

BOKNINGS- OCH AVBOKNINGSVILLKOR FÖR INKVARTERINGSRÖRELSER

Dessa avtalsvillkor som träder i kraft 1.3.2011 har upprättats av Matkailuja Ravintolapalvelut MaRa ry och granskats av konsumentombudsmannen.

1. Tillämpningsområde och specialvillkor

Dessa villkor tillämpas på bokningar som görs av enskilda personer i inkvarteringsrörelserna. Villkoren gäller inte för bokningar som gjorts av enskilda personer, om bokningen görs för en grupp som består av över 9 personer, och inte för bokning eller förmedling av semesterbostäder. Dessa villkor tillämpas endast på sådana inkvarteringsbokningar som gjorts via Internet på inkvarteringsrörelsens eller -kedjans webbplats.

Med inkvarteringsrörelse avses i dessa villkor en byggnad, lägenhet eller annat driftställe, där inkvarteringsverksamhet bedrivs som näringsverksamhet, såsom till exempel hotell, motell, hostell, vandrarhem och campingplats.

Inkvarteringsrörelsen har rätt att använda specialvillkor som avviker från dessa villkor om användningen av specialvillkoren är motiverad på grund av helger och högtider, inkvarteringsrörelsens specialevenemang eller kompletterande tjänster i samband med inkvarteringen. Specialvillkor som avviker från dessa villkor kan även användas av inkvarteringsrörelser som ligger i anslutning till skidcentrum och övriga motsvarande semestercentrum, vars verksamhet kännetecknas av stora säsongsvariationer.

Kunden bör informeras om specialvillkorens innehåll i samband med att bokningen bekräftas.

2. Bokning och bekräftelse

Kunden ska uppge namn, bostadsadress, ankomst- och avresetid samt betalningssätt i samband med bokningen.

Bokningen är bindande för inkvarteringsrörelsen då bokningen har bekräftats muntligen, skriftligen eller till exempel per e-post. Inkvarteringsrörelsen kan ställa som krav för att bokningen är bindande att bokningsavgiften är betald eller att bokningen har bekräftats med

kreditkort.

3. Kundens ankomst och avresa

Rummet står till kundens förfogande från kl. 16.00 på ankomstdagen till kl. 12.00 på avresedagen. Inkvarteringsrörelsen kan ha ankomst- och avresetider som avviker från dessa.

Rummet hålls reserverat för kunden till och med kl. 18.00. Om kunden anländer till inkvarteringsrörelsen senare än detta, måste kunden meddela inkvarteringsrörelsen om detta med risk för att bokningen annulleras.

Om kunden har anlånt till inkvarteringsrörelsen enligt rörelsens ankomsttider, men det bokade rummet inte är ledigt ska kunden få ett så likvärdigt rum som möjligt utan merkostnad. Kunden har dessutom rätt att få ersättning för direkta skador till följd av detta, såsom nödvändiga telefon- och resekostnader som krävs för att utreda ärendet.

4. Bokningsgaranti (Hotel Reservation Service)

Innehavare av internationella kreditkort kan använda Bokningsgaranti för att säkra sin bokning. Med den kan rummet hållas reserverat även efter kl. 18.00 utan att kunden separat behöver meddela om sen ankomst.

Inkvarteringsrörelsen ber kortinnehavaren uppge följande uppgifter: namn, kortets nummer och giltighetstid, adress, telefonnummer och e-postadress. Inkvarteringsrörelsen har rätt att be om att få uppgifterna skriftligt eller muntligt.

Inkvarteringsrörelsen ger följande uppgifter åt kunden: inkvarteringsrörelsens namn och adress, rummets pris inklusive skatter, bokningsnummer och avbokningsvillkor. Inkvarteringsrörelsen informerar kunden om att den kan debitera en avgift motsvarande priset för ett dygn inklusive skatter vid utebliven ankomst om kortinnehavaren inte anländer till inkvarteringsrörelsen vid avtalad tidpunkt och inte följer de avbokningsvillkor som inkvarteringsrörelsen har uppgett. Kunden har rätt att få uppgifterna skriftligt på begäran. Kunden ska spara informationen från inkvarteringsrörelsen.

5. Avbokning och utebliven ankomst

Kunden kan annullera rumsbokningen utan kostnader senast kl. 18.00 dagen före bokningens första dag.

Om kunden inte anländer har inkvarteringsrörelsen rätt att debitera kunden för priset för ett dygn om rummet inte kan säljas till någon annan.

Om en kund som använt Bokningsgaranti inte annullerar sin bokning och inte anländer har inkvarteringsrörelsen rätt att debitera kundens kreditkort

för priset för ett dygn inklusive skatter. Inkvarteringsrörelsen har bevisskyldighet för att kunden inte har annullerat sin bokning enligt avbokningsvillkoren och att kunden har godkänt debiteringen av hans eller hennes kreditkort för de kostnader som detta orsakat.

Kunden kan annullera en bokning som gäller flera nätter utan kostnader 15 dygn före bokningens första dag. För avbokningar som görs senare än detta debiteras 50 % av bokningens värde för den tid då rummet inte har kunnat säljas vidare. Om kunden annullerar en bokning som gäller flera nätter under 2 dygn före bokningens första dag och man inte lyckas sälja rummet till någon annan, debiteras hela bokningens värde.

6. Avresa innan överenskommen tidpunkt

Om kunden avreser tidigare än på den överenskomna avresedagen måste han/hon meddela inkvarteringsrörelsen om detta senast kl. 18.00 dagen före avresan. I annat fall har inkvarteringsrörelsen rätt att debitera kunden priset för ett dygn som ersättning.

Om det är frågan om flera natters övernattning måste kunden betala överenskommet pris för den resterande tiden om rummet inte kan säljas vidare.

7. Avgifter

Kunden betalar för rummet i samband med ankomsten till inkvarteringsrörelsen eller avresan eller i förskott om det gäller bokningsavgiften.

Inkvarteringsrörelsen drar av den eventuella bokningsavgiften som har betalats i förskott från den slutliga räkningen för rummet. Om kunden annullerar sin bokning utan att ta hänsyn till avbokningsvillkoren har inkvarteringsrörelsen rätt att behålla bokningsavgiften som kunden betalat.

Om kunden har avbokat rummet enligt avbokningsvillkoren är inkvarteringsrörelsen skyldig att betala tillbaka bokningsavgiften till kunden med undantag av expeditonsavgifter.

Om inkvarteringsrörelsen får ökade kostnader till följd av specialtjänster eller -arrangemang som kunden har beställt, såsom till exempel festdekorationer, bokning av övriga lokaler, behov av specialkost osv., ska kunden ersätta inkvarteringsrörelsen för dessa kostnader. Inkvarteringsrörelsen kan dra av ovannämnda kostnader från bokningsavgiften som lämnas tillbaka till kunden.

Kunden har rätt att annullera bokningen utan kostnader och få tillbaka bokningsavgiften om det vore oskäligt att uppbära den trots att kunden har avbokat eller inte anlät. Sådana fall är om kunden eller en nära anhörig till kunden insjuknar allvarligt, om en allvarlig olycka, dödsfall eller annat

oförutsett, såsom en lägenhetsbrand, inträffar. Med en nära anhörig avses make, maka, sambo, barn, förälder, svärförälder, syskon, barnbarn, mor- och farföräldrar eller resällskap som skulle ha övernattat i samma rum. Kunden ska utan dröjsmål meddela inkvarteringsrörelsen orsaken till den uteblivna ankomsten och styrka orsaken med en tillförlitlig utredning, såsom läkarintyg, protokoll över polisutredning eller utlåtande från försäkringsbolag. Utredningen bör överlämnas inom skälig tid från att kunden har fått utlåtandet. Inkvarteringsrörelsen har rätt att dra av expeditonsavgifter från summan som återbetalas.

Om kunden avreser från inkvarteringsrörelsen innan den överenskomna avresedagen på grund av ovannämnda orsaker kan det i punkt 6 överenskomna priset som kunden i annat fall skulle ha betalat göras mera rimligt för den tid då rummet inte har använts om rummet inte har kunnat säljas vidare.

Efter att bokningen har bekräftats har inkvarteringsrörelsen inte rätt att höja eller skyldighet att sänka priset som överenskommit för inkvarteringen. Ett undantag från detta utgör skatter och förändringar i övriga offentliga avgifter om dessa inte har kunnat tas i beaktande då bokningsbekräftelsen gjordes. Inkvarteringsrörelsen får emellertid inte höja det överenskomna priset för inkvarteringen under de 21 dagar som föregår bokningens första dag. Om höjningen av priset för inkvarteringen som gjorts efter bokningen är mer än 10 procent har kunden rätt att annullera bokningen utan kostnader. Kunden måste meddela inkvarteringsrörelsen om avbokningen inom en vecka efter att han eller hon fick vetskap om prishöjningen.

Inkvarteringsrörelsen har rätt att debitera och förhandskontrollera innehavare av internationella kreditkort i samband med bokningen. En skälig bokningsavgift kan debiteras från kreditkortet som förskottsbetalning i samband med bokningen.

Om inkvarteringsrörelsen inte har gjort en förhandskontroll har inkvarteringsrörelsen rätt att uppbära en skälig säkerhet för användningen av tilläggstjänster (såsom minibaren) i samband med att kunden checkar in.

8. Kundens uppträdande i inkvarteringsrörelsen

Kunden är skyldig att iaktta goda seder och följa inkvarteringsrörelsens ordningsregler som han eller hon har delgivits. Om kunden begår ett allvarligt brott mot dessa regler kan han eller hon omedelbart avlägsnas från inkvarteringsrörelsen. Kunden måste då ändå betala för inkvarteringen och använda tilläggstjänster och kan inte kräva att få tillbaka en redan betald summa.

9. Ansvar för kundens egendom

Kunden kan förvara sina värdeföremål i förvaringsboxen på rummet eller inkvarteringsrörelsen kan på kundens begäran förvara värdeföremålen åt kunden. Inkvarteringsrörelsen har rätt att uppbära en avgift för förvaringen.

Om den egendom kunden vill låta förvara är exceptionellt värdefull måste han eller hon meddela inkvarteringsrörelsen om detta innan egendomen lämnas in för förvaring. Inkvarteringsrörelsen kan vägra ta emot dylik egendom för förvaring.

Kunden ansvarar själv för sitt bagage om inte inkvarteringsrörelsen har åtagit sig att förvara det. Om inkvarteringsrörelsen inte ansvarar för det bagage den har åtagit sig att förvara, måste inkvarteringsrörelsen uttryckligen meddela kunden om detta.

Inkvarteringsrörelsen ansvarar inte för kundens egendom som förvaras i förvaringsboxen på rummet.

Inkvarteringsrörelsen ansvarar inte för kundens forskaffningsmedel eller för egendom som förvaras i det som skadas eller försvinner om forskaffningsmedlet står i ett parkeringshus eller på inkvarteringsrörelsens parkering. Inkvarteringsrörelsen är skyldig att meddela tillräckligt tydligt att parkeringshuset och parkeringen inte övervakas och att inkvarteringsrörelsen inte ansvarar för kundens egendom som finns där.

10. Kundens ansvar för skada

Kunden är ansvarig för uppsåtliga eller av oaktsamhet uppkomna skador, såsom rökning på rummet, som kunden, kundens gäster eller kundens sällskapsdjur tillfogar rummet eller inkvarteringsrörelsens övriga lokaler, möbler och utrustning i dessa samt inkvarteringsrörelsens övriga kunder eller deras egendom.

Ansvaret för skadorna bestäms enligt de allmänna principerna för skadestånd.

11. Fel och reklamation

Om rummet eller arrangemang eller tjänster i anknytning till det som beställts i samband med bokningen inte motsvarar vad som överenskommits eller kan anses överenskommet är inkvarteringsrörelsens prestation felaktig.

Om rummet inte står till kundens förfogande vid utlovad tidpunkt är inkvarteringsrörelsens prestation felaktig.

Kunden får inte åberopa ett fel, om han eller hon inte underrättar inkvarteringsrörelsens information eller bokningens kontaktperson om felet inom en skälig tid efter det att han eller hon märkte eller borde ha märkt felet.

12. Avhjälpan av fel och prisavdrag

Inkvarteringsrörelsen ska på egen bekostnad avhjälpa felet utan dröjsmål. Inkvarteringsrörelsen får dock vägra avhjälpa felet, om det skulle orsaka oskäligen kostnader eller olägenheter. Kunden får vägra låta researrangören avhjälpa felet, om det skulle medföra väsentlig olägenhet för kunden.

Om felet inte utan dröjsmål har avhjälpas på inkvarteringsrörelsens bekostnad eller om felet inte kan avhjälpas, har kunden rätt till ett prisavdrag som motsvarar felets betydelse. Kunden har dessutom rätt till ersättning för direkta skador som orsakats honom eller henne.

13. Meningsskiljaktigheter mellan inkvarteringsrörelsen och kunden

Inkvarteringsrörelsen och kunden förhandlar i första hand om meningsskiljaktigheter.

I kontroversiella situationer kan kunden få hjälp av en konsumenträttsrådgivare.

Kunden kan även föra tvisten till Konsumenttvistenämnden för behandling.