Kläppen Ski Resort AB
Allmänna bokningsvillkor

Kläppens allmänna bokningsvillkor gäller mellan Kläppen Ski Resort (Kläppen) och den som själv eller genom annan person, bokar och/eller ingår avtal med Kläppen Ski Resort, enligt vad som angetts i bekräftelsen. Vi hänvisar till denna person som Gäst/Gästen i detta dokument.

Boende;

Allmänna villkor

Allmänna villkor för uthyrning av stugor och lägenheter. Antagna av Föreningen Sverige Turism den 29 maj 1990 efter överläggningar med Konsumentverket. Om uthyraren tillämpar särskilda villkor, är dessa inkluderade i detta dokument.
Lägsta ålder för att boka stuga/lägenhet är 20 år.

Vem är ansvarig?

Kläppen Ski Resort AB, 780 67 SÄLEN,

Tel. +46(0)280-96 200

Som uthyrare är Kläppen skyldig att se till att;

- Gästen får en bekräftelse se på sin bokning samt uppgift om var nyckeln ska hämtas.
- Boendet stämmer med beskrivningen. Kläppen ansvarar inte för löften som ägaren eller dennes kontaktperson kan ha gjort direkt till Gästen och som Kläppen inte känt till eller borde känna till. Kläppen uppmanar Gästen att få löften från ägare eller dennes kontaktperson skriftligt för säkerhets skull.
- Gästen informeras om alla väsentliga förändringar som rör dennes bokning.

Vid missnöje gällande logi, vänder sig Gästen till Kläppens bokning.

När blir bokningen bindande? / När ska betalning ske?

När Gästen slutfört sin bokning och valt betalsätt hos vår samarbetspartner så är bokningen bindande. Gästen har alltid möjligheten att avboka sin bokning senast 36 dagar före ankomst mot en avbokningskostnad.

Vad händer om Gästen inte betalar i tid?

Vid sen betalning kommer påminnelser skickas ut av Kläppens betalningsleverantör. Vid utebliven betalning kan påminnelseavgifter/inkassoåtgärder komma vidtas.

Vid uteblivet val av betalsätt kommer Kläppen skicka ut en påminnelse med en länk till betalningsleverantören där ett betalningsalternativ måste väljas inom 48 timmar. Uteblir val av betalningsalternativ kan Gästens bokning komma att bokas av. Detta gäller även för skidskola, Skipass, skidhyra etc.

Gästens rättigheter

Gästen har rätt att sätta någon annan i sitt ställe och Kläppen måste godta denne person om inte särskilda skäl föreligger. Gästen måste meddela byten senast 5 dagar före ankomst till Kläppens bokning. Vid ändringar i
bokningar tillkommer en ändringsavgift på 195 SEK.

Om boendet inte tillhandahålls i det skick som framgår på bekräftelsen och Kläppen inte klarar av att erbjuda Gästen ett annat likvärdigt boende har Gästen rätt att säga upp avtalet. Kläppen måste då betala tillbaka det Gästen betalat, med avdrag för den nytta Gästen kan ha haft av stugan/lägenheten.

Om Gästen har klagomål vid ankomst till boendet, skall detta framföras till Kläppens reception/bokning snarast möjligt, dock senast kl. 11.00 dagen efter ankomst.
Fel som uppstår under vistelsen, skall Gästen anmäla omgående, så att Kläppen får en chans att åtgärda detta. Om Gästen inte har framfört fel och brister till berörd personal på plats och Kläppen därmed inte har fått
möjlighet att vara behjälplig är Gästen som gäst enligt praxis och bokningsvillkoren inte berättigad till prisavdrag eller skadestånd.

Gästens skyldigheter

Gästen måste vårda boendet väl och följa de ordningsregler, anvisningar och bestämmelser som gäller:

- Mellan kl. 23.00 och kl. 07.00 ska Gästen och samtliga medresenärer iaktta största hänsyn och tystnad gentemot övriga gäster. Övrig tid på dygnet visas ömsesidig respekt med omkringboende. Störningar hanteras i samverkan med vaktbolag. Störningskostnad debiteras Gästen oavsett tid på dygnet. Kostnaden uppgår från 1 500 SEK till max 5 000 SEK per störning, beroende på dess art och grad. Bedömning görs i
samråd med vaktbolaget.
- Gästen ansvarar fullt ut för alla eventuella skador som uppstår på boendet eller dess inventarier. Eventuella skador i boendet eller på dess inventarier debiteras Gästen.
- Gästen får inte använda boendet till något annat än vad som avtalades vid bokningen.
- Gästen får inte låta fler personer övernatta i boendet eller på tomten, än vad Gästen uppgav vid bokningen eller incheckningen.
- Kläppen har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Gästen eller någon annan i sällskapet uppträder störande och/eller begår skadegörelse i boendet eller i dess område eller om boendet används till ej avsett ändamål. I de fall då avtalet sägs upp måste Gästen och dennes sällskap flytta från boendet utan återbetalning av hyresbeloppet. Överträdelser av ovanstående medför en omkostnadsavgift från 2 500 SEK. Kläppen förbehåller sig rätten att vid sådan omedelbar uppsägning av avtalet kunna stänga boendet och avlägsna Gästens tillhörigheter.
- Vid boende i stuga/lägenhet ansvarar Gästen själv för snöskottning och/eller halkbekämpning i anslutning till boendet under hela vistelseperioden.
- Kläppens rök- och djurfria boenden är inte allergisanerade. Överträdelser av bestämmelser om rök- och husdjursförbud medför en saneringskostnad, från 5 000 SEK.
- Gästen får inte ladda el- eller hybridbil på annan plats än anvisad laddplats. Kläppen har rätt att säga upp avtalet med omedelbar verkan om Gästen laddar el- eller hybridbil från vanligt eluttag i eller utanför stugan/lägenheten. Överträdelse av förbudet debiteras en avgift från 3 500 SEK. Kläppen har rätt att koppla ur laddningskabel om den används för laddning av elfordon på annan plats än anvisad laddplats.
- I boendepriset ingår inte städning, sänglinne, handdukar, toapapper etc., om inte annat anges på bekräftelsen.
Gästen kan beställa avresestädning före ankomst. En förbeställd eller obligatorisk avresestädning innefattar inte

grovstädning inne och ute, diskning eller tömning av sopor och tomflaskor.

- Om avresestädning inte bokats eller ingår i bokningen, åligger det Gästen att själv städa boendet före avresa i enlighet med de städinstruktioner som finns tillgängliga via QR-kod i boendet.
- I samband med avresestädning av boendet är Gästen skyldig att genomföra och skicka in en digital egenkontroll via Selfcheck. Gästen får tillgång till Selfcheck via QR-kod i boendet.
- Gästen ansvarar för att vid utcheckning ha tillgång till en fungerande mobiltelefon eller annan enhet med kamera och internetuppkoppling. WIFI tillhandahålls i de boenden där sådant finns tillgängligt. Om Gästen på grund av tekniska fel eller störningar inte kan genomföra egenkontrollen via Selfcheck, ska Gästen omgående kontakta Kläppens Gästservice för alternativ hantering. Kläppen ansvarar inte för tekniska störningar hänförliga till Gästens egen utrustning eller internetuppkoppling
- Gästen är skyldig att följa de anvisningar som framgår av Selfcheck, vilket innefattar att fylla i en digital checklista samt dokumentera utförd städning genom uppladdning av bilder. Om Gästen inte hittar QR-koden i boendet, åligger det Gästen att kontakta Kläppens Gästservice.
- För att boendet ska anses vara korrekt avlämnat ska den digitala egenkontrollen vara genomförd och inskickad i enlighet med meddelade instruktioner. Vid utebliven eller ofullständig egenkontroll måste Kläppen genomföra en fysisk besiktning av boendet. Gästen debiteras då en omkostnadsavgift från 1 500 SEK.
- Om det vid besiktning av boendet konstateras utebliven och/eller undermåligt utförd städning, exempelvis ej utförd diskning, ej tömda sopor, ej städade toaletter och badrum eller ej dammade ytor, debiteras Gästen en tillkommande avgift från 2 500 SEK. Avgiften bestäms utifrån boendets storlek och kvarvarande städbehov. Gästen underrättas skriftligen med tillhörande bilddokumentation som underlag för eventuella krav.
- Kläppen ansvarar inte för kvarglömda saker.
- Gästen måste lämna tillbaka samtliga nycklar till hyrt boende vid utcheckning. Om Gästen glömmer det, eller tappar bort en nyckel, sker låsbyte i boendet. Gästen kommer då att debiteras en avgift för bytet, från 2 500 SEK.

Krig, naturkatastrofer, strejker med mera;

Parterna har rätt att träda från hyresavtalet om boendet inte kan tillhandahållas på grund av krigshandlingar, naturkatastrofer, arbetsmarknadskonflikt, längre avbrott i vatten- eller energitillförseln, eldsvåda eller andra liknande större händelser, som varken Gästen eller Kläppen kunnat förutse eller påverka. Kläppen är i så fall skyldiga att fortast möjligt betala tillbaka vad Gästen har betalat, med avdrag för den nytta Gästen haft av
boendet.

Vad händer vid en tvist?

Vid tvist uppmanas Gästen vända sig direkt till Kläppen med eventuella klagomål. Fel som uppstår under vistelsen ska Gästen omgående anmäla under vistelsen så att Kläppen får en chans att rätta till det.
Vid eventuell tvist kan Gästen också vända sig till Allmänna Reklamations Nämnden (ARN).

Övrigt:

- De boenden som hyrs ut av, men inte ägs av, Kläppen uthyres endast för bostadsägarens räkning. Standard, inventarier och utrustning varierar i boendena.
- Boendena är utrustade för självhushåll. Toapapper, sänglinne och handdukar måste gästerna själva ta med sig.
- Boenden disponeras i enlighet med beskrivningen på Gästens bekräftelse. Kartor och ritningar ger enbart en ungefärlig bild av lokalisering och utrymme.
- Kläppen kompenserar inte för kostnadsfria tjänster som erbjuds i boendet under vistelsen.
- WIFI tillhandahålls i vissa boenden kostnadsfritt av stugägaren. Då WIFI är en kostnadsfri tjänst är Gästen är inte berättigad till prisavdrag vid driftstörningar av WIFI i boendet.

Om- & avbeställningsskydd

Om- och avbeställningsskydd kan endast köpas vid bokningstillfället av boende. Gästen kan inte komplettera sin bokning med skyddet i efterhand.

Vid ombokning med skydd

När Gästen har köpt Kläppens om- och avbeställningsskydd kan Gästen fritt omboka fram till dess att det är 36 dagar kvar till ankomst.

- Vid ombokning till en dyrare period betalas mellanskillnaden av Gästen, vid ombokning till ett lägre pris återbetalas mellanskillnaden till Gästen.
- Gästen behöver inte ange någon orsak eller lämna något intyg.
- Ombokning är ej möjlig när det är 35 eller färre dagar kvar till ankomst.
- Ombokning kan endast ske via Kläppens bokning per mail eller telefon.

Vid avbokning med skydd

Gästen avbokar sin bokning via mail eller telefon till Kläppens bokning. Vid avbokning måste Gästen uppge sitt bokningsnummer. Avbokningen räknas inte om den görs till någon annan än Kläppens bokning. Kläppen är skyldiga att bekräfta Gästens avbokning. Kläppen ansvarar ej för avbokningar när avbokningen sker via extern part.

- Gästen kan avboka fram till 36 dagar före ankomst utan orsak/anledning. Gästen återfår hela summan förutom 500 SEK i avbokningskostnad samt kostnaden för Om- och avbeställningsskyddet.
- Vid avbokning från 35 dagar, fram till dagen innan ankomst, krävs ett giltigt intyg för avbokningen. Gästen återfår hela summan förutom 500 SEK i avbokningskostnad samt kostnaden för Om- och avbeställningsskyddet.
- Om Gästen avbokar när det är 35 dagar eller färre kvar till ankomst och inte har giltigt intyg så behåller Kläppen 100 % av boendekostnaden.

Giltigt intyg

Gästen måste kunna styrka sitt förhinder med intyg från till exempel ´läkare, myndighet, arbetsgivare eller skyddsbolag. Intyget ska vara Kläppen tillhanda inom 14 dagar från avbokningsdagen. Avbeställningsskyddet gäller i följande fall, som inte får ha varit kända när Gästen bokade:

- Dödsfall, sjukdom eller olycksfall, som drabbat Gästen, make/maka, sambo, familj eller medresenär.
- Inkallelse till Försvarsmakten eller civilförsvaret.
- Det inträffar någon allvarlig händelse utanför Gästens kontroll, som Gästen inte kunde förutse när Gästen bokade och som medför att det inte är rimligt att begära att Gästen ska stå fast vid din bokning, t.ex. omfattande eldsvåda eller översvämning i Gästens bostad.
- Uppsägning av arbete (ej beviljad ledighet räknas inte som ett giltigt skäl).
- Skilsmässa.

Vid avbokning utan skydd

- Om Gästen avbokar när det är 36 dagar eller mer kvar till ankomst, behåller Kläppen en avbokningskostnad om 500 SEK/ boende.
- Om Gästen avbokar när det är 35 dagar eller mindre kvar till ankomst behåller Kläppen 100 % av boendekostnaden.

Vid ombokning utan skydd

Utan Kläppens om- och avbeställningsskydd kan Gästen inte byta boende eller boka om till en annan period.

Bokade tillägg

Tillägg till boendet kan avbokas fram till och med dagen före första giltighetsdag. Hit hör alla bokade tillägg till boendet så som avresestädning och sänglinne, vilket gäller oavsett om Gästen har köpt ett om- och avbeställningsskydd eller inte.

Betalning
Privatperson

Gästens betalning för vistelsen ska vara genomförd senast det datum som framgår på fakturan. Vistelsens ska vara slutbetald innan den påbörjas om inget annat har avtalats. Betalning för privatpersoner hanteras av
Kläppens samarbetspartner Klarna Bank AB (org.nr 556737-0431). Vilka betalningsalternativ som presenteras för varje gäst beslutas av Klarna. I Sverige finns möjlighet att betala via Klarna faktura inom 30 dagar, delbetalning via Klarna eller betala direkt via autogiro eller banköverföring. Gästen har också möjlighet att betala med kort via VISA eller Mastercard som hanteras av Klarna. I övriga länder erbjuder Kläppen endast direkt-
betalning med kort via vår betalpartner Klarna. Fullständiga betalningsvillkor finns här. Genom att använda Klarna Checkout godkänner Gästen Klarna AB:s villkor. För att få använda Klarna Checkout måste Gästen vara minst 18 år. Se fullständiga villkor här. Vid betalning från utlandet ska Gästen betala transaktionskostnader i hemlandet och i Sverige. Kläppen ska motta det avtalade priset i angiven valuta som står på fakturan som anges i samband med bokningen.

Grupp och konferens – Svenska företag, kommuner och landsting

Efter bokning skickar Kläppen en faktura på en förskottsbetalning. Boendet ska betalas innan ankomst. 25 % betalas 30 dagar efter bokningsdatum, återstående 75 % ska vara betalda senast 36 dagar före ankomst. Är det mindre än 36 dagar till ankomst ska fakturan betalas inom 5 dagar från bokningstillfället. Tillägg faktureras i efterhand med 30 dagars betaltid om inget annat har avtalats.

Idrottsföreningar, stiftelser, utländska företag och andra organisationer

Betalning för hela vistelsen ska betalas i förskott. Efter bokning skickar Kläppen en faktura på en förskottsbetalning för boendet och samtliga tillägg så som Skipass och Arenapass. Betaldatum 30 dagar efter bokningstillfället. Är det mindre än 30 dagar innan på ankomst ska fakturan betalas inom 5 dagar från bokningstillfället om inget annat har avtalats.

Skipass

Kläppen hänvisar till gällande branschbestämmelser från SLAO inklusive skidåkarregler i SLAO:s lilla gula, vilka återfinns på SLAO:s hemsida, https://www.slao.se/fakta/utforsakarens-trafikregler/. Dessa regler och övriga gällande branschbestämmelser som meddelas av SLAO utgör en del av avtalet mellan Kläppen och Gästen/Medresenären. Vid motstridigheter mellan SLAO:s skidåkarregler, övriga branschbestämmelser och dessa allmänna bokningsvillkor, ska dessa allmänna bokningsvillkor ha företräde. Ta del av fullständiga regler på SLAO:s hemsida www.slao.se

Skidhyra

Hyresvillkor

Legitimation är obligatorisk vid hyra av utrustning. Gästen är skyldig att återlämna utrustning inom angiven tid. Förlängning av hyra skall göras innan hyrestiden gått ut. Vid ny påbörjad dag debiteras fullt dagspris.

Ej återlämnad utrustning debiteras till fullt värde.

Gästen är fullt ersättningsskyldig för förlust eller skador på utrustning.

Återbetalning av hyresbeloppet sker endast mot uppvisande av läkarintyg. Skidhyra kan avbokas fram till 24 H innan ankomst utan kostnad.

Trygghetspaket – skidhyra

Skyddet gäller för hyrd utrustning från Kläppens skiduthyrning exempelvis alpina skidor, snowboard och längdskidor.

Skyddet täcker kostnad för skada på försäkrat objekt som uppstått genom plötslig och oförutsedd händelse. Med skada menas även stöld eller förlust. Självrisken vid skada är 300 SEK och för stöld 500 SEK. Vid skada på utrustning får Gästen nytt likvärdigt objekt under kvarvarande hyrperiod.
Vid skada skall detta omgående meddelas till Kläppens skiduthyrning. Vid stöld skall detta polisanmälas och anmälan uppvisas i Kläppens uthyrning.

- Skyddet gäller inte skada som orsakats genom grov vårdslöshet eller uppsåt. Exempelvis:
  Skada som inträffar vid skidåkning i avstängda eller opistade nedfarter, eller på annat sätt utanför utmärkt pist exempelvis på grus eller asfalt.
- Stöld av objekt som förvaras utomhus i bil, i takbox, på räcke eller i annat olåst förvaringsutrymme.

Aktivitet/event

Aktiviteter som erbjuds av Kläppen, exempelvis skid- och snowboardskola, snöskovandring, flerdagarsläger, äventyrsgolf, kanot, discgolf, minigolf och camp (exempelvis Kläppen Arena Camp). Event som erbjuds av Kläppen är exempelvis, alpintävlingar, skid- och snowboardtävlingar, jul- och påskevent.

Säkerhetsvillkor – aktivitet/event

Gäst och Medresenärer måste följa Kläppens säkerhetsvillkor för respektive aktivitet/event. Det åligger Gästen som bokar aktivitet/event för Medresenärer att försäkra att även dessa tagit del av, och följer, nämnda säkerhetsvillkor. Fullständig information om vilka säkerhetsvillkor som gäller för respektive aktivitet/event framgår i information och skyltning på plats samt under respektive aktivitet/event på hemsidan.

Avbokning
Skid- & snowboardskola, Snöskovandring, Day camp.
Aktiviteterna kan Gästen av- och omboka kostnadsfritt fram till dagen före första giltighetsdag. Vid avbokning från och med första giltighetsdag krävs giltigt läkarintyg. Läkarintyg behövs ej för barn 1-6 år.
Vid avbokning av skid- och snowboardskola från och med första giltighetsdag och framåt betalas mellanskillnaden tillbaka för kvarvarande dagar.

Camp
Veckocamp kan gästen av- och omboka kostnadsfritt fram till sju dagar före första giltighetsdag. Vid avbokning mindre än sju dagar före första giltighetsdag krävs giltigt läkarintyg.

Kostnadsfria aktiviteter/event
Vid inställning av kostnadsfria aktiviteter och event utgår ingen ersättning eller kompensation.

Externa aktivitetsleverantörer
Vid aktiviteter med externa aktivitetsleverantörer på Kläppen, exempelvis skotersafari, yoga, naprapati, längd-skidskola, gäller aktivitetsleverantörens bestämmelser. Gästen och Medresenären måste följa aktivitetsleverantörens säkerhetsvillkor och bestämmelser för respektive aktivitet/event. Det åligger Gästen som bokar aktivitet/event för Medresenären att försäkra att även dessa tagit del av, och följer, nämnda säkerhetsvillkor och bestämmelser.

Villkor Kläppens Snögaranti under vintersäsong:
Garantin för Skipass gäller om inte 16 nedfarter är öppna för skidåkning på ankomstdagen och Gästen på grund av det väljer att avbeställa sin bokning och inte flyttar in i hyresobjektet.

I detta fall återbetalar Kläppen som boendeförmedlare erlagd boendekostnad eller erbjuder ombokning till annan period (för dyrare vecka betalas mellanskillnad av Gästen). Avbeställning med snögaranti som grund kan göras tidigast två dagar före ankomst, dock senast ankomstdagen. Skidvägar och transportliftar ingår ej i Snögarantin. Väljer Gästen att besöka Kläppen även om Kläppens Snögaranti inte uppfylls så återbetalas 20 % av priset för Skipass bokade under perioden. Har ej Skipass ej förbokats erhåller gästen 20 % rabatt vid köp av Skipass för sin vistelse.

Snögaranti för spårknappar och kombipass gäller om inte 2 kilometer längdskidspår är öppet för skidåkning under ankomstdagen. I detta fall återbetalar Kläppen kostnaden för spårknappar. Om gästen bokat kombipass återbetalas mellanskillnaden jämfört med ett vanligt Skipass under samma period.

I detta fall återbetalar Kläppen kostnaden för spårknappar. Om gästen bokat kombipass återbetalas mellanskillnaden jämfört med ett vanligt Skipass under samma period.

För regler gällande säsongspass hänvisar Kläppen till SLAO:S regler på www.slao.se

Personuppgiftspolicy
När Gästen gör en bokning kommer personuppgifter som Gästen lämnar att behandlas av Kläppen. Gästens personuppgifter kan även komma att behandlas av Kläppen anlitade systemleverantörer och partners.
Kläppen kommer även att behandla nödvändiga personuppgifter som Gästen lämnar om eventuella Medresenärer. Om Gästen vid bokning lämnar personuppgifter om andra personer måste Gästen vara säker på att den har tillåtelse att lämna uppgifterna. Om möjligt bör Gästen även försäkra sig om att dessa personer förstår hur deras personuppgifter kan komma att användas. Kläppen är personuppgiftsansvarig för behandlingen av de personuppgifter som samlas in. Kläppen utför all behandling av personuppgifter i enlighet med gällande