



- 2** HeseHotelli: Varaus- ja peruutusehdot
- 7** HeseHotelli: Boknings- och avbokningsvillkor
- 11** HeseHotelli: Terms of reservation and cancellation
- 16** Условия бронирования номеров и аннулирования заказа в отеле HeseHotelli

HeseHotelli: Varaus- ja peruutusehdot

Nämä Hesehotelli Oy:n (jäljempänä HeseHotelli) varausehdot koskevat yksittäisten henkilöiden (jäljempänä "Asiakas") HeseHotelliin tehtyjä majoitusvarauksia.

1. Hinta- ja varaustiedot

HeseHotellin huoneiden hinnat vaihtelevat koon mukaan. HeseHotellit voivat tarjota lisäpalveluita majoituksen lisäksi, kuten esimerkiksi aamiaisen tai pysäköinnin saatavuuden mukaan. Hotellikohtaiset lisäpalvelut ja lisäpalveluiden hinnat ilmoitetaan erikseen HeseHotellin kotisivuilla. Lisäpalveluiden saatavuutta voi tiedustella soittamalla valitsemaansa HeseHotellin toimipaikkaan tai HeseHotellin palvelunumeroon +358 45 634 3443.

Kaikki voimassa olevat hinnat ja huoneiden saatavuuden voi tarkistaa verkossa osoitteessa www.hesburger.fi/hesehotelli tai soittamalla HeseHotellin palvelunumeroon +358 45 634 3443.

Ilmoitetut hinnat sisältävät arvonlisäveron.

2. Varauksen tekeminen

Varauksen voi tehdä seuraavilla tavoilla:

- HeseHotellin verkkosivuilla osoitteessa: www.hesburger.fi/hesehotelli
- Puhelimitse soittamalla palvelunumeroon +358 45 634 3443 (kello 8-23)
- HeseHotellin vastaanotossa hotellin yhteydessä olevien ravintoloiden aukioloaikojen puitteissa, kuitenkin viimeistään kello 24
- Booking.com-sivustolla verkko-osoitteessa: <https://www.booking.com/hotel/fi/hesehotelli.fi.html>

Varauksen yhteydessä asiakkaan on annettava HeseHotellin edellyttämät tiedot, kuten nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, postiosoite, sähköposti, saapumis- ja lähtöpäivät sekä maksutapa.

HeseHotellin huonevarauksen voi tehdä vain 18-vuotta täyttänyt henkilö. Asiakkaan ikä tarkistetaan sisäänkirjautumisen yhteydessä.

Huonevaraus on Asiakkaan henkilökohtainen, eikä sitä saa välittää kolmannelle osapuolelle.

3. Maksutiedot

Hotellihuone maksetaan varauksen yhteydessä, mikäli huonevaraus tehdään HeseHotellin verkkosivuilla. Maksaminen tapahtuu joko Visa- tai MasterCard-kortilla (käytössä Verified by Visa ja MasterCard SecureCode) tai asiakkaan verkkopankin (Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, OP, POP Pankki, S-pankki, Säästöpankki, Tapiola, Ålandsbanken) kautta.

Kun varaus tehdään Booking.com verkkosivulla tai huone varataan soittamalla HeseHotellin palvelunumeroon, huonevaraus maksetaan hotelliin sisäänkirjautumisen yhteydessä hotellin kassalla. Maksuvälineenä kassalla toimii yleisimmät pankki- ja luottokortit (ei esim. AmericanExpress tai Visa Electron). Huomioithan, että emme vastaanota maksuja käteisrahalla.

4. Varauksen peruuttaminen

Asiakas on velvollinen tutustumaan huolellisesti sovellettaviin peruutusehtoihin ennen varauksen tekemistä.

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tekemänsä huonevaraus seuraavasti:

Maksuton varauksen peruutus on tehtävä viimeistään kaksi vuorokautta ennen varatun vierailun alkamista kello 18.00 mennessä. Jos Asiakas ei edellä mainitusti peruuta varaustaan tai jättää saapumatta hotelliin, on HeseHotelliilla oikeus laskuttaa Asiakkaalta korvauksena yhden hotelliyön hinta.

5. HeseHotelliin saapuminen

Hotellihuone on asiakkaan käytettävissä saapumispäivänä klo 15.00 alkaen.

Huom! Sisäänkirjautuminen on mahdollista ainoastaan hotellin yhteydessä olevan Hesburger - ravintolan aukioloaikana. HeseHotelliin ei voi kirjautua sisään hotellin yhteydessä olevan Hesburger - ravintolan aukioloaikojen ulkopuolella.

HeseHotelli Linja-autoaseman vastaanotto on Hesburger Turku Linja-autoasema Neste Expressin tiloissa. Aukioloajat löytyvät osoitteesta: <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=6>.

HeseHotelli Kaskentien vastaanotto on Hesburger Kaskentien tiloissa. Aukioloajan löytyvät osoitteesta: <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=69>. HeseHotelli Turku Kaskentiehen ei ole esteetöntä kulkua. Kulkua hotellihuoneisiin tapahtuu portaikon kautta. Hotellissa ei ole hissiä.

Sisäänkirjautumisen yhteydessä kaikista hotelleissa majoittuvista henkilöistä kerätään majoitus- ja ravitsemistoinnasta annetun lain 6 §:n vaatimat henkilötiedot majoituskorttiin.

HeseHotellilla on oikeus tarkistaa Asiakkaan ja muiden majoittuvien henkilöiden henkilöllisyys voimassa olevasta henkilöllisyystodistuksesta ja tarvittaessa kieltäytyä majoittamasta Asiakasta, jos henkilöllisyydestä ei voida varmistua.

Muulta kuin Pohjoismaan kansalaiselta tai Suomessa asuvalta matkustajalta vaaditaan matkustusasiakirjan esittämistä.

6. Huoneen luovuttaminen

HeseHotellin huoneet tulee luovuttaa lähtöpäivänä klo 12.00 mennessä.

Myöhäinen uloskirjautuminen on mahdollista klo 14.00 asti lähtöpäivänä ja sen hinta on 20 euroa kultakin alkavalta tunnilta.

Mikäli Asiakas ei ole sopinut myöhäisestä uloskirjautumisesta hotellin kanssa eikä hän luovuta huonetta lähtöpäivänä klo 12.00 mennessä, on HeseHotellilla oikeus laskuttaa Asiakkaalta klo 12.00 jälkeen luovutetusta huoneesta 40 euroa kultakin alkavalta tunnilta, kunnes Asiakas on asianmukaisesti luovuttanut huoneen.

7. Huoneen käyttö

Turvallisuussyistä Asiakkaalla on pääsy vain hänelle osoitettuun hotellihuoneeseen ja muihin varattuihin tiloihin.

Yöpyjien enimmäismäärä Twin -huoneissa on 2 henkeä/huone ja Quadruple sekä Large Quadruple -huoneissa enintään 4 henkeä/huone.

HeseHotellissa on käytettävissä lasten matkasänky, mutta emme voi taata sen saatavuutta.

Alaikäinen saa yöpyä HeseHotellissa edellyttäen, että hänen seurassaan on vähintään yksi täysi-ikäinen vastuhenkilö.

HeseHotellin asiakkaiden tulee noudattaa HeseHotellin järjestyssääntöjä.

8. Järjestyssäännöt

Jotta HeseHotelli voi tarjota Asiakkailleen viihtyisän, häiriöttömän ja turvallisen asiakaskokemuksen, tulee poikkeuksetta kaikkien Asiakkaiden noudattaa HeseHotellin järjestyssääntöjä, hotelleissa olevia opasteita ja hotellihenkilökunnan antamia ohjeita.

HeseHotellissa noudatamme seuraavia järjestyssääntöjä:

1. Asiakas on velvollinen noudattamaan hyviä tapoja ja käyttäytymään asiallisesti kaikissa hotellin tiloissa sekä hotellin välittömässä läheisyydessä. Oman toimintansa lisäksi, Asiakas on vastuussa myös hotelliin päästämänsä henkilön toiminnasta sekä tällaisen henkilön aiheuttamasta häiriöstä ja vahingosta.
2. Hotellihuoneita tai huoneissa ja hotellin yleisissä tiloissa olevaa hotellin omaisuutta (kuten sisustuselementit, huonekalut, liinavaatteet, tyynyt, peitot ja muut varusteet kuten palohälyttimet, kylpyhuonekalusteet, TV, jääviileäkaappi, hiustenkuivain) ei saa vahingoittaa tai tarpeettomasti sotkea. Hotellihuoneissa olevaa omaisuutta ei myöskään saa viedä ulos huoneesta.
3. Laittomien, vaarallisten ja toisten vahingoittamiseen soveltuvien esineiden ja aineiden tuominen hotelliin tiloihin on ehdottomasti kielletty.
4. Eläinten tuominen hotelliin on kielletty.
5. Hotellin merkitsemien varauuskäytävien käyttö muuten kuin hätätilanteessa tai hotellin henkilökunnan tai viranomaisten erikseen niin salliessa on ehdottomasti kielletty.
6. Asiakas ei saa käyttäytymisellään häiritä muita hotellin asiakkaita metelöimällä tai muulla tavoin häiriköimällä.

Erityisesti kello 22.00 ja 07.00 välisenä aikana Asiakkaiden on vältettävä kovaäänistä puhetta, musiikin kuuntelua kaiuttimesta ja muuta meteliä, joka voi häiritä hotelliin muita asiakkaita.

7. Hotellin Asiakkaan mahdolliset vieraat eivät saa oleskella hotellin huoneissa kello 21.00 ja 09.00 välisenä aikana. Missään tapauksessa huone- tai tilakohtainen maksimimäärä ei saa ylittyä. HeseHotellilla on oikeus poistaa hotellin tiloista sellainen henkilö, joka ei ole Asiakas tai majoitusvarauksen yhteydessä ilmoitettu samaan majoitusvaraukseen kuuluva henkilö.
8. Tupakointi (ml. sähkösavukkeet) sekä avotulen teko (ml. kynttilöiden, suitsukkeiden ja vastaavien polttaminen) hotellihuoneissa ja hotellin muissa tiloissa on ehdottomasti kielletty ja voi aiheuttaa automaattisen palohälytyksen.
9. Asiattomien henkilöiden päästäminen HeseHotellin tiloihin on ehdottomasti kielletty. HeseHotellin ulko-ovet sekä hotellihuoneiden ovet on pidettävä lukittuna kaikkina vuorokauden aikoina. Näin estämme asiattomien henkilöiden pääsyn HeseHotellin tiloihin. Asiakas on velvollinen tarkistamaan, että HeseHotellin ulko-ovi lukkiutuu hänen kuljettuaan ovesta.
10. Asiakkaat eivät saa säilyttää mitään tavaroita HeseHotellin yleisissä tiloissa (esim. aula, käytävällä, portaitossa, jne.). Tavaroiden säilyttäminen hotellin yleisissä tiloissa on paloturvallisuussäännösten vastaista ja HeseHotellilla on oikeus välittömästi poistaa tavarat asiakkaan kustannuksella.
11. Asiakkaan on huolellisesti säilytettävä hänelle annettua hotellihuoneen avainkorttia. Avainkorttia ei saa säilyttää matkapuhelimen välittömässä läheisyydessä. Asiakkaalle annettua avainkorttia ei saa luovuttaa muille, kuin niille henkilöille, joiden on ilmoitettu majoittuvan huoneessa. Avainkorttia ei missään tapauksessa saa antaa ulkopuolisen henkilön käyttöön.

Jos asiakas kadottaa avainkortin tai asiakas muuten tarvitsee apua oven aukaisemisessa, päivystää turvapalvelu ravintolan aukioloaikojen ulkopuolella. Turvapalvelun numero löytyy HeseHotellin ulko-ovesta.

Avainkortin katoamisen tai muun oven aukaisemisessa ilmenevän ongelman varalta, asiakkaalle annetaan sisäänkirjautumisen yhteydessä kopio tämän matkustajakortista. Asiakkaan on pidettävä hänelle matkustajakortistaan annettua kopiota mukanaan kaiken aikaa. Oven avaaminen turvapalvelun toimesta edellyttää asiakkaan matkustajakortista annetun kopion esittämistä turvapalvelulle.
12. Järjestyksen ylläpitämiseksi ja majoittujien turvallisuuden varmistamiseksi hotellin yleisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta.
13. Ravintolan ollessa suljettu, voi asiakas hätä- tai häiriötilanteessa soittaa Turvapalveluun, jonka numero löytyy hotellihuoneesta ja HeseHotellin ulko-ovesta. Äkillisessä henkeä uhkaavassa tilanteessa tai tulipalon sattuessa asiakkaan tulee välittömästi soittaa hätäkeskukseen (puh. 112).
14. HeseHotellien huoneet ovat tarkoitettu ainoastaan Asiakkaan henkilökohtaiseen majoittumistarkoitukseen. Kaikenlaisen ansiotoiminnan harjoittaminen HeseHotellien tiloissa on ehdottomasti kielletty.

Huom!

Jos Asiakas käyttäytyy järjestyssääntöjen vastaisesti, on HeseHotellilla tai sen toimeksiantajalla oikeus poistaa Asiakas hotellista. Mikäli Asiakas poistetaan hotellista järjestyssääntöjen rikkomisesta johtuen, Asiakkaalla ei ole oikeutta huoneesta suoritettujen maksujen palautukseen tai muihinkaan korvauksiin.

HeseHotellilla on oikeus laskuttaa asiakkaalta järjestyssääntöjen vastaisesta toiminnasta HeseHotellille aiheutuneet hälytys-, huolto- ja siivouskulut sekä HeseHotellin omaisuuden anastamisesta, rikkomisesta, tahrimisesta tai käyttökelvottomaksi tuhoamisesta aiheutuneet kulut täysimääräisesti.

HeseHotellilla on oikeus laskuttaa järjestyssääntöjen rikkomisesta johtuvasta turvapalvelun päivystyskäynnistä käynnin aiheuttaneelta asiakkaalta 200 euroa/käynti. Turhan päivystyskäynnin tilanteelta asiakkaalta HeseHotellilla on oikeus laskuttaa 200 euroa/käynti. Turvapalvelut laskuttavat asiakasta oven avaamisesta 40 euroa/avaaminen.

Huoneen siivouksesta, jota ei asiakkaan järjestyssääntöjen vastaisesta menettelystä johtuen (esim. tupakoitu huoneessa tai huoneeseen tuotu lemmikkielämiä) voida tehdä normaaliin huonesiivoukseen kuuluvana työnä, laskutetaan asiakkaalta HeseHotellille aiheutuneet kulut täysimääräisesti, kuitenkin vähintään 50 euroa.

9. Vastuu

Asiakas vastaa itse täysimääräisesti kaikista tahallaan tai huolimattomuudellaan aiheuttamistaan vahingoista sekä vahingoista, jotka aiheutuvat Asiakkaan tai tämän vieraan HeseHotellin järjestyssääntöjen vastaisesta toiminnasta.

Asiakkaan tulee kirjautua hotelliin HeseHotellin yhteydessä olevan Hesburger -ravintolan aukioloaikojen puitteissa. HeseHotelli ei vastaa sellaisista kustannuksista, jotka Asiakkaalle aiheutuu siitä, että Asiakas ei saavu

HeseHotelliin edellä mainittujen aikarajojen puitteissa eikä Asiakas tästä syystä pääse kirjautumaan HeseHotelliin. HeseHotellilla on oikeus laskuttaa hotelliin saapumatta jättäneeltä Asiakkaalta yhden hotelliyön hinnan.

HeseHotelli ei ole vastuussa asiakkaan matkatavaroista majoituksen aikana. HeseHotelli ei tarjoa matkatavara-säilytystä. HeseHotelli voi kuitenkin harkintansa mukaan erityisissä poikkeustilanteissa ottaa säilytettäväksi Asiakkaan tavaroita. Tällöin HeseHotelli ei kuitenkaan vastaa säilytettäväksi ottamistaan Asiakkaan tavaroista.

HeseHotelli ei vastaa hotellin pysäköintialueella olevan kulkuvälineen tai sen sisällä olevan omaisuuden vahingoittumisesta tai katoamisesta. HeseHotelli ei myöskään vastaa virheellisestä pysäköinnistä tai pysäköintiin oikeuttavan lapun puuttumisesta johtuvasta asiakkaalle määrätystä valvontamaksusta.

Mikäli Asiakas havaitsee, että hänen tekemässään varauksessa on virhe tai hotellihuoneen varustuksessa tai kunnossa on puute, on Asiakkaalla viipymättä havaittuaan tällaisen virheen tai puutteen velvollisuus ilmoittaa siitä hotellin henkilökunnalle, jotta HeseHotelli voi korjata virheen tai puutteen Asiakkaan HeseHotellissa majoittumisen aikana. HeseHotellilla ei ole velvollisuutta korvata tai hyvittää Asiakkaalle sellaisesta virheestä tai puutteesta, josta Asiakas ei ole asianmukaisesti ilmoittanut edellä mainitulla tavalla, eikä HeseHotellille näin ole tarjottu mahdollisuutta korjata virhettä tai puutetta.

HeseHotellin vastuu rajoittuu kaikissa tapauksissa Asiakkaan majoitusvarauksesta maksaman hinnan määrään.

10. Yritysasiakkaiden laskutussopimukset

Yritys- ja yhdistysasiakkailla on mahdollisuus tehdä laskutussopimus HeseHotellin kanssa. Jos yritysasiakas haluaa tehdä laskutussopimuksen, asiakkaan tulee olla yhteydessä hyvissä ajoin ennen yöpymistä HeseHotelliin laskutukseen. Hakemuksen käsittelyaika on noin viikko. Hakemuksen tulee olla yrityksen tai yhdistyksen nimikirjoitusoikeutetun allekirjoittama. Hakemus ja laskutussopimuksen ehdot löytyvät HeseHotellin nettisivuilta osoitteesta:

<https://www.hesburger.fi/hesehotelli/laskutussopimus>.

Voit toimittaa hakemuksen sähköpostitse osoitteeseen: laskutussopimukset@hesburger.fi tai postitse osoitteeseen:

HeseHotelli Oy / Laskutussopimus
Linnankatu 34
20100 Turku

11. Maksupalveluntarjoaja

Maksunvälityspalvelun toteuttajana ja maksupalveluntarjoajana toimii Paytrail Oyj (2122839-7) yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Paytrail Oyj näkyy maksun saajana tiliotteella tai korttilaskulla ja välittää maksun kauppialle. Paytrail Oyj:llä on maksulaitoksen toimilupa. Verkkopankkimaksamiseen liittyvän maksunvälityspalvelun toteuttaa Paytrail Oyj yhteistyössä suomalaisten pankkien ja luottolaitosten kanssa. Käyttäjän kannalta palvelu toimii aivan kuten perinteinen verkkomaksaminenkin.

12. Reklamaatio

Reklamaatiotapauksissa pyydämme ensisijaisesti ottamaan yhteyttä HeseHotellin vastaanottoon tai Hesburgerin keskuksen keskus@hesburger.fi.

13. Sopimuksen purkuoikeus

HeseHotellilla on oikeus purkaa sopimus välittömästi, mikäli Asiakas tai hänen vieraansa on olennaisesti rikkonut näitä varausehtoja. Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen, mikäli sopimus puretaan HeseHotellin toimesta.

HeseHotellilla on oikeus poistaa Asiakas hotellista, mikäli Asiakas tai hänen vieraansa on olennaisesti rikkonut näitä varausehtoja. Asiakkaalla ei ole oikeutta korvaukseen, mikäli asiakas poistetaan HeseHotellista HeseHotellin henkilökunnan tai HeseHotellin toimeksiantajan toimesta.

14. Ylivoimainen este

HeseHotelli ei vastaa vahingosta tai viivästyksestä, joka aiheutuu ylivoimaisesta esteestä. Ylivoimaisena esteenä pidetään sellaista ennalta-arvaamatonta seikkaa tai olosuhteiden muutosta, joka on HeseHotellin vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolella ja jota HeseHotelli ei ole voinut kohtuudella ennakoida tai jonka seurauksia HeseHotelli ei voi välttää eikä voittaa kohtuudella. Ylivoimaisena esteenä pidetään esimerkiksi sitä, että huone ei ole myyntikunnossa ilkeästä johtuvasta syystä.

15. Henkilötietojen käsittely

HeseHotelli huolehtii asianmukaisesti asiakkaan henkilötietojen säilyttämisestä ja käsittelystä. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan yleisen tietosuoja-asetuksen (GDPR) ja tietosuojalain (1050/2018) säännöksiä. Henki-

lötietojen käsittelyä on kuvattu tarkemmin HeseHotellin tietosuojaselosteessa (<https://www.hesburger.fi/kayttoehdot-ja-yksityisyydensuoja/hesehotellin-tietosuojaseloste>).

Kameratallenteiden osalta sovelletaan tallentavaa kameravalvontaa koskevaa tietosuojaselostetta (<https://www.hesburger.fi/kayttoehdot-ja-yksityisyydensuoja/tietosuojaseloste--tallentava-kameravalvonta>).

16. Varausehtojen muutosoikeus

HeseHotelli pidättää itsellään oikeuden muuttaa varausehtoja.

HeseHotelli: Boknings- och avbokningsvillkor

Dessa bokningsvillkor för Hesehotelli Oy (nedan HeseHotelli) avser logibokningar hos HeseHotelli gjorda av enskilda personer (nedan "Kund").

17. Pris- och bokningsinformation

Priserna på HeseHotellis rum varierar beroende på storlek. HeseHotelli kan erbjuda tilläggstjänster utöver logi, som till exempel frukost eller parkering efter tillgång. Hotellspecifika tilläggstjänster och priser på tilläggstjänster anges separat på HeseHotellis webbsida. Förfrågningar om tillgången på tilläggstjänster kan göras genom att ringa valt HeseHotelli-hotell eller HeseHotellis servicenummer +358 45 634 3443.

Alla gällande priser och tillgången på rum kan kontrolleras på nätet på www.hesburger.fi/hesehotelli eller genom att ringa HeseHotellis servicenummer +358 45 634 3443.

Angivna priser inkluderar moms.

18. Boka rum

Rum kan bokas enligt följande:

- På HeseHotellis webbsida på www.hesburger.fi/hesehotelli
- Per telefon genom att ringa servicenummer +358 45 634 3443 (kl. 8–23)
- I HeseHotellis reception inom öppettiderna för restaurangerna i anslutning till hotellet, dock senast kl. 24
- Via Booking.com på <https://www.booking.com/hotel/fi/hesehotelli.fi.html>

Vid bokningen ska Kunden lämna de uppgifter som HeseHotelli behöver, som namn, personnummer, telefonnummer, postadress, e-postadress, ankomst- och avresedatum samt betalningssätt.

Endast personer som fyllt 18 år kan boka rum hos HeseHotelli. Kundens ålder kontrolleras i samband med incheckningen.

Rumsbokningen är personlig för Kunden och får inte överlätas till tredje part.

19. Betalningsinformation

Hotellrummet betalas i samband med bokningen om rummet bokas via HeseHotellis webbsida. Betalning görs med Visa- eller MasterCard-kort (Verified by Visa och MasterCard SecureCode används) eller via Kundens internetbank (Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, OP, POP Banken, S-banken, Sparbanken, Tapiola, Ålandsbanken).

Då bokningen görs via Booking.com eller HeseHotellis servicenummer betalas rumsbokningen i hotellets kassa i samband med incheckningen. Betalning kan göras med de vanligaste bank- och kreditkorterna (inte t.ex. American Express eller Visa-Electron). Observera att vi inte tar emot kontant betalning.

20. Avboka rum

Kunden är skyldig att noggrant läsa igenom tillämpliga avbokningsvillkor innan bokning görs.

Kunden har rätt att avboka sin rumsbokning enligt följande:

Kostnadsfri avbokning ska göras senast två dygn före det bokade besöket senast kl. 18. Om Kunden inte avbokar rummet enligt ovan eller inte kommer till hotellet har HeseHotelli rätt att fakturera Kunden priset för en hotellnatt som ersättning.

21. Ankomst till HeseHotelli

Kunden har tillgång till hotellrummet fr.o.m. kl. 15.00 på ankomstdagen.

Obs! Incheckning kan endast göras under öppettiderna för Hesburger-restaurangen i anslutning till hotellet. Incheckning till HeseHotelli kan inte göras utanför öppettiderna för Hesburger-restaurangen i anslutning till hotellet.

HeseHotelli Linja-autoasemas (HeseHotellis Busstation) reception ligger i Hesburger Turku Linja-autoasema Neste Express lokaler. Öppettiderna finns på <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=6>.

HeseHotelli Kaskenties (HeseHotelli Kaskisvägen) reception ligger i Hesburger Kaskenties lokaler. Öppettiderna finns på <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=69>. HeseHotelli Turku Kaskentie är inte handikappanpassad. Hotellrummen nås via en trappa. Hotellet har ingen hiss.

Vid incheckningen samlas personuppgifter om alla som ska övernatta på hotellet in på ett logikort enligt lagen om inkvarterings- och förplånadsverksamhet 6 §.

HeseHotelli har rätt att kontrollera Kundens och övriga resandes identitet mot en gällande legitimation och vid behov neka Kunden logi om identiteten inte kan styrkas.

Andra än nordiska medborgare eller resande bosatta i Finland ska uppvisa en resehandling.

22. Överlåtelse av rum

HeseHotellis rum ska överlåtas senast kl. 12.00 på avresedagen.

Sen utcheckning är möjlig fram till kl. 14.00 på avresedagen och kostar 20 euro per påbörjad timme.

Om Kunden inte har avtalat om sen utcheckning med hotellet och inte överlåter rummet senast kl. 12.00 på avresedagen har HeseHotelli rätt att fakturera Kunden 40 euro för varje påbörjad timme efter kl. 12.00 tills Kunden har överlåtit rummet.

23. Användning av rum

Av säkerhetsskäl har Kunden endast tillträde till det anvisade hotellrummet och till andra reserverade utrymmen.

Högsta antal gäster i Twin-rum är 2 personer/rum och i Quadruple- och Large Quadruple-rum 4 personer/rum.

HeseHotelli har en resesäng för barn, men kan inte garantera dess tillgänglighet.

Minderåriga får övernatta på HeseHotelli under förutsättning att minst en myndig ansvarig person medföljer.

HeseHotellis Kunder ska följa HeseHotellis ordningsregler.

24. Ordningsregler

För att HeseHotelli ska kunna erbjuda sina Kunder en trivsam, ostörd och säker kundupplevelse ska alla Kunder utan undantag följa HeseHotellis ordningsregler, skyltarna på hotellet och hotellpersonalens anvisningar.

HeseHotelli har följande ordningsregler:

1. Kunden är skyldig att uppföra sig väl och bete sig sakligt i alla hotellets utrymmen samt i direkt anslutning till hotellet. Förutom sitt eget agerande ansvarar Kunden även för agerandet hos person som Kunden släpper in i hotellet samt för störningar och skador som en sådan person orsakar.
2. Hotellrummen eller hotellets egendom i rummen eller hotellets allmänna utrymmen (som inredningselement, möbler, sänglinnen, kuddar, täcken och annan utrustning som brandvarnare, badrumsmöbler, TV, kyl och fön) får inte skadas eller stökas till i onödan. Egendom i hotellrummet får inte heller föras ut ur rummet.
3. Det är absolut förbjudet att ta med olagliga, farliga föremål och medel som kan skada andra till hotellets utrymmen.
4. Det är förbjudet att ta med djur in i hotellet.
5. Användning av utmärkta nödutgångar på hotellet annat än i nödfall eller då hotellets personal eller myndigheter separat tillåter är absolut förbjudet.
6. Kunden får inte genom sitt beteende störa andra hotellkunder genom att föra oväsen eller störa friden på annat sätt.

Särskilt mellan kl. 22.00 och 7.00 ska Kunden undvika att tala högt, lyssna på musik via högtalare och föra annat oväsen som kan störa hotellets övriga kunder.
7. Eventuella gäster till hotellets Kund får inte vistas i hotellrummen mellan kl. 21.00 och 9.00. Högsta antal personer i ett rum eller utrymme får aldrig överskridas. HeseHotelli har rätt att avlägsna en sådan person ur hotellets utrymmen som inte är en Kund eller som i samband med bokningen inte meddelades tillhöra samma logibokning.

8. Rökning (inkl. e-cigarett) samt uppgörande av öppen eld (inkl. ljus, rökelse och liknande) i hotellrummen och hotellets övriga lokaler är absolut förbjudet och kan orsaka ett automatiskt brandlarm.
9. Det är absolut förbjudet att släppa in obehöriga i HeseHotellis utrymmen. HeseHotellis ytterdörrar samt dörrarna till hotellrummen ska hållas låsta under alla dygnets timmar. På så sätt förhindrar vi att obehöriga tar sig in i HeseHotellis utrymmen. Kunden är skyldig att kontrollera att HeseHotellis ytterdörrar låses efter att Kunden gått genom dem.
10. Kunder får inte förvara några föremål i HeseHotellis allmänna utrymmen (t.ex. i lobbyn, korridoren, trapporna). Förvaring av föremål i hotellets allmänna utrymmen strider mot brandsäkerhetsbestämmelserna och HeseHotelli har rätt att omedelbart avlägsna föremålen på Kundens bekostnad.
11. Kunden ska omsorgsfullt förvara det nyckelkort till hotellrummet som Kunden fått. Nyckelkortet får inte förvaras i direkt närhet till mobilen. Nyckelkortet som Kunden fått får inte överlåtas till andra än de personer som meddelats övernatta i rummet. Nyckelkortet får under inga omständigheter överlämnas till en utomstående person.

Om Kunden förlorar nyckelkortet eller i övrigt behöver hjälp med att öppna dörren har en trygghetstjänst jour utanför restaurangens öppettider. Numret till trygghetstjänsten finns på HeseHotellis ytterdörr.

Kunden får i samband med incheckningen en kopia av resandekortet i händelse av att nyckelkortet försvinner eller ett annat problem med att öppna dörren uppstår. Kunden ska hela tiden ha med sig kopian av resandekortet. För att trygghetstjänsten ska öppna dörren måste Kunden visa upp kopian av resandekortet till trygghetstjänsten.

12. För att upprätthålla ordningen och trygga gästernas säkerhet finns det kameraövervakning med inspelningsfunktion i hotellets allmänna utrymmen.
13. När restaurangen är stängd kan Kunden i nödfall eller vid en störning ringa Trygghetstjänsten, vars nummer finns i hotellrummet och på HeseHotellis ytterdörr. I akuta livshotande fall eller vid en brand ska Kunden omedelbart ringa nödcentralen (tel. 112).
14. HeseHotellis rum är avsedda endast för Kundens personliga logiändamål. Allt slags utövande av inkomstverksamhet i HeseHotellis lokaler är absolut förbjudet.

Obs!

Om Kunden bryter mot ordningsreglerna har HeseHotelli eller dess uppdragsgivare rätt att avlägsna Kunden från hotellet. Om Kunden avlägsnas från hotellet till följd av brott mot ordningsreglerna har Kunden inte rätt till återbetalning av den erlagda betalningen för rummet eller till annan ersättning.

HeseHotelli har rätt att fakturera Kunden för de larm-, underhålls- och städkostnader som brottet mot ordningsreglerna orsakat HeseHotelli samt för de kostnader som tillgrepp, förstörelse, nedsmutsning eller ödeläggande av HeseHotellis egendom orsakat till fullo.

HeseHotelli har rätt att fakturera Kunden 200 euro/besök för jourbesök av trygghetstjänsten till följd av brott mot ordningsreglerna. HeseHotelli har rätt att fakturera den Kund som beställt ett onödigt jourbesök 200 euro/besök. Trygghetstjänsten fakturerar Kunden 40 euro/öppning för öppning av dörr.

För städning av rum som på grund av att Kunden brutit mot ordningsreglerna (t.ex. rökt i rummet eller tagit med keldjur i rummet) inte kan utföras som normal rumsstädning faktureras Kunden för HeseHotellis kostnader till fullo, dock minst 50 euro.

25. Ansvar

Kunden ansvarar själv till fullo för alla avsiktliga eller av vårdslöshet orsakade skador samt för skador som orsakas av att Kunden eller dennes gäst bryter mot HeseHotellis ordningsregler.

Kunden ska checka in till hotellet inom öppettiderna för Hesburger-restaurangen i anslutning till HeseHotelli. HeseHotelli ansvarar inte för kostnader som Kunden orsakas genom att Kunden inte anländer till HeseHotelli inom ovan nämnda tidsgränser och Kunden därför inte kan checka in till HeseHotelli. HeseHotelli har rätt att fakturera Kund som inte kommer till hotellet priset för en hotellnatt.

HeseHotelli ansvarar inte för Kundens bagage under vistelsen. HeseHotelli erbjuder inte bagageförvaring. HeseHotelli kan dock efter eget övervägande i särskilda undantagsfall ta Kundens föremål i förvar. Då ansvarar HeseHotelli dock inte för Kundens föremål som HeseHotelli tagit i förvar.

HeseHotelli ansvarar inte för skador på eller förlust av färdmedel på hotellets parkeringsområde eller för skador på eller förlust av egendom i färdmedlet. HeseHotelli ansvarar inte heller för kontrollavgift som Kunden fått till följd av felaktig parkering eller avsaknad av lapp som berättigar till parkering.

Om Kunden upptäcker ett fel i Kundens bokning eller brister i hotellrummets utrustning eller skick är Kunden så snart felet eller bristen upptäckts skyldig att meddela hotellets personal om det så att HeseHotelli kan rätta till felet eller bristen under Kundens vistelse på HeseHotelli. HeseHotelli är inte skyldig att ersätta eller kreditera Kunden för sådant fel eller sådan brist som Kunden inte meddelat om på ovan nämnda sätt och som HeseHotelli därmed inte har beretts möjlighet att rätta till.

HeseHotellis ansvar begränsas i samtliga fall till storleken på priset som Kunden betalat för logibokningen.

26. Faktureringsavtal för företagskunder

Företags- och föreningskunder kan teckna ett faktureringsavtal med HeseHotelli. Om en företagskund vill teckna ett faktureringsavtal ska Kunden kontakta HeseHotellis faktureringsavdelning i god tid före övernattningen. Ansökan tar ca en vecka att behandla. Ansökan ska undertecknas av företagets eller föreningens firma-tecknare. Ansökan och faktureringsavtalets villkor finns på HeseHotellis webbsida på <https://www.hesburger.fi/hesehotelli/laskutusopimus>.

Ansökan kan skickas in via e-post till laskutusopimukset@hesburger.fi eller per post till

HeseHotelli Oy/Faktureringsavtal
Slottsgatan 34
20100 Åbo

27. Betalningsförmedlare

Betalningsförmedlingstjänsten utförs och tillhandahålls av Paytrail Abp (2122839-7) i samarbete med finska banker och kreditinstitut. Paytrail Abp syns som betalningsmottagare på kontoutdraget eller korträkningen och förmedlar betalningen till köpmannen. Paytrail Abp har verksamhetstillstånd för betalningsinstitut. Betalningsförmedlingstjänsten vid betalning via internetbanken utförs av Paytrail Abp i samarbete med finska banker och kreditinstitut. För användarens del fungerar tjänsten som en traditionell internetbetalning.

28. Reklamation

Vid reklamation ber vi er i första hand kontakta HeseHotellis reception eller Hesburgers central keskus@hesburger.fi.

29. Rätt att häva avtalet

HeseHotelli har rätt att häva avtalet med omedelbar verkan om Kunden eller Kundens gäst väsentligt brutit mot dessa bokningsvillkor. Kunden har inte rätt till ersättning om avtalet hävs av HeseHotelli.

HeseHotelli har rätt att avlägsna Kunden från hotellet om Kunden eller Kundens gäst väsentligt brutit mot dessa bokningsvillkor. Kunden har inte rätt till ersättning om Kunden avlägsnas från HeseHotelli av HeseHotellis personal eller HeseHotellis uppdragsgivare.

30. Force majeure

HeseHotelli ansvarar inte för skador eller förseningar som orsakas av force majeure. Som force majeure betraktas en sådan oförutsebar omständighet eller ändring i omständigheter som ligger utanför HeseHotellis kontroll och som HeseHotelli inte rimligen kunnat förutse eller vars följder HeseHotelli inte rimligen kan undvika eller övervinna. Som force majeure betraktas till exempel att rummet inte är i försäljningsskick på grund av vandalism.

31. Behandling av personuppgifter

HeseHotelli ombesörjer tillbörlig lagring och behandling av Kundens personuppgifter. Vid behandlingen av personuppgifter tillämpas bestämmelserna i den allmänna dataskyddsförordningen (GDPR) och dataskyddslagen (1050/2018). Behandlingen av personuppgifter beskrivs närmare i HeseHotellis dataskyddsbeskrivning.

Vad gäller kamerainspelningar tillämpas Hesburgers dataskyddsbeskrivning.

32. Rätt att ändra bokningsvillkoren

HeseHotelli förbehåller sig rätten att ändra bokningsvillkoren.

HeseHotelli: Terms of reservation and cancellation

These terms of reservation for Hesehotelli Oy (hereinafter "HeseHotelli") apply to hotel reservations made by private persons (hereinafter "Customer") at HeseHotelli.

33. Rate and reservation information

HeseHotelli room rates vary according to the size of the room. HeseHotelli locations may offer supplementary services in addition to accommodations, such as breakfast or parking, based on availability. Hotel-specific supplementary services and their prices are listed separately on the HeseHotelli website. Enquiries regarding the availability of supplementary services may be made by calling the desired HeseHotelli location or the HeseHotelli customer service number at +358 (0)45 634 3443.

All valid rates and room availability can be checked online at www.hesburger.fi/hesehotelli or by calling the HeseHotelli customer service number at +358 (0)45 634 3443.

The rates listed include VAT.

34. Making a reservation

A reservation may be made in the following ways:

- On the HeseHotelli website at: www.hesburger.fi/hesehotelli
- By calling the customer service number at +358 (0)45 634 3443 (between the hours of 8am and 11pm)
- At HeseHotelli reception during the business hours of the restaurant connected to the hotel, but no later than midnight (12am).
- Online at Booking.com at: <https://www.booking.com/hotel/fi/hesehotelli.fi.html>

When making a reservation, the Customer shall provide the details required by HeseHotelli, such as name, personal identity code, phone number, mailing address, email, check-in and check-out dates, and payment method.

HeseHotelli room reservations may only be made by Customers who are at least 18 years of age. The age of the Customer is checked when checking in.

Each reservation is specific to the Customer making it and may not be transferred to a third party.

35. Payment information

The hotel room shall be paid when making the reservation in cases where a room reservation is made on the HeseHotelli website. Payment shall be made by either a Visa, or MasterCard debit/credit card (with Verified by Visa and MasterCard SecureCode) or the Customer's online bank (Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, OP, POP Pankki, S-pankki, Säästöpankki, Tapiola, Ålandsbanken).

When reservations are made through Booking.com or by calling the HeseHotelli customer service number, the room reservation shall be paid at the hotel cashier during check-in. When paying at the cashier, most common debit/credit cards are accepted (not, however, AmericanExpress, Visa Electron, among others). Please note that we do not accept cash as payment for room reservations.

36. Cancelling a reservation

The Customer shall be responsible for carefully reading the applicable terms of cancellation prior to making a reservation.

The Customer reserves the right to cancel their room reservation as follows:

A room reservation may be cancelled free of charge by no later than 6pm two days prior to the start of the reserved stay. If the Customer does not cancel their reservation by the time mentioned above or does not show up at the hotel, HeseHotelli reserves the right to bill the Customer for one night as compensation.

37. Checking into HeseHotelli

The hotel room will be available to the Customer beginning at 3pm on the check-in date.

Note! Customers may only check in during the business hours of the Hesburger restaurant connected to the hotel. Customers may not check in to a HeseHotelli outside the business hours of the Hesburger restaurant connected to it.

Reception for the HeseHotelli Linja-autoasema location is found in the Hesburger Turku Linja-autoasema Neste Express service station. The business hours are listed at: <https://www.hesburger.com/restaurants?tid=6>.

Reception for the HeseHotelli Kaskentie location is found in the Hesburger Kaskentie restaurant. The business hours are listed at: <https://www.hesburger.com/restaurants?tid=69>. HeseHotelli Turku Kaskentie does not have accessible facilities. The hotel rooms are accessed by stairs. There is no lift at the hotel.

When checking in, information on all persons staying at the hotel is collected on a guest registration card in accordance with section 6 of the Act on Accommodation and Food Service Operations (308/2006).

HeseHotelli reserves the right to verify the identity of the Customer and other persons staying at the hotel by inspecting a valid form of identification provided by the Customer. If necessary, HeseHotelli reserves the right to refuse accommodations if the Customer's identity cannot be reliably verified.

Customers who are not a citizen of the Nordic countries or resident in Finland shall be required to present their travel documents.

38. Checking out

Customers shall check out of HeseHotelli by noon (12pm) on the check-out date.

Customers may arrange to check out later until 2pm on the check-out date for a fee of 20 euros for each beginning hour.

If the Customer has not made any arrangements with the hotel for late check-out and has not checked out by noon (12pm) on the check-out date, HeseHotelli reserves the right to bill the Customer 40 euros for each beginning hour after noon (12pm) until the Customer has properly checked out of the hotel.

39. Use of the room

For security reasons, the Customer shall only have access to the hotel room assigned to them and other designated areas.

The maximum number of occupants for each room is 2 persons in a Twin room and 4 persons in a Quadruple or Large Quadruple room.

Although HeseHotelli locations offer folding cribs for small children, their availability cannot be guaranteed.

Minors may stay at HeseHotelli provided that they are accompanied by at least one responsible person who is the age of majority.

HeseHotelli Customers shall observe the HeseHotelli code of conduct.

40. Code of conduct

In order to ensure that HeseHotelli can offer its Customers a pleasant, peaceful and safe customer experience, all Customers shall be, without exception, required to observe the HeseHotelli code of conduct, all signs throughout the hotel premises and instructions issued by the hotel staff.

The following code of conduct is to be observed at HeseHotelli:

1. Each and every Customer shall be required to exercise good manners and proper behavior in all hotel premises as well as in immediate proximity to the hotel. In addition to their own behavior, the Customer shall be responsible for any person(s) they let onto the hotel premises as well as any actions carried out by and damages caused by said person(s).
2. The hotel rooms or hotel property found in the rooms or common areas of the hotel (such as decoration items, furniture, bedding, pillows, bed covers and other equipment such as fire alarms, bathroom furnishings, televisions, refrigerators, hair dryers) shall not be unnecessarily damaged, cluttered or soiled. Furthermore, hotel property found in each hotel room may not be removed from the room.
3. Objects and substances that are illegal, hazardous and intended to cause harm to others are expressly prohibited on all hotel premises.
4. Animals are not allowed in the hotel.
5. Use of the hotel emergency exits in any situation other than an actual emergency or without the consent of the hotel staff or public authorities is expressly prohibited

6. The Customer may not disturb other hotel guests by making noise or otherwise causing disruptions.
Particularly in the hours between 10pm and 7am, the Customer shall refrain from shouting, listening to music from speakers and causing any other type of noise that can disturb other hotel guests.
7. Any guests visiting the Customer at the hotel may not be in any of the hotel rooms between the hours of 9pm and 9am. The maximum room or space capacity must not be exceeded under any circumstances. HeseHotelli reserves the right to remove from the hotel premises any person(s) who are not the Customer or another person mentioned in connection with the Customer's reservation.
8. Smoking (incl. e-cigarettes) and making an open fire (incl. lighting candles, incense and any similar igniting of materials) in the hotel rooms and other hotel premises is expressly prohibited and may trigger the automatic fire alarm.
9. Admitting any unauthorized person(s) onto HeseHotelli premises is expressly prohibited. HeseHotelli entrance doors and hotel room doors shall be kept locked at all times. This prevents unauthorized persons from gaining access to HeseHotelli premises. The Customer shall be obligated to ensure that HeseHotelli's entrance door locks behind them when using it.
10. Customers may not store personal items in HeseHotelli's common areas (such as the lobby, corridors, stairwells, etc.). The storage of personal items in common hotel areas is in violation of the fire safety code and HeseHotelli reserves the right to immediately remove said items at the Customer's expense.
11. The Customer shall make every effort to keep their hotel room keycard safe. Keycards must not be kept near mobile phones. The keycard issued to the Customer may not be given to any person other than those listed in the room reservation. Under no circumstances may the keycard be given to any person not staying at the hotel.

If the Customer loses the keycard or otherwise requires assistance opening the hotel room door, a security service will provide assistance at all times outside the normal restaurant business hours. The security service phone number is posted on the HeseHotelli entrance door.

The Customer shall be provided with a copy of the registration card during check-in to assist them in the event that the keycard is lost or there is some other problem opening the door. The Customer shall keep the registration card copy with them at all times. In cases where the security service is used to open the door, the Customer shall be required to present the copy of the registration card.

12. Recorded camera surveillance is used in all common hotel areas in order to maintain control and ensure guest security.
13. When the restaurant is closed, the Customer may contact the security service in the event of an emergency or disturbance. The security service number can be found in each hotel room and on the HeseHotelli entrance door. In the event of a sudden life-threatening situation or fire, the Customer shall immediately call the Emergency Response Centre (tel. 112).
14. HeseHotelli rooms are only intended for the accommodation of the Customer. Practicing any type of business transactions on HeseHotelli premises is expressly prohibited.

Note!

If the Customer violates this code of conduct, HeseHotelli or its agent reserves the right to remove the Customer from the hotel. If the Customer is removed from the hotel due to violating the code of conduct, the Customer shall not be entitled to receive a refund of the payment for the room or any other compensation.

HeseHotelli reserves the right to bill the Customer for any alarm, maintenance and cleaning costs incurred by HeseHotelli for violations of the code of conduct as well as for any costs incurred by the theft, damage, soiling or full destruction of HeseHotelli property.

HeseHotelli reserves the right to bill the Customer 200 euros per service call by the security service resulting from a violation of the code of conduct. HeseHotelli reserves the right to bill the Customer 200 euros per call by the security service for any unnecessary service calls. The security service bills 40 euros per service call to open a door for the Customer.

The full amount of costs (but no less than 50 euros) incurred by HeseHotelli for any room cleaning that cannot be performed as part of the normal room cleaning due to the Customer's violation of the code of conduct (such as smoking or having pets in the room) shall be billed to the Customer.

41. Liability

The Customer shall be fully liable for all damages caused willfully or through negligence as well as damages caused by the Customer or their guest(s) in violation of the HeseHotelli code of conduct.

The Customer shall check in to the HeseHotelli during the normal business hours of the restaurant connected to it. HeseHotelli shall not be liable for any costs incurred by the Customer by failing to arrive at HeseHotelli during the above-mentioned business hours, thus preventing the Customer from being able to check in. HeseHotelli reserves the right to bill any Customer failing to show up at the hotel the rate for one night's stay.

HeseHotelli is not liable for the Customer's baggage effects during their stay. HeseHotelli does not offer baggage storage. However, HeseHotelli may, at its own discretion and under special emergency circumstances, make arrangements to store the Customer's baggage. In such cases, however, HeseHotelli is not liable for the Customer's personal effects taken for storage.

HeseHotelli is not liable for any damage to or theft of vehicles parked in the hotel parking lot or any property items contained in said vehicles. HeseHotelli is also not liable for any parking tickets issued for incorrect parking or lack of a parking validation slip.

If the Customer discovers an error in their reservation or any deficiencies in the furnishing or condition of the hotel room, the Customer shall be obligated to immediately report any such error or deficiency to the hotel staff, so that HeseHotelli will be able to correct the error or deficiency during the Customer's stay at HeseHotelli. HeseHotelli has no obligation to compensate or credit the Customer for any error or deficiency not duly reported by the Customer in the above-mentioned manner, thus preventing HeseHotelli from having an opportunity to correct said error or deficiency.

In all cases, HeseHotelli's liability is limited to the amount paid by the Customer that is specified in their room reservation.

42. Business customer invoicing agreements

Business and association customers may make an invoicing agreement with HeseHotelli. If the business customer would like to make an invoicing agreement, the Customer shall contact the HeseHotelli invoicing department well before arriving for a stay. The application processing period is approximately one week. The application shall be signed by a person authorized to sign for the business or association in question. The application and terms of the invoicing agreement can be found on the HeseHotelli website at: <https://www.hesburger.fi/hesehotelli/laskutussopimus>.

You can send your application by email to: laskutussopimukset@hesburger.fi or by post to:

HeseHotelli Oy / Invoicing agreement
Linnankatu 34
20100 Turku

43. Payment service provider

Paytrail Plc (2122839-7) acts as a payment intermediary and payment service provider in co-operation with Finnish banks and credit institutions. Paytrail Plc appears as the payment recipient on bank or credit card statements and transfers the payment to the merchant. Paytrail Plc is an Authorized Payment Institution. The payment intermediary service for online bank payments is provided by Paytrail Plc in co-operation with Finnish banks and credit institutions. From a user standpoint, the service works just like conventional online payment.

44. Complaints

In cases involving complaints, we ask that you first contact the HeseHotelli reception or the Hesburger service center at keskus@hesburger.fi.

45. Right to terminate the agreement

HeseHotelli reserves the right to terminate the agreement with immediate effect if the Customer or their guest(s) commit a material breach of the terms of reservation specified herein. The Customer shall not be entitled to any compensation if the agreement is terminated by HeseHotelli.

HeseHotelli reserves the right to remove the Customer from the hotel if the Customer or their guest(s) commit a material breach of the terms of reservation specified herein. The Customer shall not be entitled to any compensation if they are removed from the HeseHotelli by the HeseHotelli staff or an agent authorized by HeseHotelli.

46. Force majeure

HeseHotelli is not liable for and damages or delays caused by cases of force majeure. Force majeure involves unforeseeable events or changes in conditions which are beyond the control of HeseHotelli and which HeseHotelli could not reasonably predict or the consequences of which HeseHotelli could not reasonably avoid or overcome. An example of force majeure is a room not being ready for use due to vandalism.

47. Processing of personal data

HeseHotelli properly stores and processes all personal data belonging to the Customer. The provisions laid out in the General Data Protection Regulation (GDPR) and Data Protection Act (1050/2018) are observed in the processing of personal data. The processing of personal data is described in greater detail in the HeseHotelli Privacy Policy.

The Hesburger Recorded camera surveillance Privacy Policy applies to camera surveillance system recordings.

48. Right to change the terms of reservation

HeseHotelli reserves the right to change its terms of reservation.

Условия бронирования номеров и аннулирования заказа в отеле HeseHotelli

Данные условия бронирования номеров в отеле Hesehotelli Oy (далее HeseHotelli) применяются к бронированию номеров в отеле Hesehotelli частными клиентами.

49. Ценообразование и условия бронирования

Стоимость номеров отеля HeseHotelli варьируется в зависимости от их размера. Кроме размещения отеля HeseHotelli предлагают различные дополнительные услуги, например, завтрак или парковку. Дополнительные услуги, предлагаемые в конкретном отеле, и их стоимость указываются на сайте этого отеля HeseHotelli. О наличии дополнительных услуг можно узнать, позвонив в выбранный вами отель HeseHotelli или по телефону обслуживания клиентов +358 45 634 3443.

Все действующие цены и наличие свободных номеров можно узнать онлайн на сайте www.hesburger.fi/hesehotelli или по телефону обслуживания клиентов +358 45 634 3443.

Указанные цены включают в себя НДС.

50. Бронирование

Бронирование можно сделать следующим образом:

- На сайте отеля HeseHotelli: www.hesburger.fi/hesehotelli
- Позвонив по телефону обслуживания клиентов +358 45 634 3443 (с 8:00 до 23:00).
- На стойке администратора отеля HeseHotelli в часы работы ресторанов при отелях, но не позднее 12:00 ночи.
- На сайте Booking.com: <https://www.booking.com/hotel/fi/hesehotelli.fi.html>

Во время бронирования клиент должен предоставить данные, необходимые отелю Hesehotelli для резервирования номера, такие как имя, личный идентификационный код, номер телефона, почтовый адрес, электронную почту, даты прибытия и отъезда, а также способ оплаты.

Забронировать номер в отеле HeseHotelli может только совершеннолетнее лицо. Возраст клиента проверяется в момент заселения.

Номер бронируется на конкретное лицо, передача его третьему лицу не допускается.

51. Условия оплаты

Номер оплачивается в момент бронирования, если оно выполняется на сайте отеля HeseHotelli. Оплата производится картами Visa или MasterCard (применяются системы Verified by Visa и MasterCard SecureCode) или через онлайн-банкинг клиента (с банками Aktia, Danske Bank, Handelsbanken, Nordea, OP, POP Pankki, S-pankki, Säästöpankki, Tapiola, Ålandsbanken).

Если бронирование номера выполняется на сайте Booking.com или номер резервируется по телефону обслуживания клиентов HeseHotelli, то оплата происходит в момент заселения в отель в кассе отеля. На кассе номер можно оплатить стандартными банковскими и кредитными картами (например не AmericanExpress, Visa-Electron). Просим учесть, что мы не принимаем в качестве платежного средства наличные деньги.

52. Аннулирование брони

Перед бронированием клиент обязан внимательно ознакомиться с соответствующими правилами аннулирования.

У клиента есть право аннулировать бронирование номера следующим образом:

Бесплатное аннулирование бронирования возможно не позднее 18:00 за двое суток до заезда. Если клиент не аннулировал заказ как указано выше или не явился в отель в день заезда, отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту счет за одни сутки в качестве возмещения ущерба.

53. Прибытие в отель HeseHotelli

Номер в отеле предоставляется в распоряжение клиента в день прибытия в 15:00 часов.

Внимание! Заселение в отель возможно только в часы работы ресторана Hesburger, расположенного при отеле. В отель HeseHotelli невозможно заселиться вне часов работы ресторана Hesburger при отеле.

Стойка администратора отеля HeseHotelli Linja-autoasema в Турку расположена в помещении ресторана Hesburger на автозаправке Neste Express. Часы работы: <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=6>.

Стойка администратора отеля HeseHotelli Kaskentie в Турку расположена в помещении ресторана Hesburger Kaskentie. Часы работы: <https://www.hesburger.fi/ravintolat?tid=69>. В отеле HeseHotelli Turku Kaskentie нет возможности для безбарьерного передвижения. Проход в номера отеля осуществляется по лестнице. В отеле нет лифта.

В момент заселения все клиенты должны внести предусмотренные §6 Закона о гостиничной деятельности и деятельности учреждений общественного питания персональные данные в карточку для регистрации.

Отель HeseHotelli оставляет за собой право проверить личность каждого заселяющегося лица по удостоверению личности и при необходимости отказать клиенту в размещении, если личность невозможно удостоверить.

Все заселяющиеся, кроме граждан Северных стран или резидентов Финляндии, должны представить документы, подтверждающие поездку (билеты и т.п.).

54. Освобождение номера

Номера отеля HeseHotelli следует освобождать в день выезда не позднее 12:00.

Выезд из отеля можно отложить до 14:00 в день отъезда, при этом взимается плата в размере 20 евро за каждый начавшийся час.

Если клиент не договорился с отелем об отложенном выезде и не освобождает номер в день выезда до 12:00, отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту счет за номер, освобожденный после 12:00, в размере 40 евро за каждый начавшийся час до того момента, когда клиент фактически освободил номер.

55. Использование номера

Из соображений безопасности у клиента есть доступ только в номер отеля, предназначенный для него и другие зарезервированные им помещения.

Максимальное количество жильцов в номерах Twin составляет 2 человека/номер, в номерах Quadruple и Large Quadruple — не более 4 человек/номер.

В отеле Hesehotelli имеется детская переносная кроватка, но мы не можем гарантировать ее наличие.

Несовершеннолетние могут размещаться в отеле Hesehotelli при условии, что в группе заселяющихся есть как минимум одно ответственное совершеннолетнее лицо.

Клиенты отеля HeseHotelli должны соблюдать правила поведения в отеле Hesehotelli.

56. Правила поведения

Чтобы отель HeseHotelli мог предложить своим клиентам уютное, спокойное и безопасное пребывание, все без исключения клиенты отеля должны соблюдать правила поведения в отеле Hesehotelli, предписания отеля и инструкции, полученные от персонала отеля.

В отеле Hesehotelli соблюдаются следующие правила поведения:

1. Клиент обязан соблюдать правила приличия и вести себя надлежащим образом во всех помещениях отеля и в непосредственной близости от отеля. Кроме своего поведения, клиент несет ответственность также за поведение человека, которого он впускает в отель, и за помехи и ущерб, вызванные поведением этого человека.
2. Собственность отеля, расположенная в номерах и общих помещениях отеля (например, элементы декорации, мебель, постельное белье, подушки, одеяла, различное оборудование, такое как детекторы огня, мебель для ванных комнат, телевизор, холодильник, фен) нельзя повреждать или намеренно пачкать. Запрещается выносить из номера собственность отеля.

3. Не допускается проносить в помещения отеля запрещенные законом, опасные и потенциально представляющие угрозу для жизни и здоровья других людей предметы и вещества.
4. Запрещается приводить в отель животных.
5. Строго запрещается использование обозначенных специальной разметкой запасных выходов вне экстренной ситуации или без отдельного разрешения персонала отеля или официальных лиц.
6. Клиентам запрещено нарушать покой других жильцов отеля шумом или иным образом нарушать порядок.

В период с 22 до 7 часов жильцы отеля должны воздерживаться от громких разговоров, прослушивания музыки через колонки и другого шума, который может мешать другим жильцам отеля.
7. Возможным посетителям клиентов отеля нельзя находиться в номерах с 21 до 9 часов. Максимальное число жильцов в номерах ни в коем случае не должно превышать разрешенного числа для данного номера. Отель HeseHotelli оставляет за собой право удалить из помещений отеля лицо, не зарегистрированное как проживающее в отеле.
8. Курение (в т.ч. электронных сигарет), а также разведение огня (например, зажигание свечей, ароматических палочек и т.п.) в номере и других помещениях отеля строго запрещено и может привести к срабатыванию пожарной сигнализации.
9. Строго запрещается впускать посторонних в помещения отеля HeseHotelli. Наружные двери отеля HeseHotelli и двери номеров следует держать закрытыми в любое время суток. Таким образом можно предотвратить вход посторонних лиц в отель HeseHotelli. Клиент обязан удостовериться в том, что наружная дверь отеля HeseHotelli закрылась за ним.
10. Клиентам отеля не разрешается хранить личные вещи в общих помещениях отеля HeseHotelli (например, в фойе, коридоре, на лестнице и т.д.). Хранение личных вещей в общих помещениях отеля нарушает правила пожарной безопасности, отель HeseHotelli оставляет за собой право немедленно удалить вещи за счет клиента.
11. Клиент должен надлежащим образом хранить выданную ему ключ-карту от номера. Ключ-карту нельзя хранить в непосредственной близости от мобильного телефона. Клиент не имеет права передавать выданную ему ключ-карту другим лицам, кроме зарегистрированных как проживающие в данном номере. Ключ-карту ни в коем случае нельзя передавать в распоряжение посторонних лиц.

На случай если клиент потерял ключ-карту или по какой-либо другой причине нуждается в помощи при открывании двери, вне часов работы ресторана отеля имеется дежурная служба охраны. Номер службы охраны указан на наружной двери отеля HeseHotelli.

На случай потери ключ-карты или другой проблемы, связанной с открытием двери, клиенту в момент заселения выдают копию его карточки туриста. Клиент должен всегда иметь при себе эту копию карточки туриста. Открытие двери службой охраны возможно только по представлении клиентом карточки туриста службе охраны.
12. В целях поддержания порядка и обеспечения безопасности в общих помещениях отеля работает видеонаблюдение.
13. Когда ресторан закрыт, клиент в экстренном случае может позвонить в службу охраны, телефон которой указан в номере и на наружной двери отеля HeseHotelli. В экстренной ситуации, когда человеческая жизнь под угрозой, или при пожаре жилец должен немедленно позвонить в службу спасения (тел. 112).
14. Номера отеля HeseHotelli предназначены только для личного размещения клиентов отеля. Ведение какой бы то ни было предпринимательской деятельности в помещениях отеля HeseHotelli строго запрещается.

Внимание!

Если клиент нарушает правила поведения в отеле, отель HeseHotelli или его заказчик оставляет за собой право выселить клиента из отеля. Если клиента выселяют из отеля вследствие нарушения им правил поведения, у него нет права на возврат суммы, оплаченной за номер, или на какое-либо другое возмещение ущерба.

Отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту счет в полном размере, включая издержки на сигнализацию, техобслуживание и уборку, вызванные действиями жильца, а также за издержки вследствие хищения, порчи, загрязнения и уничтожения имущества.

Отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту, поведение которого повлекло вызов дежурного из службы охраны, счет в размере 200 евро/приезд. Отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту счет в размере 200 евро/приезд за ложный вызов дежурного из службы охраны. Служба охраны, в свою очередь, выставляет клиенту счет за открывание двери в размере 40 евро/открытие.

Если стандартной уборки номера недостаточно вследствие действий клиента, нарушившего правила поведения в отеле (например, курение в комнате или животные в номере), клиенту выставляется счет за издержки, которые понес отель HeseHotelli в полном размере, но не менее 50 евро.

57. Ответственность

Клиент в полной мере отвечает за весь преднамеренно или по невнимательности причиненный ущерб, а также за ущерб, нанесенный вследствие нарушения клиентом или его посетителем правил поведения в отеле Hesehotelli.

Клиент должен зарегистрироваться в отеле HeseHotelli в часы работы ресторана Heseburger при отеле. Отель HeseHotelli не несет ответственности за расходы, которые вызваны тем, что клиент не явился в отель HeseHotelli в часы работы ресторана и по этой причине не может зарегистрироваться для проживания в отеле Hesehotelli. Отель HeseHotelli оставляет за собой право выставить клиенту, не приехавшему в отель в день прибытия, неустойку в размере стоимости одних суток.

Отель HeseHotelli не несет ответственности за багаж клиента во время его проживания в отеле. Отель HeseHotelli не предлагает услуг хранения багажа. В отдельных исключительных случаях отель HeseHotelli может на собственное усмотрение взять вещи жильца на хранение. Но и тогда отель HeseHotelli не несет ответственности за вещи жильца, принятые на хранение.

Отель HeseHotelli не несет ответственности за порчу или пропажу транспортного средства, оставленного на парковке отеля, или за имущество в автомобиле. Отель HeseHotelli не несет ответственности за полученный штраф за неправильную парковку или за отсутствие парковочного талона.

Если клиент обнаружил, что в сделанном им заказе есть ошибка или в оснащении номера имеются недостатки или номер находится в неудовлетворительном состоянии, он должен немедленно сообщить об этом персоналу отеля, чтобы отель HeseHotelli мог исправить ошибку или устранить недостаток во время размещения клиента. Отель HeseHotelli не обязан возмещать или компенсировать клиенту такие ошибки или недостатки, о которых клиент не сообщил как указано выше, и поэтому у отеля HeseHotelli не было возможности исправить ошибку или устранить недостаток.

Ответственность отеля HeseHotelli ограничена в любом случае стоимостью выплаченной клиентом суммы в момент размещения заказа.

58. Договор о выставлении счетов корпоративным клиентам

Коммерческие предприятия и зарегистрированные объединения имеют возможность заключить договор с отелем Hesehotelli о выставлении счетов. Если корпоративный клиент хочет заключить договор о выставлении счетов, клиент должен заблаговременно до момента размещения связаться с отделом выставления счетов отеля HeseHotelli. Срок обработки заявки составляет примерно одну неделю. Заявка должна быть подписана лицом, имеющим право подписи в компании или объединении. Бланк заявки и условия договора о выставлении счетов можно скачать на сайте:

<https://www.hesburger.fi/hesehotelli/laskutussopimus>.

Вы можете прислать заполненную заявку по электронной почте: laskutussopimukset@hesburger.fi или по почте по адресу:

HeseHotelli Oy / Laskutussopimus
Linnankatu 34
20100 Turku

59. Провайдер услуги оплаты

Провайдером услуги оплаты, осуществляющим оплату, является предприятие Paytrail Oyj (2122839-7) в сотрудничестве с финскими банками и кредитными институтами. Предприятие Paytrail Oyj указано как получатель платежа в выписке с банковского счета или при оплате банковской картой, а затем оно переводит платеж продавцу. Предприятие Paytrail Oyj имеет лицензию на финансовую деятельность. Услугу перевода при онлайн-платежах осуществляет предприятие Paytrail Oyj в сотрудничестве с финскими

банками и кредитными институтами. С точки зрения пользователя услуга работает как обычный онлайн-платеж.

60. Рекламация

В случае рекламации мы просим в первую очередь связаться с администратором отеля HeseHotelli или центральной диспетчерской Heseburger keskus@hesburger.fi.

61. Право на расторжение договора

Отель HeseHotelli имеет право на расторжение договора немедленно, если клиент или его посетитель существенно нарушили данные правила заказа. У клиента нет права на возмещение ущерба, если договор расторгается по инициативе отеля HeseHotelli.

Отель HeseHotelli оставляет за собой право удалить клиента из отеля, если клиент или его посетитель существенно нарушили правила отеля. У клиента нет права на компенсацию, если он удаляется из отеля по инициативе персонала отеля HeseHotelli или заказчика отеля HeseHotelli.

62. Форс-мажорные обстоятельства

Отель HeseHotelli не отвечает за ущерб и задержку, вызванные форс-мажорными обстоятельствами. Форс-мажорными обстоятельствами считаются такие непредсказуемые моменты или изменения обстоятельств, которые лежат за пределами возможностей влияния отеля HeseHotelli, и которые отель HeseHotelli не мог в разумной мере предусмотреть или последствия которых отель HeseHotelli не мог избежать или преодолеть в разумных размерах. Форс-мажорным обстоятельством считается например то, что номер непригоден для проживания вследствие вандализма.

63. Обработка персональных данных

Отель HeseHotelli надлежащим образом заботится о хранении и обработке персональных данных клиента. При хранении персональных данных соблюдаются положения Европейской директивы о защите персональных данных (GDPR) и Закона о защите персональных данных (1050/2018). Обработка персональных данных подробно описана в Политике соблюдения конфиденциальности компании Heseburger. В части видеозаписей применяется Политика соблюдения конфиденциальности отеля HeseHotelli.

64. Право на изменения правил заказа

Отель HeseHotelli оставляет за собой право на изменение данных правил.