskeistä. Seikkailu- ja elämystoimintojen järjestämiseen liittyvissä ohjelmapalvelutuotteissa tulee tuotteiden koko elinkaaren osalta huomioida ympäristöön kohdistuvat haittavaikutukset ja ne tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että mahdolliset haitat minimoidaan noudattaen ympäristönsuojelulakia sekä siihen liittyviä yleisiä periaatteita.

Seikkailu- ja elämystoimintaan liittyvät ohjelmapalvelutuotteet tulee suunnitella ja toteuttaa kestävän kehityksen periaattein. Tuotteet eivät saa aiheuttaa haittaa paikallisen väestön sosiaaliselle, taloudelliselle ja kulttuuriselle elämälle ja niiden tulee aiheuttaa mahdollisimman vähän vahinkoa elolliselle tai elottomalle luonnolle.

Täyttääkseen ympäristönsuojelun asettamat vaatimukset seikkailu- ja elämystoimintojen tuotteiden tulee kunkin erillisen tuotteen osalta täyttää kestävän matkailun edellytykset. Se tarkoittaa Bruntlandin raporttia mukailleen seuraavaa: ” Taloudelliseen ja sosiaaliseen kehitykseen tarvittavien panosten hyödyntäminen ei saa vaarantaa tulevien sukupolvien mahdollisuuksia tyydyttää heidän omia tarpeitaan ” (WCED 1987).

Kestävää matkailua ovat kaikki matkailun kehittäminen tai toiminta joka kunnioittaa ympäristöä, takaa pitkällä aikavälillä luonto- ja kulttuurivarojen suojelun, ja on sosiaalisesti ja taloudellisesti hyväksyttävää ja tasa-arvoista (Baltic 21 Tourism).

3.1 Ympäristönsuojelulaki ja ohjeet

Seikkailu- ja elämystoiminnan tuottamisessa tulee ottaa huomioon Suomen ympäristönsuojelulaissa olevat yleiset periaatteet sekä EU:n asettamat direktiivit ja ohjeet:

Haitallisten ympäristövaikutusten ennaltaehkäisy (ennaltaehkäisyn ja haittojen minimoinnin periaate)
Tämä edellyttää että, haitalliset ympäristövaikutukset ehkäistään ennakolta tai, jos se on mahdotonta, rajoitetaan ne mahdollisimman vähäisiksi. Esimerkiksi käytettävät reitit ja alueet on suunniteltava ja linjattava niin, että luonnolle aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa.

Huolellinen ja varovainen toiminta ympäristön suhteen (varovaisuus- ja huolellisuusperiaate)
Tämä edellyttää että, menetellään toiminnan laadun edellyttämällä huolellisuudella ja varovaisuudella ympäristön pilaantumisen ehkäisemiseksi sekä otetaan huomioon toiminnan aiheuttaman pilaantumisen vaaran todennäköisyys, onnettomuusriski sekä mahdollisuudet onnettomuuksien estämiseen ja niiden vaikutusten rajoittamiseen, esimerkiksi öljyä ja polttonesteitä käsiteltäessä.

Ympäristöhaittojen poistaminen ja rajoittaminen (aiheuttamisperiaate)
Tämä tarkoittaa sitä, että ohjelmapalveluyritys on vastuussa toimintansa aiheuttamien ympäristöhaittojen ennaltaehkäisystä sekä tapahtuneiden vahinkojen poistamisesta ja rajoittamisesta. Esimerkiksi taukopaikat maastossa on suunniteltava ja rakennettava niin, ettei maahan tai vesistöön joudu haitallisia aineita.

Näiden lisäksi palvelujen tuottajan edellytetään **olevan riittävästi selvillä toimintansa ympäristövaikutuksista ja ympäristöriskeistä sekä haitallisten vaikutusten vähentämismahdollisuuksista** (selvilläolovelvollisuus).

Tämä tarkoittaa, että ohjelmapalveluyrittäjän sekä hänen henkilökuntansa on oltava riittävästi selvillä, ei pelkää ohjelmapalvelutuotteidensa vaan myös esimerkiksi toimitilojen aiheuttamista päästöistä.

Esimerkki: Lapissa sekä saaristossa myös kompostoitavien jätteiden pois kuljettaminen on suositeltavaa, varsinkin jos ohjelmapalveluyrityksen käyttämä taukopaikka on karussa, vähäravinteisessa ympäristössä. Jätteiden ja jätöksien kompostointi tällaisessa ympäristössä aiheuttaa maaperän ravinteiden lisääntymistä, mikä puolestaan saattaa aiheuttaa esimerkiksi voimakasta heinittymistä ja alueen alkuperäisen kasvillisuuden häviämisen.

Parhaan mahdollisen tekniikan käyttäminen (parhaan käyttökelpoisen tekniikan periaate)
Tämä tarkoittaa että, kaluston on oltava ympäristön kannalta parasta taloudellisesti käyttökelpoista tekniikkaa eli tehoiltaan, kulutukseltaan ja äänekkyydeltään kohtuullista.

3.2 Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta

Seikkailu- ja elämystoiminnan aiheuttamia ympäristöhaittoja ovat luonnossa liikkumisesta luonnolle aiheutuvat haitat kuten **maaperän kuluminen ja tiivistyminen, roskaantuminen, eläimistön häiriintyminen, puuston ja muun kasvillisuuden vahingoittaminen sekä muut mahdolliset haitat.**

Seikkailu- ja elämystoiminnan ohjelmapalveluja tuottavan yrityksen tulee ottaa huomioon, että kaupalliset ohjelmapalvelut eivät kuulu jokamiehenoikeuden piiriin.

Maaperän kulumisen ja tiivistymisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Toteuttamaan seikkailu- ja elämystoimintoihin sekä kipeily- ja köysitoimintoihin liittyvät tuotteensa luvallisilla alueilla,
- käyttämään liikkumareitteinä pääsääntöisesti tätä varten merkittyjä ja rakennettuja polkuja
- hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan polkujen yhteyteen tehtyjä kiinteitä rakennelmia taukopaikkoina,
- käyttämään leiripaikkoina vain tätä varten osoitettuja alueita sekä
- huomioimaan tarkoin lainsäädännön velvoitteet ja viranomaisten määräykset sekä reitistön tai alueen ylläpitäjän tai muun vastaavan ohjeet ja määräykset.

Roskaantumisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Huolehtimaan siitä, että toiminnassa syntyvä jäte kuljetetaan pois luonnosta,
- välttämään kertakäyttöisten astioiden ja ruokailuvälineiden käyttämistä, mikäli niitä kuitenkin käytetään, huolehtimaan niiden asianmukaisesta hävittämisestä,
- valitsemaan käyttämänsä välineet ja materiaalit niin, että niistä ei synny turhaa jätettä,
- pitämään käyttämänsä tauko- ja leiripaikat siisteinä sekä
- huolehtimaan vesistökuormituksen minimoinnista.

Eläimistön häiriintymisen välttämiseksi ja uhanalaisten kasvien ja kasvupaikkojen suojelemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Ottamaan mahdollisuuksien mukaan selvää seikkailun ja elämystoimintojen kohdealueen häiriöherkistä ja uhanalaisista eliölajeista sekä niiden suojelumääräyksistä,
- välttämään häiritsevää liikkumista eläinten lisääntymisalueilla,
- pitämään mukana mahdollisesti kulkevat lemmikkieläimet kytkettyinä sekä
- välttämään meluhaittojen syntymistä.

Näiden lisäksi ohjelmapalveluyritykseltä edellytetään:

- Noudattamaan avotulen käsittelyssä erityistä varovaisuutta ja viranomaismääräyksiä sekä polttopuiden kohtuullista käyttöä,
- huomioimaan toiminnassaan reitistöjen ja toiminta-alueiden muut käyttäjät niin, ettei toiminnasta aiheudu haittaa jokamiehenoikeuksien toteutumiseksi sekä
- järjestämään asiakkaiden ajoneuvojen paikoitus niin, että se täyttää tie- ja maastoliikennelainsäädännön vaatimukset eikä aiheuta haittaa ympäröivälle luonnolle.

Lisäksi suositellaan, että yrittäjä toiminnallaan edistää:

- Ympäristövalistuksen levittämistä sekä
- huomioi luonnonrauhan säilymistä.

4. Turvallisuus

4.1. Turvallisuus seikkailu- ja elämystoiminnassa

Seikkailu- ja elämystoiminnan tuotteiden on oltava asiakkaan ja yhteisön kannalta turvallisia. Tuoteturvallisuuslain mukaan elinkeinonharjoittajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kulutustavara tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan fyysiselle tai psyykkiselle terveydelle tai omaisuudelle. Se ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa palvelun tuottajalle tai työntekijälle. Seikkailu- ja elämystoimintatuotteen tulee olla vallitsevat sää- ym. olosuhteet huomioon ottaen aina turvallisesti toteutettavissa. Palvelun tuottajan ja jälleenmyyjän tulee omalta osaltaan huolehtia tuotteeseen liittyvistä turvallisuustekijöistä. Asiakkaalle tulee selvittää mitä seikkailun ja elämystoimintojen turvallinen toteuttaminen häneltä edellyttää. Kunnan terveystarkastajat valvovat tuoteturvallisuuslain perusteella seikkailu- ja elämystoimintojen turvallisuutta.

4.2. Turvallisuusvaatimukset

Jotta seikkailu- ja elämystoiminnan tuotteet kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina voidaan katsoa turvallisiksi, niiden tulee olla suunniteltu ja toteutettu niin, että lainsäädännön ja lajin turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty myös välineiden osalta. Seikkailujen ja elämystoimintojen on tapahduttava luvallisilla ja turvallisiksi todetuilla alueilla.

Mikäli asiakkaat ovat työturvallisuuslain alaisessa työssä, on **myös asiakkaiden työnantajalla** velvollisuus työturvallisuuslain mukaan varmistua siitä, että työntekijä ei joudu työssä alttiiksi tapaturmalle tai saa haittaa terveydelleen. Koulut ja oppilaitokset vastaavat omalta osaltaan koululaisten ja opiskelijoiden turvallisuudesta, jos toiminta on heidän järjestämäänsä tai tilaamaansa. Kuitenkin aktiviteetin tarjoaja on **aina** vastuussa omasta tuotteestaan.

4.2.1 Turvallisuustekijät

Toimintaympäristö – mm. luonne, rakenteet, vaatimustaso ja sääolosuhteet.

Välineet – mm. varusteiden laillisuus, soveltuvuus sekä kunto.

Suorittajat – mm. tuotteiden suunnittelu ja toteuttaminen sekä ohjaajien koulutus.

LIITE Turvallisuustekijät ohjelmapalveluissa

▪ **Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi ohjelmapalvelujen tuottaja sitoutuu seikkailu- ja elämystoimintaa toteuttaessaan seuraaviin suosituksiin:**

- Mitoittamaan seikkailu- ja elämystoiminnan vaatimustason asiakkaan taitojen terveydellisten erityisvaatimusten ja olosuhteiden mukaisesti,
- käyttämään ammattitaitoisia ohjaajia ja huolehtimaan ohjaajien perehdyttämisestä,
- huolehtimaan siitä, että turvatoimet ovat suunniteltuja ja harjoiteltuja,
- laatimaan kutakin tuotettaan varten pelastus/pelastautumissuunnitelman,
- informoimaan asiakasta tuotteen turvallisen toteuttamisen hänelle asettamista vaatimuksista,
- informoimaan asiakasta tuotteen mahdollisista psyykkiseen ja/tai fyysiseen tilaan liittyvistä riskeistä,
- informoimaan asiakasta mahdollisesti tarvittavista asiakkaan tarvitsemista lisävakuutuksista ,
- informoimaan asiakasta ensiapu- ja tietoyhteysvälineistä sekä niiden käytöstä ja sijainnista sekä
- huolehtimaan siitä, että ohjaajia on riittävästi suhteessa ryhmän kokoon, aikaan ja seikkailu- ja elämystoiminnan kestoon ja vaativuuteen nähden.

Suosituksena pidetään, että ryhmän mukana on vähintään 2 ohjaajaa. Ryhmän koosta ja aktiviteetin luonteesta riippuen harkitaan tapauskohtaisesti tarvittavien ohjaajien määrä.

▪ **Varmistaakseen, että käytetyt välineet ovat asiakkaalle turvallisia, ohjelmapalvelujen tuottaja sitoutuu:**

- Käyttämään toimintaan hyväksytyjä, turvalliseksi todettuja ja käyttötarkoitukseen soveltuvia varusteita ja välineitä
- varustamaan ohjaajat riittävästi ja kyseiseen toimintaan soveltuvilla ensiapuvälineillä sekä
- huolehtimaan, että turvallisuuteen liittyvät viestintä- ja hälytysyhteydet ovat kunnossa.

▪ **Turvallisen toimintaympäristön takaamiseksi ohjelmapalvelujen tuottaja sitoutuu:**

- Toteuttamaan tuotteensa toimintaympäristön vaativuuden mukaan,
- varmistamaan ohjaajien varusteiden ja välineiden asianmukaisuus,
- opastamaan asiakkaan turvallisen toimintaympäristössä liikkumisen periaatteisiin (liikuttaessa jääalueilla tuottajan tulee etukäteen varmistaa alueen turvallisuus),
- varmistamaan etukäteen olosuhteiden turvallisuuden seikkailu- ja elämystoiminnan suorituspaikoilla,
- ottamaan huomioon vallitsevat olosuhteet, asiakkaiden kyvyt ja voimavarat
- ilmoittamaan tuotetiedoissa tuotteen vaativuudesta asiakkaalle,
- ilmoittamaan toimintaympäristön tai alueen ylläpitäjälle havaitsemistaan turvallisuusriskeistä,
- noudattamaan vesistöylyyksissä erityistä huolellisuutta ja turvallisuutta,
- käyttämään vain luvallisia alueita ja turvallisia toimintaympäristöjä sekä
- pitämään onnettomuuskirjanpitoa ja ilmoittamaan onnettomuuksista viranomaisille.

4.2.2. Turvavälineet

- **Ohjaajan mukana kulkeviin turvallisuusvälineisiin kuuluvat varusteet, jotka mahdollistavat seuraavat toiminnot kulloinkin vallitsevissa olosuhteissa:**
 - Avun hälyttämisen ja viestinnän (viestintävälineet),
 - pelastustoiminnan aloittamisen,
 - ohjaajien ja ryhmän suojaamisen muuttuvissa olosuhteissa,
 - ensiavun antamisen sekä
 - aktiviteettikohtaisten välineiden tilapäisen huollon ja korjauksen.

4.3. Turvallisuussuunnitelma

Ohjelmopalvelutuottajan tulee laatia riskianalyyysiin pohjautuva turvallisuussuunnitelma. Pelastus/pelastautumissuunnitelma on osa turvallisuussuunnitelmaa ja tarvittaessa sen on oltava sitä pyydettyä saatavilla.

Turvallisuussuunnitelman sisältö

- Toimintaohjeet erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa (tärkeät numerot ja keskeiset tahot, hätälmoituksen teko, toimintamallit, käytetty kalusto sekä viestiyhteydet).
- lisäksi turvallisuussuunnitelma sisältää erillisen kohde/tuotekohtaisen pelastautumis- ja/tai pelastusuunnitelman sekä tiedotusohjeen.

Pelastus/pelastautumissuunnitelman sisältö

- Kohteen/ tuotteen perustiedot turvallisuusnäkökulmasta,
- palvelutuotteen vastuu- ja varahenkilöt,
- riskien hallinta,
- henkilöturvallisuuden takaamiseksi ja riskien poistamiseksi tehdyt toimet
- kohde/tuotekohtaiset pelastuspisteet eli paikat joihin tarvittava apu (ambulanssi/helikopteri) on hälytettävissä sekä
- avun saapumiseen kuluva aika sekä edelleen hoitoon toimittamiseen tarvittava aika.

Tiedotusohjeen sisältö

A. Vaaratilanteissa ja B. Onnettomuustapauksissa

- Kuka tiedottaa
- Minne tiedottaa ja
- Mitä tiedottaa

Onnettomuustilanteessa tiedotetaan viranomaisille ensimmäiseksi.

4.4. Rakentaminen

4.4.1 Kiipeilyseinien rakentaminen

Kiipeilyseinien osalta suositellaan noudatettavaksi Artificial climbing structures – Protection points, stability requirements and test methods normia 12572:1999, lyhennetään ACS. Suosituksena on, että kiipeilyseinien suunnittelu sekä tekninen toteutus tilataan niiden tekemiseen perehtyneeltä ja erikoistuneelta taholta. Kiipeilyseinän rakentamisessa käytettävistä teknisistä suunnittelu- ja toteutusohjeista on vastuussa ensisijaisesti seinän rakentaja ja rakennuttaja. Seinien suunnittelusta ja toteutuksesta voivat antaa lisätietoja mm. SETLA, Suomen insinööriliitto, kuluttajavirasto tai läänien terveystarkastajat.

4.4.2 Matala- ja korkeaharjoiteratojen rakentaminen

Radat jaetaan varmistustavan mukaan matala- ja korkeaharjoiteratoihin. Matalaharjoiteradoissa varmistuksena ovat maaperä ja asiakkaat. Kun radan korkeus ylittää EN 1176:ssa määritellyt turvakorkeudet siirrytään korkeaharjoiteratoihin, jolloin varmistukseen käytetään siihen soveltuvia välineitä.

Matalaharjoiteradan rakentamisessa suositellaan käytettäväksi leikkikenttäohjeita (Eurooppalainen standardi EN 1176 ja 1177:2001)

Korkeaharjoiteratojen rakentamisessa suositellaan käytettäväksi US/ACCT standardia kunnes SF/EU standardit vahvistetaan, myöskin tilapäisten ratojen rakentamiseen suositellaan ACCT standardia (The Association for Challenge Course Technology). Suosituksena on, että myös ratojen suunnittelu sekä tekninen toteutus tilataan niiden tekemiseen perehtyneeltä ja erikoistuneelta taholta. Radan rakentamisessa käytettävistä teknisistä suunnittelu- ja toteutusohjeista on vastuussa radan rakentaja/rakennuttaja. Ratojen suunnittelusta ja toteutuksesta voivat antaa lisätietoja mm. SETLA, Suomen insinööriliitto, kuluttajavirasto tai läänien terveystarkastajat.

Toimintaympäristöjen toteutusohjeet

Toteutusohjeet radoille valitaan kansallisten EU:n olemassa olevien ohjeiden mukaan.

Korkeisiin harjoitteisiin eli harjoitteisiin, joissa käytetään varmistuksia, suositellaan käytettäväksi ACCT standardia.

Kun ei käytetä varmistuksia suositellaan leikkikenttä –standardia: Leikkikenttien iskua vaimentavat alustat. Turvallisuusvaatimukset ja testausmenetelmät. Eurooppalainen standardi EN 1176 ja 1177:2001, joka on vahvistettu suomalaiseen käyttöön.

Varmistuksen käyttö

Standardien mukaan suositellaan varmistuksen käyttöä esim. yli 60 cm:ssä, kun alustana on betoni, kallio yms. ja yli 1 m:ssä kun alustana on pintamaa (SF-EN 1176 ja 1177:2001). Varmistus tarkoittaa myös maaperän varmistamista.

Elinkeinonharjoittajaa suositellaan käyttämään aina varmistuksia yli 60 cm korkeudessa sekä varmistamaan toimintaympäristö.

Vaijereita, köysiä tms. käytettäessä tulee niiden täyttää lujuudeltaan vähintään US-standardit, sovellettuna EU:n ja suomalaiseen käytäntöön siihen asti kunnes ko. välineet luokitellaan Suomessa.

4.5. Matala- ja korkeaharjoiteratojen turvallisuus

Leikkikenttäohjeissa (Eurooppalainen standardi 1176 ja 1177:2001) on ohjeet matalaharjoiteradoille mukaan lukien käytettävät materiaalit.

Rakennuttaja/ylläpitäjä vastaavat ratojen ja kiipeilyseinien huollosta. Elinkeinonharjoittaja vastaa aina toimintaympäristöstä, jossa aktiviteetti suoritetaan.

Rakennuttajan/tilaajan tulee **aina** vaatia radan valmistukseen ja käyttöön liittyvät huolto- ja kunnossapito-ohjeet: määräaikaishuollot, -tarkastukset, kuormitustestit, lujuuslaskennat sekä kirjallinen tarkastustodistus.

Valvonta

Ratojen valvontaan antavat ohjeita eri viranomaiset:

- kuluttajavirasto
- palo- ja pelastustoimi
- työsuojeluviranomaiset
- työterveyslaitos
- VTT

Välineet korkeisiin harjoitteisiin

Suosittelaa selvitettäväksi työsuojelulain antamat ohjeet ja suositukset turvallisuusvälineiden käytöstä. Työturvallisuuslaki menee säännösten ja suositusten ohi.

Käytettäessä työturvallisuus tarrainjärjestelmiä, niiden käytössä noudatetaan niiden käytöstä annettua standardia.

Valjaat: Asiakkaille ja ohjaajille työsuojeluväljät EN 358, EN 361 ja EN 813.

Slinginauhat: Valjaiden ja varmistusvaijerin välille suositellaan standardit EN 354 ja EN 795B.

Sulkurenkaat: EN 362 standardin täyttäviä.

Elinkeinonharjoittajan sekä asiakkaan turvallisuuden lisäämiseksi suositellaan käytettäväksi kokovartalovaljaita sekä toimintaan soveltuvia työturvallisuusohjeiden vaatimia suojavälineitä, kuten kypäriä.

Standardit löytyvät: www.acctinfo.org

5. Kuluttajansuoja

Seikkailu- ja elämystoiminnan tuotteiden tulee olla kuluttajansuojalainsäädännön täyttäviä ohjelmapalvelutuotteita. Kuluttajansuojalaki säätelee markkinointia sekä kuluttajan ja yrityksen välistä sopimussuhdetta (kahden kuluttajan tai kahden elinkeinonharjoittajan välistä kauppaa kuluttajansuojalaki ei koske). Yritysten välisessä kaupankäynnissä sovelletaan yleistä sopimusoikeutta.

- **Kuluttajansuojan kannalta tulee ohjelmopalvelun tuottajan huomioida erityisesti seuraavat lain säännökset:**

Markkinointi, joka ei sisällä kuluttajan terveyden tai taloudellisen turvallisuuden kannalta tarpeellisia tietoja, esimerkiksi asiakkaan omasta vaatuksesta tai vakuutuksen omavastuusta, pidetään kuluttajansuojalain mukaan sopimattomana markkinointina. Markkinointi ei saa olla harhaanjohtavaa eikä se saa antaa valheellista kuvaa myöskään kilpailevan yrityksen tuotteista tai toiminnasta. Markkinoinnista on myös selvittävä yritys, joka toimii valmismatkalain mukaisena vastuullisena matkanjärjestäjänä, mikäli kyseessä on valmismatkalain alainen toiminta.

- Tuotetietojen ja markkinoinnin oikeellisuus,

Antamaan palvelutuotteestaan riittävät ja asianmukaiset tiedot.

- Sopimusehtojen kohtuullisuus,

Ei saa käyttää kulutushyödykkeitä tarjotessaan sopimusehtoa, jota kulutushyödykkeen hinta tai muut asiaan vaikuttavat seikat huomioon ottaen on pidettävä kuluttajan kannalta kohtuuttomana.

- Kuluttajankauppaa koskevat säännökset,

Tuote ei saa aiheuttaa vaaraa kuluttajalle tai hänen omaisuudelleen.

- Vahingonkorvaussäännökset.

Muun muassa milloin asiakkaalla on oikeus korvaukseen vahingosta, ilmoitus kaupan purkamisesta ja korvausvaatimuksista sekä tavarain/palvelun virheellisyyttä koskevat säännökset.

- **Olosuhteisiin liittyvien peruutusoikeuksien ja -riskien suhteen tuottajan tulee:**

- Määritellä olosuhteisiin liittyvät riskitekijät,
- lisätä ylivoimaisesta esteestä johtuvan ehdon,
- esittää tarvittaessa vaihtoehdoisen ohjelmasisällön sekä
- ottaa huomioon valmismatkalain force majeure –säännökset.

Esimerkiksi lumi- ja jääolosuhteiden vaikutus tuotteen toteutukseen ja miten tuote tai mitä ylipäätään on toteutettavissa, jos olosuhteet ovat sellaiset, että toimintaympäristö joudutaan muuttamaan.

- **Vahingonkorvausvastuun selkeyttämiseksi tuottajan tulee:**

- Selvittää asiakkaalle ja itselleen tuottamuksellisuuden merkitys vahinkotapauksissa. Kun kyseessä on puhdas vahinko eikä tuottamusta ole, kumpikin kärsii omat vahinkonsa,
- pitää oma vakuutusurva kunnossa sekä
- ottaa huomioon asiakkaan vakuutusarve.

6. Yritysten välinen kaupankäynti

- **Tuottajan ja alihankkijoiden suhteen ohjelmopalveluyritykset sitoutuvat seuraaviin suosituksiin:**

- Määrittämään selkeästi kunkin tahon kantaman vastuun tuotteesta, esim. turvallisuuden ja vakuutusten suhteen,
- tekemään kirjallisen sopimuksen alihankkijan tekemän osuuden sisällöstä sekä
- määrittelemään keskinäiset korvauserusteet vahinkotapauksissa.

Ohjelmanpalveluyrittäjän ja esimerkiksi maastoruokailuja toteuttavan alihankkijan välisessä sopimuksessa tulisi palvelusta maksettavan korvauksen lisäksi määritellä mitä ja missä kukin tuottaa sekä milloin palvelun tulee olla saatavilla. Riitatapausten välttämiseksi sopimuksessa määritellään myös kuka vastaa ja miltä osin korvauksista vahinkotapauksissa, mutta myös korvauksista silloin jos esimerkiksi alihankkija laiminlyö sopimansa palvelun tuottamisen tai ohjelmanpalveluyrittäjä laiminlyö peruutustapauksen ilmoittamisen alihankkijalle.

▪ **Tuotevastuun selkeyttämiseksi jakelutiessä ohjelmanpalveluyritykset sitoutuvat seuraaviin suosituksiin:**

- Tekemään kirjallisen sopimuksen jälleenmyyjäketjun kanssa,
- noudattamaan kirjallista tilaus-, tarjous- ja tilausvahvistusmenettelyä sekä
- ottamaan huomioon valmismatkalain ja -asetuksen määräykset toiminnassaan.

Kun jälleenmyyjien kanssa on tehty kirjalliset sopimukset sekä käytetään kirjallisia tilausvahvistuksia, on peruutustapauksissa ja asiakasmäärän muutostilanteissa käytettävissä selkeät laskutusperusteet.

▪ **Yritysten välisissä sopimuksissa tulee ottaa huomioon lain velvoitteet elinkeinonharjoittajien välisten sopimusehtojen sääntelystä.**

7. Lait ja asetukset

Kaupallista toimintaa harjoittavaa ohjelmanpalveluyrittäjää säätelevät mm. seuraavat lait ja asetukset:

▪ **Laki sopimattomasta menettelystä elinkeinotoiminnassa (1061/78)**

Lain mukaan ei saa toimia hyvän liiketavan vastaisesti tai kilpailijan kannalta sopimattomasti, eikä myöskään antaa totuuden vastaista tietoa omasta tai kilpailijan toiminnasta. Laissa kielletään myös arpomisesta riippuvan tai muuten sattumanvaraisen edun lupaaminen elinkeinotoiminnassa, jos edun saaminen edellyttää ostamista, myymistä, tilaamista tai muuta vastiketta. Lisäksi kielletään luvaton tiedonhankinta toisen liikesalaisuuksista sekä mahdollisesti saadun tiedon käyttäminen ja julkistaminen sekä työntekijän velvollisuuksista työnantajan liikesalaisuuksien suhteen.

▪ **Valmismatkalaki (1079/94) ja asetus (1085/94)**

Valmismatkana voidaan pitää sellaista yli 24 tuntia kestävästä seikkailun/kiipeily- ja/tai köysitoimintoja sisältävää ohjelmanpalvelutuotetta joka on etukäteen järjestetty ja johon kuuluu ohjelmallisten aktiviteettien ja ruokailun lisäksi kuljetus, esimerkiksi majoituspaikasta retken lähtöpisteeseen tai yöpyminen retken aikana.

▪ **Kuluttajansuojalaki (38/78)**

Kuluttajansuojalakia sovelletaan tässä yhteydessä ohjelmanpalveluyrityksen ja kuluttajan väliseen sopimussuhteeseen. Kuluttajana laissa pidetään luonnollista henkilöä, joka hankkii kulutushyödykkeen pääasiassa muuhun tarkoitukseen kuin harjoittamaansa elinkeinotoimintaa varten. Lakia ei siis sovelleta yritysten välisessä sopimussuhteessa.

▪ **Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1359/99) 11 §**

Kuluttajapalveluksia kuluttajalle tarjoavalla elinkeinonharjoittajalla on oltava maksuluettelo tai muu selvitys maksujen määräytymisperusteista. Se on asetettava paikkaan, jossa se on kuluttajan helposti havaittavissa, mahdollisuuksien mukaan myös liikehuoneiston ulkopuolelta.

Jos kaikkien maksujen tai niiden määräytymisperusteiden merkitseminen luetteloon ei ole mahdollista tarjottavien palvelusten suuren määrän tai muun vastaavan seikan vuoksi, riittää, että luetteloon merkitään tavallisimmat maksut tai niiden määräytymisperusteet. Kuluttajan saatavissa on tällöin kuitenkin oltava täydellinen luettelo maksuista tai niiden määräytymisperusteista, ja siitä on oltava ilmoitus esillä olevassa luettelossa.

Jos palveluksia tarjotaan tai suoritetaan muualla kuin liikehuoneistoissa, maksuluettelo tai muu selvitys maksujen määräytymisperusteista on esitettävä pyydettyinä.

- **Arvonlisäverolaki (1501/93) ja asetus (50/94)**

Laissa ja asetuksessa määrätään mm. arvonlisäverovelvollisista, veronalaisesta toiminnasta sekä verokannoista.

- **Ympäristönsuojelulaki (86/2000) ja asetus (169/2000)**

Ympäristönsuojelulain ja –asetuksen vaatimukset kohdistuvat pääasiassa toimintaan maastossa sekä käytettävään kaluston kuntoon ja kelpoisuuteen, mutta myös toimitiloihin ja niissä käytettäviin ratkaisuihin.

- **Ulkoilulaki (606/73)**

Laissa määrätään ulkoilureiteistä, valtion retkeilyalueista sekä leirintäalueista.

- **Luonnonsuojelulaki (10/96) ja asetus (160/97)**

Lain tavoitteena on luonnon monimuotoisuuden ylläpitäminen, luonnonkauneuden ja maisema-arvojen vaaliminen, luonnonvarojen ja luonnonympäristön kestävä käytön tukeminen, luonnontuntemuksen ja yleisen luonnonharrastuksen lisääminen sekä luonnontutkimuksen edistäminen. Lailla toimeenpannaan EU:n luonto- ja lintudirektiivit. Laissa määrätään mm. luonnonsuojelualueista rauhoitusmääräyksistä sekä ilman erillistä päätöstä suojelluista luontotyypeistä.

- **Vesilaki (264/61) ja asetus (282/62)**

Laissa ja asetuksessa määritellään vesistöt, määrätään valtavylistä, vesistöön rakentamisesta sekä vesistön muuttamiskiellosta. Lisäksi säädetään vesivoiman käytöstä, kulkuväylistä ja vesiliikennealueista sekä uitosta.

- **Asetus vuokraveneiden turvallisuudesta (438/83) sekä muutos (530/97)**

Asetuksessa määrätään mm. alustyyppit, joita asetus koskee, alusten katsastamisesta ja varustuksesta sekä miehitettynä vuokrattavan aluksen kuljettajalle asetetuista vaatimuksista.

- **Tieliikennelaki (267/81) ja asetus (182/82)**

Laissa ja asetuksessa mm. määritellään tiet ja ajoneuvot sekä määrätään liikennesäännöistä.

- **Maastoliikennelaki (1710/95) ja asetus (10/96)**

Maastoliikennelaila ja –asetuksella säädetään moottorikäyttöisillä ajoneuvoilla maastossa liikkumisesta. Lain tarkoitus on ehkäistä maastoliikenteen aiheuttamia haittoja.

- **Tuotevastuulaki (694/90)**

Tuotevastuulain mukaan ohjelmopalveluyrittäjä on vahingonkorvausvelvollinen mikäli hänen myymänsä tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin kohtuudella voidaan olettaa. Tuotevastuulaki koskee nimenomaan irtainta esinettä. Turvallisuutta arvioitaessa otetaan huomioon ennakoitavissa oleva käyttö, markkinointi sekä käytön opastus. Luonnollisesti vahingonkorvausvelvollisuus edellyttää myös, että asiakkaalle tai hänen omaisuudelleen on aiheutunut vahinkoa. Tuotevastuulakia ei sovelleta kun kyseessä on liikennevakuutuslain tai tapaturmavakuutuslain alainen vahinko. Liikennevakuutuslakia sovelletaan liikennevahinkoihin.

- **Vahingonkorvauslaki (412/74)**

Vahingonkorvauslakia sovelletaan silloin kun on kyseessä tahallisesti tai tuottamuksellisesti aiheutettu vahinko eli on tapahtunut virhe tai laiminlyönti. Ohjelmapalveluyrittäjä on vastuussa myös henkilökuntansa sekä alihankkijoidensa tekemisistä. Jos esimerkiksi ohjelmapalveluyrityksen alihankkijana toimiva maastokokki on laiminlyönyt kalustonsa huollon tai henkilökohtaisen hygienian ja asiakas tämän vuoksi sairastuu, syntyy ohjelmapalveluyrittäjälle vahingonkorvausvastuu.

- **Työturvallisuuslaki (299/58)**

Työturvallisuuslaki asettaa ohjelmapalveluyrittäjälle velvoitteita työntekijöitään kohtaan, mutta myös velvoitteita ja oikeuksia asiakkaan työnantajalle mikäli asiakas osallistuu ohjelmapalveluun työajalla sekä oppilaitokselle mikäli opiskelija on ohjelmapalveluyrityksessä suorittamassa opintoihin kuuluvaa harjoittelua.

- **Työsopimuslaki (55/2001)**

Tätä lakia sovelletaan sopimukseen (*työsopimus*), jolla työntekijä tai työntekijät yhdessä työkontana sitoutuvat henkilökohtaisesti tekemään työtä työnantajan lukuun tämän johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai muuta vastiketta vastaan. Lakia on sovellettava, vaikka vastikkeesta ei ole sovittu, jos tosiseikoista käy ilmi, että työtä ei ole tarkoitettu tehtäväksi vastikkeetta. Laissa määrätään työnantajan sekä – tekijän velvollisuuksista ja oikeuksista mm. työsuhteen solmimisesta, päättämisestä sekä purkamisesta ja lomautussäännöksistä samoin kuin vuosi- ja vanhempainlomista ja niistä maksettavista korvauksista.

- **Työaikalaki (605/1996)**

Lakia sovelletaan työsopimuslaissa tarkoitetun työsopimuksen perusteella tehtyyn työhön. Poikkeuksia mm. johtotehtävissä, yrittäjän perheenjäsenten kohdalla sekä kotona tai muuten työnantajan valvonnan ulottumattomissa suoritetussa työssä.

- **Tuoteturvallisuuslaki (914/86) ja lain muutos (539/93)**

Tämä laki koskee tavaroita sekä kuluttajapalveluita, joita elinkeinonharjoittaja valmistaa, pitää kaupan, myy tai muutoin elinkeinotoimintansa yhteydessä luovuttaa taikka tuo maahan ja jotka ovat tarkoitetut käytettäväiksi tai olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen.

Ohjelmapalvelut ovat kuluttajapalveluita. Elinkeinonharjoittajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kuluttajapalvelusta ei aiheudu vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle.

- **Pelastustoimilaki (561/99)**

Laissa veloitetaan rakennuksen omistaja, haltija tai liiketoiminnan harjoittaja varautumaan kohteessa olevien henkilöiden sekä omaisuuden suojaamiseen vaaratilanteessa sekä kykyjensä mukaisesti pelastustoimenpiteisiin. Lisäksi laissa määrätään mm. avotulen teosta sekä jokaisen toimintavelvollisuudesta onnettomuuden sattuessa tai uhatessa.

- **Terveydensuojelulaki (763/94) ja asetus (1280/94)**

Palvelujen tuottaminen on suunniteltava ja järjestettävä siten, että asiakkaan terveyttä ylläpidetään ja edistetään. Tuotettaessa ateriapalveluja ohjelmapalveluiden aikana, on huomioitava elintarvikkeiden säilytyksestä, kuljetuksesta ja käsittelystä annetut hygieniaohteet.

- **Hygieniaosaamisasetus (115/2001)**

Tässä asetuksessa säädetään elintarvikehuoneistossa työskentelevältä, helposti pilaantuvia elintarvikkeita siellä käsittelevältä henkilöltä vaadittavasta elintarvikehygieenisestä osaamisesta. Lisäksi asetuksessa säädetään osaamisen testaamisesta, osaamistodistuksesta, osaamistestaajan kelpoisuudesta ja tehtävistä sekä Elintarvikeviraston oikeudesta antaa tarkempia määräyksiä.

- **Elintarvikelaki (361/95)**

Elintarvikkeita käsittelevän elinkeinonharjoittajan tulee tuntea elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvät hygieeniset vaarat toiminnassaan ja laadittava omavalvontasuunnitelma ja toteutettava se terveyshaittoja aiheuttavien epäkohtien estämiseksi ja poistamiseksi.

- **Laki elinkeinonharjoittajien välisten sopimusehtojen sääntelystä (1062/93)**

Elinkeinonharjoittajien välisissä sopimuksissa ei saa käyttää ehtoa, joka on sopimuksissa toisena osapuolena olevien elinkeinonharjoittajien kannalta kohtuuton ottaen huomioon toisena osapuolena olevien elinkeinonharjoittajien heikommasta asemasta johtuva suojan tarve ja muut asiaan vaikuttavat seikat.

- **Yritys- ja yhteisölaki (244/01)**

Laissa määrätään yritys- yhteisötunnuksesta, yritys- ja yhteisötietojärjestelmään rekisteröitävistä yksiköistä ja tiedoista sekä rekisteröitymisvelvollisuudesta.

- **Asetus kulutushyödykkeen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa (1359/1999)**

Asetuksessa määrätään muiden kuluttajansuojalaissa tarkoitettujen hyödykkeitten kuin asuntojen hinnan ilmoittamisesta markkinoinnissa. Asetuksessa on määritelty mm. myynti- sekä yksikköhinta. Lisäksi säädetään kuluttajapalvelusten osalta maksuluettelosta ja sen esille panosta.

- **Kalastuslaki (286/1982)**

Kalastuslailla pyritään turvaamaan vesialueiden mahdollisimman suuri pysyvä tuottavuus. Laissa on säädöksiä mm. kalastusoikeudesta, kalastusoikeuden haltijoiden velvollisuuksista, kalastuksenhoito- ja viehekalastusmaksuista, kalojen alamitoista ja rauhoitusajoista sekä osakaskunnista ja kalastusalueista.

- **Metsästyslaki (615/1993)**

Tätä lakia sovelletaan metsästyksen ja rauhoittamattomien eläinten pyydystämiseen ja tappamiseen sekä riistanhoitoon, riistaeläinten aiheuttamien vahinkojen korvaamiseen ja koiran pitämiseen. Laissa mm. määritellään metsästyksen ja riistanhoitoa koskevat luetellaan riistaeläimet.

Seikkailutyöryhmän kokoonpano:

Juvonen Ossi, pj	MoNo -hanke
Boxberg Matti	Matkailutyöt M. Boxberg
Grönroos Juha	Saimaan Eräoppaat Osuuskunta
Haapala Mikko	Suomen Eräoppaat ry
Heinäluoto Rami	Merenväki
Heikkinen Jukka	Aktion Time
Hämäläinen Jyrki	Outward Bound Finland
Ikonen Marko	
Kankkunen Jari	Köysi ja Kallio T:mi
Kettunen Marja	T:mi Ketunmarja
Kilpiä Juha	Mood House
Koski Jari	Suomen Kiipeilyliitto ry
Kärkkäinen Kim	Talent Adventure
Laaksonen Ilmo	Kuntoutus- ja tutkimuskeskus Anttolanhovi
Luukkonen Nina	Puumalan Eräseikkailu
Majuri Heikki	Kuralan Kartanotila
Mikkonen Unto	Kasvukopla
Niemimuukko Sami	Samotic Salpavaellukset
Nissinen Eerik	Viitakko
Oksman Terho	Aktion Time
Putkonen Juha	Kasvukopla
Ruhtula Pasi	Luonto- ja vesistömatkailuhanke
Räty Kimmo	Outward Bound Finland
Virtanen Marko	Suomen Kiipeilyliitto ry
Kurronen Leena, siht	MoNo -hanke