

A photograph of a hotel bed. In the foreground, there are several pillows: one with a green and white floral pattern, one with white and brown stripes, and one with a white and brown striped pattern. The bed is covered with white linens. The background is a green headboard with a white floral pattern.

Att bo på hotell

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

Allmänt

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

Om inte någon speciell överenskommelse har träffats, gäller följande regler – också internationellt vedertagna. Vissa hotell tillämpar andra villkor 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 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 skall ske.

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 kund.

Avbeställning och utebliven ankomst

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

- Avbeställning skall 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 får du ersätta 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.

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 skall 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.

Hotellens 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 funktionshinder

Många hotell har idag anpassat delar av hotellet för kunder med funktionsnedsättningar. Preciserat 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 i 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, så 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 skall 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 skall 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 skall 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.

Förvaring av värdesaker och bagage

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.

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 låst bagagerum. Hotellet ansvarar endast för din egendom om den förvaras i 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 ersättningskyldigt för fulla värdet av egendomen endast i det fall hotellet har åtagit sig att ansvara för den.

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, larmknapp 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 Brandförsvarsföreningen 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 skall ersättas. Men du är också som kund ansvarig för 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 förbundit 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.

Utmärkta hotell och restauranger

Titta alltid efter SHR-symbolen när du väljer hotell eller restaurang. Det finns drygt 4 500 SHR-märkta hotell och restauranger 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 säkert bli ännu bättre. Har du synpunkter eller råd, framför dem gärna till SHR, men allra helst direkt till hotellet.

SHR

Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare

Box 1158, 111 81 Stockholm

Tel 08-762 74 00, fax 08-21 58 61

info@shr.se

www.shr.se

Hôtel [åtä'1], fr. (af lat. hospitalis, gästvänlig).

Hotell (fr. hôtel, se d. o.), af en hög statsämbetsman eller en rik och förnäm familj bebodd byggnad i stad (t. ex. ministerhotell); stort värdshus, hus med möblerade rum för resande och (vanligen) servering af måltider samt hvarjehanda anordningar för gästernas trefnad och bekvämlighet. I jämbredd med senaste halfseklets ofantligt stegrade samfärdsel har hotellväsendet i synnerhet i Europa och Amerika ernått en mycket stor utveckling i afseende på soliditet, hygien, lyx och genomförd organisation samt blifvit en viktig ekonomisk faktor.

Ur Nordisk familjebok 1909



Sveriges
Hotell & Restaurang
företagare