

Handelsbetingelser for Danske Slotshoteller

Disse handelsbetingelser gælder, medmindre andet er aftalt skriftligt mellem parterne.

Betingelserne er gyldige fra 1. maj 2025

Overnatning

Værelset er til rådighed fra kl. 15:00 på ankomstdagen og skal forlades senest kl. 11:00 på afrejsedagen. Ankomst senere end kl. 18:00 skal meddeles receptionen forud. Senest ved ankomst skal gæster fremvise legitimation og afregne betaling for værelset. Ved manglende betaling forbeholder hotellet sig ret til at annullere reservationen. Grupper bedes fremsende navneliste i god tid før ankomst for at lette check-in processen.

Restaurant

Allergikere og gæster med særdiæt kan forudbestille specialtilberedte retter. Restauranten påtager sig intet ansvar for eventuelle allergiske reaktioner. Gæster opfordres til at informere om allergier senest ved reservation.

Reservation og tilbud

Reservationen er bindende, når den er skriftligt bekræftet af hotellet via en ordrebekræftelse.

Ordensregler

Gæster skal vise hensyn og undgå at udsætte andre gæster for ubehag. Ved uoverensstemmelser skal personalets anvisninger følges. Der må ikke ryges indendørs. Husdyr må kun medbringes efter forudgående aftale. Overtrædelse kan medføre opkrævning af gebyr på op til 5.000 kr., bortvisning samt krav om erstatning for eventuelle skader.

Afbestilling – ophold

Ændring eller afbestilling af reservation skal ske skriftligt. Ved aflysning indtil 60 dage før ankomst opkræves et gebyr på 20 %, dog 60 % ved aflysning den 24., 25. eller 31. december. Ved aflysning mellem 60 og 7 dage før ankomst opkræves et gebyr på 40 %. Ved aflysning mellem 7 dage og 72 timer før ankomst opkræves et gebyr på 60 %. Ved senere aflysning eller ved udeblivelse faktureres hele opholdets pris.

Reduktion - Selskab

Indtil 30 dage før selskabet kan reduktion af gæster under 20% af selskabet ske uden omkostninger. Ved større reduktion kan hotellet beregne 20 % gebyr.

Fra 30 dage til 7 dage før arrangementet kan en reduktion på op til 10 % ske uden omkostninger. Ved større reduktion kan hotellet opkræve et gebyr på 40 %.

Ved reduktion fra 7 dage til 72 timer før arrangementet kan hotellet opkræve et gebyr på 50%.

Ved reduktion fra 72 timer før arrangementet og frem til arrangementets afholdelse opkræves et gebyr på 100 %.

Fjernsalg

Ved køb på internettet har kunden 14 dages fortrydelsesret. Denne ret gælder dog ikke for gavekort tilpasset personligt eller for logi og forplejning aftalt til en bestemt dato.

Omplacering

Ved afbestilling kan reservationen omplaceres inden for et år, og halvdelen af det betalte gebyr krediteres. Ved hotellets aflysning holdes gæsten skadesløs for eventuelle udgifter. Skulle myndighedsrestriktioner forhindre gennemførelse af arrangementet, kan reservationen omplaceres uden gebyr indtil 72 timer før ankomst.

Forsikring

Gæsten tilbydes en afbestillingsforsikring, der dækker afbestillingsgebyr ved sygdom eller dødsfald i nærmeste familie. Præmien udgør 3 % af reservationens samlede pris. Forsikringen skal bestilles ved indgåelse af reservationen via en separat aftale.

Force majeure

Ved uforudsete og ekstraordinære forhold uden for parternes kontrol, såsom vinterlukkede veje, samfundsnedlukning eller lignende, kan reservationen omplaceres uden vederlag. Hotellet kan dog opkræve betaling for udgifter, der allerede er afholdt.

Betaling

Ved betaling med voucher eller gavekort skal dette afleveres i receptionen ved ankomst, uanset om gavekortkoden blev oplyst ved reservationen. Slutafregning sker før afrejse. Kontant betaling accepteres kun efter forudgående aftale.

Uenighed

Uenigheder skal straks meddeles personalet for mulighed for afhjælpning. Hvis problemet ikke løses, skal gæsten få udstedt en skriftlig kvittering for hændelsen. Reklamationer behandles kun undtagelsesvis efter afrejse. Kan der ikke opnås enighed, kan klage indgives til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme på www.hrt-ankenavn.dk. Enhver tvist afgøres efter dansk ret.

Persondata (GDPR)

Hotellet behandler gæsters personoplysninger i henhold til gældende databeskyttelseslovgivning. Personoplysninger anvendes udelukkende til at administrere reservationer og ophold samt til eventuel opfølgning. Læs mere om vores persondatapolitik på www.slotshotel.dk/privacy.