

# Alsik® Generelle betingelser for individuelle reservationer

For individuelle bookinger af mindre end 9 værelser foretaget hos Steigenberger Alsik Hotel & Spa ("Alsik") gælder nedenstående betingelser.

Såfremt der bookes 9 eller flere værelser til samme periode, anses dette som en gruppebooking, hvilket kan medføre, at der gælder visse ændrede vilkår i forhold til nedenstående. Vi henviser til gældende vilkår for gruppebookinger.

Ligeledes gælder særlige vilkår for afvikling af konferencer og lignende på Alsik.

## 1. Booking og Bekræftelser

Gæster skal være fyldt 18 år for at reservere et værelse hos Alsik.

Når der foretages en booking skal følgende oplysninger afgives: Fulde navn, adresse, e-mailadresse, telefonnummer samt ankomst- og afrejsetidspunkt.

Alle bestillinger og bookinger er gældende og bindende, når du modtager en skriftlig bekræftelse fra Alsik.

## 2. Priser

Alle priser er angivet pr. værelse pr. nat og inkluderer moms og service. Der tages forbehold for ændringer i skatter, afgifter og valutakurser.

Den pris, der fremgår af reservationsbekræftelsen, er gældende for den pågældende booking. Ved stigning i momssatser forbeholder vi os retten til at justere prisen i overensstemmelse hermed.

### **3. Afbestilling og ændringer**

Opstår der behov for at afbestille eller ændre en reservation skal du altid snarest muligt kontakte Alsik skriftligt på [info.alsik@steigenberger.com](mailto:info.alsik@steigenberger.com)

De præcise afbestillingsvilkår for den konkrete reservation fremgår ligeledes af din reservationsbekræftelse.

Medmindre andet er aftalt eller fremgår af reservationsbekræftelsen, skal afbestilling eller ændring af en foretaget reservation ske senest kl. 15 dagen før dit ophold. Ved for sen afbestilling eller manglende fremmøde vil der blive krævet fuld betaling for det første døgn.

Bemærk, at nogle tilbud ikke kan annulleres, refunderes eller ændres. Dette vil fremgå af reservationsbekræftelsen.

### **4. Værelsesreservationer**

Værelset er, medmindre andet er aftalt, til rådighed fra kl. 15:00 på ankomstdagen. Check-ud skal ske senest kl. 11:00 på afrejsedagen.

Ved behov for senere check-ud bedes du kontakte Alsik med anmodning herom. Ved for sen check-ud, uden forudgående aftale herom, er Alsik berettiget til at opkræve et gebyr svarende til prisen for en ekstra overnatning.

Alsik vil gøre sit bedste for at imødekomme konkrete ønsker til værelsesfaciliteter og lignende.

Medmindre andet aftales, kan dette dog først bekræftes ved check-in.

### **5. Betalingsbetingelser**

Ved booking skal prisen for opholdet garanteres via gæstens kreditkortoplysninger. Bemærk at beløbet kan blive reserveret på din konto i en vis periode, såfremt der benyttes debitkort.

Alsik eftersender ikke regninger, idet alle ophold enten skal forudbetales ved booking eller afregnes ved ankomst eller på afrejsedagen. Der henvises ligeledes til reservationsbekræftelsen.

Alsik modtager betaling via følgende kredit- og betalingskort:

Dankort, Eurocard, Mastercard, Visa, American Express og Diners.

Eventuelle kreditkortgebyr opkræves i overensstemmelse med gældende lovgivning.

## **6. Prisændringer**

Alsik forbeholder sig retten til at ændre sine priser uden forudgående varsel. Dette gælder dog ikke for allerede bekræftede reservationer.

## **7. Refundering af gavekort**

Hvis du ønsker et gavekort udbetalt kontant, pålægges et administrationsgebyr på 50 kr.

Gavekort, der er udstedt gratis (fx som led i en konkurrence) kan ikke refunderes eller kræves udbetalt kontant.

Gavekort udstedt B2B til en virksomhed – en firmakunde – kan ikke indløses til kontanter eller kræves forlænget ved udløb.

Fortrydelsesretten bortfalder ved køb foretaget som firmakunde.

## **8. Ansvar for personlige ejendele**

Alsik påtager sig intet ansvar for tab eller tyveri af personlige ejendele på hotellets område, medmindre andet følger af dansk rets almindelige regler. Vi anbefaler, at værdigenstande opbevares i hotellets sikkerhedsbokse eller værelsets værdiboks.

## **9. Glemte ting**

Glemte genstande opbevares som udgangspunkt i 30 dage efter afrejse. Efter udløbet af denne periode er Alsik uden ansvar herfor berettiget til at bortskaffe sådanne genstande, medmindre andet er aftalt med gæsten. Kontakt derfor Alsik hurtigst muligt, hvis du har glemt noget. Alsik eftersender glemte genstande mod forudbetaling af forsendelsesomkostninger.

## **10. Rygepolitik**

Hotellet er 100 % røgfrit. Rygning (herunder også e-cigaretter) er således ikke tilladt på hotellet. Kontakt gerne personalet for nærmere information.

Overtrædes rygeforbuddet, er Alsik berettiget til at opkræve et rengøringsgebyr på 5.000 kr. til dækning af omkostninger forbundet hermed. Udløses brandalarmen på grund af rygning på hotellet, hæfter gæsten selv for de omkostninger, som dette medfører, herunder i forbindelse med beredskabets udrykning.

## **11. Husdyr**

Det er kun tilladt at medbringe husdyr efter forudgående aftale og mod betaling af et gebyr. Husdyr er dog ikke tilladt i restaurantområderne.

## **12. Hotelpersonalets adgang til værelser**

Alsik respekterer gæsternes privatliv, og hotelpersonalet har derfor ikke adgang til udlejede værelser.

Dog har vores Housekeeping adgang til værelser i forbindelse med daglig rengøring eller klargøring i forbindelse med tidlig check-in. Dette kan fravælges ved at sætte et "Forstyr ikke"-skilt på døren.

Ligeledes er Alsik berettiget til i særlige tilfælde at skaffe os adgang til et værelse, hvis sikkerhedsmæssige eller andre ekstraordinære omstændigheder kræver det.

### **13. Ordensregler og bortvisning**

For at opretholde en behagelig og sikker atmosfære for både gæster og personale gælder følgende ordensregler ved ophold på Alsik:

- Alle gæster skal identificere sig ved både reservation og check-in
- Alle gæster skal opføre sig respektfuldt og udvise hensyn over for andre gæster og hotellets personale
- Enhver form for truende, chikanerende eller voldelig adfærd er strengt forbudt

Alsik er til enhver tid berettiget til at bortvise gæster, der overtræder eller handler i strid med disse ordensregler eller i øvrigt handler på en måde, der strider med hotellets værdier, fra fortsat eller fremtidigt ophold. Ved bortvisning er gæsten forpligtet til at betale for det reservede ophold, og refundering kan ikke påregnes.

I tilfælde af bortvisning vil gæsten modtage separat, skriftlig information herom.

Alle lovovertrædelser, der forekommer på Alsik, vil blive politianmeldt.

### **14. Klager**

Skulle dit ophold ikke leve op til dine forventninger, eller oplever du nogen mangler i forbindelse med dit ophold, skal receptionen kontaktes hurtigst muligt og inden afrejse, så vi kan udbedre eventuelle mangler.

Vi yder som udgangspunkt ikke nogen former for kompensation for mangler eller øvrige forhold, der først gøres gældende efter afrejse.

## **15. Erstatning:**

Gæsten er ansvarlig for at efterlade værelset i pæn og ordentlig stand.

Såfremt der konstateres væsentlige skader på hotellets inventar eller faciliteter eller på tredjemand, er gæsten ansvarlig for eventuelle omkostninger forbundet hermed. Gæsten er forpligtet til at erstatte ødelagte genstande eller genstande, der uautoriseret er fjernet fra værelset eller andre områder af hotellet.

## **16. Force Majeure**

Ved helt ekstreme forhold uden for parternes kontrol (force majeure) som f.eks. strejke, brand, naturkatastrofer, pandemier, krig, leverancesvigt og/eller andre ekstraordinære hændelser, forhold og foranstaltninger, der ligger uden for såvel gæstens og/eller hotellets kontrol, er begge parter berettiget til at afbestille og/eller aflysning opholdet uden gebyr eller ansvar i øvrigt.

Alsik er ikke ansvarlig for skader eller tab, der følger af force majeure.

## **17. Ændring af vilkår og betingelser**

Alsik er berettiget til løbende at opdatere disse vilkår.

De gældende vilkår er altid tilgængelige på vores hjemmeside.