

ALMINNELIGE BESTILLINGSREGLER (hotell)

Nedenforstående regler er utarbeidet med tanke på de tilfeller hvor det ikke foreligger spesielle forhold mellom gjest og bedrift, men i de tilfeller hvor det er bestillinger av enkeltpersoner for kortere besøk.

(Utarbeidet av hotell- og restaurantnæringens organisasjoner i DK, F, IS, S og N)

1. BESTILLING OG BEKREFTELSE

En bestilling foretatt av en gjest er bindende både for bedriften og gjesten når bestillingen bekreftes av bedriften. Slik avtale kan inngår muntlig eller skriftlig. Ved bestilling over telefon gjelder telefonsamtalen som bekreftelse. Dersom bedriften har mulighet for å gi skriftlig bekreftelse, bør dette skje for at ikke misforståelser skal unngås. Man angir da hvilke regler som gjelder for betaling og avbestilling. Gjesten forutsettes å gi opplysninger om navn og adresse samt ankomst- og avreisetid ved bestillingen. Dersom bestillingen skjer ved en representant for gjesten, må bedriften få oppgitt i hvilken utstrekning denne representant/bestiller er ansvarlig for de forpliktelser som er inngått overfor bedriften, og i hvilke form betaling skal skje.

2. GJESTENS ANKOMST OG AVREISE

Hvis man ikke er blitt enige om noe annet, står hytte/rom til gjestens disposisjon fra kl. 14:00 ankomstdagen. Utsjekking finner sted senest kl. 12:00 avreisedagen. Ved ankomst må gjesten gi de personlige opplysninger som er foreskrevet i lov og forskrift, eller av andre grunner er nødvendig for bedriftens virksomhet.

3. SEN ANKOMST

En bestilt hytte/rom holdes til kl. 18:00 ankomstdagen, dersom annet ikke er avtalt.

4. AVBESTILLING OG UTEBLIVELSE (NO SHOW)

En avtale om reservasjon av en hytte/rom er bindene for begge parter. Dersom den ene parten bryter avtalen, er vedkommende forpliktet til å betale erstatning til den andre parten. Dersom campingbedriften har hatt spesielle omkostninger på grunn av bestillingen, erstatter gjesten disse omkostningene fullt ut. Erstatning for hytter/rom som ikke blir tatt i bruk, bergenes etter følgende praksis, når det gjelder enkeltgjester.

A. Alminnelig grunnregel

Dersom gjesten uteblir uten avbestilling (no show), betaler gjesten hytte/romprisen for ett døgn

B. Sen avbestilling

Avbestiller man hytte/rom senest kl. 18:00 dagen før ankomsten, avstår bedriften fra sine erstatningskrav overfor gjesten. Skjer avbestilling senere enn dette tidspunkt, og hytten/rommet ikke kan leies ut til annen gjest, betaler gjesten prisen for ett døgn.

C. Særregel om bestilling av opphold på minst 3 døgn eller et weekendarrangement.

No show: Gjesten betaler prisen for de avtalte tjenester, men maksimum for 3 døgn. Sen avbestilling: For at bedriften skal avstå fra erstatning, må avbestilling være gjort senest 14 dager før ankomst.

Skjer avbestilling senere, og hytten/rommet ikke leies ut til annen gjest, betaler gjesten samme erstatning som ved no show.

5. AVREISE FØR DEN AVTALTE TIDENS UTLØP

Dersom bestillingen er gjort for en bestemt tid, og gjesten reiser før avreisedagen, må han/hun betale den prisen man er blitt enige om for den ikke utnyttede tiden, maksimum for de tider som angis i punkt 4.

6. BEDRIFTENS MULIGHETER FOR OMPLOSSERING AV EN GJEST

Dersom bedriften ikke kan effektivere bestillingen i overensstemmelse med det som er avtalt, skal det uten merkostnader for gjesten skaffe denne et likeverdig eller bedre alternativ i egen bedrift eller andre overnattingssteder.

7. BETALING

Regningen forfaller til betaling når den overleveres gjesten. Dette kan skje ved ankomsten, under besøket eller senest ved avreise etter bedriftens egne bestemmelser. Ved forsinket betaling har bedriften rett til å kreve morarente. Kreditt må avtales på forhånd.

8. RESERVASJONSAVGIFT OG FORHÅNDSBETALING

Bedriften kan kreve reservasjonsavgift eller forhåndsbetaling for at reservasjonen skal være bindende. Dersom besøket gjennomføres i henhold til avtalen, avregnes disse beløp ved endelig betaling. Bedriften kan bestemme at en reservasjonsavgift skal tilfalle bedriften dersom det blir foretatt avbestilling. Dersom dette ikke er bestemt, betales beløpet tilbake til gjesten til rett tidspunkt. Er avbestilling gjort for sent, avregnes hele mot den erstatning bedriften har krav på i følge punkt 4.

9. KREDITT/BANKKORT, SJEKKER, KUPONGER M.V.

Bedriften er ikke forpliktet til å akseptere kreditt/bankkort, sjekker, kuponger eller utenlands valuta dersom bedriften ikke gjennom en spesiell avtale forplikter seg til dette. På grunn av innløsningsomkostningene aksepteres ikke utenlandske personlige sjekker eller firmasjekker.

10. BEDRIFTENS ANSVAR FOR GJESTEN OG DENNES EIENDELER

I henhold til nordisk lovgivning er bedriften ansvarlig for gjesten og dennes medførte eiendeler bare i den grad skaden er gjort forsettlig eller uaktsomt av personalet. Dersom gjesten vil gjøre gjeldende at slik forsett eller uaktsomhet foreligger fra personalets side, er det dennes sak å vise at dette har vært tilfelle.

Skade på gjestens kjøretøy eller utstyr som oppbevares i dette, forutsettes normalt dekket av kjøretøy forsikringen. Bedriften påtar seg ikke noe ansvar som ikke direkte følger av de respektive lands lovgivning.

11. GJESTENS ANSVAR FOR SKADE

Gjesten er ansvarlig for den skade han/hun eller hans/hennes gjester kan volde på personer, bygninger, møbler eller utstyr i hytte/rom/fellesbygg ved bedriften.

12. GJESTENS OPPTREDEN VED BEDRIFTEN

Gjesten er forpliktet til å følge alminnelig god skikk under sitt besøk ved bedriften, og rette seg etter de av bedriftens bestemmelser som han/hun er blitt gjort oppmerksom på. Dersom gjesten i alvorlig grad og gjentatte ganger har overtrådt denne regel, anses vedkommende for å ha brutt avtalen med bedriften og kan umiddelbart bortvises. Gjesten kan i så fall ikke kreve reduksjon i hva han/hun er skyldig, eller tilbakebetaling av allerede innbetalt beløp.

13. HUSDYR

Dersom gjesten har tenkt å ta med seg husdyr til bedriften, er vedkommende forpliktet til å forsikre seg om at bedriften tillater dette.

14. BEDRIFTENS RETT TIL Å HOLDE TILBAKE GJESTENS REISEGODS

Nordisk lovgivning gir i alminnelighet bedriften rett til, som sikkerhet for fordringer overfor gjesten, å holde tilbake og i visse fall til og med selge reisegods som gjesten har tatt med seg til bedriften. Denne retten reguleres etter de respektive lands lovgivning.

15. FORCE MAJEURE

Dersom en av partene på grunn av force majeure, dvs streik, lock-out, brann, innskrenkninger i leveranser eller andre ekstraordinære omstendigheter som vedkommende ikke har kontroll over, bli forhindret fra å innfri sine forpliktelser i henhold til avtalen, kan han/hun bli fritatt fra de forpliktelser som ellers følger av dette. I dette tilfelle gjelder loven i det land som bedriften ligger.