

VILKÅR OG BETINGELSER, HOLMESTRAND FJORDHOTELL AS

Generelle betingelser

Her finner du våre generelle betingelser. Betingelsene gjelder alle bookinger hos oss, inkludert booking via våre nettsider

1. Bestilling

Antall personer, pris, losji, samt øvrige produkter og tjenester som skal leveres av hotellet framgår av bekreftelsen gjesten vil motta etter bestilling.

2. Prisavtalens gyldighet

De avtalte priser er bindende for begge parter, hotellet forbeholder seg imidlertid retten til å justere prisene som følge av endrede kostnader ved økte skatter og avgifter, eller andre forhold utenfor hotellets kontroll.

3. Endring og avbestilling

Hva slags avbookingsregler som gjelder for din booking er avhengig av hvilken type booking du har gjennomført. Kontroller alltid hvilke regler som gjelder for din bokning.

3.1 Garantert til kl. 16.00

Hotellet er pliktig å tilby rom til gjesten frem til kl. 16.00 på ankomstdagen. Har gjesten ikke avbestilt eller ankommet innen denne tid kan hotellet kansellere bookingen uten å kontakte gjesten.

3.2 Garantert

Reservasjonen er garantert via firmaavtale, reisebyrå eller med kredittkort. Hotellet vil holde bekreftet reservasjon inntil kl. 07.00 morgenen etter. Avbestilling av garantert reservasjon må skje senest kl. 16.00 på ankomstdagen. Om gjesten ikke kommer, eller om gjesten avbestiller etter kl. 16.00, vil man bli belastet for første natten av oppholdet.

3.3 Avtalebookinger

For bestillinger gjort av kunder med en avtale med oss gjelder bestillings-/avbestillingsreglene som er stipulert i kontrakten.

3.4 18 års aldersgrense

For gjester som ikke reiser med foreldre, har vi 18 års aldersgrense. Hotellet forbeholder seg retten til å heve bookingen om gyldig legitimasjon ikke kan fremvises.

4. Betaling

4.1 Kontant betaling

Ved kontant betaling vil hotellet kreve enten et kontant depositum ved innsjekking eller kredittkortgaranti.

4.2 Kortbetaling

Vi aksepterer betaling fra følgende kredittkortselskaper: Visa, American Express, MasterCard, Diners og Eurocard.

4.3 Faktureringspolicy

Fakturering skal være avtalt i forkant av oppholdet. Kreditsjekk vil bli foretatt. Opphold under NOK 5.000 vil ikke kunne faktureres.

5. Inn- og utsjekkingstider

Bestilte hotellrom garanteres å være innsjekkingsklare fra kl.15.00 på ankomstdagen. Utsjekkingstid angis per hotell, vanligvis klokken 12.00 på avreisedag.

6. Ansvar for skade

Gjesten, eller den som står som garantist for rommet, er ansvarlig for skade på lokaler som følge av uaktsomhet eller uforsvarlig opptreden av gjestene.

Vi minner på at alle våre rom er røykfrie. Ved overtredelse kommer hotellet til å kreve erstatning for ekstra vask av rommet. Denne erstatningen er satt til 1 500 NOK og kommer til å debiteres fra sluttregningen til gjesten som står ansvarlig for rommet.

7. Force majeure

Hendelser utenfor avtalepartenes kontroll - for eksempel streik, lockout, brann etc. som gjør det umulig å oppfylle forpliktelsene i denne avtale - gir rett til å heve avtalen uten erstatningsansvar.

8. Vernetting

Alle tvister som måtte oppstå mellom partene i denne avtalen (gjesten og hotellet) skal behandles etter norsk rett. Dersom ikke tvisten løses i minnelighet skal hotellets eiendoms vernetting gjelde, med unntak for preseptoriske regler i forbrukerforhold.

Personvernerklæring

1. Innledning

Vi behandler dine personopplysninger i forskjellige sammenhenger, for eksempel når du bestiller tjenester av oss, overnatter på våre hoteller, bruker tjenester vi leverer og i enkelte andre sammenhenger. I vår personvernerklæring finner du mer informasjon om vår behandling av personopplysninger. Under finner du også kontaktinformasjon dersom du har spørsmål eller vil kreve innsyn.

Vi behandler dine personopplysninger i samsvar med den til enhver tid gjeldende norske personopplysningsloven, herunder GDPR.

2. Behandlingsansvarlig for dine personopplysninger

Vårt foretak Holmestrand Fjordhotell AS org. nr. 911 874 784, Strandholmen 4, 3080 Holmestrand, tlf. +47

33 61 23 10, e-post: post@holmestrandfjordhotell.no er behandlingsansvarlig for behandling av personopplysninger i våre sentrale systemer for booking, fakturering og hotelldrift.

Samme foretak er behandlingsansvarlig for våre internettsider, for din konto på våre internettsider. Foretaket er også behandlingsansvarlig for vår markedsføring og utsendelse av eposter til våre kunder og kontakter samt annen digital markedsføring.

3. Behandling av personopplysninger knyttet til booking og opphold

I forbindelse med dine bookinger foretatt av deg selv eller av andre på vegne av deg, behandler vi de personopplysninger vi trenger for at vi skal kunne oppfylle avtalen om booking og kjøp av tjenester. Dette er opplysninger du har gitt oss direkte eller som du har gitt oss via reisebyrå eller agent. Vi behandler eksempelvis opplysninger om din identitet, dine kontaktopplysninger og din betalingsinformasjon. I noen tilfeller vil vi lagre ditt passnummer. I tillegg behandler vi andre opplysninger du måtte ha gitt oss og som har relevans for ditt opphold hos oss. Dette kan være informasjon om allergier eller om spesielle ønsker for ditt opphold. Vi registrerer alle kjøp og bestillinger du gjør hos oss som for eksempel spa, restaurant, roomservice etc, for å levere slike tjenester og for at du skal kunne betale for dem.

Vi behandler disse opplysningene så lenge det er nødvendig for å oppfylle avtalen om booking med deg, og i tillegg så lenge gjeldende lovverk eller myndighetspålegg pålegger oss dette.

4. Behandling av personopplysninger i din brukerkonto (webprofil)

Hvis du vil kan du opprette en brukerkonto på våre nettsider (webprofil). Her kan du velge å registrere navn, adresse, interesser og andre opplysninger slik at senere bestillingsprosesser kan forenkles. Disse opplysningene samles inn fra deg.

Opplysningene du gir vil lagres sammen med bookingdata og kjøpshistorikk. Vi vil bruke disse opplysningene til å tilpasse nettsider og app etter dine behov og vil også bruke opplysningene til å tilpasse ditt hotellopphold hos oss. Grunnlaget for vår bruk av opplysningene er for å oppfylle avtaler med deg.

5. Behandling av personopplysninger for markedsføringsformål

Vi vil bruke din e-postadresse eller telefonnummer til å sende deg nyheter og tilbud innenfor regler om eksisterende kundeforhold. Vårt grunnlag er markedsføringslovgivningen.

Vi vil kontakte deg i sosiale medier etter ditt samtykke eller innenfor eksisterende kundeforhold. For å bruke sosiale medier som kommunikasjonskanal må vi levere ut din e-postadresse eller ditt telefonnummer til det sosiale mediet. Vårt grunnlag for dette er samtykke eller legitime interesser.

Du kan til enhver tid trekke tilbake samtykker du har gitt oss. Dette gjør du under ved å kontakte oss direkte på post@holmestrandfjordhotell.no

Du kan også reservere deg mot å motta markedsføring i eksisterende kundeforhold. Dette gjør du ved å sende en epost til post@holmestrandfjordhotell.no

.

8. Behandling av personopplysninger for utvikling, feilsøking og sikkerhet

Vi vil behandle data som inkluderer personopplysninger for å gjøre feilsøking og rette feil, forbedre tjenestene våre og teknologien vi bruker og for å analysere bruk og brukeradferd. Videre vil vi behandle personopplysninger for å verifisere din identitet, herunder verifisere identitet i forbindelse med din bruk av våre digitale tjenester.

Vi anonymiserer data eller utarbeider statistikk så langt vi klarer, men vil også måtte behandle personopplysninger for utviklings-, feilsøkings-, statistikk- og sikkerhetsformål.

9. Behandling av personopplysninger for øvrig

Ved konkurranser eller andre aktiviteter som du kan delta på vil vi behandle personopplysninger som navn og kontaktinformasjon når dette er nødvendig for eksempelvis å registrere hvem som deltar, og deretter trekke ut en eller flere vinner. Vi vil så langt det er mulig informere konkret om dette ved din deltakelse i konkurranser eller andre aktiviteter.

Dersom du kontakter vår kundeservice eller på annen måte henvender deg til oss med forespørsler, vil vi behandle personopplysninger du gir så langt det er nødvendig for å besvare og loggføre din henvendelse. Grunnlaget for dette er legitime interesser eller for å oppfylle avtaler med deg eller besvare dine henvendelser.

Ut over behandling beskrevet i vår personvernerklæring eller basert på ditt samtykke, vil vi i noen tilfeller måtte eller kunne behandle personopplysninger når gjeldende lovverk, herunder personopplysningsloven og GDPR, gyldig myndighetspålegg eller domstol pålegger oss eller tillater oss dette.

10. Behandling av personopplysninger om våre leverandører, bedriftskunder og kontakter i næringslivet

Vi behandler opplysninger om kontaktpersoner hos våre leverandører, bedriftskunder, samarbeidspartnere, deltakere på våre arrangementer rettet mot næringslivet samt andre personer som opptrer i næringsvirksomhet. Dette gjør vi for å kunne jobbe effektivt, inngå og håndheve kontrakter, rekrutter, drive virksomheten vår og utvikle vår virksomhet og vårt profesjonelle nettverk. Slike opplysninger utgjøres typisk av navn, kontaktinformasjon, stilling, bedrift, kompetanse, forretningsmessige interesser og deltakelse på våre arrangementer for næringslivet eller tidligere utvist interesse for oss og våre ansatte.

Vi lagrer slike opplysninger så lenge vi vurderer at personen er en forretningskontakt med oss. Grunnlaget for dette er legitime interesser.

11. Utlevering av personopplysninger og lovpålagt behandling

Vi leverer ikke ut dine personopplysninger til tredjepart, med mindre du har samtykket til dette, eller med mindre gjeldende lovverk, herunder personopplysningsloven og GDPR, gyldig myndighetspålegg eller domstol tillater oss eller pålegger oss dette.

For ordens skyld opplyser vi om at vår bruk av databehandler for å behandle opplysninger på vegne av oss, ikke regnes som utlevering.

12. Innhenting av personopplysninger fra andre

For å sørge for at vi har riktige opplysninger om deg, kan vi vaske dine opplysninger mot andre kilder som telefonkatalog, folkeregister og liknende. Det kan i noen tilfeller være aktuelt å kredittsjekke våre kunder, hvilket betyr innhenting av kreditt-data fra andre kilder. Vi henter inn demografiske opplysninger som alder, kjønn og språk fra andre kilder. Vi henter inn opplysninger fra våre samarbeidspartnere og fra andre deler av konsernet vårt når dette er lovlig og nødvendig for leveranse av tjenester og kommunikasjon til deg.

13. Dine rettigheter

Du som person har flere rettigheter etter personopplysningsregelverket.

Du har rett til å kreve innsyn, retting eller sletting av personopplysningene vi behandler om deg. Du har videre rett til å kreve begrenset behandling, rette innsigelse mot behandlingen og kreve rett til dataportabilitet.

For å ta i bruk dine rettigheter kan du sende oss epost på post@holmestrandfjordhotell.no Vi vil svare på din henvendelse til oss så fort som mulig, og senest innen 30 dager.

Vi kommer til å be deg bekrefte din identitet eller be deg oppgi ytterligere informasjon før vi lar deg ta i bruk dine rettigheter overfor oss. Dette må vi gjøre for å forsikre oss om at vi kun gir tilgang til dine personopplysninger til deg - og ikke noen som gir seg ut for å være deg.

14. Personvernombud

Vi har vårt eget personvernombud. Personvernombudet er personvernombud for alle våre foretak og alle personopplysninger vi behandler i de landene vi er etablert i.

Personvernombudet er vårt kontaktpunkt for Datatilsynet.

Ombudet vårt gir oss, våre databehandlere og våre ansatte råd og veiledning om behandling av personopplysninger og reglene for dette. Ombudet jobber med å kontrollere vår overholdelse av reglene for personopplysninger og våre interne retningslinjer.

Ombudet vårt kan også hjelpe deg med å ivareta dine rettigheter overfor oss, eller hjelpe deg med å få svar på spørsmål om dine personopplysninger hos oss.

Du kan kontakte vårt personvernombud på post@holmestrandfjordhotell.no

Dersom du mener at vår behandling av personopplysninger ikke stemmer med det vi har beskrevet her eller at vi på andre måter bryter personvernlovgivningen, så kan du alternativt klage til Datatilsynet i Norge, eller tilsynsmyndigheten i det land du bor på hotell i. Du finner informasjon om hvordan kontakte Datatilsynet på Datatilsynets nettsider www.datatilsynet.no

15. Bruk av databehandler. Overføring til utland

Vi bruker flere databehandlere for å kunne leverer våre tjenester til deg. Vår største databehandler er vårt bookingsystem VisBook.

16. Cookies/Informasjonskapsler

Vi bruker informasjonskapsler (cookies) for å forbedre brukeropplevelsen av våre nettsider.

En cookie er en liten tekstbasert datafil som plasseres på ditt utstyr (din smarttelefon, datamaskin eller for eksempel nettbrett). Cookieen hjelper til med å kjenne igjen hvilken type innhold og hvilke sider som besøkes på vårt nettsted. Informasjon som lagres ved hjelp av en cookie kan være hvordan du bruker nettstedet, hva slags type av nettleser du benytter og hvilke nettsider du har besøkt.

En permanent cookie ligger igjen på ditt utstyr for et bestemt tidsrom. En sesjonscookie lagres tilfeldig i ditt utstyrs minne mens du er inne på våre hjemmesider. Sesjonscookieen forsvinner når du stenger din nettleser. Vi benytter både permanente cookies og sesjonscookies.

Dersom du ikke ønsker at våre nettsider plasserer cookies på ditt utstyr, kan du skru av cookies i din nettleser. Dersom du skrur av cookies vil funksjonaliteten for våre nettsider reduseres.

17. Endringer i personvernerklæring eller i behandling

Vi jobber kontinuerlig med utvikling og forbedring av våre tjenester overfor våre kunder. Dette vil kunne endre måten eller omfanget av vår behandling av personopplysninger.

Informasjonen vi gir gjennom denne personvernerklæringen vil derfor justeres og oppdateres med ujevne mellomrom. Vi vil dessuten endre personvernerklæringen når nye regler eller myndighetspraksis gjør det nødvendig.