

Welcome to stay easy at Forenom

Forenoms Allmänna Villkor

forenom



Apartments,
Hostels and
Aparthotels.

stay easy

FORENOMS ALLMÄNNA VILLKOR

1. Allmänt

I dessa allmänna villkor för Forenom (**villkoren**) beskrivs de villkor under vilka Forenom Oy (finskt företags- och organisationsnummer: 1633241-3) och vart och ett av dess dotterbolag (**Forenom**) erbjuder boende, digitala tjänster (enligt definierat nedan) och andra tjänster (tillsammans kallade **tjänster**). Dessa villkor innehåller också information för konsumentkunder om distansförsäljning.

I dessa villkor: **Boende (kund)** avser den person (fysisk eller juridisk person) som ingår avtal med Forenom; **Gäst** avser den person som använder tjänsterna (till exempel kundens anställda) och som har meddelats som Gäst till Forenom; **Bokning** avser boendes (kunds) bokning av tjänster; Med **Enhet** avses den lägenhet, det rum eller annan boendeenhet som Forenom erbjuder för inkvarteringsändamål, inklusive relaterade gemensamma faciliteter.

2. Avtal och avtalsperiod

Avtalet mellan den boende (kund) och Forenom om tjänster (**avtalet**) måste vara upprättat i skriftlig form. Om inget annat uttryckligt, skriftligt avtal ingås mellan Forenom och den boende (kund), ska e-postbekräftelsen (inklusive dess bilagor och andra dokument som hänvisas till i denna) som Forenom skickar till den boende (kund) (**bokningsbekräftelsen**) anses utgöra avtalet, och den är giltigt och bindande tills parterna vederbörligen har uppfyllt sina respektive förpliktelser avseende bokningen.

Dessa villkor och alla Forenoms regler, praxis och policyer för enheten (tillsammans de **enhetsspecifika reglerna**), som ändras och uppdateras från tid till annan, ska betraktas som en integrerad del av varje avtal och gälla för alla avtal, även i avsaknad av uttrycklig hänvisning. Dessa villkor gäller även för all användning av digitala tjänster. Den senaste versionen av dessa villkor och enhetsspecifika regler som publiceras på Forenoms webbplats vid tidpunkten för bokningen ska gälla. I händelse av avvikelser mellan avtalet och dessa villkor har dessa villkor företräde. Forenom godtar inga ändringar av eller avvikelser från dessa villkor, förutsatt att sådana ändringar eller avvikelser inte uttryckligen har överenskommit i avtalet.

3. Gäster och boende

Om den boende (kund) och gästen inte är samma person (till exempel om gästen är anställd hos den boende (kund)) har den boende (kund) skyldighet att säkerställa att gästen förbinder sig att följa de enhetsspecifika reglerna och alla andra förpliktelser relaterade till avtalet och/eller tillämpliga lagar, förordningar och myndighetsbeslut.

Varje gäst är skyldig att skriftligen tillhandahålla sina person- och kontaktuppgifter och identitetsbevis innan han/hon går in i enheten. Forenom har rätten att neka tillgång till enheten, om begärd information och begärda dokument inte tillhandahålls av den boende (kund) eller gästen.

Enheten får användas endast för vanligt boende och inhyssning av gästen/gästerna. Det är förbjudet att tillåta andra personer använda

enheten eller bo i den. Gästen måste behandla enheten och relaterad egendom med vederbörlig omsorg och undvika att orsaka skada eller störning. Det är förbjudet att: i) röka, ii) använda starka dofter, iii) använda berusningsmedel, iv) erbjuda sexuella tjänster eller producera barnförbjudet innehåll, v) bedriva brottslig verksamhet och/eller vi) ha husdjur i enheten. Husdjur är tillåtna i vissa enheter, vid separat skriftligt medgivande från Forenom och mot betalning av tillämpliga avgifter.

Gäster är också skyldiga att säkerställa till att: i) enheten och gemensamma faciliteter är rena och städade, ii) allt avfall bortskaffas i rätt tid och placeras i avfallskärnen, iii) lampor, elektriska hushållsmaskiner och vattenkranar stängs av innan de lämnar enheten eller går och lägger sig, iv) dörrar är låsta och fönster är stängda innan de lämnar enheten, v) nycklar och/eller dörrkoder inte kopieras, delas eller överlämnas till tredje part och vi) inga reparationer eller ändringar utförs i enheten.

Den boende (kund) och gästen är skyldiga att omedelbart meddela Forenom om eventuellt fel eller skada i enheten. Vid eventuell nödsituation ska även myndigheter och/eller servicebolaget omedelbart underrättas. Den boende (kund) har rätt till ersättning för fel endast om detta anmäls i vederbörlig ordning. Underlåtenhet att anmäla eventuell skada kan också leda till ansvar för skada som skulle ha kunnat undvikas om vederbörlig åtgärd hade vidtagits.

Gäster är skyldiga att släppa in Forenoms representant för kontroll av enhetens skick samt övervakning av allt skötsel- och underhållsarbete. Vid behov måste Forenoms representant eller tredje part, till exempel enhetens ägare eller auktoriserad representant, ges tillträde till enheten för inspektions- och marknadsföringsändamål, utan gästens uttryckliga samtycke. Om den boende (kund) har begärt att Forenom ska leverera tjänster som kräver besök i enheten, kanske det inte är möjligt att meddela gästen i förväg om tidpunkten för sådant besök.

Underlåtenhet att följa dessa regler är ett brott mot avtalet, och Forenom kan förvägra gästen tillträde till enheten (utan rätt till återbetalning eller annan ersättning).

I Danmark kan Forenom kräva att boendet används som permanentbostad och att gästen registrerar sin adress i det danska Folkeregisteret. Gästen är skyldig att registrera adressen till den enhet som tillhandahålls av Forenom som sin huvudsakliga bostadsadress.

4. Boknings- och boendeperioder

Bokningar träder i kraft när de bekräftas av Forenom med en bokningsbekräftelse. Den boende (kund) har rätt till boende enligt bokning från den första dagen i den inkvarteringsperiod som anges i bokningsbekräftelsen (**boendeperioden**) till den sista dagen i boendeperioden, förutsatt att den boende (kund) alltid har utförd fullständig betalning av bokningen inom angiven betalningsperiod. Forenom har rätt att betrakta bokningen som avslutad när som helst och utan att behöva meddela om detta, om den boende (kund) inte utför

en fullständig betalning av bokningen inom bokningsperiod angiven i bokningsbekräftelsen eller av andra avgifter. Om bokningen avslutas har Forenom rätt att omedelbart neka gästen tillträde till enheten. Den boende (kund) kan förbehålla sig rätten att boka samma enhet för ytterligare boendeperiod(er), i mån av tillgänglighet och mot betalning av en separat avgift. För att undvika eventuella tvivel ska avsnitt 7 också gälla för situationer där den boende (kund) har betalat den avgift som avses ovan.

Om Forenom samtycker till att acceptera en tillsvidarebokning ska denna gälla tills någon av parterna avslutar densamma; minimiavgiften gäller emellertid för en period motsvarande två gånger den valda uppsägningstiden. Uppsägningen ska vara skriftlig. Om uppsägningstiden är angiven i månader, börjar den löpa från och med den sista dagen i den månad då uppsägningen har meddelats. Om uppsägningstiden anges i dagar börjar den löpa omedelbart.

Forenom har rätt att fakturera den boende (kund) för eventuella kostnader som uppstår till följd av den boendes (kundens) bristande efterlevnad av sina avtalsförpliktelser. Om enheten inte kan användas för ordinarie verksamhet efter bokningen (vistelsen) på grund av skada, ovanlig orenhet eller annat avtalsbrott av gästen eller den boende (kund), har Forenom rätt (utöver andra tillgängliga rättigheter och åtgärder) att fakturera den boende (kund) en avgift motsvarande enhetens ordinarie pris per dag multiplicerat med antal dagar under vilka enheten inte är tillgänglig för ordinarie verksamhet.

5. Avgifter, betalningar och depositioner

Priser och betalningsvillkor anges i avtalet. Forenom erbjuder kundbetjäning dygnet runt, vilken kan bli föremål för ytterligare avgifter.

Prissättningen av tjänsterna baseras på antagandet att den boende (kund) betalar för tjänsterna under hela boendeperioden. Om bokningen avslutas före slutet av boendeperioden (dvs. att den boende (kund) inte betalar för hela boendeperioden) ska Forenom fakturera en avgift för förtida uppsägning från den boende (kund) (undantag relaterade till flexibla bokningar kan gälla). Mer information om avgift för förtida uppsägning finns på bokningsbekräftelsen och/eller Forenoms webbplats.

Dröjsmålsränta på 16 % per år från och med förfallodagen ska tillämpas på förfallna betalningar, undantaget konsumentkunder, för vilka den högsta dröjsmålsränta som tillåts enligt lag ska tillämpas. Forenom har rätt att fakturera rimliga inkassokostnader för förfallna betalningar. Delbetalningar ska användas för att i första hand täcka ränta och i andra hand kapital.

Forenom har rätt att revidera priser uppåt på följande grunder: i) ändringar i regelverk eller myndighetsbeslut som påverkar tjänsterna; och ii) allmän ökning av kostnadsnivå. Den boende (kund) informeras skriftligen om prisrevideringar. Prisrevidering träder i kraft 14 dagar från det datum då notis skickades till den boende (kund) i enlighet med dessa villkor.

Forenom förbehåller sig rätten att korrigera eventuella tekniska prisfel när som helst, även efter att bokningsbekräftelsen har skickats (priset får aldrig understiga normal hyresnivå för en motsvarande enhet).

Forenom förbehåller sig rätten att kräva en depositions- eller bokningsavgift som säkerhet för att alla skyldigheter som följer av eller i samband med avtalet ska uppfyllas i rätt tid. För att undvika missförstånd kan depositionen även användas för att täcka skador som enheten har utsatts för, för städningsavgifter och andra relaterade skador och utgifter (även inklusive administrativt arbete) som orsakats av den boende (kund) och/eller gästen. Depositionen (eller den återstående delen av denna) ska återbetalas inom två veckor efter att alla ovannämnda poster har täckts. Ingen ränta ska betalas för depositionen.

I Danmark, om gästen inte registrerar sin bostadsadress enligt föreskrift, kan gästen i värsta fall bötfällas och hyresavtalet sägas upp med omedelbar verkan.

6. Den boendes (kundens) förpliktelser och ansvar

Den boende (kund) är skyldig att betala fullständig ersättning till Forenom för eventuell skada som enheten eller relaterad egendom har utsatts för och som har orsakats av den boende (kund), gästen, eventuella husdjur och/eller personer som vistats i eller besökt enheten med medgivande från den boende (kund) eller gästen. Ersättningsskyldigheten gäller även skada som orsakats av oaksamhet. Eventuell felplacerad egendom och kostnader till följd

av behov av ej normal rengöring av enheten måste kompenseras för. Tillstånd för husdjur (eller betalning av eventuell relaterad avgift) befriar inte den boende (kund) från ansvar att kompensera för skador som orsakats av husdjur.

Forenom kan erbjuda separata produkter för ansvarsbegränsning för boende (kunder). Sådana begränsningar är föremål för separat överenskommelse och betalning av relaterade avgifter av den boende (kund). Ansvarsbegränsningen ska emellertid inte gälla för: i) skada för tredje part och/eller på tredje parts egendom; ii) skada som orsakats av eller på felpplacerad lösegendom/inventarie, iii) skada eller störning som orsakats uppsåtligt, genom grov oaksamhet eller brist på vederbörlig omsorg och hänsyn eller iv) eventuella väsentliga brott mot avtalet.

Den boende (kund) är skyldig att kompensera Forenom för eventuell förbrukning av vatten, el, värme, bredbandsinternet eller andra liknande tjänster som anses överstiga normal, förväntad användning av desamma, dvs. utöver normal hushållsförbrukning (all användning av dessa tjänster för affärsändamål om det är förbjudet).

Om Forenom inte kan tillhandahålla boende i enlighet med bokningen (eller avbokar en bokning) på grund av befogad orsak som kan hänföras till den boende (kund) eller gästen, har Forenom rätt att debitera den boende (kund) en avbokningsavgift om minst 250 EUR.

7. Forenoms förpliktelser och ansvar

Forenom ska erbjuda de tjänster som specificeras i bokningsbekräftelsen i enlighet med avtalet och dess normala affärspraxis. Om det visar sig vara omöjligt att tillhandahålla den reserverade enheten eller om detta orsakar en orimlig börda, har Forenom rätt att tillhandahålla tjänsterna genom att erbjuda en annan likvärdig enhet. Forenom avhjälpelser anmälda fel i enheten i enlighet med företagets normala affärspraxis.

Om den boendes (kundens) tillgång till enheten försenas på grund av ett fel orsakat av Forenom eller till följd av att enhetens kvalitet/standard väsentligt har försämrats och felet inte har avhjälpits inom skälig tid, har den boende (kund) rätt till fullständig eller delvis återbetalning motsvarande felets allvarlighetsgrad. Forenom ansvarar inte för eventuella tillhörigheter lämnas i enheten.

Om annat inte uttryckligen anges i konsumentköplagen eller annan tvingande lag: i) ska Forenom inte ansvara för någon indirekt skada eller följdskada; och ii) Forenoms ansvar ska inte överstiga det belopp som den boende (kund) har betalat för de tjänster som är direkt kopplade till skadorna. Forenom avsägar sig allt ansvar för skada relaterad till force majeure-händelse. Forenoms sammanlagda ansvar enligt dessa villkor eller i relation till tjänsterna ska under inga omständigheter överstiga det lägsta av följande: i) 5 000 EUR och ii) de avgifter som den boende (kund) har betalat för tjänsterna under de tre (3) månader som omedelbart föregår den första förekomsten för den händelse som ligger till grund för anspråket/anspråken.

8. Avbokningar

Om annat inte uttryckligen överenskommit är alla avtal och bokningar bindande och kan inte sägas upp eller annulleras av den boende (kund). Den boende (kund) har emellertid rätten att annullera avtalet om Forenom väsentligt bryter mot avtalet och inte åtgärdar detta brott mot avtalet inom skälig tid.

Forenom förbehåller sig rätten att säga upp avtalet med omedelbar verkan om den boende (kund) (eller gästen) väsentligen bryter mot avtalet eller eventuella förpliktelser som följer med avtalet. Forenom ska också ha rätten att säga upp avtalet med omedelbar verkan på följande grunder: i) vid utebliven betalning av avgift, förskottsbetalning eller deposition som ska betalas till Forenom; ii) om den boende (kund) är eller blir insolvent eller riskerar att bli insolvent (enligt Forenoms rimliga gottfinnande); iii) vid varje väsentligt brott mot avtalet av den boende (kund) eller gästen, för att undvika tvivel även inklusive dessa villkor och enhetsspecifika regler.

Alla avbokningar måste meddelas skriftligen. Avbokning eller annat uppsägning av avtalet befriar inte den boende (kund) från några förpliktelser som redan uppkommit, inklusive (men inte begränsat till) betalningsförpliktelser. Alla bestämmelser i avtalet och dessa villkor vilka av sin natur är avsedda att överleva uppsägningen (inklusive avbokning och upphörande för avtal) ska överleva uppsägning.

9. Digitala tjänster

Syftet med webbplatser, extranät, webbshoppar och alla andra digitala tjänster som tillhandahålls av Forenom (**digitala tjänster**)

är att göra det möjligt för varje enskild användare av de digitala tjänsterna (**användaren**) att bekanta sig med tjänsterna, köpa, reservera och/eller betala tjänster, hantera bokningar och att utföra andra relaterade aktiviteter (**syftet**).

Forenom erbjuder de digitala tjänsterna i enlighet med sina normala affärspraxis och affärsprocesser, vilka kan ändras från tid till annan. De digitala tjänsterna erbjuds i befintligt skick utan några uttryckliga eller underförstådda garantier avseende tillgänglighet, egenskaper, funktioner eller andra attribut relaterade till de digitala tjänsterna.

De digitala tjänsterna ägs och skyddas av Forenoms och vissa tredje parterers immateriella rättigheter. Användaren beviljas härmed en återkallelig, icke-exklusiv, icke-överförbar, icke-överlåtbar, icke-underlicensierbar rätt att använda Forenoms digitala tjänster för ändamål i enlighet med dessa villkor. Undantaget rätten att använda de digitala tjänsterna enligt dessa villkor, ska ingen rätt till de digitala tjänsterna eller relaterade immateriella rättigheter beviljas, överföras till eller skapas för användaren.

Användaren har ingen rätt att använda de digitala tjänsterna för annat ändamål än angivet ändamål. Kopiering, vidaredistribution och/eller överföring av någon av de digitala tjänsterna utan föregående skriftligt medgivande är uttryckligen förbjudet. Den boende (kund) får inte använda de digitala tjänsterna på ett sätt som orsakar onödig belastning eller onödiga avbrott för de digitala tjänsterna, eller som är olagligt eller strider mot allmänt vedertagen affärspraxis.

10. Konton för de digitala tjänsterna

Det användarkonto som har upprättats för användaren i samband med den första inloggningen är antingen ett privat konto avsett för privat boende (**privat konto**) eller ett företagskonto (**företagskonto**) för tjänsteresor avseende en viss juridisk person som användaren representerar vid användning av de digitala tjänsterna (**företagskund**).

De viktigaste skillnaderna mellan ett privat konto och ett företagskonto är följande: i) företagskonton kan underhållas och kontrolleras av en företagskund; ii) rapportering och betalning kan organiseras centralt för företagskonton och iii) uppgifter om köp och bokningar som rör ett företagskonto kan ses av andra användare hos företagskunden. Företagskunden kan själv välja att utse vissa användare som **administratörsanvändare**, vilka kan se alla tidigare och aktuella bokningar som gjorts av företagskonton kopplade till respektive företagskund. Det är förbjudet att använda ett företagskonto för privat bruk, förutsatt att något annat inte uttryckligen har överenskommits.

Varje användare av ett företagskonto är skyldig att försäkra sig om att han/hon har alla nödvändiga behörigheter och tillstånd som krävs för att företräda företagskunden och för att anta åtaganden som är bindande gentemot företagskunden. Om sådan behörighet och sådant tillstånd inte finns har användaren personligt ansvar för de transaktioner och bokningar som har genomförts med ett företagskonto.

Användaren får inte lämna ut sina inloggningsuppgifter till tredje part. Användaren måste omedelbart meddela Forenom om han/hon misstänker att tredje part har fått tillgång till användarens inloggningsuppgifter. Användaren ansvarar för all användning av de digitala tjänsterna som utförs med vederbörandes inloggningsuppgifter tills att användaren skriftligen har meddelat Forenom om säkerhetsincidenten.

11. Betaltjänster och integritet

Forenom kan använda betaltjänster från tredje part för de digitala tjänsterna. Forenom avsägar sig allt ansvar för tredje parts tjänsteleverantör, förutsatt att sådant ansvar inte uppkommer från tvingande lagbestämmelser. Mer information om betaltjänster, betaltjänstleverantörer och deras villkor finns på Forenom.com.

Den boende (kund) bekräftar att han/hon har mottagit och godkänt Forenoms sekretessförklaring, vilken finns tillgänglig här (vilken allt emellanåt kan ändras). Den boende (kund) bekräftar och godkänner att alla bokningar som görs med ett företagskonto kan ses även av andra användare (till exempel administratörsanvändare). Om samarbetet mellan Forenom och den boende (kund) medför behandling av personuppgifter, har Forenom rätt att kräva att parterna ingår separat databehandlingsavtal med Forenoms standardiserade rutiner och mallar.

12. Övriga bestämmelser

Forenom avsägar sig allt ansvar för försening eller underlåtenhet

att uppfylla åtagande som orsakas av händelse som ligger utanför dess rimliga kontroll, förutsatt att Forenom inte rimligen kunde ha förutsett en sådan händelse när bokningsbekräftelsen skickades och att sådan händelse inte kan åtgärdas eller undvikas till rimlig kostnad och rimliga ansträngningar (force majeure). Följande incidenter utgör alltid force majeure: vattenskada, olycka, brand, strejk, naturkatastrof, avbrott i energiförsörjning, strömavbrott, vatten- eller avloppsproblem, värmeproblem, pandemier, krig och restriktioner relaterade till pandemier, myndighetsbeslut relaterade till enheten, avbrott i internetanslutning samt reparationer, service och annat liknande arbete som utförs av tredje part. Force majeure som påverkar en partner eller underleverantör till Forenom ska befria Forenom från ansvar.

Om bestämmelser i avtalet, på grund av lagändringar, förordningar som har ålagts av myndigheter eller av andra skäl, är eller blir ogiltiga, är de andra delarna av avtalet fortsatt giltiga och parterna har skyldighet att förhandla fram en lösning som uppfyller det ursprungliga syftet med och balansen mellan skyldigheter och förpliktelser parterna emellan.

Vid bokning är den boende (kund) skyldig att ange en adress för leverans av eventuella meddelanden om avtalet. Under den tid avtalet är giltigt kan Forenom skicka meddelanden till den boende (kund) och gästen som bor i enheten (kundbetjäkningsmeddelanden som påminnelser om avtalsenliga tidsfrister) via e-post och sms.

Om annat inte uttryckligen har överenskommits eller angetts av Forenom, tillhandahålls boendetjänsterna av – och samma tjänsteleverantör som är part i avtalet är – Forenom-entiteten som är verksam i det land där enheten är belägen. Uppgifter för relevant Forenom-entitet anges i bokningsbekräftelsen.

Forenom har rätt att överlåta sina rättigheter och förpliktelser enligt dessa villkor till något av sina koncernföretag eller till en tredje part som förvärvar den relevanta verksamheten avseende dessa villkor.

13. Lagval och tvistlösning

Det avtalsenliga förhållandet mellan relevant Forenom-entitet och den boende (kund) ska omfattas av de lagar och förordningar som är tillämpliga i det land där enheten är belägen (eller andra tjänster som tillhandahålls), dock exklusive principer eller praxis för lagval. Alla tvister eller anspråk som uppstår på grund av eller i förhållande till avtalet, eller brott mot, uppsägning av eller giltighet för, ska omfattas av den enda och exklusiva jurisdiktionen för offentliga domstolar med jurisdiktion i det land där enheten är belägen. Om den boende (kund) är en konsumentkund gäller emellertid bestämmelser i tvingande lag. Konsumentkunder kan också ha rätten att lämna in ett klagomål till följande offentliga organ:

Finland: Konsumenttvistenämnden (på finska kuluttajariitalautakunta). Mer information hittar du på kuluttajariita.fi.

Sverige: Allmänna reklamationsnämnden (ARN)). Mer information hittar du på arn.se.

Norge: Konsumentrådet (på norska: Forbrukerrådet). Mer information hittar du på forbrukerradet.no.

Danmark: Centrum för klagomålshantering och Konsumentklagonämnden (på danska: Klage løsning og Forbrugerklagenævnet). Mer information hittar du på naevneneshus.dk.

Vid gränsöverskridande situationer inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan du söka råd från Nätverket av europeiska konsumentcentrum (se ecnnet.eu).

14. Information som krävs enligt konsumentskyddslagstiftningen

De digitala tjänsterna tillhandahålls av Forenom Oy (organisationsnummer: 1633241-3). Forenoms post- och gatuadress: Firdonkatu 2 T 74, 00520 Helsingfors. Telefonnummer och e-postadress till Forenom finns på forenom.com/customer-support/ och i bokningsbekräftelsen avseende köp av boendetjänster. Uppgifter om relevant Forenom-enhet som erbjuder boendetjänster presenteras i samband med försäljning.

Ångerrätt vid e-handel gäller inte boendetjänster. Forenom har inte åtagit sig att följa någon uppförandekod enligt definitionen under punkt (f) i artikel 2 i direktiv 2005/29/EG.