

Welcome to stay easy at Forenom

Forenoms Generelle
Vilkår Og Betingelser

forenom



Apartments,
Hostels and
Aparhotels.

stay easy

FORENOMS GENERELLE VILKÅR OG BETINGELSER

1. Generelt

Forenoms generelle vilkår og betingelser (**vilkår og betingelser**) fastsætter de vilkår og betingelser, under hvilke Forenom Oy (finsk virksomhedsidentifikationskode: 1633241-3) og alle dets datterselskaber (**Forenom**) tilbyder overnatning, digitale tjenester (som defineret nedenfor) og andre tjenester (tilsammen **tjenesterne**). Disse vilkår og betingelser indeholder også oplysninger til forbrugerkunder om fjernsalg.

I disse vilkår og betingelser betyder: **Kunden**, den person (fysisk person eller juridisk enhed), der indgår kontrakt med Forenom; **Gæst**, den person, der bruger tjenesterne (for eksempel kundens medarbejder) og er blevet indberettet som gæst til Forenom; **Reservation**, kundens reservation af tjenester; **Enhed**, lejligheden, værelset eller anden boligenhed, der tilbydes af Forenom til overnatningsformål, herunder også relaterede fælles faciliteter.

2. Kontrakt og kontraktperiode

Kontrakten mellem kunden og Forenom vedrørende tjenester (**kontrakten**) skal være skriftlig. Hvis der ikke indgås nogen anden udtrykkelig skriftlig aftale mellem Forenom og kunden, anses den e-mailbekræftelse (inklusive bilag og andre dokumenter i denne), der er fremsendt til kunden af Forenom (**reservationsbekræftelsen**), for at være kontrakten, og denne vil være gyldig og bindende, indtil parterne på behørig vis har opfyldt deres respektive forpligtelser i forbindelse med reservationen.

Disse vilkår og betingelser samt alle Forenoms regler, praksis og politikker, der gælder for enheden (tilsammen de **enhedsspecifikke regler**), med de ændringer og opdateringer, der måtte blive foretaget fra tid til anden, skal betragtes som en integreret del af den enkelte kontrakt og vil være gældende for alle kontrakter, selv om der ikke udtrykkeligt henvises til dem. Disse vilkår og betingelser gælder også for al brug af digitale tjenester. Den seneste version af disse vilkår og betingelser samt enhedsspecifikke regler, der er offentliggjort på Forenoms hjemmeside på reservationstidspunktet, vil være gældende. I tilfælde af uoverensstemmelser mellem kontrakten og disse vilkår og betingelser har disse vilkår og betingelser forrang. Forenom accepterer ingen ændringer af eller afvigelser fra disse vilkår og betingelser, medmindre sådanne ændringer eller afvigelser udtrykkeligt er aftalt i kontrakten.

3. Gæster og overnatning

Hvis kunden og gæsten ikke er den samme person (f.eks. hvis gæsten er ansat hos kunden), har kunden pligt til at sikre, at gæsten forpligter sig til at overholde de enhedsspecifikke regler og alle andre forpligtelser, der er fastsat i kontrakten og/eller gældende love, regler og myndighedsafgørelser.

Alle gæster er forpligtet til skriftligt at afgive deres person- og kontaktoplysninger samt legitimation, før de får adgang til enheden. Forenom har ret til at nægte adgang til enheden, hvis de ønskede oplysninger og dokumenter ikke fremlægges af kunden eller gæsten.

Enheden må kun bruges til almindelig beboelse og overnatning af gæsten/gæsterne. Det er forbudt at tillade andre personer at bruge enheden eller at overnatte i den. Gæsten skal behandle enheden og de tilhørende faciliteter med den fornødne omhu og undgå at forårsage skader eller forstyrrelser. Det er forbudt at: i) ryge; ii) bruge stærke dufte; iii) bruge rusmidler iv) tilbyde sextjenester eller producere voksenindhold v) udføre kriminelle aktiviteter og/eller vi) holde kæledyr i enheden. Kæledyr er tilladt i nogle enheder med et særskilt skriftligt samtykke fra Forenom og mod betaling af gældende gebyrer.

Gæsterne er også forpligtet til at sikre, at: i) enheden og fælles faciliteter er rene og ryddelige; ii) alt affald bortskaffes rettidigt og anbringes i affaldsspande iii) lys, el-apparater og vandhaner slukkes, inden de går ud eller går i seng; iv) døre låses, og vinduer lukkes, før de går ud; v) nøgler og/eller dørkoder ikke kopieres, deles eller overdrages til tredjepart; og vi) der ikke udføres reparationer eller ændringer i enheden.

Kunden og gæsten har pligt til straks at underrette Forenom om enhver mangel eller skade i enheden. I tilfælde af nødsituationer skal myndighederne og/eller vedligeholdelsesfirmaet også underrettes straks. Kunden har ikke ret til erstatning for mangler, som ikke er blevet behørigt anmeldt. Manglende anmeldelse af skader kan også medføre erstatningsansvar for skader, som kunne have været undgået ved rettidig omhu.

Gæster er forpligtet til at give Forenoms repræsentant adgang for at kontrollere enhedens tilstand og overvåge ethvert reparations- og vedligeholdelsesarbejde. Om nødvendigt skal Forenoms repræsentant eller en tredjepart, f.eks. ejeren af enheden eller en autoriseret repræsentant, have adgang til enheden med henblik på inspektion og markedsføring uden gæstens udtrykkelige samtykke. Hvis kunden har anmodet Forenom om at levere tjenester, der kræver et besøg på enheden, kan det være umuligt at underrette gæsten på forhånd om tidspunktet for et sådant besøg.

Manglende overholdelse af disse regler betragtes som et brud på kontrakten, og Forenom kan nægte gæsten adgang til enheden (uden ret til refusion eller anden godtgørelse).

I Danmark kan Forenom kræve, at boligen anvendes som permanent bopæl, og at gæsten registrerer sin adresse i det danske Folkeregister. Gæsten har pligt til at registrere adressen på den enhed, som Forenom stiller til rådighed, som sin primære bopælsadresse.

4. Reservationer og overnatningsperioder

Reservationerne træder i kraft, når de bekræftes af Forenom med en reservationsbekræftelse. Kunden har ret til overnatning i henhold til en reservation fra den første dag i overnatningsperioden, der er angivet i reservationsbekræftelsen (**overnatningsperioden**) indtil den sidste dag i overnatningsperioden forudsat, at kunden har betalt reservationen fuldt ud og til tiden. Forenom har ret til at betragte reservationen som opsagt når som helst og uden varsel, hvis kunden

undlader at foretage fuld og rettidig betaling for en faktureringsperiode, der er angivet i reservationsbekræftelsen eller for andre gebyrer eller afgifter. Hvis reservationen opsiges, har Forenom ret til øjeblikkeligt at nægte gæsten adgang til enheden.

Kunden kan forbeholde sig ret til at booke den samme enhed for yderligere overnatningsperiode(r), afhængigt af tilgængelighed og betaling af et separat gebyr. For at undgå tvivl finder afsnit 7 også anvendelse i situationer, hvor kunden har betalt ovennævnte gebyr.

Hvis Forenom indvilliger i at acceptere en tidsbegrænset reservation, vil den være gældende, indtil en af parterne opsiges den; minimumsgebyret vil dog omfatte en periode svarende til det dobbelte af den valgte opsigelsesperiode. Meddelelsen skal gives skriftligt. Hvis opsigelsesperioden er fastsat i måneder, begynder den at løbe fra den sidste dag i den måned, hvor meddelelsen er givet. Hvis opsigelsesperioden er fastsat i dage, begynder den at løbe med det samme.

Forenom er berettiget til at fakturere kunden for alle omkostninger, der opstår som følge af kundens manglende overholdelse af sine kontraktlige forpligtelser. Hvis enheden ikke kan bruges til den almindelige forretning efter reservationen (opholdet) på grund af skader, usædvanlig uorden eller andre brud på kontrakten fra gæstens eller kundens side, har Forenom ret til (ud over andre rettigheder og retsmidler) at fakturere kunden et gebyr svarende til den normale dagspris for enheden ganget med det antal dage, hvor enheden ikke er til rådighed for almindelig forretning.

5. Gebyrer, betalinger og deposita

Priser og betalingsbetingelser er fastsat i kontrakten. Forenom tilbyder kundeservice døgnet rundt, som kan være underlagt ekstra gebyrer.

Priserne for tjenesterne er baseret på den forudsætning, at kunden skal betale for tjenesterne i hele overnatningsperioden. Hvis reservationen opsiges inden udløbet af overnatningsperioden (dvs. hvis kunden ikke betaler for hele overnatningsperioden), vil Forenom fakturere et gebyr for tidlig opsigelse fra kundens side (undtagelser vedrørende fleksible reservationer kan være gældende). Yderligere oplysninger om gebyret for tidlig opsigelse findes på reservationsbekræftelsen og/eller Forenoms hjemmeside.

Strafrenter på 16 % p.a. fra forfaldsdatoen finder anvendelse på forfaldne betalinger, undtagen for forbrugerkunder, for hvem den højeste strafrentesats, der er tilladt til loven, finder anvendelse. Forenom har ret til at forlange rimelige opkrævningsomkostninger for forfaldne betalinger. Acontobetalinger vil i første række blive anvendt til at dække renter og dernæst hovedstolen.

Forenom er berettiget til at forhøje prisrevisioner af følgende grunde: i) lovgivningsmæssige ændringer eller myndighedsafgørelser, der påvirker tjenesterne; og ii) generel stigning i omkostningsniveauet. Kunden informeres skriftligt om prisændringer. Prisrevision træder i kraft 14 dage efter den dato, hvor meddelelsen blev sendt til kunden i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser.

Forenom er berettiget til at rette eventuelle tekniske prisfejl på ethvert tidspunkt, selv efter afsendelse af reservationsbekræftelsen (prisen må aldrig være under det normale udlejningsniveau for en tilsvarende enhed).

Forenom har ret til at kræve et depositum eller reservationsgebyr som sikkerhed for rettidig og behørig opfyldelse af alle forpligtelser, der opstår som følge af eller i forbindelse med kontrakten. For at undgå enhver tvivl kan depositummet også anvendes til at dække skader på enheden, rengøringsgebyrer og andre lignende skader og udgifter (herunder også administrativt arbejde) forårsaget af kunden og/eller gæsten. Depositummet (eller resten af det) tilbagebetales inden for to uger efter, at alle ovennævnte poster er dækket. Der skal ikke betales renter for depositummet.

I Danmark, hvis gæsten ikke registrerer sin bopælsadresse som foreskrevet, kan gæsten i værste fald blive idømt en bøde og få lejemålet ophævet med øjeblikkelig virkning.

6. Kundens forpligtelser og ansvar

Kunden er forpligtet til at godtgøre Forenom fuldt ud for enhver skade forårsaget på enheden eller relateret ejendom af kunden, gæsten, eventuelle kæledyr og/eller enhver person, der opholder sig i eller besøger enheden med tilladelse fra kunden eller gæsten. Erstatningsansvaret gælder også for skader, der skyldes uagtsomhed. Eventuel bortkommet løsøre og udgifter i forbindelse med

ekstraordinær rengøring af enheden, skal erstattes. Kæledyrstilladelse (eller betaling af et eventuelt gebyr i forbindelse hermed) fritager ikke kunden for forpligtelsen til at godtgøre skader forårsaget af kæledyret.

Forenom kan tilbyde kunderne særskilte produkter med henblik på ansvarsbegrænsning. Sådanne begrænsninger er underlagt særskilt aftale og betaling af de dermed forbundne gebyrer af kunden. Ansvarsbegrænsningen gælder dog ikke for: i) skader på tredjepart og/eller vedkommendes ejendom; ii) skader forårsaget af eller på bortkommet løsøre iii) skade, overlast eller uro, som er forårsaget forsætligt ved grov uagtsomhed eller mangel på fornøden omhu og opmærksomhed; eller iv) eventuelle væsentlige brud på kontrakten.

Kunden har pligt til at godtgøre Forenom for ethvert forbrug af vand, elektricitet, varme, internetbånd eller andre lignende forsyningsydelser, der anses for at gå ud over den normale forventede brug heraf, dvs. ud over normalt husholdningsforbrug (enhver brug af forsyningsydelser til erhvervsformål er forbudt).

Hvis Forenom ikke er i stand til at tilbyde overnatning i overensstemmelse med reservationen (eller annullerer en reservation) af en berettiget årsag, der kan tilskrives kunden eller gæsten, har Forenom ret til at opkræve kunden et afbestillingsgebyr på mindst EUR 250.

7. Forenoms forpligtelser og ansvar

Forenom tilbyder de tjenester, der er angivet i reservationsbekræftelsen, i overensstemmelse med kontrakten og sin normale forretningspraksis. Hvis det viser sig at være umuligt at levere den reservede enhed, eller at dette medfører en urimelig byrde, har Forenom ret til at levere tjenesterne ved at tilbyde en anden tilsvarende enhed. Forenom afhjælper anmeldte mangler ved enheden i overensstemmelse med sin sædvanlige forretningspraksis.

Hvis kundens adgang til enheden forsinkes på grund af en fejl fra Forenoms side, eller hvis enhedens kvalitet/standard er væsentligt forringet, og fejlen ikke er afhjulpel inden for rimelig tid, har kunden ret til hel eller delvis tilbagebetaling svarende til manglen. Forenom er ikke ansvarlig for eventuelle ejendele, der efterlades i enheden.

Medmindre andet udtrykkeligt er fastsat i bindende forbrugerbeskyttelseslovgivning eller andre bindende love: i) er Forenom ikke ansvarlig for indirekte skader eller følgeskader; og ii) Forenoms ansvar overstiger ikke det eller de beløb, som kunden har betalt for de tjenester, der er direkte forbundet med skaderne. Forenom har intet ansvar for skader i forbindelse med en force majeure-situation. Forenoms samlede ansvar i henhold til disse vilkår og betingelser eller i forbindelse med tjenesterne vil under ingen omstændigheder overstige det mindste af følgende: i) EUR 5.000; og ii) de gebyrer, som kunden har betalt for tjenesterne i løbet af de tre (3) måneder, der går umiddelbart forud for den første hændelse, der ligger til grund for kravet.

8. Afbestillinger

Medmindre andet udtrykkeligt er aftalt, er alle kontrakter og reservationer bindende og kan ikke opsiges eller annulleres af kunden. Kunden har dog ret til at annullere kontrakten, hvis Forenom begår et væsentligt brud på kontrakten og ikke afhjælper misligholdelsen inden for rimelig tid.

Forenom har ret til at annullere kontrakten med øjeblikkelig virkning, hvis kunden (eller gæsten) begår et væsentligt brud på kontrakten eller eventuelle forpligtelser, der opstår som følge af kontrakten. Forenom har også ret til at annullere kontrakten med øjeblikkelig virkning af følgende grunde: i) manglende betaling af gebyrer, forudbetalinger eller deposita, der skal betales til Forenom; ii) kunden er eller bliver insolvent eller risikerer at blive insolvent (efter Forenoms rimelige skøn); iii) ethvert væsentligt brud på kontrakten fra kundens eller gæstens side, og for at undgå tvivl herunder også disse vilkår og betingelser og enhedsspecifikke regler.

Alle afbestillinger skal meddeles skriftligt. Afbestillingen eller anden opsigelse af kontrakten fritager ikke kunden for allerede påløbne forpligtelser, herunder (men ikke begrænset til) betalingsforpligtelser. Alle bestemmelser i kontrakten og disse vilkår og betingelser, som i deres natur er beregnet til at fortsætte efter opsigelsen (herunder også afbestilling og udløb), skal fortsætte efter opsigelsen.

9. Digitale tjenester

Formålet med hjemmesider, ekstranet, webshops og alle andre digitale tjenester, der leveres af Forenom (de **digitale tjenester**), er at give den enkelte bruger af de digitale tjenester (**brugeren**) mulighed for at gøre sig bekendt med tjenesterne; at købe, reservere og/eller betale

tjenester; at administrere reservationer; og at udføre andre tilsvarende aktiviteter (**formålet**).

Forenom tilbyder de digitale tjenester i overensstemmelse med sin normale forretningspraksis og -processer, som kan ændres fra tid til anden. De digitale tjenester tilbydes som de er uden nogen udtrykkelige eller underforståede garantier vedrørende tilgængelighed, egenskaber, funktionaliteter eller andre egenskaber i forbindelse med de digitale tjenester.

De digitale tjenester er proprietære og beskyttet af Forenoms og visse tredjeparters intellektuelle ejendomsrettigheder. Brugeren får hermed en genkaldelig, ikke-eksklusiv, ikke-overførbart, ikke-overdragelig, ikke-underlicensérbar ret til at bruge Forenoms digitale tjenester til formålet i overensstemmelse med disse vilkår og betingelser. Bortset fra retten til at bruge de digitale tjenester i henhold til disse vilkår og betingelser tildes eller oprettes der ingen ret til de digitale tjenester eller relaterede intellektuelle ejendomsrettigheder for brugeren.

Brugeren har ingen ret til at bruge de digitale tjenester til andre formål end formålet. Kopiering, videredistribution og/eller overførsel af enhver af de digitale tjenester uden forudgående skriftlig tilladelse er udtrykkeligt forbudt. Kunden har pligt til ikke at bruge de digitale tjenester på en måde, der forårsager unødvendig byrde eller distraktion af de digitale tjenester, eller som er ulovlig eller i strid med almindeligt accepteret forretningspraksis.

10. Konti for digitale tjenester

Den brugerkonto, der oprettes til brugeren i forbindelse med første login, er enten en privat konto til privat overnatning (den **private konto**) eller en virksomhedskonto (**virksomhedskonto**) til forretningsrejser i forbindelse med en bestemt juridisk enhed, som brugeren repræsenterer, når vedkommende bruger de digitale tjenester (**erhvervskunde**).

De vigtigste forskelle mellem en privat konto og en virksomhedskonto er følgende: i) Virksomhedskonti kan vedligeholdes og kontrolleres af en erhvervskunde; ii) der kan organiseres central rapportering og betalinger for virksomhedskonti; og iii) oplysninger om køb og reservationer på en virksomhedskonto kan være synlige for andre brugere hos erhvervskunden. Erhvervskunden har mulighed for at udpege visse brugere som administratorer, som har adgang til alle tidligere og nuværende reservationer foretaget gennem virksomhedskonti med tilknytning til den pågældende erhvervskunde. Det er forbudt at bruge en virksomhedskonto til privat brug, medmindre andet er udtrykkeligt aftalt.

Den enkelte bruger af en virksomhedskonto har pligt til at sikre, at vedkommende råder over alle nødvendige autorisationer og tilladelser til at repræsentere virksomhedskunden og til at indgå forpligtelser, der er bindende for erhvervskunden. Hvis sådanne autorisationer og tilladelser ikke foreligger, er brugeren personligt ansvarlig for de transaktioner og reservationer, der foretages via en virksomhedskonto.

Brugeren må ikke videregive sine loginoplysninger til nogen tredjepart. Brugeren skal straks underrette Forenom, hvis vedkommende har mistanke om, at en tredjepart har fået adgang til brugerens loginoplysninger. Brugeren er ansvarlig for enhver brug af de digitale tjenester med dennes loginoplysninger, indtil brugeren skriftligt har underrettet Forenom om sikkerhedshændelsen.

11. Betalingstjenester og beskyttelse af personoplysninger

Forenom kan anvende betalingstjenester fra tredjepart i forbindelse med de digitale tjenester. Forenom påtager sig intet ansvar over for tredjepartstjenesteudbydere, medmindre et sådant ansvar fremgår af bindende lovbestemmelser. Yderligere oplysninger om betalingstjenester, betalingstjenesteudbydere og disses vilkår og betingelser findes på Forenom.com.

Kunden bekræfter, at vedkommende har modtaget og accepteret Forenoms erklæring om beskyttelse af personoplysninger, som er tilgængelig her (som ændres fra tid til anden). Kunden anerkender og accepterer, at alle reservationer, der foretages via en virksomhedskonto, også kan være synlige for andre brugere (f.eks. administratorer). Hvis samarbejdet mellem Forenom og kunden indebærer behandling af personoplysninger, har Forenom ret til at kræve, at parterne indgår en særskilt databehandlingsaftale i henhold til Forenoms standardpraksis og -modeller.

12. Andre bestemmelser

Forenom er ikke ansvarlig for forsinkelse eller manglende opfyldelse af aftalen som følge af en hindring uden for Forenoms rimelige kontrol,

forudsat at Forenom ikke med rimelighed kunne have forudset en sådan hindring ved afsendelsen af reservationsbekræftelsen, og at en sådan hindring ikke kan afhjælpes eller undgås med rimelig udgifter og indsats (force majeure). Følgende hændelser betragtes altid som force majeure: vandskade, ulykke, brand, strejke, naturkatastrofe, afbrydelse af energiforsyning, strømafbrydelse, vand- eller spildevandsproblemer, varmeproblemer, pandemier, krig og restriktioner i forbindelse med pandemier, myndighedsafgørelser vedrørende enheden, afbrydelser af internetforbindelse og reparationer, service samt andet lignende arbejde udført af tredjeparter. Force majeure, der rammer en partner eller underleverandør til Forenom, fritager Forenom for ansvar.

Hvis nogen af kontraktens bestemmelser på grund af lovændringer, myndighedsbestemmelser eller af andre årsager mister sin gyldighed, vil de øvrige dele af kontrakten fortsat være gældende, og parterne har pligt til at forhandle en løsning, der imødekommer det oprindelige formål og skaber balance i forpligtelserne og ansvaret mellem parterne.

I forbindelse med reservationen skal kunden oplyse en adresse til fremsendelse af eventuelle meddelelser vedrørende kontrakten. Så længe kontrakten er i kraft, kan Forenom sende kunden og gæsten, der opholder sig i enheden, meddelelser vedrørende kundeservice, såsom påmindelser om kontraktlige frister, via e-mail og sms.

Medmindre andet udtrykkeligt er aftalt eller angivet af Forenom, vil overnatningstjenesterne blive leveret af – og den kontraherende udbyder af tjenesterne vil være – den Forenom-enhed, som opererer i det land, hvor enheden er placeret. Oplysningerne om den relevante Forenom-enhed er angivet i reservationsbekræftelsen.

Forenom har ret til at overdrage sine rettigheder og forpligtelser i henhold til disse vilkår og betingelser til ethvert af sine koncernselskaber eller til en tredjepart, der erhverver den relevante forretning, som er omfattet af disse vilkår og betingelser.

13. Lovvalg og tvistbilæggelse

Kontraktforholdet mellem den relevante Forenom-enhed og kunden er underlagt de love og bestemmelser, der gælder i det land, hvor enheden er beliggende (eller andre tjenester leveres), dog med undtagelse af valg af retsgrundlag eller -praksis. Enhver tvist, kontrovers eller krav, der opstår som følge af eller i forbindelse med kontrakten eller brud, opsigelse eller gyldigheden af denne, er underlagt enekompetencen af de offentlige domstole, som har jurisdiktion i det land, hvor enheden er beliggende. Hvis kunden er en forbrugerkunde, finder bestemmelserne i de bindende love dog anvendelse. Forbrugerkunder kan ligeledes have ret til at indgive en klage for de følgende offentlige organer:

Finland: Forbrugerklagenævnet (på finsk kuluttajärityksvalitus). For yderligere oplysninger, se kuluttajäritys.fi.

Sverige: Det nationale forbrugerklagenævnet (på svensk: Allmänna reklamationsnämnden (ARN)). For yderligere oplysninger, se arn.se.

Norge: Forbrugerrådet (på norsk: Forbrukerrådet). For yderligere oplysninger, se forbrukerradet.no.

Danmark: Center for Klagekløsnng og Forbrugerklagenævnet (på dansk: Klagekløsnng og Forbrugerklagenævnet). For yderligere oplysninger, se naevneneshus.dk.

I tilfælde af tværnationale tvister inden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde kan du søge rådgivning hos Det Europæiske Netværk af Forbrugercetre (se eccnet.eu).

14. Oplysninger, der kræves i henhold til forbruger- beskyttelseslovgivningen

De digitale tjenester leveres af Forenom Oy (Virksomheds-ID: 1633241-3). Forenoms post- og besøgsadressen er Firdonkatu 2 T 74, 00520 Helsinki. Forenoms telefonnummer og e-mailadresse kan findes på forenom.com/customer-support/ og i reservationsbekræftelsen i forbindelse med køb af overnatningstjenester. Oplysningerne om den relevante Forenom-enhed, der tilbyder overnatningstjenesterne, fremgår i forbindelse med salgsprocessen.

Fortrydelsesretten i e-handel gælder ikke for overnatningstjenester. Forenom har ikke forpligtet sig til at overholde nogen adfærdskodeks som defineret i artikel 2, litra f), i direktiv 2005/29/EF.