

Velkommen som gjest på Forenom

En guide for komfortabelt opphold
forenom



Apartments,
Hostels and
Aparthotels.

stay easy

Tusen takk for at du velger Forenoms betjente leiligheter!

Vår høyeste prioritet er å sørge for at du får et komfortabelt opphold. Her er retningslinjene for Forenoms betjente leiligheter.

Kom enkelt i gang

Hvordan og når kan jeg sjekke inn?

Leiligheten er tilgjengelig fra kl. 16 på oppholdets første dag. Velkommen!

I Forenoms leiligheter bruker vi nøkkelkoder eller fysiske nøkler, avhengig av boenheten. Du finner informasjon om nøkkeltypen i e-postbekreftelsen som du mottar.

Nøkler

Hvis Forenom-leiligheten du velger, er utstyrt med en vanlig nøkkellås, må du først hente nøkkelen. Nøkkel til Forenom-leiligheten kan hentes fra kl. 16 på avtalens startdato på nærmeste Forenom-kontor eller i automatisk nøkkelkiosk på angitt sted. Du finner opplysninger om henting av nøkkelen i e-postbekreftelsen.

Kan jeg få nøklene levert?

Hvis du vil unngå bryderiet med å hente nøkler, kan du bestille nøkkellevering fra kundeservice. Vær oppmerksom på at denne tjenesten koster ekstra. For å sikre at nøklene blir overlevert uten problemer bør du bestille denne tjenesten på reservasjonstidspunktet eller senest tre dager før oppholdet starter.

Nøkkelfri adgang med nøkkelkode

Noen av våre rom/boliger har låser som låses opp og igjen med nøkkelkoder i stedet for med vanlige nøkler. Du får tilsendt koden via tekstmelding og e-post innen kl. 16.00 på den dagen da bestillingen begynner. Nøkkelkoden vil bli aktivert

så snart du mottar den, og vil være gyldig til og med utsjekk. Du kan bruke koden for å komme inn i bygningen og rommet eller leiligheten. Du kan sjekke inn når det skulle passe deg!

Hva er nummeret på leiligheten eller rommet mitt?

Du får oppgitt leilighetsnummeret sammen med nøkkelkoden eller når du henter nøkkelen. Men hvis nummeret er forskjellig fra det du fikk oppgitt da du bestilte, er det ikke noe problem – da har vi ganske enkelt flyttet deg til en identisk eller enda større leilighet.

Kan jeg kansellere eller endre datoene for reservasjonen?

Etter at reservasjonen er bekreftet, kan du ikke lenger kansellere eller endre den, med mindre du har avtalt dette på andre måter. Villkårene for kansellering ble vist og akseptert når du bekreftet reservasjonen. Det er mulig å endre navn på gjester og/eller deres kontaktinformasjon etter bekreftelse av reservasjonen, men du kan ikke endre datoer eller varighet av reservasjonen din, eller kansellere den med mindre du har kjøpt fleksibel avbestilling.

Er du fornøyd med rommet?

Forenom inspiserer tilstanden i leiligheten før en ny reservasjon begynner. Men, hvis du oppdager noe galt (for eksempel inventarskade eller urenheter), vennligst gi oss beskjed omgående. Vi vil sørge for at ditt opphold er så hyggelig og komfortabelt som mulig.

Komfortabelt liv

Hva er inkludert i prisen for oppholdet?

Vi har leiligheter med tre forskjellige servicenivåer: Budget, Smart og Premium. Nivåene varierer med tanke på tilstand og møblering av leilighetene samt hvilke tjenester som er inkludert. Kontroller servicenivået for leiligheten i bestillingsbekreftelsen.

Alle Forenoms betjente leiligheter er fullt møblert og utstyrt. Prisene inkluderer alltid vann, strøm, seng, sengetøy og håndklær for alle gjester som er nevnt i avtalen. Vi tilbyr noen basisvarer som toalett-papir, håndsåpe og oppvaskmiddel til å starte med. Disse basisvarene vil bli fylt på, dersom ukentlig vask er inkludert. Vi tilbyr dessuten tjenester som hjelper deg med daglige gjøremål (for eksempel rengjøring).

Budget

Forenoms Budget leiligheter passer for deg som ønsker valuta for pengene og ikke stiller høye krav til standard. Leilighetene er komfortable og enkelt møblert. Sengetøy og håndklær er inkludert i prisen.

Smart

Forenom Smart tilbyr behagelige og fullt utstyrte leiligheter med tanke på den hjemmekoselige følelsen. Leilighetene har god standard med tanke på design. Sengene er ferdig oppredd ved ankomst, rene håndklær er inkludert og internett kan benyttes ubegrenset under hele oppholdet.

Premium

Forenom Premium tilbyr høy standard og har flere tjenester inkludert. Leilighetene kjennetegnes ved høy standard og unikt design. Det fullt utstyrte kjøkkenet er moderne utformet og er designet for å få deg til å føle deg som hjemme. Sengene er ferdig oppredd ved ankomst, rene håndklær er inkludert og internett kan benyttes ubegrenset under hele oppholdet. I Premium kategorien er vask av leiligheten annenhver uke og endelig utvask inkludert i prisen.

Er det gratis trådløst nett?

Trådløst nett er inkludert i prisen for leilighetshoteller, hosteller, Smart-leiligheter og Premium-leiligheter. I Sverige er trådløst nett inkludert, uavhengig av boenhet eller servicenivå.

Gjør ditt opphold enkelt med ekstras tjenester

Husk at du kan gjøre oppholdet enda mer behagelig ved å bestille tilleggstjenester, for eksempel hyppigere rengjøring, fra nettbutikken når du bestiller.

Senere kan du og legge til ekstra tjenester på din reservasjon ved å klikke på linken «Bestill tjeneste» fra e-posten med din bekreftelse eller ved å logge inn på MyForenom Extranet-konto på nettsiden. Du kan også kontakte vår kundeservice. Kontakte kundeservice for å undersøke mulighetene for parkering eller for å ha med kjæledyr.

Kan jeg ha overnattingsbesøk?

Venner og familie er velkomne til å besøke deg når du bor hos oss. Men vær oppmerksom på at bare personer som står oppført på reservasjonen, kan bo i boligen, og at antall personer som bor i leiligheten, ikke kan være større enn antall senger.

I Danmark kan Forenom kreve at boligen brukes som fast bosted, og at gjesten registrerer adressen sin i det danske Folkeregisteret. Gjesten har plikt til å registrere adressen til enheten som Forenom stiller til disposisjon som sin hovedbostedsadresse

Vennligst følg reglene

Vi håper du får en god natts søvn og at du lar dine naboer nyte freden også. Vennligst respekter dine naboers rett til privatliv og lokalets stille tider. OBS! Røyking er ikke tillatt i våre lokaler. Røyking inne på

rommet vil medføre en bot på kr 5000 (500 EUR) for rensing og/eller erstatning av sengetøy, gardiner, tapet osv. Ekstra kostnader medført av brannalarm og uttrykning vil komme i tillegg. Alle typer ulovlig aktivitet vil resultere i oppsigelse av kontrakten. Hvis du mistenker ulovlig aktivitet i bygget, vennligst ta kontakt med vår kundeservice umiddelbart.

Gassbeholdere (Nitrous oxide)

Gassbeholdere (Nitrous oxide) er strengt forbudt på hotellområdet. Ved brudd på denne regelen forbeholder Forenom seg retten til å kansellere bookingen uten refusjon og nekte gjester (og deres følgesvenner) adgang til eiendommen. Vennligst merk også at eventuelt avfall, søppel eller etterlatte gjenstander som krever spesialavfallshåndtering, vil medføre ekstra kostnader. Disse kostnadene vil bli fullt ut belastet kunden.

Enkel utsjekking

Hvordan og når kan jeg sjekke ut?

Utsjekking er innen kl. 11 på siste dag av oppholdet.

Nøklen må legges igjen inne i leiligheten innen kl. 11 på utsjekkingsdatoen. Du finner informasjon om tilbakelevering av nøklene i e-postbekreftelsen, eller du får dette før du sjekker ut.

Nøkkelkoden utløper kl. 11 på utsjekkingsdatoen, så alt du trenger å gjøre, er å lukke døren og dra derfra.

Sluttrensjøringen

Leiligheten skal forlates i god og ryddig stand, så det er lurt å sørge for å holde det ryddig under oppholdet. Hvis du bestiller sluttrensjøring fra Forenom, kan du slappe av og kose deg i leiligheten til du skal dra. Du trenger bare å ta ut søpla og ta oppvasken før du forlater leiligheten. Prisen på sluttrensjøringen varierer fra leilighet til leilighet. Utvask er inkludert i innkvarteringsprisen for Premium nivå-leilighetene.

På mange stedene kan du ta sluttrensjøringen selv. **I Sverige skal all sluttrensjøring gjøres av Forenom, uansett boenhetstype og servicenivå.**

Hvis du ønsker å ta sluttrensjøringen selv, må du:

- Vask oppvasken med oppvaskmiddel og sett alt tilbake i skapet

- Tømme søpla
- Rengjør overflatene og fjern alle flekker (bord, klesskap, kjøkkenskap, skuffer osv.)
- Støvsug gulvet, tekstilmøbler og tepper for å fjerne sand, støv og annen skitt fra overflatene.
- Tørke over gulvet med en fuktig mopp
- Rengjør koketopp, stekeovn, kjøleskap og andre husholdningsapparater.
- Rengjøre badstuen, badet og toalettet: fjern flekker fra veggene, tørk av dusj, kraner, vask og toalettsete. Rengjør gulvet med en mopp.

Det finnes utstyr for slik rengjøring i leiligheten. Hvis sluttrensjøringen ikke er utført i henhold til disse instruksjonene, trekker vi kostnader for rengjøring fra depositumet eller sender en egen faktura.

Gjenglemte eiendeler

Pass på at du samler sammen alle eiendelene dine på slutten av oppholdet og får alt med deg når du forlater leiligheten. Vanligvis ankommer nye beboere samme dag, og derfor forbeholder vi oss retten til å tømme leiligheten for alle etterlatte eiendeler. Hvis mulig, leverer vi eiendelene dine til nærmeste hittegodskontor.

Har du behov for å bli lenger enn forventet?

Du kan forlenge din reservasjon når som helst under ditt opphold. Bare klikk på linken «Forleng ditt opphold» fra e-posten med din bekreftelse eller ved å logge inn på MyForenom Extranet-konto på nettsiden og forleng ditt opphold eller legg til andre tjenester som for eksempel sen utsjekk til din reservasjon her. Forlengelse av din reservasjon er avhengig av tilgjengelighet. Hvis din leilighet ikke er tilgjengelig for forlengelse på nettsiden, kan du også kontakte vår kundeservice.

Når du forlater hjemmet; var oppholdet ditt enkelt?

Fortell oss hvordan vi kan gjøre oppholdet ditt enda bedre. Du vil motta en spørreundersøkelse på e-post ved slutten av oppholdet. Vi setter pris på om du tar deg tid til å gi oss din tilbakemelding. Vi vil behandle alle tilbakemeldinger og kontakte deg hvis du har bedt om svar på meldingen din.

Trenger du hjelp?

Se gjerne etter flere svar på vanlige stille spørsmål eller kontakt oss forenom.com/nb/kundestotte/