

# Sopimusehdot

## LHOTELS-HOTELLIEN YLEISET VARAUS- JA PERUUTUSEHDOT

### 1. SOVELTAMISALA JA ERITYISEHDOT

**1.1.** Näitä ehtoja sovelletaan yksityishenkilöiden varaamaan majoitukseen, mikäli ei ole tehty erillistä sopimusta ja mikäli varattavan tuotteen hinnoittelu ehdoissa ei ole muuta ilmoitettu.

Hotellilla on oikeus soveltaa näistä ehdoista poikkeavia erityisehtoja.

### 2. TILAUSEHDOT

**2.1.** Nämä ehdot säätelevät henkilön (jäljempänä Asiakas) ja osto ympäristön <https://lembituhotel.ee/> (jäljempään Hotel L`Embitu varaussivusto) omistajan Hotel L`Embitu OÜ välillä Hotel L`Embitu varaussivuston kautta palveluja ja tuotteita ostettaessa syntyviä oikeussuhteita.

**2.2.** Näiden ehtojen lisäksi Hotel L`Embitu varaussivuston kautta palvelujen ja tuotteiden oston yhteydessä syntyviä oikeussuhteita säätelee Viron tasavallan lainsäädäntö.

**2.3.** Varaussivustolla saa tilauksia ja ostoksia tehdä vähintään 18-vuotias oikeustoimikelpoinen henkilö. Mikäli tilauksen tekee henkilö joka ei täytä edellä mainittua vaatimusta, niin seurauksista vastaa henkilö, jonka pankkitiliä tai luottokorttia käyttäen maksu on suoritettu.

**2.4.** Hotel L`Embitu ei myy alkoholia alle 18-vuotialle. Hotellilla on oikeus pyytää asiakkaalta henkilöllisyystodistusta iän todentamiseksi sekä kieltäytyä myymästä alkoholia alaikäiselle. Alaikäisen tekemän alkoholijuomia sisältävän lisätilauksen ennakkomaksu palautetaan ainoastaan alkoholijuomien osalta sille henkilölle, jonka pankki- tai luottokorttia on käytetty ennakkomaksun suorittamiseksi.

### 3. HOTELLIIN SAAPUMINEN

**3.1.** Vieras saa hotellihuoneen käyttöönsä saapumispäivänä alkaen klo 15, ellei muuta ole ilmoitettu. Mahdollisuuksien mukaan saatavilla on varhainen rekisteröinti lisämaksusta, 10 €/tunti.

Rekisteröitymisen yhteydessä asiakas on velvollinen esittämään vastaanottovirkailijalle/asiakaspalvelutyöntekijälle seuraavat tiedot:

**a.** varausvahvistuksen tai varausnumeron

**b.** henkilötodistuksen (jonka täytyy vastata varauksessa olevan hotelliin majoittuvan henkilön nimeä ja maksuvälineellä olevaa nimeä).

**c.** Mikäli varaus on tehty muun henkilön nimellä, hotelliin etukäteen toimitetun hotelliin majoittuvan henkilön nimen ja maksutavan on oltava ilmoituksen mukainen.

**3.2.** Asiakas on velvollinen esittämään vastaanottovirkailijalle luottokorttitietonsa minibaari- ja lisäpalvelutakuuta varten. Mikäli luottokortti puuttuu, vastaanottovirkailijalla on oikeus pyytää talletussummana 50 euroa yötä kohti käteisellä. Mikäli vierailija kieltäytyy antamasta käteistalletusta, hotellilla on oikeus peruuttaa hänen varauksensa.

**3.3.** Asiakas on velvollinen maksamaan majoituksesta sekä tilatuista lisäpalveluista ennen hotellihuoneen saamista. Tarvittaessa varaukseen tai rekisteröintiin käytetyltä maksukortilta peritään maksu vierailun aikana syntyneistä kuluista.

**3.4.** Mikäli hotellihuoneessa majoittumista jatketaan, vierailija on velvollinen maksamaan välittömästi lisäöistä ennen uusien avainkorttien luovuttamista.

### 4. HINTATIEDOT

**4.1.** Kaikki hinnat ovat esitetty euroina ja hintoihin kuuluu Viron tasavallan liikevaihtovero.

**4.2.** Noudata valittuja hintatietoja huolellisesti. Joihinkin hintoihin sisältyy pakollinen varausmaksu. Kun peruutat varauksen, hotellilla on oikeus olla palauttamatta jo maksettua varausmaksua. Varausten hakukoneessa muussa valuutassa näytetyt hinnat ovat viitteellisiä.

**4.3.** Jos huonetta ei ole maksettu ennakoon, se on maksettava paikallisessa valuutassa.

## **5. ENNAKKOMAKSUTUOTTEIDEN MAKSUEHDOT**

**5.1.** Asiakkaan on Hotel L`Embitu varaussivuston kautta ostamasta palvelusta/tuotteesta maksettava kokonaissumma. Maksun suorittamalla asiakas vahvistaa, että hän on tutustunut kaikkiin varaussivustolla palveluntarjoajan esittämiin ehtoihin ja sääntöihin ja hyväksyy ne.

**5.2.** Maksaminen Online -varaussivustolla tapahtuu pankkisiirrolla verkkopankin kautta tai Visa ja MasterCard debit- tai luottokorttimaksuna. Verkkopankin kautta tilisiirto on mahdollista suorittaa seuraavista pankeista:

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

Latvia – Swedbank, SEB, Citadele ja Nordea

Liettua – SEB ja Nordea, Swedbank

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

Pankkisiirron tai korttimaksun suoritettuaan asiakkaan on maksun rekisteröintiä varten heti klikattava nappia "Palaa palveluntarjoajan palveluun".

## **6. VARAAMINEN JA VARAUSVAHVISTUS**

**6.1.** Varaukseen on lisättävä varaajan nimi, yhteystiedot (sähköpostiosoite tai puhelinnumero).

**6.2.** Mikäli varaaja ei itse majoitu hotellissa, on lisättävä saapujan nimi ja muut mahdolliset

**6.3.** Mikäli hotelli ei ole varannut takausmaksua lisäpalveluiden käytöstä maksukortilta, hotellilla on oikeus pyytää sitä hotelliin saavuttaessa.

**6.4.** Hotellivaraus on sitova, mikäli se on vahvistettu kirjallisesti sähköpostitse ja mikäli olet saanut sitä vastaavan varausnumeron.

**6.5.** Alle 18-vuotiaita henkilöitä majoitetaan hotelliin vain, mikäli hotellissa yöpyy saman majoitusajanjakson aikana aikuinen saattaja.

## **7. VARAUKSEN PERUUTTAMINEN JA MUUTTAMINEN JA RAHAN PALAUTUS**

**7.1.** Peruutuskäytännöt ja maksun palauttamista koskevat ehdot vaihtelevat majoituksen ja/tai majoituspaketin hinnan mukaan. Lue siksi hintatiedot huolellisesti. Varauksen peruuttamista tai muuttamista sekä maksun palauttamista koskevat ehdot on määritetty majoituksen ja/tai majoituspaketin hintaerittelyssä hotellin online-varausjärjestelmässä. Mikäli osa hinnasta on maksettava etukäteen, hotellilla on oikeus olla palauttamatta jo maksettua määrää.

**7.2.** Majoitus ja/tai majoituspaketti on voimassa majoituksen ja/tai majoituspaketin alkamispäivästä sen päättymispäivään. Majoitus ja/tai majoituspaketti ei ole voimassa päättymispäivän jälkeen, eikä sitä voi muuttaa eikä sen hintaa hyvitetä.

**7.3.** Muuttaaksesi varaustasi tee uusi varaus ja peruuta edellinen varaus. Huomaa uutta varausta tehdessäsi, että hinta ja saatavilla oleva huonetyyppi ovat mahdollisesti muuttuneet.

**7.4.** Mikäli varaus jätetään käyttämättä tai se peruutetaan myöhässä, hotellilla on oikeus veloittaa täysi hinta ensimmäisestä yöstä. Mikäli hotellille on aiheutunut varauksestasi erityisiä kustannuksia, sinun on korvattava ne.

**7.5.** Mikäli etukäteen maksettu varaus peruutetaan, hotellilla on oikeus jättää etukäteen maksettu summa palauttamatta.

**7.6.** Sähköpostitse saamassasi vahvistusviestissä ilmoitetaan viimeinen peruutuspäivä. Sinun on peruutettava varauksesi kyseiseen päivään mennessä välttyäksesi mahdolliselta peruutusmaksulta. Tutustu huolella hotellin ehtoihin.

Luottokortilla varatun hotellihuoneen varaus on voimassa varaukseen merkittynä saapumispäivänä klo 18.00 saakka, mikäli varauksen yhteydessä ei ole muuta sovittu. Siinä tapauksessa hotelli pitää varauksen voimassa klo 12.00 saakka seuraavana päivänä. Mikäli vieras jättää saapumatta hotelliin, hotellilla on oikeus pidättää vieraan takuuta varten toimittamalta luottokortilta ensimmäisen yön majoituksen hinta.

Mikäli myöhäistä saapumista ei ole vahvistettu luottokortilla, eikä asiakasta pystytä tavoittamaan hänen toimittamiensa yhteystietojen perusteella, hotellilla on oikeus peruuttaa varaus ja myydä huone toiselle vieraalle klo 18.00 jälkeen.

Mikäli varausehtoja rikotaan, varaus voidaan peruuttaa veloituksetta, ja mahdolliset etumaksut voidaan hyvittää, mikäli peruutuksen syynä on oma tai läheisen vakava sairaus tai onnettomuus, kuolemantapaus tai muu odottamaton ja vakava tapahtuma.

## **8. HOTELLISTA POISTUMINEN**

**8.1.** Hotellihuone on luovutettava poistumispäivänä viimeistään klo 12.00, mikäli muuta ei ole sovittu. Hotellihuoneen luovuttaminen tapahtuu hotellin vastaanotossa, jossa vahvistetaan, että asiakas on

maksanut kaikki mahdolliset laskut, joita lisäpalveluista voi syntyä. Saatavuuden mukaan huoneesta voidaan poistua myöhemmin lisämaksusta, 10 €/tunti. Hotellilla on oikeus periä ylimääräinen tuntimaksu hinnaston mukaan, mikäli asiakas ei ole luovuttanut huonetta 30 minuutin kuluessa määräajasta eikä ole ilmoittanut siitä vastaanottovirkailijalle.

## **9. POISTUMINEN ENNEN SOVITTUA POISTUMISPÄIVÄMÄÄRÄÄ**

**9.1.** Aikaisemmasta poistumisesta on ilmoitettava hotellille viimeistään poistumista edeltävänä päivänä ennen klo 18.00. Mikäli poistumisesta ilmoitetaan hotellin vastaanottoon klo 18.00 jälkeen, hotellilla on oikeus vaatia käyttämättä jääneestä ajasta varauksessa sovittu hinta.

## **10. ASIAKKAAN KÄYTÖS MAJOITUSYRITYKSESSÄ**

**10.1.** Hotellissa noudatetaan hyviä käytäntöjä ja järjestyssääntöjä, joihin voi tutustua hotellin vastaanotossa.

**10.2.** Hotellissa ovat voimassa kaikki yleistä järjestystä, rauhallisuutta ja roskaamisen välttämistä koskevat vaatimukset, ja alkaen klo 23.00 on yörauha klo 06.00 saakka.

Hotellin henkilöstöllä on oikeus pyytää vieraita poistumaan hotellista ja sen alueelta yörauhan rikkomisen (muiden ihmisten häiritseminen melua tai valoa tuottavilla, mekaanisilla tai elektronisilla yms. välineillä) tai sopimattoman käytöksen vuoksi ja kutsua tarvittaessa paikalle vartija tai poliisi. Vieraan on poistuessaan maksettava varatusta majoituksesta ja tilatuista lisäpalveluista.

Yörauhaa rikottaessa hotellilla on oikeus periä syntyneiden vahinkojen hyvittämiseksi 200 euron sakko jokaisesta rikkomuksesta niiden vakavuusasteen mukaan.

**10.3.** Hotellihenkilöstöllä on oikeus tarkistaa hotellissa liikkuvien henkilöiden avainkortit ja kieltäytyä päästämästä klo 23.00 jälkeen hotellihuoneisiin henkilöitä, joilta puuttuu avainkortti tai jotka eivät ole rekisteröityneet hotelliin. Näin ollen klo 23.00 alkaen hotellissa voivat oleskella vain hotellin vastaanottoon rekisteröityneet vieraat.

## **11. HOTELLIN VASTUU OMAISUUDESTASI**

**11.1** Hotellihuoneessa on kassakaappi arvoesineiden säilytykseen. Hotelli ei vastaa hotellihuoneen kassakaapissa olevasta omaisuudesta, sillä henkilöstö ei ole tietoinen asiakkaan kassakaapissa säilyttämistä esineistä. Hotelli ei myöskään ole vastuussa säilyttämiensä matkatavaroiden sisältämistä esineistä tai niiden sisällöstä.

**11.2.** Hotellin sisäpihalla olevaa pysäköintialuetta voivat käyttää vain hotellissa majoittuvat asiakkaat tai heidän vieraansa hotellissa majoittumisen aikana lisämaksusta (20 €/vuorokausi, sähköautojen lataaminen lisämaksusta 10 €/vuorokausi). Hotelli pidättää itsellään oikeuden siirtää muiden henkilöiden autoja tai autoja, jotka ovat vaaraksi ihmisille, omaisuudelle tai ympäristölle.

Pysäköintialue on varustettu valvontakameroilla, mutta hotelli ei vastaa pysäköintialueelle jätetyistä autoista tai niiden sisällöstä.

## **12. ASIAKKAAN VASTUU SYNTYNEISTÄ VAHINGOISTA**

**12.1.** Asiakas vastaa tahallisista (esimerkiksi hotellihuoneessa tupakoimisen, alkoholin tai huumaavien aineiden nauttimisen seurauksena syntyneistä) vahingoista tai huolimattomuusvahingoista, jotka he itse tai heidän vieraansa aiheuttavat hotellihuoneelle tai hotellin muille tiloille, niiden sisustukselle tai laitteille sekä hotellin muille asiakkaille tai heidän omaisuudelleen.

**12.2.** Hotellilla on oikeus pidättää hotellille ja hotellihuoneelle syntyneistä vahingoista johtuvien uusien hankintojen kustannukset tai muiden kulujen kattamiseen liittyvät kustannukset hinnaston mukaan.

## **13. PALVELUTARJONNAN KESKEYTTÄMINEN**

**13.1.** Asiakasryhmän tai tietyn asiakkaan varaukset voidaan estää tai niistä voidaan kieltäytyä, mikäli asiakas ei noudata varausehtoja ja mikäli palveluntarjoajalla on aihetta epäillä, että hotellipalveluita varataan lainvastaista toimintaa varten tai tavalla, joka saattaa aiheuttaa vahinkoa LHOTELS-hotelleille tai kolmansille henkilöille.

## **14. HOTELLIN VASTUUT**

**14.1.** Kun olet saanut varausvahvistuksen, mutta hotelli ei voikaan tarjota valitsemaasi huonetta, on hotellin vastuulla tarjota sinulle korkeamman hintaluokan huone ilman lisämaksua tai huone samantasoisessa hotellissa.

## **15. HOTELLIN LISÄTIEDOT**

**15.1.** L'Embitu hotellissa tupakointi on sallittua vain hotellissa siihen varatuilla alueilla. Asiakas on

velvollinen maksamaan sakon tupakoinnista muulla kuin tupakointiin varatulla alueella. Tupakointisakko on 100 euroa. Mikäli tupakointiin kielletyillä alueilla liittyy pelastuspalvelun kutsuminen, sakkoon lisätään 100 euroa.

**15.2.** Lemmikkieläimet eivät ole sallittuja hotellissa. Hotellilla on oikeus määrätä 100 euron sakko ja peruuttaa huonevaraus, mikäli vieras tuo hotelliin lemmikkieläimen.

## **16. Muuta**

**16.1** Mahdolliset Asiakkaan ja Hotel L`Embitu OÜ välillä varaussivuston kautta palvelujen tilaamisen ja ostamisen yhteydessä syntyvät riitaisuudet ratkaistaan osapuolten välisin neuvotteluin. Jos asiassa ei päästä yhteisymmärrykseen, on Asiakkaalla oikeus kääntyä oikeuksiensa puolustamiseksi kuluttajansuojaviraston puoleen. Erimielisyydet ja näissä ehdoissa käsittelemättömät asiat ratkaistaan Viron tasavallan lainsäädännön mukaisesti.

# **Tietosuojakäytäntö**

Parhaan mahdollisen asiakaspalvelun ja sopimussuhteiden asianmukaisen täyttämisen varmistamiseksi Hotel L`Embitu kerää, säilyttää, julkaisee, välittää ja tallentaa asiakkaiden tietoja Viron tasavallan lakien ja Euroopan unionin säädösten mukaisesti.

Online-varaussivustolla tilausten tekemisen ja ostojen suorittamisen yhteydessä annetut henkilötiedot ovat luottamuksellisia ja niitä käsitellään henkilötietolain vaatimusten mukaisesti. Hotel L`Embitu :lla on oikeus kerätä asiakkaan antamia henkilötietoja. Hotel L`Embitu ei luovuta henkilötietoja kolmansille osapuolille ilman asiakkaan suostumusta, ellei sovellettava laki toisin edellytä.

Henkilötiedot käsitellään varauksen tehneen asiakkaan ilmoittamien tietojen mukaisesti (etu- ja sukunimi, puhelinnumero, sähköpostiosoite).

Maksukorttiasi koskevat arkaluonteiset tiedot tallennetaan turvallisesti Makecommerce'n toimesta (<https://makecommerce.net>), eikä niitä koskaan välitetä myyjälle tai kolmannelle osapuolelle maksua tehdessäsi. Maksekeskus AS on PCI DSS -standardin täyttävä maksupalvelun tarjoaja, joka käsittelee Visa- ja MasterCard-maksuja EU:ssa toimivien myyjien puolesta. Maksukortin tiedot tallennetaan suojatun SSL-yhteyden välityksellä, eikä niitä koskaan välitetä myyjille tai kolmansille osapuolille. Hotel L`Embitu as käyttää Maksekeskus AS:n suojattua alustaa myös palauttaessaan asiakkaan maksaman summan varauksen peruuttamista, muuttamista ja hyvittämistä koskevien ehtojensa mukaisesti.

Asiakkaan henkilötietojen kerääminen: Varaushjelman tarjoavalla yrityksellä, EDHOTELS OÜ:llä, on oikeus välittää asiakkaan henkilötiedot eteenpäin hotellin (hotellin nimi) määräämille henkilötietojen käsittelijöille. Tarkoituksena on käyttää kerättyjä tietoja tehokkaasti parhaan mahdollisen palvelun tarjoamiseen asiakkaalle. Hotel L`Embitu on vastuussa henkilötietojen käsittelijöiden toiminnasta, ja henkilötietojen käsittelijät noudattavat kaikessa toiminnassaan Hotel L`Embitu henkilötietojen käsittelyn periaatteita. Henkilötietojen käsittelystä vastaa Hotel L`Embitu, sähköposti: [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

Yksilöimättömien tietojen kerääminen: Keräämme myös yksilöimättömiä tietoja, joita ei voi suoraan yhdistää tiettyyn henkilöön (selaimen versio, kielivalinta, maantieteellinen sijainti, sivustolla vietetty aika jne.) ja joita käsittelemme yleisenä asiakaskäyttäytymisenä Hotel L`Embitu varaushjelmassa. Näitä tietoja kerätään ja käytetään varaushjelman ja sen palvelujen/tuotteiden parantamiseksi. EDHOTELS OÜ (varaushjelmaa välittävä yritys ja sen hallinnoija) ja Hotel L`Embitu säilyttävät henkilötietoja omissa tietokannoissaan, ja asiakkaalla on milloin tahansa oikeus päästä käsiksi omiin tietoihinsa ja suorittamiinsa toimintoihin. Lisäksi asiakkaalla on milloin tahansa oikeus vaatia korjauksia omiin henkilötietoihinsa, jos tiedot ovat muuttuneet tai muusta syystä epätarkkoja. Tietojen muuttamiseksi tai täydentämiseksi tulee olla yhteydessä Hotel L`Embitu sähköpostitse käyttäen osoitetta [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

Yksityisyyskäytäntöjen ehdot ja muutokset: Aloittaessasi varaushjelman käyttämisen olet tutustunut näihin periaatteisiin ja ehtoihin ja hyväksynyt ne. Pidätämme oikeuden muuttaa

yksityisyyskäytäntöjen yleisiä ehtoja tarvittaessa, jolloin ilmoitamme asiasta Hotel L`Embitu verkkosivulla. Kaikissa yksityisyyskäytäntöihin tai tietojenkäsittelyyn liittyvissä kysymyksissä tai ongelmissa pyydämme ottamaan yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee).

**Tiedot****Yhtiön virallinen nimi:** Hotel Lembitu OÜ**Rekisterinumero:** 14021856**ALV-tunniste:** EE101864844**Osoite:** Lembitu tn 12 Tallinn Harjumaa 10114, Estonia**Pankki:** LHV**IBAN koodi:** EE907700771003593364**SWIFT koodi:** LHVBE22**Puh:** +372 6 996 400**E-posti:** [reservations@lhotels.ee](mailto:reservations@lhotels.ee)**Kotisivu:** <https://lembituhotel.ee/>