



Etelä-Suomen läänin hallitus

LÄNSSTYRELSEN I SÖDRA FINLANDS LÄN



Matkailun ohjelmapalvelujen

Raportti 4

Ratsastus ja pyöräily kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina

SISÄLLYSLUETTELO

- 1. Käsitteet ja termit**
 - 1.1. Ohjelmapalvelu**
 - 1.2. Tuoteryhmät**
 - 1.3. Tuote**
 - 1.4. Tuoteseloste**
 - 2. Ammattitaidon hallinta**
 - 2.1. Ammattitaito**
 - 3. Kestävä kehitys**
 - 3.1. Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta**
 - 3.2. Ympäristönsuojelulaki ja ohjeet**
 - 4. Turvallisuus**
 - 4.1. Turvallisuusvaatimukset**
 - 4.1.1. Turvallisuustekijät**
 - 4.1.2. Turvavälineet**
 - 4.2. Turvallisuussuunnitelma**
 - 5. Kuluttajansuoja**
 - 6. Yritysten välinen kaupankäynti**
 - 7. Lait ja asetukset**
- Ratsastus ja pyöräilytyöryhmän kokoonpano**

1. Käsitteet ja termit

Ratsastus

Ratsastus kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena on luontoon ja / tai rakennettuun ympäristöön tukeutuvaa ohjelmapalveluiden järjestämistä ympärivuotisesti. Toiminta tapahtuu ohjattuna luvallisilla alueilla ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen. Ratsastus voi tapahtua myös omatoimisesti asiakkaan omilla hevosilla.

Pyöräily

Pyöräily kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena on luontoon ja / tai rakennettuun ympäristöön ja yleisiin teihin sekä maastopyöräreitteihin tukeutuvaa (maastossa pyöräillessä käytettyihin reitteihin) ohjelmapalveluiden järjestämistä. Toiminta tapahtuu omatoimisesti tai ohjattuna luvallisilla alueilla ympäristövastuullisesti, asianmukaisin varustein ja turvallisuusnäkökohdat huomioon ottaen sekä liikennesääntöjä noudattaen.

1.1. Ohjelmapalvelu

▪ Toiminta

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

▪ Suorittajat

Ohjelmapalvelutuottaja on pyöräilyä tai ratsastusta tai siihen liittyviä oheispalveluja kaupallisesti tuottava ja/tai myyvä henkilö, yritys, yhdistys tai muu yhteisö, jolla on ammattitaitoinen henkilökunta ja muut tarvittavat toimintaedellytykset sekä toimintaan tarvittavat tilat, luvat ja oikeudet

Pyöräilyopas/vetäjä – ratsastusohjaaja/vetäjä - lajiin perehtynyt henkilö, jolla on koulutuksen ja / tai kokemuksen kautta hankittu ammattitaito ohjelmapalvelutuotteiden toteutuksesta ja asiakaspalvelusta. Hän tunnistaa ja ottaa huomioon toimintaan liittyvät riskit ja toimii ympäristövastuullisesti.

Huoltohenkilökunta – asiakaspalveluun ja turvallisuuteen liittyvä henkilöstö välineineen.

Asiakas - on pyöräilyn tai ratsastuksen kuluttaja/käyttäjä, joka voi olla joko yksilö tai yritys/yhteisö

▪ Välineet

Polkupyörät/hevoset – käyttötarkoitukseen soveltuva kansalliset tai EU määräykset täyttävä polkupyörä ja/tai tehtävänsä koulutettu liikennevarma hevonen.

Pyöräilyvarustus/ratsastusvarustus - asiakkaan käyttämä tai käyttöön annettu asu- / varustekokonaisuus, joka tekee mahdolliseksi pyöräilyn tai ratsastuksen turvallisen toteuttamisen vallitsevissa olosuhteissa.

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

▪ Toimintaympäristö

Pyöräilyä tai ratsastusta kaupallisena ohjelmalvelutuotteena voidaan toteuttaa kestoltaan eri pituisina ja erilaisia ympäristöjä hyväksikäyttäen. Toimintaympäristöt voivat olla luonnon muodostamia tai keinotekoisia. Pyöräilyyn tai ratsastukseen voi myös liittyä erilaisia lisäpalveluja kuten ruoka- ja majoituspalvelut sekä asiakkaiden ja varusteiden kuljetus toimintaympäristössä.

Retkeilypyöräilyreitit on jaettu kahteen eri luokkaan:

1. Valtakunnalliset reitit:

Määritelmä:

Reitti kulkee kaupunkien, isojen taajamien ja kansallismaisemien halki siten, että vähintään alku- ja loppupäässä on säännöllisesti liikennöity lentokenttä ja palvelurautatieasema.

Reitin varrelle jää mahdollisimman mielenkiintoiset ja vaihtelevat maisemat, merkittävät nähtävyydet (etäisyys reitistä max. 10 km) ja hyvät lyhyin välimatkoin sijaitsevat palvelut (kauppa, majoitus, ravintola). Reitillä sijaitsevien majoituspaikkojen etäisyys pisimmällä välillä on korkeintaan 30 km.

Reitit kulkevat pääsääntöisesti asuttujen seutujen halki ja ns. korpitaipaleiden osuus on alle 20 % koko reitistä. Reitillä varrella on runsaasti taajamia.

Reitti on turvallinen; se kulkee joko pyöräteitä pitkin tai autoliikenteen raja on 1500 ajoa/vrk tai vilkasliikenteisellä tiellä on leveä piennar. Vilkasliikenteisen tien määrä rajoitetaan noin 10 % koko reitin pituudesta.

Reitti kulkee pääosin päällystettyjä teitä pitkin ja sorateiden osuus on korkeintaan 10 % koko reitin pituudesta. Taajamissa olevia hiekkapäällysteisiä pyöräilyteitä ei sisällytetä tähän.

2. Alueelliset reitit:

Määritelmä:

Alueellinen reitti poikkeaa valtakunnallisesta seuraavilta osin:

Sen alku- tai loppupäässä on rautatieasema mutta ei välttämättä lentokenttää.

Reitti voi kulkea asumattomien seutujen halki ja niiden osuus voi olla yli 20 % reitin kokonaispituudesta. Reitillä varrella on palveluja mutta niitä voi olla ym. harvemmin.

Sora- ja hiekkateiden osuus voi olla yli 10 % ja niiden maksimiosuutta ei ole määritely.

Reiteillä on yhteys valtakunnallisiin reitteihin.

1.2 Tuoteryhmät

Tuoteryhmät ovat tuotekokonaisuuksia, jotka perustuvat yritysten olemassa olevaan palvelutarjontaan sekä kansainväliseen vertailuun muualta maailmassa tarjolla oleviin tuoteryhmiin. Pyöräilyyn/ratsastukseen liittyvät matkailutuotteet voidaan jakaa tarjonnan perusteella seuraavasti:

Välineiden ja varusteiden vuokraus, huolto sekä neuvonta - pyöräilyssä/ratsastuksessa käytettävien varusteiden huolto sekä toiminnan kannalta tarpeellinen opastus esim. reitti-informaation avulla. Hevosia ei vuokrata omatoimiseen retkeilyyn.

Opaspalvelut - oppaana toimiminen pyöräily/ratsastustuotteissa sekä näihin liittyvä tuotteeseen perehdyttäminen.

Pyöräilyohjelmajärjestämisen/ratsastuspalveluiden järjestäminen - yhden tai useamman päivän teemaan liittyvien palveluiden järjestäminen ruokailun ja/tai yöpymisen sisältävänä tuotteena (huom! valmismatkalaki).

1.3 Tuote

Tuotemäärittely perustuu markkinoilla oleviin ohjelmajärjestelytuotteisiin, sekä kansainväliseen vertailuun muual- la maailmassa tarjolla oleviin tuotteisiin. Tuotteet tulee luokitella sisältönsä mukaan, siten että kunkin tuotteen minimivaatimukset tulevat esille.

Varusteiden vuokraus ja myynti sekä huolto- ja muiden oheispalvelujen myynti - pyöräi- lyn/ratsastukseen soveltuvien varusteiden vuokraus / myynti sekä toiminnassa käytettävien asiakkaiden omistamien varusteiden huolto ja muiden oheispalvelujen suorittaminen korvausta vastaan.

Polkupyörävuokraamon/maastopyöräkeskuksen ylläpito

- polkupyörien vuokraus
- polkupyörien huolto
- huoltoauton ylläpito

Hevostallin ylläpito

- ratsastuksen opetus
- hevosten hoitopalvelut
- hevosten vuokraus ohjatusti
- varusteiden huolto

Pyöräilyopastus/ratsastusopastus - asiakkaan ohjaaminen merkittävään toimintaympäristöön sekä kartan tai muun vastaavan materiaalin avulla tapahtuva etukäteis-opastus ja reitin esittely.

Opastettu ratsastusretki - muutaman tunnin kestävä retki, jonka ammattitaitoinen opas / ohjaaja johtaa ja joka ei sisällä yöpymistä.

Esimerkki:

Ratsastusretki Lykylammen maisemiin

Retkelle lähdetään Hoppulan tallilta aamulla klo 10.00 Ratsastetaan kylätietä pitkin muutaman kilo- metrin verran ja siirrytään ratsastusreitille, jonka jälkeen saavutaan Lykylammen rannalle, jossa on taukopaikka ja laavu. Oppaan viritellessä nuotiota juotetaan hevoset ja käydään uimassa. Ruokahetki makkaran ja letunpaiston merkeissä, jonka jälkeen retki jatkuu pitkin lammen rantaa ja palaa kylätiel- le, jota myöten palataan talleille n. klo 14.00. Retki on vaatimustasoltaan normaali ja edellyttää jonkin verran aikaisempaa ratsastuskokemusta mutta soveltuu hyvin ensikertalaiselle vaellusratsastajalle.

Maastoratsastus – ohjattu ratsastus ilman oheispalveluja

Ratsastusvaellus – vähintään yhden yön sisältävä ohjaajan johtama vaellus, jossa voidaan edetä eritasoisis- sa ympäristöissä. Vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista.

Perushuollettu, jolloin siihen kuuluvat johtamis- ja turvapalvelut, yöpymispaikat ja sovitut ateriat.

Täyshuollettu, jolloin siihen kuuluvat myös varusteiden kuljetus ja huolto vaelluksen aikana.

Pyöräilyretki – korkeintaan päivän mittainen retki joko omatoimisesti asiantuntijan laatiman retkiehdotuksen pohjalta karttaa ja/tai reittiselostetta apuna käyttäen tai ammattitaitoisen oppaan vetämänä.

Pyöräilymatka – vähintään yhden yöpymisen sisältävä matka joka voi olla joko omatoiminen tai opastettu. Omatoimisena se toteutetaan asiantuntijan laatimaa karttaa ja/tai reittiselostetta apuna käyttäen. Matkan hin- taan sisältyy aina vähintään majoitus ja aamiainen sovituisissa ja ennalta varatuissa paikoissa.

Pyöräilytapahtuma – ohjatusti liikkuva kerran kaudessa järjestettävä tapahtuma laadittua reittiä pitkin sisältäen valitun majoituksen, oheishjelman ja sovitut ateriat, esim. Suomi pyöräilee.

Perushuollettu, jolloin siihen kuuluvat johtamis- ja turvapalvelut, yöpymispaikat ja sovitut ateriat.
Täyshuollettu, jolloin siihen kuuluvat myös varusteiden kuljetus ja huolto vaelluksen aikana.

Pyöräilyvaellus – itsenäisesti tapahtuva useamman päivän kestävä liikkuminen, joka perustuu omatoimiseen reitinvalintaan kaupallisten pyöräilyyn liittyvien suorittajien ja heidän tarjoamiensa palveluvalikoimien pohjalta.

Esimerkki:

Asiakas ostaa paketin, johon sisältyy pyöränvuokra alkaen Helsingistä 12 vrk, valtakunnallinen pyöräilyreittiopas Oulu-Turku, junapassi ja nouto tulosatamasta. Palveluntuottaja noutaa asiakkaan tulosatamasta ja perehdyttää hänet pyörän käyttöön ja huoltoon. Asiakas matkustaa omatoimisesti junalla Ouluun ja lähtee sieltä pyöräilemään haluamallaan aikataululla pitkin rannikkoa kohti Turku. Asiakas varaa itse majoituksen matkan varrella. Turusta hän matkustaa junalla Helsinkiin ja pyöräilee siellä sovittuun pyöränjättöpisteeseen.

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,
- toteutusajankohta/kausi
- toteuttamispaikka,
- palvelut,
- opastus ja opastuskielet, reittiselosteet
- aikataulu sekä
- mistä tuote on ostettavissa.

Esimerkki:

Pohjolan valkeat yöt - pyörämatka kiehtovaan Pohjolaan

15.5. - 15.7. 2002

Kahden viikon pyörämatka yhdistää Lapin ja Perä- Pohjolan kiehtovat maisemat. Retkelle lähdetään Ivalosta, josta poljetaan neljän päivän aikana Napapiirille Lapin pääkaupunkiin Rovaniemelle. Täällä ihastellaan Joulupukin maata ja jatketaan päivän tauon jälkeen pitkin Kemijoen vartta kohti Perämeren pohjukkaa. Täällä poiketaan Ruotsin puolelle Haaparantaan jossa voidaan vertailla, onko kahdella pohjoismaalla mitään muita eroja paitsi rahayksikkö. Täältä matka jatkuu kohti Oulua seuraillen pikkuteitä, joiden varsilla voi vielä nähdä melkoista korpimaisemaa. Retki päättyy kuudensadan kilometrin polkemisen jälkeen Pohjolan valkeiden öiden Ouluun, jossa retkeläisiä odottaa vilkkaan kaupungin monipuolinen palvelutarjonta.

Yöpymiset tapahtuvat hyvin varustetuissa hotelleissa ja lomamökeissä Ivalossa, Kakslauttasessa, Sodankylässä, (2 yötä), Korvalassa, Rovaniemellä, (2 yötä) Tervolassa, Haaparannalla, lissä ja Oulussa. Huoltoautomme seuraa mukana ja kuljettaa varusteemme seuraavaan kohteeseen ja huolehtii retkilounaistamme. Mukana seuraa kaksi kielitaitoista opasta. Hintaan sisältyy täyshoito (aamiainen, retkilounas, illallinen) sekä 12 yötä hotellitason majoituksessa 2 hengen huoneessa.

Matka soveltuu normaalikuntoiselle pyöräilyä jonkin verran harrastaneelle henkilölle. Päivämatkat ovat 50 - 70 km ja reitin korkeuserot korkeintaan 100 m. Reitin tiestöstä n. 60 % on kestopäälysteisiä, loput hyväpintaisia sorateitä. Opastus tapahtuu englanniksi ja retki alkaa voimassaoloaikana joka maanantai Ivalosta. Minimiosallistujamäärä 10 henk. max. 25 henk.
Matkan hintaan sisältyy 21-vaihteisen hybridi-pyörän vuokra sekä korjaus- ja varaosapalvelu retken aikana

▪ Välineet ja varusteet

Ratsastuksessa vähintään eläinlääkäriin, kengittäjän ja valjaskorjaajan tiedot.

Vaellusratsastukseen soveltuvia ja koulutettuja hevosia. Määrittely rodun/ominaisuuden perusteella. Muut varusteet; asusteet vuodenajan ja sään mukaan sekä vähintään kolmepistekiinnityksellä varustettu kypärä. Suositellaan käytettäväksi myös ratsastuksen turvaliiviä. Tarpeelliset heijastimet.

▪ Huoltopalvelu

Pyörän tyyppi ja käyttövarustelu :

Polkupyörät: miesten pyörä - naisten pyörä

Koot: 26", 28" asiakkaan pituuden mukaan

Peruspyörä 7-vaihteinen matkapyörä (pysty ajoasento).

Varusteet: pumppu, tavarateline, kypärä, työkalupussi

Lisämaksusta lisävarusteet: karttateline, juomapulloteline, satulalaukut, etukori, lastenistuim, lasten perävaunu, tavarankuljetusperäkärri

Erikoistoivomuksesta: 21-vaihteinen matkapyörä, maastopyörä, kilppypyörä, nuorten pyörä, lasten pyörä. Tarjottavat palvelut määritellään. Vähintään oltava korjaus- ja huoltopalvelun yhteystiedot.

▪ Tapahtumakuvaus

Tapahtumakuvauksesta tulee ilmetä seuraavat tekijät:

- Kesto,
- seutu/luonne,
- nähtävyydet/taukopaikat,
- vaativuus sekä
- erityistaidot

▪ Ratsastuksen vaativuustaso

Helppo	Ei edellytä aikaisempaa kokemusta aktiviteetista
Normaali	Edellyttää jonkin verran kokemusta aktiviteetista
Vaativa	Edellyttää aktiviteetin mukaisia erityistaitoja
Erittäin vaativa	Edellyttää erityistaitoja sekä pitkää kokemusta aktiviteetista

- **Pyöräilyn vaativuustaso:**

Helppo	Ei edellytä aikaisempaa kokemusta. Tasaista maastoa ja vain joitakin nousuja.
Normaali	Kuntoilua jonkin verran harrastavalle. Reitti kulkee pääosin tasaista, osittain mäkiä maastoa.
Vaativa	Hyväkuntoiselle ja pyöräilyä harrastaneelle. Matkalla mäkiä maastoa ja muutamia pitkiä nousuja ja laskuja.
Erittäin vaativa	Aktiivikuntoilijalle. Matkan varrella useita vaativia, pitkiä nousuja ja laskuja.

- **Hinnoitteluperuste**

- Veloitusperuste esimerkiksi kokonais-, tunti-, tai yksikköhinta

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

Esimerkki:

Edellä mainitun ohjelman mukaisen paketin hinta on x euroa per henkilö sisältäen arvolisäveron. 10 henkilöä yhteensä x euroa. Peruutukset, jotka tapahtuvat myöhemmin kuin retkeä edeltävänä päivänä kello 15, laskutetaan täysimääräisinä.

- **Peruutus ja maksuehdot**

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

2. Ammattitaidon hallinta

Ratsastusta tai pyöräilyä kaupallisena ohjelmalvelutuotteena järjestettäessä tarvitaan laaja-alaista tiedollista ja taidollista osaamista. Pelkällä teoreettisella koulutuksella ei tätä voida saavuttaa, vaan siihen tulee aina sisältyä myös käytännössä hankittua kokemusta. Lisäksi ohjelmalvelun tuottajien ja toteuttajien tulee pystyä ottamaan huomioon eri asiakasryhmien tarpeet.

- **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),
- tietoisuus toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisuustekijöistä.

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

- **Ammattitaitoisella ohjelmapalveluiden toteuttajalla on:**
 - Alaan liittyvän harrastuneisuuden, työelämän ja koulutuksen kautta hankittu kokemus ja osaaminen,
 - työhönsä liittyvien riskien hallintaan tarvittavat tiedot ja taidot,
 - teknisten välineiden tuntemus ja käyttötaito sekä välineiden huoltotaito,
 - riittävät hevostaidot,
 - asiakasryhmän hallintaan tarvittavat taidot,
 - toimintaympäristössä ja liikenteessä (liikennesäännöt) turvalliseen liikkumiseen tarvittavat tiedot ja taidot sekä riittävä paikallistuntemus,
 - toiminnan kannalta riittävä kielitaito,
 - palveluosaaminen ja sosiaalisia taitoja,
 - työsuojeluun ja turvallisuuteen sekä ensiapuun liittyvät tiedot ja taidot,
 - tehtävään liittyvien tietosuojariskien hallitseminen,
 - ympäristön ja luonnonsuojelun edellyttämät tiedot ja taidot sekä
 - toiminnanharjoittajalla, joka omassa elintarvikehuoneistossaan käsittelee pakkaamattomia helposti pilaantuvia elintarvikkeita on oltava hygieniaosaamistodistus.

- **Lisäksi ammattitaitoinen tuotannollisessa vastuussa oleva henkilö hallitsee:**
 - Kuluttajansuojaan, tuoteturvallisuuteen ja ohjelmapalvelutoimintaan liittyvät määräykset ja ohjeet sekä niistä syntyvät velvoitteet,
 - palvelun tuottamiseen liittyvät riskit ja niiden huomioon ottaminen 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,
 - oman ja henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisen ja kehittämisen sekä kyvyn hankkia tarvittaessa ulkopuolista koulutusta,
 - toiminnan kannalta riittävän liiketaloudellisen osaamisen,
 - kestävän kehityksen mukaiset toimintatavat sekä
 - tuotteisiin liittyvän logistiikan ja siihen liittyvän lainsäädännön hallinta.

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.

Lisätietoja perus- ja ammattitutkinnoista: Opetushallitus sekä matkailualan 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 koulutuksen 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 muiden 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 kaikkiin polkupyöriin / hevosiin liittyvissä ohjelmapalveluissa tarvittavia teknisiä apuvälineitä sekä hevosten lastaukseen ja kuljetukseen liittyviä välineitä.

- **Ryhmän opastamiseen / vetämiseen tarvittavat taidot**

Ammattitaito edellyttää kykyä johtaa, ohjata sekä hallita ryhmää. Lisäksi vaaditaan keskustelu- ja kuuntelutaitoa sekä kykyä sovittaa 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. asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, 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 tuottajalle / toteuttajalle, mutta myös oppaalle / ohjaajalle / vetäjälle.

- **Asiakkaan toimintakyvyn arviointi**

Oppaan ammattitaitoon kuuluu kyky arvioida onko asiakas riittävän toimintakuntoinen selviytyäkseen ostetusta ohjelmapalvelusta. On kyettävä arvioimaan onko asiakas mahdollisesti alkoholin tai muiden huumaavien aineiden vaikutuksen alainen. Jos on syytä epäilyyn, oppaan on tarvittaessa varmistettava asiasta ja ryhdyttävä tilanteen vaatimiin toimenpiteisiin. Lisäksi on kyettävä arvioimaan asiakkaan kykyä ja kuntoa suhteessa ohjelman vaativuuteen. Asiakkaalle tulee kertoa mahdollisista terveysuhkista (esim. punkit) sekä asiakkaan suorituskykyyn vaikuttavista sairauksista sekä alkoholin ja muiden huumaavien aineiden aiheuttamista vaaroista suorituksen aikana.

- **Toiminnan kannalta välttämätön kielitaito**

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

3. Kestävä kehitys

Täyttääkseen kestävän kehityksen asettamat vaatimukset aktiviteetin tulee kunkin erillisen tuotteen osalta täyttää kestävän matkailun edellytykset. Se tarkoittaa 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).

Ohjelmapalveluyrityksen tulee olla riittävästi selvillä toimintansa aiheuttamista ympäristövaikutuksista ja riskeistä. Ratsastus ja pyöräilyaktiviteettien järjestämiseen liittyvässä ohjelmapalvelutuotteessa tulee tuotteen koko elinkaaren osalta huomioida ympäristöön kohdistuvat vaikutukset ja se tulee suunnitella ja toteuttaa niin, että mahdolliset haitalliset vaikutukset minimoidaan noudattaen lainsäädännön yleisiä periaatteita.

Ratsastukseen tai pyöräilyyn liittyvä ohjelmapalvelutuote tulee suunnitella ja toteuttaa kestävän kehityksen periaattein. Tuotteen tulisi tukea paikallisen väestön sosiaalista, taloudellista ja kulttuurista tasapainoa ja aiheuttaa mahdollisimman vähän negatiivisia sosiaalisia, taloudellisia ja / tai ekologisia vaikutuksia.

Ratsastus tai pyöräily aktiviteettien järjestämisessä tulee huomioida kestävän kehityksen edellyttämät eettinen vastuu sekä ympäristön- luonnon- ja eläinsuojelulainsäädännössä olevat yleiset periaatteet.

3.1. Ympäristönsuojelulaki ja ohjeet

Ratsastus- tai pyöräilyaktiviteettien 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 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.

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 pelkästään ohjelmapalvelutuotteidensa vaan myös esimerkiksi toimitilojen aiheuttamista päästöistä Ratsastajainliitolla on oma ympäristöohjelma.

3.2. Ympäristöhaittoja ehkäisevä toiminta

Ratsastuksen tai pyöräilyn aiheuttamia mahdollisia ympäristöhaittoja ovat luonnossa liikkumisesta luonnolle aiheutuvat haitat kuten **vesistöjen likaantuminen, reittien ja taukopaikkojen maaperän kulumisen ja tiivistyminen, roskaantuminen, eläimistön häiriintyminen sekä muut mahdolliset haitat.**

Ratsastukseen ja pyöräilyyn liittyviä ohjelmapalveluja tuottavan yrityksen tulee ottaa huomioon, että kaupalliset ohjelmapalvelut eivät kuulu jokamiehenoikeuden piiriin.

Maaperän kulumisen ja tiivistymisen ehkäisemiseksi ohjelmapalveluyritys sitoutuu:

- Seuraamaan ja estämään toimintansa aiheuttamaa maaperän kulumista,
- toteuttamaan liikkumisen luvallisilla alueilla,
- käyttämään liikkumareitteinä pääsääntöisesti tätä varten merkittyjä ja rakennettuja reittejä, polkuja ja uria,
- hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan reittien, urien ja polkujen yhteyteen tätä tarkoitusta varten tehtyjä kiinteitä rakennelmia taukopaikkoina,
- käyttämään leiripaikkoina vain tätä varten osoitettuja alueita sekä
- huomioimaan tarkoin lainsäädännön veloitteet ja viranomaisten määräykset sekä reittien 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 reitit, polut sekä tauko- ja leiripaikat siisteinä sekä
- huolehtimaan vesistökuormituksen minimoinnista myös taukopaikoilla.

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

- Ottamaan mahdollisuuksien mukaan selvää reittien varren ja taukopaikkojen, häiriöherkistä ja uhanalaisista eliölajeista sekä niiden suojelumääräyksistä (tieto löytyy ensisijaisesti kunnan ympäristötoimesta tai ympäristökeskuksesta),
- välttämään häiritsevää liikkumista luonnonvaraisten eläinten ruokailu ja 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,
- järjestämään asiakkaiden ajoneuvojen paikoitus niin, että se täyttää tie- ja maastoliikennelainsäädännön vaatimukset eikä aiheuta haittaa ympäröivälle luonnolle sekä
- informoimaan asiakastaan kestävään kehitykseen liittyvistä asioista.

4. Turvallisuus

Ratsastus- ja pyöräilytuotteiden on oltava asiakkaan ja yhteisön kannalta turvallisia. Tuoteturvallisuuslain mukaan elinkeinonharjoittajan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta, jotta kulutustavarasta tai kuluttajapalveluksesta ei aiheudu vaaraa kuluttajan fyysiselle tai psyykkiselle terveydelle tai omaisuudelle. Se ei myöskään saa aiheuttaa vaaraa palvelun tuottajalle tai työntekijälle. Tuotteen 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 ratsastuksen / pyöräilyn turvallinen toteuttaminen häneltä edellyttää. Kunnan terveystarkastajat valvovat tuoteturvallisuuslain perusteella ratsastuksen ja pyöräilyn ohjelmapalvelutuotteiden turvallisuutta.

4.1. Turvallisuusvaatimukset

Jotta ratsastus- tai pyöräilytuotteet kaupallisena ohjelmapalveluna voidaan katsoa turvallisiksi, niiden tulee olla suunniteltu ja toteutettu niin, että lainsäädännön ja lajien turvallisuudelle asettamat vaatimukset on täytetty myös välineiden osalta. Toiminnan 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.

4.1.1 Turvallisuustekijät

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

Välineet – mm. varusteiden laillisuus, soveltuvuus sekä kunto.

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

LIITE Turvallisuustekijät ohjelmapalveluissa

- **Asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi ohjelmapalvelujen tuottaja sitoutuu ratsastusta / pyöräilyä toteuttaessaan seuraaviin suosituksiin:**
 - Mitoittamaan aktiviteetin edellyttämät vaatimustason asiakkaan taitojen, terveydellisten erityisvaatimusten ja olosuhteiden mukaisesti,
 - ottamaan huomioon asiakkaiden ennalta ilmoittamat ja sovitut erityisvaatimukset,
 - käyttämään ammattitaitoisia oppaita / ohjaajia / vetäjiä ja huolehtimaan heidän perehdyttämisestään,
 - huolehtimaan siitä, että turvatoimet ovat suunniteltuja ja harjoiteltuja,
 - laatimaan kutakin tuotettaan varten pelastus/pelastautumissuunnitelman,
 - kertomaan asiakkaalle tuotteen turvallisen toteuttamisen hänelle asettamista vaatimuksista,
 - kertomaan asiakkaalle tuotteen mahdollisista psyykkiseen ja/tai fyysiseen tilaan liittyvistä riskeistä,
 - kertomaan asiakkaalle hänen mahdollisesti tarvitsemista lisävakuutuksista,
 - kertomaan asiakkaalle ensiapu- ja tietoyhteysvälineistä sekä niiden käytöstä ja sijainnista sekä
 - huolehtimaan siitä, että oppaita / ohjaajia / vetäjiä on riittävästi suhteessa ryhmän kokoon, aikaan ja aktiviteetin keston nähden.

Ryhmän koosta ja aktiviteetin kestosta, luonteesta ja toteuttamispaikasta riippuen harkitaan tapauskohtaisesti tarvittavien oppaiden / ohjaajien / vetäjien määrä.

- **Varmistaakseen, että käyttöön luovutetut hevoset / varusteet / välineet ovat asiakkaalle turvallisia, ohjelmopalvelujen tuottaja sitoutuu:**
 - Käyttämään toimintaan hyväksytyjä, turvalliseksi todettuja ja käyttötarkoitukseen soveltuvia varusteita ja välineitä,
 - varustamaan ohjaajat riittävillä ja kyseiseen toimintaan soveltuvilla ensiapuvälineillä,
 - huolehtimaan, että turvallisuuteen liittyvät viestintä- ja hälytysyhteydet ovat kunnossa sekä
 - kertomaan etukäteen vaatimuksista, jotka asetetaan asiakkaan käyttämille omille hevosille, välineille ja varusteille.

- **Turvallisen toimintaympäristön takaamiseksi ohjelmopalvelujen 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 (mm. suurriistan suhteen) ratsastuksen / pyöräilyn suorituspaikoilla,
 - ottamaan huomioon vallitsevat olosuhteet, asiakkaiden kyvyt ja voimavarat,
 - ilmoittamaan tuotetiedoissa tuotteen vaativuudesta asiakkaalle,
 - mitoittamaan päivittäiset matkat asiakkaan taitojen, terveydentilan sekä vallitsevien olosuhteiden mukaisesti,
 - 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.

4.1.2. 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
 - aktiviteetikohtaisten välineiden tilapäisen huollon ja korjauksen.

4.2. Turvallisuussuunnitelma

Ohjelmopalvelutuottajan tulee laatia riskianalyysiin 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, häätöilmoituksen teko, toimintamallit, käytetty kalusto sekä viestiyhteydet)

- lisäksi turvallisuussuunnitelma sisältää erillisen kohde/tuotekohtaisen pelastautumis- ja/tai pelastussuunnitelman sekä tiedotusohjeen.

Pelastautumissuunnitelman sisältö

- Kohteen / tuotteen perustiedot turvallisuusnäkökulmasta,
- palvelutuotteen vastuu- ja varahenkilöt,
- riskien hallinta,
- kohde / tuotekohtaiset pelastuspisteet eli paikat joihin tarvittava apu (ambulanssi / hevosambulanssi / 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.

5. Kuluttajansuoja

Ratsastus- ja pyöräilytuotteiden 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 ohjelmapalvelun 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 tavaran / palvelun virheellisyyttä koskevat säännökset.

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

- Määritellä olosuhteisiin liittyvät riskitekijät,
- lisätä ylivoimaisesta esteestä johtuvan ehdon,
- esittää tarvittaessa vaihtoehtoisen ohjelmasisällön sekä
- ottaa huomioon valmistuskalain 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,
- ottaa huomioon asiakkaan vakuutustarve sekä
- perehtyä ulkomaalaisen asiakkaan maan lainsäädäntöön tehdessään kauppaa hänen kanssaan.

6. Yritysten välinen kaupankäynti

- **Tuottajan ja alihankkijoiden suhteen ohjelmalveluyritys sitoutuu 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.

Ohjelmalveluyrittäjän 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 ohjelmalveluyrittäjä laiminlyö peruutustapauksen ilmoittamisen alihankkijalle.

- **Tuotevastuun selkeyttämiseksi jakelutiessä ohjelmalveluyritys sitoutuu seuraaviin suosituksiin:**

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

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

- Yritysten välisessä hevosten vuokrauksessa noudatetaan Suomen Ratsastajainliiton ohjeita talliluokituksesta.

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

7. Lait ja asetukset

Kaupallista toimintaa harjoittavaa ohjelmapalveluyrittäjää koskee selvilläolovelvollisuus ja toimintaa 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 ratsastusta / pyöräilyä sisältävää ohjelmapalvelutuotetta 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 ohjelmapalveluyrityksen 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 pyydettyäessä.

- **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.

- **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)**

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

- **Tuotevastuulaki (694/90)**

Tuotevastuulain mukaan ohjelmapalveluyrittäjä 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.

- **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 käytettäväksi tai olennaisessa määrin käytetään yksityiseen kulutukseen.

Ohjelmapalvelut ovat kuluttajapalveluita. Elinkeinoharjoittajan 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 satuessa 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. Elinkeinonharjoittajan tulee tehdä ateriapalvelutoiminnoista ilmoitus paikalliselle terveydensuojeluviranomaiselle. Ohjeita asiasta saa kunnallisilta terveydensuojeluviranomaisilta.

- **Hygieniasaamisasetus (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.

Tarjous + tilaus + tilausvahvistus

- **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.

- **Eläinsuojelulaki (247/96) ja asetus (396/96)**

Lain tarkoitus on suojella eläimiä parhaalla mahdollisella tavalla kärsimyksiltä, kivulta ja tuskalta sekä edistää eläinten hyvinvointia ja hyvää kohtelua. (Maa- ja metsätalousministeriön elintarvike- ja terveysosaston julkaisu 4a/1999: Tavoitteena terve ja hyvinvoiva hevonen).

RATSASTUS JA PYÖRÄILYTYÖRYHMÄN KOKOONPANO

Juvonen Ossi, pj	MoNo –hanke
Boxberg Matti	Matkailutyöt M. Boxberg
Heinäluoto Rami	Merenväki
Hakala Leena	Ypäjän hevosopisto
Hitonen Minna	Minnan maastotalli
Hokkinen Lauri	TurkuTouRing Oy
Jalkanen Ritja	Rantasalmen vaellusratsastus Oy
Jokinen Hannu	Etelä-Karjalan retkeilyreitistöprojekti
Kotilainen Esko	Vaasan Ammattiopisto/Travelpoint
Kovacs Teri	Yrittäjä
Linna Tapio S.	Suomalainen pyöräilykuntien verkosto
Martin Minna	Suomen Ratsastajainliitto ry
Mättölä-Jokinen Minna	Einolan talli
Pääatalo Tiina	Imatran kaupunki
Räsänen Pirjo	Ellare Oy
Siitonen Reijo	Imatran kylpylä
Strömberg Jaana	Jämsän seudun koulutuskeskus/ Hevoshanke
Ulpovaara Johanna	Vihdin vaellusreitistöt -projekti
Tittonen Kari	Haapaveden ammattioppilaitos/NORA
Vuorinen Merja	Easy Living Oy
Kurronen Leena, siht	MoNo -hanke