

Yhteispohjoismaiset hotellisäännöt

on otettu käyttöön kaikissa viidessä Pohjoismaassa. Suomessa Hotelli- ja ravintolaneuvosto on neuvotellut säännöistä kuluttaja-asiamiehen kanssa, joka on hyväksynyt ne nyt esillä olevassa muodossa.

Nämä säännöt koskevat yksityisten henkilöiden tilauksia hotellille lyhyehköä oleskelua varten.

Varaus ja vahvistus

a) Asiakkaan tekemä varaus on sekä hotellia että asiakasta sitova hotellin tai varauskeskuksen vahvistettua varauksen. Tämä sopimus voidaan tehdä suullisesti tai kirjallisesti. Puhelintilauksessa toimii puhelu vahvistuksena. Mikäli mahdollista, hotelli antaa kirjallisen vahvistuksen, jossa täytyy olla maininta sovituista palveluista, hinta sekä maksuja ja peruutusta koskevat tiedot.

Varauksen sitovuudesta edellytyksenä hotelli voi vaatia varaus- tai etukäteismaksua. Mikäli käynti tapahtuu sopimuksen mukaisesti, vähennetään tämä summa maksun lopullisen suorituksen yhteydessä.

Asiakkaan on varausta tehdessään ilmoitettava nimensä ja osoitteensa samoin kuin saapumis- ja lähtöajankohta.

b) Jos varaus tapahtuu asiakkaan asiamiehen toimesta, on hotellin tai varauskeskuksen selvítettävä, missä laajuudessa asiamies/varaaja vastaa hotellia kohtaan syntyneistä velvoitteista: siinä yhteydessä selvitetään missä muodossa maksu tapahtuu.

Oleskelun kesto

a) Jos varaus on tehty määrätyksi ajanjaksoksi, sitoo tämä molempia osapuolia.

b) Jos varaus on tehty suurin piirtein ilmoitetuksi ajanjaksoksi (esim. 1-2 viikon ajaksi), katsotaan sen olevan voimassa lyhimmän ilmoitetun ajanjakson.

c) Varauksen, joka on tehty epämääräiseksi ajanjaksoksi, katsotaan olevan voimassa klo 12.00 saakka tuloa seuraavana päivänä, jonka jälkeen sitä pidennetään yksi vuorokausi kerrallaan.

Mikäli hotelli ei enää voi antaa asiakkaan pitää huonetta, on tästä ilmoitettava hänelle viimeistään kello 18.00 lähtöä edeltävänä päivänä.

Mikäli asiakas päättää lähteä, on tästä heti ilmoitettava hotellille.

Asiakkaan tulo ja lähtö

Ellei toisin ole sovittu, huone on asiakkaan käytettävissä kello 14.00 lähtien tulopäivänä ja se on luovutettava kello 12.00 lähtöpäivänä.

Saapuessaan asiakkaan on annettava lain edellyttämät tai hotellin toimintaa varten muutoin tarvittavat henkilötiedot.

Myöhään saapuminen

Tilattua huonetta pidetään varattuna kello 18.00 saakka tulopäivänä, ellei myöhemmästä ajankohdasta ole sovittu.

Peruutus ja saapumatta jääminen

a) Sopimus hotellihuoneen varauksesta on molempia osapuolia sitova. Mikäli jompikumpi osapuoli rikkoo sopimuksen, hän on velvollinen maksamaan korvausta toiselle osapuolelle.

b) Mikäli hotellilla on ollut erityisiä kustannuksia tilauksen johdosta, asiakas korvaa nämä kustannukset kokonaisuudessaan.

c) Korvaus huoneen käyttämättä jättämisestä lasketaan yksityisten asiakkaiden osalta seuraavan käytännön mukaisesti.

d) Yleissäännöt

- Asiakkaalla ei ole korvausvelvollisuutta mikäli hän on peruuttanut varauksensa viimeistään kello 18.00 tuloa edeltävänä päivänä. Mikäli peruutus tapahtuu mainittua ajankohtaa myöhemmin eikä huonetta saada vuokratuksi toiselle asiakkaalle, asiakas maksaa vuorokauden hinnan.

- Asiakas jää saapumatta ilman, että hän olisi peruuttanut tilauksen – asiakas maksaa vuorokauden hinnan.

Saapumatta jääminen: Asiakas maksaa sovittujen palvelujen hinnan, kuitenkin enintään kolmelta vuorokaudelta.

Lähtö ennen sovittua ajankohtaa

Mikäli varaus on tehty tietyksi ajaksi ja asiakas lähtee pois ennen sovittua ajankohtaa, hänen on maksettava sovittu hinta käyttämättä jätetyltä ajalta, kuitenkin enintään niiltä ajoilta, jotka on mainittu kohdan 'Peruutus ja saapumatta jättäminen' alakohdassa d).

Hotellin mahdollisuudet asiakkaan uudelleen sijoittamiseen

Ellei hotelli poikkeuksellisesti pysty tarjoamaan varattua huonetta, sen on ilman asiakkaalle aiheutuvia lisäkustannuksia hankittava yhtä hyvä tai parempi huone omasta tai muusta hotellista.

Maksu

Hotellin lasku erääntyy maksettavaksi silloin, kun se annetaan asiakkaalle. Tämä voi hotellin oman päätöksen mukaan tapahtua tulon yhteydessä, oleskelun aikana tai viimeistään lähdön yhteydessä. Maksun viivästyessä hotellilla on oikeus lainmukaiseen viivästyskorkoon. Maksutapana on käytössä käteinen, pankkikortti ja luottokortti (visa ja mastercard). Yrityksille sopimuksen mukaan myös laskutus.

Hotellin vastuu asiakkaasta ja asiakkaan omaisuudesta

Hotellin vastuu asiakkaalle aiheutuvista henkilövahingoista sekä ajoneuvolle tai muulle irtaimelle omaisuudelle aiheutuneista vahingoista määräytyy yleisten vahingonkorvausta koskevien periaatteiden mukaisesti.

Mikäli hotelli asiakkaan pyynnöstä ottaa säilöön tämän arvoesineitä tms., on hotellilla oikeus periä tästä kohtuullinen maksu.

Varkaus- ym. riitatapauksissa asiakas ja hotelli laativat yhdessä muistion asiaan liittyvistä näkökohdista.

Asiakkaan vastuu vahingoista

Asiakas on vastuussa vahingosta, jonka hän tai hänen vieraansa aiheuttavat henkilöille, rakennuksille, huonekaluille tai hotellin muille varusteille.

Asiakkaan esiintyminen hotellissa

Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja vieraillessaan hotellissa ja ottamaan huomioon hänelle tiedoksi annetut hotellin vahvistetut säännöt. Mikäli asiakas on vakavasti tai toistuvasti

toiminut vastoin näitä sääntöjä, katsotaan hänen rikkoneen hotellin kanssa tekemänsä sopimuksen ja hänet voidaan välittömästi poistaa. Tällaisessa tapauksessa hän ei voi vaatia alennusta summaan, jonka hän on velkaa hotellille tai jo suoritettua summan palauttamista.

Kotieläimet

Mikäli asiakas aikoo tuoda mukaan kotieläimiä, hänen on etukäteen varmistettava, että hotelli sallii tämän.

Hotellin oikeus pidättää asiakkaan irtainta omaisuutta

Hotellin oikeus pidättää asiakkaan irtainta omaisuutta saatavan vakuutena, määräytyy pidätysoikeutta koskevien lainsäännösten sekä yleisten oikeusperiaatteiden mukaisesti.

Ylivoimainen este (force majeure)

Mikäli jompikumpi osapuolista ylivoimaisen esteen vuoksi on estynyt täyttämästä velvoitteitaan sopimuksen mukaisesti, voidaan hänet vapauttaa siitä muutoin aiheutuvasta korvausvastuusta.

Muista palveluista kuin majoituksesta tiedottaminen

Asiakkaalle on annettava varauksen yhteydessä mahdollisimman täydelliset tiedot hintaan sisällyvistä palveluista; esimerkiksi siitä, kuuluuko aamiainen huonehintaan.