

## Handelsbetingelser for Danske Slotshoteller

- gælder medmindre andet er aftalt skriftligt.

### Overnatning

Værelset er til rådighed fra kl. 15:00 på ankomstdagen til kl. 11:00 på afrejsedage. Ankomst senere end kl. 18:00 skal forud meddeles receptionen. Senest ved ankomsten skal overnattende gæster legitimere sig og betale for værelset. Grupper bør i god tid fremsende navneliste til brug for tjek-ind.

### Restaurant

Allergikere og gæster med særdiæt kan bestille tilberedning af specielle retter forud. Restauranten påtager sig ikke ansvar for evt. allergiske reaktioner.

### Reservation og tilbud

Reservation er gældende med hotellets bekræftelse jf. fremsendt ordrebekræftelse.

### Ordensregler

Gæsterne skal undgå at udsætte andre gæster for ubehag. Skulle en situation opstå, skal gæsterne rette sig efter personalets anvisninger. Der må ikke ryges inden døre. Husdyr må kun medbringes efter aftale. Overtrædelse kan føre til gebyr på op til 5.000 kr., bortvisning samt krav om at udbedre skaderne.

### Afbestilling

Ændring af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning indtil 60 dage forud betales 20 % gebyr. Dog betales 60 % gebyr ved aflysning d. 24., 25. og 31. december. Herefter og indtil 72 timer før ankomst betales 60 % gebyr. Ved senere afbud eller udeblivelse betales fuld pris.

### Fjernsalg

Ved køb på internettet er der 14 dages fortrydelsesret. Det gælder dog ikke for gavekort tilvirket med personligt præg og for logi og forplejning på aftalt dato.

### Reduktion

Reduktion under 20 % kan ske uden omkostninger indtil 30 dage forud. Ved større reduktion kan hotellet beregne 20 % gebyr. Fra 30 dage til 72 timer forud kan reduktion indtil 10 % ske uden omkostninger. Ved større reduktion kan hotellet beregne 60 % gebyr. Ved reduktion efter 72 timer forud betales fuld pris.

### Omplacering

Ved afbestilling kan gæsten omplacere arrangementet indenfor et år og få godskrevet halvdelen af et betalt gebyr. Ved hotellets aflysning holdes gæsten skadesløs for forbundne udgifter. Skulle restriktioner forhindre gennemførelse af reservationen, kan denne frit omplaceres indtil 72 timer forud.

### Forsikring

Gæsten tilbydes afbestillingsforsikring, der dækker afbestillingsgebyr i tilfælde af sygdom og død i den nærmeste familie. Præmien er 3%. Ønskes afbestillingsforsikring, skal der udfærdiges en separat aftale.

### Force majeure

Ved ekstreme forhold uden for parternes kontrol som f.eks. vinterlukkede veje kan en reservation omplacering uden vederlag. Dog kan hotellet opkræve betaling for allerede afholdte udgifter.

### Betaling

Ønskes ophold betalt med voucher eller gavekort, afleveres det i receptionen ved ankomst. Dette uanset om kode blev oplyst ved reservationen. Slut afregning sker før afrejsen. Kontant modtages efter aftale.

### Uenighed

Uenighed skal straks meddeles personalet og give dem mulighed for afhjælpning. Løses problemet ikke skal gæsten have udstedt kvittering for hændelsen. Efter afrejse behandles reklamation kun undtagelsesvis. Opnås der ikke forlig, kan klage indgives til Ankenævnet for hotel, restaurant mm. [www.hrt-ankenaevn.dk](http://www.hrt-ankenaevn.dk)  
Betingelse er gældende fra den 1. august 2022