



Att bo på hotell // Staying at a hotel

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

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 ”Avbeställning och utebliven ankomst” på sidan 4.

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 see “Cancellation and Failure to Arrive” on page 4.

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. Räknar 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:

- Avbeställning ska ske senast kl. 18.00 dagen före ankomst. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl. 18.00 så måste du betala för ett dygn.
- Om hotellet haft särskilda kostnader med anledning av din beställning blir du ersättningsskyldig för dessa.

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

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.

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 6 pm at the latest on the day before agreed arrival. If you fail to arrive without having cancelled, or cancel later than 6 pm 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.

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.

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.

Hotelllets 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.

Dina egna önskemål

Inredning anpassad till kunder med funktionsbinder

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 lobbyn. Hotellet har oftast möjlighet att förvara ditt bagage i ett låst bagagerum. Hotellet ansvarar endast för din egendom om den förvaras i ett av hotellets 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 ersättningskyldigt för fulla värdet av egendomen endast i det fall hotellet har åtagit sig att ansvara för den.

Rätt att kvarhålla resgods

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

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.

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.

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.

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.

SHR har tillsammans med Svenska Brandförsvarsförbundet 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.



SHR:s 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 SHR, Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare, och andra hotell. Inom SHR finns nämligen en Ansvarsnämnd, vars beslut SHR:s medlemsföretag förbundet sig att efterfölja. Ansvarsnämndens sammansättning garanterar en kvalificerad och objektiv prövning av tvisten. SHR:s Ansvarsnämnd innebär därför en extra trygghet för dig som väljer att bo på ett hotell som är medlem i SHR.

Kontaktinformation till Ansvarsnämnden hittar du på SHR:s hemsida, www.shr.se.

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.

SHR 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.



Ansvarsnämnden, the SHR 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 SHR, the Swedish Hotel and Restaurant Association, and other hotels. SHR has a Disciplinary Board, which the SHR-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 SHR Disciplinary Board offers an extra assurance for you who choose to stay at a hotel that is a member of SHR.

You will find the contact information for the Disciplinary Board (Ansvarsnämnden) on the SHR website, www.shr.se.

Utmärkta ställen

Titta alltid efter SHR-symbolen när du väljer boende eller matställe. Det finns drygt 5 500 SHR-märkta företag runt om i Sverige.



Till sist

Vi som tillhör SHR 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 SHR 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 SHR, men allra helst direkt till hotellet.

Excellent places

Always look for the SHR symbol when choosing a place to stay or a place to eat. There are more than 5,500 SHR-marked companies throughout Sweden.



A Final Note

Those of us that are members of SHR always do our very best to make your stay as pleasant as possible. We work for good branch ethics and good business practices. A company cannot become a member of SHR 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 SHR, although preferably directly to the hotel in question.



Sveriges
Hotell & Restaurang
företagare

Sveavägen 25, Box 3546, 103 69 Stockholm
Tel: 08-762 74 00 E-post: info@shr.se www.shr.se