

# Tingimused & privaatsusreeglid

## ÜLDISED BRONEERIMIS- JA TÜHISTAMISTINGIMUSED L'HOTELS HOTELLIDES NING PRIVAATSUSPOLIITIKA

### BRONEERIMIS- JA TÜHISTAMISTINGIMUSED

#### 1. KOHALDAMISALA JA ERITINGIMUSED

- 1.1. Neid tingimusi kohaldatakse üksikisikute broneeritud majutusele, kui ei ole sõlmitud eraldi lepingut ja broneeritava toote hinnastamistingimustes ei ole muid märkeid.
- 1.2. Hotellil on õigus kohaldada nendest tingimustest erinevaid eritingimusi.

#### 2. TELLIMISTINGIMUSED

- 2.1. Tingimused kehtivad isiku (edaspidi Klient) ja ostukeskkonna <https://www.lorbituhotel.ee/> (edaspidi Hotell L'Orbitu broneerimise keskkond) omaniku Hotell L'Orbitu OÜ vahel Hotell L'Orbitu broneerimise keskkonna vahendusel teenuste ja toodete ostmisel tekkivate õigussuhete kohta.
- 2.2. Lisaks käesolevatele tingimustele reguleerivad Hotell L'Orbitu broneerimise keskkonna vahendusel teenuste ja toodete ostmisel tekkivaid õigussuhteid Eesti Vabariigis kehtivad õigusaktid.
- 2.3. Broneerimise keskkonnas tohib tehinguid teha vähemalt 18 aastane teovõimeline isik. Nõuetele mittevastava isiku poolt sooritatud tellimuste tagajärgede eest vastutab isik, kelle pangakontot või krediitkaarti kasutades on tasu maksmine sooritatud.
- 2.4. Hotell L'Orbitu ei müü alkoholi alla 18-aastastele klientidele. Hotellil on õigus isiku vanuse tuvastamiseks küsida isikuttõendavat dokumenti ning alaealise kliendi korral keelduda tellimuse täitmisest. Alaealise poolt tehtud alkohoolseid jooke sisaldavate lisatellimuste ettemaks tagastatakse ainult alkohoolse joogi maksumuse ulatuses isikule, kelle pangakontot või krediitkaarti kasutades on tasu maksmine sooritatud.

#### 3. HOTELLI SAABUMINE

- 3.1. Külastaja saab hotellitua enda kasutusse saabumispäeval alates kella 15st, kui pole teatatud teisiti. Võimalusel on saadaval varajane sisseregistreerimine lisatasu eest 10 EUR/ tund.
- 3.2. Sisseregistreerimisel on klient kohustatud esitama vastuvõtu administraatorile/ teenindajale alljärgneva:
  - a. Broneeringu kinnituse või broneeringu numbri
  - b. Isikuttõendava dokumendi (peab ühtima broneeringus oleva majutava isiku nimega ning maksevahendil oleva nimega)
  - c. juhul kui broneering on tehtud kellegi teise nimele, siis peab ühtima hotellile eelnevalt edastatud majutuja nimi ning makseviis
- 3.3. Klient on kohustatud esitama vastuvõtu administraatorile krediitkaardi andmed minibaari ja lisateenuste garantiiks. Krediitkaardi olemasolu puudumisel on vastuvõtu administraatoril õigus küsida sularaha deposiiti summas 50 eurot/ öö kohta. Sularaha deposiidi andmisest keeldumisel on hotellil õigus külastaja majutusbroneering tühistada.
- 3.4. Klient on kohustatud tasuma majutuse ning ette tellitud lisateenuste eest enne hotellitua saamist. Vajadusel võetakse broneerimisel või registreerumisel kasutatud maksekaardilt tasu külastuse ajal tekkinud kulutuste eest.
- 3.5. Hotellitua pikendamisel on külastaja kohustatud tasuma lisaööde majutuse eest koheselt, enne uute võtmekaartide väljastamist.

#### 4. HINNAINFO

- 4.1. Kõik hinnad on eurodes ja sisaldavad Eesti Vabariigis kehtestatud käibemaksusid.
- 4.2. Jälgige tähelepanelikult valitud hinnainfot. Ettemaks on kohustuslik osadele hindadele. Kui te tühistate ettemaksu tingimusega hinna, siis hotellil on õigus ettemakstud summat mitte tagastada.

**4.3.** Kui majutuse eest ei ole eelnevalt tasutud, tuleb seda teha hotelli saabumisel kohalikus valuutas sularahas või pangakaardiga.

## **5. MAKSETINGIMUSED ETTEMAKSUGA TEENUSTELE**

**5.1.** Kliendi poolt Hotell L'Embitu broneerimise keskkonna vahendusel ostetud teenuse/ toote eest tuleb tasuda kogu valitud teenuse maksumus. Tasu maksmisega kinnitab klient, et ta on tutvunud kõikide teenusepakkuja poolt broneerimise keskkonna kaudu kättesaadavaks tehtud tingimuste ja reeglitega ning aktsepteerib neid.

**5.2.** Online broneerimise keskkonnas määratud summa tasumine toimub ülekandega internetipanga vahendusel või Visa ja MasterCard deebet- ja krediitkaardimaksetena. Internetipanga vahendusel on võimalik ülekandega maksta järgmistest pankadest:

Eesti – Swedbank, SEB, Luminor, LHV, Coop pank ja Pocopay.

Läti – Swedbank, SEB, Citadele ja Nordea

Leedu – SEB, Nordea, Swedbank

Soome – Nordea, Danske, Pohjola, Ålandsbanken, S-Pankki, Handelsbanken, Aktia Pankki, POP Pankki, Oma Säästopankki ja Säästopankki

Vahetult pärast ülekande või kaardimakse sooritamist peab klient makse koheseks registreerimiseks klõpsama nuppu „tagasi kaupmehe juurde“.

## **6. TELLIMINE JA TELLIMUSE KINNITUS**

**6.1.** Broneeringule tuleb lisada broneerija nimi, kontaktandmed (e-mail või telefoni number), saabumise kuupäev ja ööde arv. Teie tellimus on kinnitatud, kui olete saanud tellimuse kinnituse. Tellimused promo koodiga – promo koodi saamiseks on vajalik lepingu sõlmimine Hotell L'Embitu OÜ ettevõttega otse. Kõik detailid (promo koodi nimi, kehtivuse aeg, tingimused jne) lepatakse kokku personaalselt teie ja majutusasutuse vahel (epost: [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee) või telefon +372 6 996 400).

**6.2.** Juhul kui broneeringu tegija ise hotellis ei majutu, tuleb lisada saabuja nimi ja makseviis ning muu võimalik broneeringuga seotud teave. Nende andmete säilitamise ja kasutamise kohta saab lisateavet meie privaatsuspoliitikast.

**6.3.** Kui hotell ei ole lisateenuste kasutamise tagatist maksekaardilt võtnud, on hotellil õigus seda küsida hotelli sisse registreerimisel.

**6.4.** Broneering on hotelli jaoks siduv, kui see on kinnitatud kirjalikult e-posti teel ja kui olete saanud selle kohta broneeringu numbri.

**6.5.** Alla 18. aastaste isikute majutamine hotellis toimub vaid juhul, kui täiskasvanud saatja ööbib hotellis samal majutusperioodil.

## **7. TELLIMUSE TÜHISTAMINE, MUUTMINE JA RAHA TAGASTAMINE**

**7.1.** Majutuse ja majutuse pakettide ostu puhul kehtivad majutusele ja pakettidele erinevad annulleerimise ja raha tagastamise tingimused. Majutuse ja majutuse pakettide muutmise, annulleerimise ja raha tagastamise tingimused on kirjas broneerimise keskkonnas valitud majutuse ja/ või majutuse paketi hinnakirjelduses. Kui te tühistate ettemaksu tingimusega hinna, siis hotellil on õigus ettemakstud summat mitte tagastada.

**7.2.** Majutuse ja/ või majutuse paketi kehtivus on majutuse ja/ või majutuse paketi alguse ja lõpu kuupäev. Kehtivusaja ületamisel muutub majutus ja/ või majutuse pakett kehtetuks ning see ei kuulu tagastamisele ega ümber vahetamisele.

**7.3.** Tellimuse muutmiseks palun tehke uus tellimus ja tühistage eelmine. Uue tellimuse tegemisel võib olla muutunud hind ja saadaolev majutuse kategooria.

**7.4.** Kui te tühistate ettemaksu tingimusega hinna, siis majutusasutusel on õigus ettemakstud summat mitte tagastada.

**7.5.** Hilisema annulleerimise puhul võib majutusasutus rakendada trahvi esimese öö maksumuses. Kui majutusasutus kandis mingisuguseid kulusi, mis on seotud teie tellimusega, peab ka need hüvitama.

**7.6.** Teile saadetud kinnitavas e-kirjas on märgitud täpne tühistamise tähtaeg, enne mida tuleb teha kõik tühistamised, et vältida tühistamistasusid. Lugege palun hoolikalt majutusasutuse reegleid.

**7.7.** Krediitkaardiga garanteeritud hotellituba hoitakse külastaja jaoks broneerituna broneeringus märgitud saabumispäeval kuni kella 18:00ni, juhul kui broneerimisel ei ole kokku lepitud teisiti. Sellisel juhul hoiab hotell tuba külastaja jaoks broneerituna järgmise päeva kell 12:00ni. Hotelli mitte ilmumise korral on hotellil õigus pidada külastaja poolt garantiiks edastatud krediitkaardilt kinni esimese öö majutuse summa.

**7.8.** Kui hiline saabumine ei ole kinnitatud krediitkaardiga ja klienti ei ole võimalik tema poolt jäetud

kontaktandmete kaudu kätte saada, on hotellil õigus broneering tühistada ja pärast kella 18:00te müüa tuba teisele külalisele.

**7.9.** Broneerimistingimustest kõrvalekaldudes on õigus broneeringut tasuta tühistada ja võimalikud ettemaksud võidakse tagastada, kui tühistamise põhjus on enda või lähedase raske haigus või õnnetus, surm või muu ootamatu ja tõsise loomuga juhtum.

## **8. HOTELLIST LAHKUMINE**

**8.1.** Hotellituba tuleb loovutada lahkumispäeval hiljemalt kell 12:00, kui ei ole kokku lepitud teisiti. Hotellituba loovutamine toimub hotelli vastuvõtus, kus kinnitatakse, et kliendi poolt on tasutud kõik võimalikud lisateenuste eest tekkida võivad arved. Vastavalt saadavusele on lisatasu, 10 EUR/ tund, eest võimalik hiline väljaregistreerimine. Hotellil on õigus võtta lisatunnitasku vastavalt hinnakirjale, kui klient ei ole loovutanud tuba 30 minuti jooksul peale ettenähtud aega ega ei ole sellest teavitatud vastuvõtu administraatorit.

## **9. LAHKUMINE ENNE KOKKULEPITUD VÄLJAREGISTREERIMISE KUUPÄEVA**

**9.1.** Varasemast lahkumistest tuleb hotellile teatada hiljemalt lahkumisele eelneval päeval enne kella 18:00. Teavitades lahkumisest hotelli vastuvõttu peale kella 18:00, on hotellil õigus asutamata jääva aja eest nõuda broneeringus kokkulepitud hinna tasumist.

## **10. KLIENDI KÄITUMINE MAJUTUSETTEVÕTTES**

**10.1.** Hotellis järgitakse häid tavasid ja kodukorraleid, millega on võimalik tutvuda hotelli vastuvõtus.

**10.2.** Hotellis kehtivad kõik nõuded avaliku korra, rahu hoidmise ja saastamise vältimise kohta ning samuti kehtib öörahu alates kell 23:00 ja kestab kuni 06:00.

Öörahu rikkumise (teiste isikute häirimist heliliste, valgus-, mehhaaniliste, elektrooniliste jms vahenditega) või ebasünda käitumise korral on hotelli personalil õigus paluda külastaja(te)l hotelist ja selle territooriumilt lahkuda, vajadusel kaasatakse turvatöötajat või politseid. Lahkumise korral on külastaja kohustatud tasuma broneeritud majutuse ja tellitud lisateenuste eest.

Öörahu rikkumise korral on hotellil õigus küsida tekitatud kahju hüvitamiseks trahv 200 eurot iga väljakutse eest vastavalt rikkumise tasemele.

**10.3.** Hotelli personalil on õigus kontrollida hotellis liikuvate inimeste võtmekaarte ja peale kella 23:00 keelduda laskmast hotellitubadesse inimesi, kellel puudub võtmekaart või kes ei hotelli sisse kirjutatud, s.t alates 23:00 võivad hotellis viibida vaid hotelli vastuvõtus sisse kirjutatud külalised.

## **11. HOTELLI VASTUTUS TEIE VARA EEST**

**11.1.** Väärisasjade hoidmiseks on hotellitoas šeif. Hotell ei vastuta hotellitoa seifis oleva vara eest, kuna ei ole teadlik sinna kliendi poolt pandavatest asjadest. Samuti ei vastuta hoiule võetud pagasis olevate asjade ning nende sisu eest.

**11.2.** Hotelli sisehoovis olevat parklat on lubatud kasutada ainult hotellis peatuvatel klientidel või nende külalistel hotellis viibimise ajal lisatasu eest (20€/päev, elektriautode laadimine lisatasu eest 10€/päev). Hotell jätab endale õiguse teisaldada teiste isikute autosid või autosid, mis kujutavad ohtu isikutele, varale või keskkonnale. Parkimisala on varustatud valvekaameratega, kuid hotell ei vastuta parklasse jäetud autode ja nende sisu eest.

## **12. KLIENDI VASTUTUS TEKITATUD KAHJU EEST**

**12.1.** Klient vastutab tahtlikult või hoolimatusest põhjustatud (näiteks hotellitoas suitsetamise, alkohoolsete või narkootiliste ainete tarbimise tagajärjel tekkinud) kahju eest, mille tema ise või tema külalised tekitavad hotellitoale või hotelli muudele ruumidele, neis olevale sisustusele või seadmetele ja hotelli muudele klientidele või nende varale.

**12.2.** Hotellile ja hotellitoale tekitatud kahju eest on hotellil õigus kinni pidada taassoetamisega või muude kulude katmisega seotud kulud vastavalt hinnakirjale.

## **13. TEENUSE PEATAMINE**

**13.1.** Kliendigrupi või konkreetse kliendi broneeringud võidakse blokeerida või jätta need vastu võtmata, kui klient ei järgi broneerimistingimusi või kui teenusepakkujal on alust kahtlustada, et hotelliteenuseid broneeritakse ebaseadusliku tegevuse jaoks või viisil, mis võib põhjustada kahju LHOTELS hotellidele või kolmandatele isikutele.

## 14. PRIVAATSUSPOLIITIKA

**14.1.** Online broneerimise keskkonnas tellimuse ja ostu sooritamisel esitatud isikuandmed on konfidentsiaalsed ja neid töödeldakse vastavalt isikuandmete seaduse nõuetele.

**14.2.** Hotell L'Embitu ei avalikusta kliendi isikuandmeid kolmandatele osapooltele ilma Kliendi nõusolekuta, välja arvatud seaduses sätestatud juhtudel.

**14.3** Töödeldavateks isikuandmeteks on andmed, mida küsitakse Ostjalt tellimuse vormistamisel (ees- ja perekonnanimi, aadress, telefoninumber, e-posti aadress).

**14.4** Pangalingiga maksmise turvalisus on kaitstud SSL-turvaprotokolliga, mis tagab selle, et vahetatavat informatsiooni ei saa kõrvalised isikud pealt kuulata ega muuta. Maksekeskus AS hoiab Tellija kaardiandmeid turvaliselt ning ei jaga neid kunagi kaupmeeste ega kolmandate osapooltega. Kaupmehe poolt ligipäätav informatsioon piirdub kaardi tüübi (nt. Visa või MasterCard) ning kahe viimase numbriga kaardinumbrist. Edhotels OÜ on isikuandmete vastutav töötleja. Edhotels OÜ edastab maksete teostamiseks vajalikud isikuandmed volitatud töötleja Maksekeskus AS-le.

Maksekeskus AS on PCI-DSS nõuetele vastav teenusepakkuja, kes pakub makselahendusi, sh vahendab Visa ja MasterCardi makseid, Euroopa Liidus tegutsevatele kaupmeestele ning muudele teenusepakkujatele.

Kaardiandmete salvestamine toimub ainult läbi turvalise SSL ühenduse ning kaupmehel ega kolmandatel osapooltel pole täielikele andmetele ligipääsu.

Juhul kui Hotell L'Embitu OÜ'l tekib vajadus tellimuse tühistamise, muutmise ja raha tagastamise tingimustes toodud juhtudel ja ulatuses tagastada tasutud summa Ostjale siis kasutatakse selleks Maksekeskuse turvalist keskkonda.

## 15. LISAINFO

**15.1.** Kui olete saanud Hotell L'Embitu tellimuse kinnituse, kuid selgub, et majutust ei ole teile võimalik pakkuda, siis on ettevõttel kohustus pakkuda teile ilma lisatasuta paremat või samal tasemel majutusasutust samas piirkonnas või majutust mõnel teisel, sobival kuupäeval..

**15.2.** Hotellis on suitsetamine lubatud vaid hotellis selleks eraldatud aladel. Suitsetamise eest selleks mittelubatud alal on külastaja kohustatud trahvi tasuma. Trahv suitsetamise eest on 100 eurot. Juhul kui suitsetamise tõttu keelatud aladel kaasneb päästeteenistuse väljakutse, lisandub trahvile 100 eurot.

**15.3.** Hotellis ei ole lemmikloomad lubatud. Hotellil on õigus teha 100 eurot trahvi ning tühistada broneeritud tuba juhul kui külaline toob hotelli lemmiklooma.

## 16. MUU

**16.1** Kliendi ja Hotell L'Embitu OÜ vahel broneerimise keskkonna vahendusel teenuste tellimise ja ostmisega tekkinud vaidlused lahendatakse läbirääkimiste teel. Kokkuleppe mittesaavutamisel on Kliendil õigus pöörduda oma õiguste kaitseks Tarbijakaitseametisse. Vaidluste ning käesolevates tingimustes mitte välja toodud küsimuste lahendamisel lähtutakse Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest.

# Privaatsuspoliitika

Klientide parimaks teenindamiseks ja lepinguliste suhete korrektseks täitmiseks kogub, säilitab, avaldab, edastab ja talletab Hotel L'Embitu klientide andmeid vastavalt Eesti Vabariigi seadustele ja Euroopa Liidu õigusaktidele.

Online broneerimise keskkonnas tellimuse ja ostu sooritamisel esitatud isikuandmed on konfidentsiaalsed ja neid töödeldakse vastavalt isikuandmete seaduse nõuetele.

Hotel L'Embitu ei avalikusta kliendi isikuandmeid kolmandatele osapooltele ilma Kliendi nõusolekuta, välja arvatud seaduses sätestatud juhtudel.

Töödeldavateks isikuandmeteks on andmed, mida küsitakse Ostjalt tellimuse vormistamisel (ees- ja perekonnanimi, telefoninumber, e-posti aadress).

Pangalingiga ja/ või pangakaardiga maksmise turvalisus on kaitstud SSL-turvaprotokolliga, mis tagab selle, et vahetatavat informatsiooni ei saa kõrvalised isikud pealt kuulata ega muuta.

Maksekeskus AS hoiab Tellija kaardiandmeid turvaliselt ning ei jaga neid kunagi kaupmeeste ega kolmandate osapooltega. Kaupmehe poolt ligipääsetav informatsioon piirdub kaardi tüübi (nt. Visa või MasterCard) ning kahe viimase numbriga kaardinumbrist.

Maksekeskus AS on PCI-DSS nõuetele vastav teenusepakkuja, kes pakub makselahendusi, sh vahendab Visa ja MasterCardi makseid Euroopa Liidus tegutsevatele kaupmeestele ning muudele teenusepakkujatele. Juhul kui (hotelli jur. nimi) tekib vajadus tellimuse tühistamiseks, muutmiseks või raha tagastamiseks tingimustes toodud juhtudel ja ulatuses, siis tagastatakse Ostjale tasutud summa Maksekeskuse turvalises keskkonnas.

Broneerimismootorit vahendaval ettevõttel EDHOTELS OÜ'l on õigus edastada kliendi isikuandmeid Hotel L'Embitu volitatud töötlejatele, eesmärgiga efektiivselt kasutada kogutud isikuandmeid, pakkumaks kliendile parimat teenust. Hotel L'Embitu vastutab volitatud töötlejate tegevuse eest ning volitatud töötlejad järgivad Hotel L'Embitu isikuandmete töötlemise põhimõtteid täies ulatuses. Vastutav töötleja on Hotel L'Embitu, e-posti aadress [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

Muude andmete kogumine - kogume ka isikustamata andmeid, mida ei saa otseselt ühe kindla isikuga siduda (brauseri versioon, keele eelistus, asukoht, lehel viibitud aeg jne) ja mida käsitleme kui üldistatud klienditegevuste käitumist Hotel L'Embitu broneerimismootoris. Need andmed koondatakse ja kasutatakse broneerimismootori teenuse/toote täiendamiseks.

EDHOTELS OÜ (broneerimismootorit vahendav ettevõtte ja haldur) ja Hotel L'Embitu säilitavad isikuandmeid kuni see on vajalik erinevate andmetöötlemise eesmärkide täitmiseks, aga mitte kauem kui 7 aastat peale teie tellimusel märgitud lahkumise kuupäeva. Edhotels OÜ on isikuandmete vastutav töötleja ning Edhotels OÜ edastab maksete teostamiseks vajalikud isikuandmed volitatud töötleja Maksekeskus AS-le. Kliendil on igal ajal õigus pääseda ligi oma isikuandmetele ning informatsioonile tema poolt sooritatud toimingute kohta. Samuti on kliendil õigus igal ajal nõuda paranduste tegemist oma isikuandmetes, kui andmed on muutunud või muul põhjusel ebatäpsed. Andmete muutmiseks/täiendamiseks või eemaldamiseks palume võtta ühendust Hotel L'Embitu e-postil [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

Privaatsuspoliitika tingimused ja muudatused - broneerimismootorit kasutama asudes oled käesolevate põhimõtete ja tingimustega tutvunud ning nendega nõustunud. Jätame endale õiguse vajadusel privaatsuspoliitika üldtingimusi muuta, teavitades sellest Hotel L'Embitu kodulehel. Kõigi privaatsuspoliitika või andmetöötlemise kohta tekkivate küsimuste või muredega palume võtta meiega ühendust e-postil [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

**Ettevõtte juriidiline nimi:** Hotel Lembitu OÜ

**Reg.nr:** 14021856

**KM nr:** EE101864844

**Address:** Lembitu tn 12 Tallinn Harjumaa 10114, Estonia

**Panga nimi:** LHV

**IBAN kood:** EE907700771003593364

**SWIFT kood:** LHVBE22

**Telefon:** +372 6 996 400

**E-mail:** [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee)

**Kodulehekülg:** <https://lembituhotel.ee/>