



## ATT BO PÅ HOTELL

Vi vill gärna informera dig om vilka regler som gäller då du bokar och/eller bor på hotell. Den här broschyren ger dig svar på de viktigaste frågorna.

## STAYING AT A HOTEL

We would like to inform you of the current rules for booking and/or staying at a hotel. This booklet will give your the answers to the most important questions.

## ALLMÄNT

Du och hotellet kan själva komma överens om villkoren för vistelsen.

Om inte någon speciell överenskommelse har träffats, gäller reglerna som tas upp i denna broschyr – liksom de som är internationellt vedertagna. Vissa hotell tillämpar andra villkor än de allmänna för ankomst och avresa samt betalning och avbokning. Hotellets egna villkor gäller under förutsättning att du fått besked om detta i samband med beställningen. Var därför noga med att ta del av den information du får av hotellet. För konferenser och övriga arrangemang gäller särskilda regler.

## BESTÄLLNING OCH BEKRÄFTELSE

En beställning är bindande i och med att den har bekräftats. Detta kan ske muntligen eller skriftligen, t.ex. via e-post. Du och hotellet har därmed träffat ett avtal. Viss möjlighet till avbeställning finns dock – se avsnitt ”Avbeställning och utebliven ankomst”.

Vid beställningen är du skyldig att uppge namn, adress, ankomst- och avresetid samt hur betalning ska ske.

## GENERAL INFORMATION

You and the hotel can make your own agreement on the terms of the stay.

If there are no special terms agreed upon, the regulations in this folder apply – as well as those recognized internationally. Some hotels have other terms for arrival and departure, as well as for payment and cancellations. The hotels' own terms are valid under the condition that you have received information about them in connection to your reservations. It is therefore important that you carefully read the information you receive from the hotel. There are separate regulations pertaining to conferences and other special events.

## RESERVATIONS AND CONFIRMATION

A reservation is binding when it has been confirmed. This agreement can be done verbally or in writing, such as via email. You and the hotel have then entered into an agreement. Although, under certain circumstances, it is possible to cancel – please read under “Cancellation and Failure to Arrive”.

When making a reservation, you are required to give your name, address, arrival and departure dates, as well as form of payment.

## ANKOMST OCH AVRESA

Hotellrummet står till ditt förfogande senast från kl. 15.00 ankomstdagen.

Avresedagen måste du lämna rummet senast kl. 12.00.

*OBS! Vissa hotell tillämpar andra tider för ankomst och avresa. I så fall gäller dessa tider under förutsättning att du fått information om detta i samband med beställningen.*

## SEN ANKOMST

Rummet är reserverat för ankomst senast kl. 18.00. Räkna du med att komma senare, måste du meddela hotellet på förhand för att inte riskera att rummet hyrs ut till annan gäst.

## AVBESTÄLLNING OCH UTEBLIVEN ANKOMST

Det är praxis i branschen att hotellen accepterar avbeställning av ett hotellrum. Följande regler gäller:

1. Avbokning/avbeställning ska ske senast kl. 12.00 48h före ankomst. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl. 12.00 48h före ankomst så måste du betala för ett dygn.
2. Avbokning/avbeställning för incheckad gäst ska ske senast kl. 15.00 dagen före. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl. 15.00 så måste du betala för den tid du vistats på hotellet samt för ytterligare ett dygn.

*OBS! Vissa hotell har strängare villkor för avbeställning. I så fall gäller dessa under förutsättning att det meddelats vid beställningen.*

## ARRIVAL AND DEPARTURE

The hotel room is at your disposal from 3 pm at the latest on the date of arrival.

You are required to check-out from your room by 12:00 noon at the latest on the day of departure.

*NOTE: For some hotels, other times for arrival and departure apply. In these cases, these times are valid under the condition that you have received information about them in connection with your reservation.*

## LATE ARRIVALS

The room is held until 6 pm on the date of arrival. If you intend to arrive later, you must inform the hotel in advance in order to not risk losing your room to another guest.

## CANCELLATIONS AND FAILURE TO ARRIVE

It is custom in the hotel business to accept a cancellation of a hotel room. The following regulations apply:

- The cancellation is to be made by  $kl. 12.00$  at the latest on the day before agreed arrival. If you fail to arrive without having cancelled, or cancel later than  $kl. 12$  the day before, you must pay for one night.
- If the hotel has incurred extra costs due to your cancellation, you must pay for these costs in full.

*NOTE: Some hotels are stricter about their terms for cancellation. In these cases, these terms apply under the condition that you have been informed of them in connection with your reservation.*

## AVRESA FÖRE DEN AVTALADE TIDENS UTGÅNG

Har du beställt för en bestämd tidsperiod men avreser före denna tids utgång får du betala samma ersättning som vid sen avbeställning. Utöver priset för den tid du vistats på hotellet betalar du alltså för ytterligare ett dygn.

## VISTELSE PÅ OBESTÄMD TID

Bor du på hotellet på obestämd tid och förlänger din vistelse med ett dygn i taget bör du meddela avresan senast kl. 18.00 dagen före du ska resa. I annat fall får du betala för ett extra dygn.

Om hotellet inte längre kan låta dig disponera rummet har du rätt att få veta detta senast kl. 18.00 dagen före avresan.

## HOTELLETS SKYLDIGHETER

Om hotellet inte kan ge dig rum enligt överenskommelse, har du rätt att utan merkostnad få ett likvärdigt eller bättre rum inom hotellet eller på hotell med likvärdig standard.

## EARLIER DEPARTURES

If you have made a reservation for a definite time period, but depart before the end of that period, you are required to pay the same amount as for a late cancellation. In addition to the price for the time you stayed at the hotel, you are required to pay for an additional night.

## UNDETERMINED LENGTH OF STAY

If you are staying at the hotel for an undetermined length of time, and extend your stay one night at a time, you must inform the hotel of your departure by 6 pm at the latest the day before your departure. Otherwise, you are required to pay for an additional night.

If the hotel can no longer allow you disposal of the room, you have the right to be informed by 6 pm at the latest the day before departure.

## OBLIGATIONS OF THE HOTEL

If the hotel cannot offer you a room according to agreement, you have the right, at no additional cost, to a room of equal or better quality at the same hotel or at another hotel of equivalent quality.

## DINA EGNA ÖNSKEMÅL

### *Inredning anpassad till kunder med funktionshinder*

Många hotell har idag anpassat delar av hotellet för kunder med funktionsnedsättningar. Preciserar önskemålen när du beställer, så är du säker på att hotellet är rätt rustat och kan förbereda din ankomst på bästa sätt.

### *Rökning*

De flesta hotell har numera mestadels rökfria rum. Vill du röka på hotellrummet bör du därför redan vid bokningstillfället fråga om detta går att ordna. Vid överträdelse av rökförbud har hotellet rätt att debitera kunden kostnaden för tvätt av textilier m.m.

### *Husdjur*

Önskar du ta med ett husdjur, meddela detta när du beställer rummet.

### *Teknisk utrustning*

Behöver du någon särskild teknisk utrustning bör du meddela detta i god tid innan ankomst. Detta för att dina önskemål i möjligaste mån ska kunna tillgodoses.

### *Mat*

Har du särskilda önskemål vad gäller mat (vegetariskt, glutenfritt m.m.) bör du framföra dessa vid bokningstillfället.





## YOUR OWN WISHES

### *Furnishings adapted for persons with functional disabilities*

Many of today's hotels have renovated to better suit guests with physical impairments. Please specify your wishes when making a reservation to be certain that the hotel is equipped according to your requirements and can prepare for your arrival in the best possible way.

### *Smoking*

Most of the rooms at today's hotels are non-smoking. If you wish to smoke in your hotel room, you are required to ask when making reservations whether the hotel can allow smoking in a room. In the case of violation of non-smoking regulations, the hotel has the right to charge the guest for the cost of washing textiles, etc.

### *Pets*

If you wish to bring a pet, please inform the hotel when making reservations.

### *Technical equipment*

If you need any special technical equipment, you should inform the hotel well in advance of your arrival. This is required in order for your wishes to be met to the fullest of the hotel's capabilities.

### *Food*

If you have special food requirements (vegetarian, gluten free, etc.), please inform the hotel when making reservations.

## BOKNINGSAVGIFT OCH FÖRSKOTTSBETALNING

Hotellet har rätt att begära en bokningsavgift eller annan förskottsbetalning för att din bokning ska vara bindande. Detta belopp avräknas den slutliga räkningen. Om du avbeställer rummet utan att ta hänsyn till avbeställningsfristen, har hotellet rätt att behålla bokningsavgiften/förskottsbetalningen.

## BETALNING

Huvudregeln är att hotellräkningen ska betalas när du får den, numera oftast vid ankomsten till hotellet.

### *Kontokort, checkar och kuponger*

De flesta hotell tar emot de vanligast förekommande kontokorten. Hotellet är dock inte skyldigt att acceptera kontokort, checkar, kuponger eller utländsk valuta om hotellet inte har erbjudit sig att göra det. Det är därför klokt att i förväg ta reda på vad som gäller.

### *Dröjsmålsränta*

Om du dröjer med betalning har hotellet rätt till dröjsmålsränta.

## BOOKING FEE AND ADVANCE PAYMENT

The hotel has the right to request a booking fee or other advance payment in order for your reservation to be binding. This sum is subtracted from the final bill. If you cancel the room and disregard the cancellation deadline, the hotel has the right to retain the booking fee/advance payment.

## PAYMENT

The principal rule is that the hotel bill is to be paid when you receive it, which is usually when you arrive at the hotel.

### *Credit cards, checks and coupons*

The most commonly used credit cards are accepted by the majority of hotels. Although, the hotel is not obligated to accept credit cards, checks, coupons or foreign currency if the hotel has not offered to accept them. It is therefore wise to ask in advance what is accepted.

### *Interest on overdue payment*

If your payment is overdue, the hotel has the right to charge interest on the overdue payment.

## REGISTRERING AV UTLÄNDSKA HOTELLGÄSTER

Enligt utlänningsförordningen ska den som driver hotell se till att utländska hotellgäster på ett egenhändigt undertecknat registreringskort lämnar vissa uppgifter som Rikspolisstyrelsen föreskrivit. Den utländska hotellgästen ska styrka sin identitet med en giltig legitimationshandling. Dessa regler grundar sig på Schengenavtalet inom EU.

## FÖRVARING AV VÄRDESAKER OCH BAGAGE

### *Förvaring*

Dina värdesaker kan vanligtvis förvaras i värdeskåp på hotellrummet. Tala med receptionen – för säkerhetens skull.

Vid ankomst och avresa, lämna inte bagaget utan uppsikt i lobby. Hotellet har oftast möjlighet att förvara ditt bagage i ett låst bagagerum. Hotellet ansvarar endast för din egendom om den förvaras i ett av hotellet låst utrymme, såsom bagagerum.

### *Värdefull egendom*

Är din egendom av ovanligt högt värde, är du skyldig att upplysa hotellet om detta när du lämnar in bagaget eller annan egendom till hotellet för förvaring. Hotellet har nämligen ingen skyldighet att förvara egendom som är av högt värde och är ersättningsskyldigt för fulla värdet av egendomen endast i det fall hotellet har åtagit sig att ansvara för den.

### *Rätt att kvarhålla resgoods*

Hotellet har enligt lag rätt att, som säkerhet för fordran mot gäst, kvarhålla resgoods och i vissa fall, efter fastställda regler, även att sälja det.

## REGISTRATION OF FOREIGN HOTEL GUESTS

According to the Swedish Aliens Ordinance, the managers of hotels are obliged to make sure that foreigners provide information about themselves on personally signed registration forms. The National Police Board may issue regulations on what information shall be provided. The foreigner shall confirm his or her identity by producing a valid identity document. These rules are based on the Schengen agreement within the EU.

## STORAGE OF VALUABLES AND BAGGAGE

### *Storage*

Usually, your valuables can be stored in a safety box in the hotel room. To be sure, please contact the reception. Upon arrival and departure, do not leave your baggage unattended in the hotel lobby. The hotel can usually offer to store your baggage in a locked baggage room. The hotel only takes responsibility for your property if it is stored in one of the hotel's locked areas, such as a baggage room.

### *Valuable property*

If you have highly valuable property, you are required to inform the hotel of this when you hand over your baggage or other property to the hotel for storage. The hotel is not obliged to store highly valuable property and is only liable to compensate for the full value of the property in those cases in which the hotel has taken responsibility for the property.

### *The right to retain accompanying baggage*

According to law, the hotel has the right to, in the case of claims on a guest, retain accompanying baggage, and in certain cases, according to stipulated regulations, sell it.



## **ANSVAR FÖR FÖRKOMMET GODS/ STÖLD PÅ HOTELLRUM**

Hotellet har inget strikt ansvar för den egendom som du förvarar på hotellrummet eller i värdeskåp på rummet. Skulle det emellertid visa sig att hotellet eller hotellets personal har handlat vårdslöst eller oaktsamt eller på annat sätt har skuld i att egendom förkommit, ansvarar hotellet för den förkomna/stulna egendomen.

## **DIN EGEN SÄKERHET**

Du bör alltid ta reda på var nödutgångar, larmknappar och brandsläckare finns. Denna information finns i allmänhet på insidan av din hotellrumsdörr, i särskild informationspärm på hotellrummet eller i receptionen.

Visita har tillsammans med Brandskyddsföreningen tagit fram informationsfoldern ”Hotel Safety”. Läs den – för din egen säkerhet.

Om du upptäcker brister i säkerheten, ber vi dig att omgående anmäla detta till receptionen.

## **LIABILITY FOR MISSING BAGGAGE/ THEFT IN THE HOTEL ROOM**

The hotel has no strict responsibility for the property you store in your hotel room or in the safety box in the room. If, however, it should be proven that the hotel or the hotel personnel have acted negligently or in any other way are responsible for property having been lost, the hotel is responsible for the missing/stolen property.

## **YOUR OWN SAFETY**

You should always find out where emergency exits, alarm boxes and fire extinguishers are located. This information is usually available on the inside of your hotel room door, in a separate information folder in the hotel room or in the reception.

Visita and the Swedish Fire Protection Association have in cooperation put together the information folder “Hotel Safety”. Please read it – for your own safety.

If you discover any lacks in safety, we urge you to inform the reception immediately.

## VISITAS ANSVARSNÄMND – EN EXTRA TRYGGHET

För alla hotell gäller att skada som uppstått genom försummelse från hotellets sida ska ersättas. Men du är också som kund ansvarig för eventuell skada som du själv eller dina gäster vållar inom hotellet.

När det gäller hanteringen av tvist mellan hotell och kund, finns en viktig skillnad mellan hotell som är medlemmar i Visita och andra hotell. Inom Visita finns nämligen en Ansvarsnämnd, vars beslut Visitas medlemsföretag förbundit sig att efterfölja. Ansvarsnämndens sammansättning garanterar en kvalificerad och objektiv prövning av tvisten. Visitas Ansvarsnämnd innebär därför en extra trygghet för dig som väljer att bo på ett hotell som är medlem i Visita.

Kontaktinformation till Ansvarsnämnden hittar du på Visitas hemsida, [visita.se](http://visita.se).





## **ANSVARSNÄMNDEN, THE VISITA DISCIPLINARY BOARD – AN EXTRA ASSURANCE**

All hotels are required to reimburse the guest for damage that is a result of neglect by the hotel. You, the customer, are also responsible for any damage that you or your guests may cause within the hotel.

When handling a conflict between hotels and customers, there is an important difference between those hotels that are members of Visita and other hotels. Visita has a Disciplinary Board, which the Visita member companies have agreed to follow. The composition of the Disciplinary Board guarantees a qualified and objective investigation of the conflict. This is why the Visita Disciplinary Board offers an extra assurance for you who choose to stay at a hotel that is a member of Visita.

You will find the contact information for the Disciplinary Board (Ansvarsnämnden) on the Visita website, [visita.se](http://visita.se).

## DET ÄR SKILLNAD PÅ STÄLLE OCH STÄLLE

Om du vill gynna seriösa företag som tar ansvar för gäster och medarbetare – gör ett aktivt val och välj ett boende eller matställe som är medlem i Visita. Det finns drygt 7 000 Visitamärkta verksamheter runt om i Sverige. Håll utkik efter vårt medlemsmärke.

### TILL SIST

Vi som tillhör Visita gör allt vi kan för att göra din vistelse så angenäm som möjligt. Vi arbetar för god branschetik och god affärssed. Inget företag blir medlem i Visita utan att granskas och ställa upp i det arbetet.

Det som är bra kan alltid bli ännu bättre. Har du synpunkter eller råd, framför dem gärna till Visita, men allra helst direkt till hotellet.

Välkommen till  
ett bra ställe

#braställe

**VISITA**  
SVENSK BESÖKSNÄRING

## SOME PLACES SIMPLY STAND OUT

If you want to contribute to a reputable business that takes responsibility for its guests and employees, make an active choice to visit a hotel or restaurant in Sweden that is a member of Visita. There are more than 7,000 Visita marked businesses throughout Sweden. You'll find the member label on the door.

### A FINAL NOTE

Those of us that are members of Visita always do our very best to make your stay as pleasant as possible. We work for good industry ethics and good business practices. A company cannot become a member of Visita without having been carefully inspected and taking part in this work.

That which is good can always be improved. If you have any viewpoints or advice, please convey them to Visita, although preferably directly to the hotel in question.

Välkommen till  
ett bra ställe

#braställe

**VISITA**  
SVENSK BESÖKSNÄRING

**VISITA**

SVENSK BESÖKSNÄRING  
[visita.se](http://visita.se)

## Tillägg till bokningsvillkoren i "Att bo på hotell"

Hotellen i Pajalas allmänna bokningsvillkor.

### Avsnitt "Avbeställning & avbokning"

1. Avbokning/avbeställning ska ske senast kl.12.00 48h före ankomst. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl. 12.00 48h före ankomst så måste du betala för ett dygn.
2. Avbokning/avbeställning för incheckad gäst ska ske senast kl. 15.00 dagen före. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl. 15.00 så måste du betala för den tid du vistats på hotellet samt för ytterligare ett dygn.
3. Långtidsboende/Longstay. Vid särskild överenskommelse om boende en förutbestämd tidsperiod där reducerat pris per natt erhållits lägre än hotellets standardpris; Gäller debitering till fullo för hela perioden. Detta gäller även om gäst väljer tidigare avresa eller avbokning. Ovanstående punkt 1-2 avbeställning/avbokningsvillkor gäller alltså inte vid boende tidsperioder där en särskild överenskommelse skett.
4. Reducerat pris för fristående nätter per vecka under en förutbestämd period, eller på förhand bestämd "återkommande gäst" en period. Reducerat pris: nedsatt pris från hotellets standardpriser per natt, ska ses som en prisgaranti om gäst lever upp till överenskommen vistelse. Om det avbeställs/avbokas tidigare än överenskommet, sker retroaktiv debitering på mellanskillnad för att komma upp till hotellets standardpris.

### Avsnitt "Betalning"

1. Hotellräkning ska betalas vid ankomsten till hotellet.
2. Faktura kan ske till företag/föreningar om det på förhand finns mailkorrespondens innehållande kompletta fakturerings/företagsuppgifter med org.nummer, märkningar, referenser, vouchers, telefonnummer till beställare och gäst etc. Samt fått ett godkännande av verksamhetsägare att fakturera.

### Avsnitt "Övrigt"

1. Hotell Express gäller inte, vi har inga avtal med Hotell Express och deras "rabatt". Under inga som helst omständigheter kan en gäst forcera rabatter på grund av "hotell express".
2. Bokningar via Booking.com kommer aldrig att faktureras. Se avsnitt "Betalningar" punkt 1.
3. Bokningar via Booking.com sker endast via Booking.com. Finns det inga lediga rum på Booking.com och ni ringer till hotell receptionen gäller strikt hotellets standardpriser, ni kan alltså inte åberopa Booking.com priser om ni bokar ett rum på annat sätt än via Booking.com.
4. Alla boendeanläggningar är rökfria, om rökning sker på andra ställen än 10m från fastigheten samt under bar himmel, utgår en saneringsavgift på 5000SEK.
5. Skadegörelse av gäst oberoende var på fastigheterna, innanför/utanför boende anläggningarna polisanmäls och ska ersättas till fullo av gäst.
6. Alla överenskommelser ang boende, måltidsupplägg etc. gäller för varje enskilt case för tillfället. Att hänvisa till en gammal överenskommelse gäller ej.
7. Om gäst reser med voucher och beställare/bokningsföretag har obetalda hotellräkningar kan gäst nekas vistelse vid ankomst, detta tills obetalda hotellräkningar är betalda.
8. Ersättning/återbetalning till gäst: utbetalning från hotell kommer aldrig betalas ut i form av alkohol, kontanter, banköverföring, kreditfaktura eller liknande. Hotell kan tillmötesgå och erbjuda presentkort till hotellets restaurang eller presentkort för hotellvistelse på hotellets villkor om hotell anser det vara skäligt. Korrespondens och överenskommelse sker via mail och ska vara signerat verksamhetsägare, aldrig med receptionspersonal eller restaurangpersonal.
9. Sjukdom är inte en acceptabel grund för att slippa hotellräkning eller debitering. Se avsnitt "Afbokning/avbeställning" punkt 1,2.
10. Inga som helst avsteg från bokningsvillkor får göras utan direkt godkännande från verksamhetsägare; Mikael, Eva. Se exempel nedan.
  - Exempel: Att ringa in till hotell restaurangens kök och få OK för en avgiftsfri avbokning; **gäller ej**. Att skicka ett mail och få ett svar tillbaka med OK för en avgiftsfri avbokning signerad verksamhetsägare; **gäller**.