

## **Bokning och bekräftelse**

En bokning är bindande i och med att den bekräftats och du fått ett bokningsnummer. Detta kan ske muntligen, skriftligen eller via boknings-systemet. Vid bokningen är du skyldig att uppge namn, adress, ankomst- och avresetid samt hur betalning skall ske. Bekräftelsen skickas elektroniskt via bokningssystemet och/eller via e-post.

För att boka ett rum på Hotel von Kraemer måste du vara över 18 år. För boende som är yngre än 18 år krävs det att förälder, målsman eller annan vuxen ansvarig person över 18 år bor på hotellet samtidigt (behöver ej bo på samma rum). Om du bokar rum åt någon som är under 18 år, hålls du ansvarig för den underårige, oavsett om du själv bor i rummet eller inte.

På grund av säkerhetsskäl tillåter vi endast att våra anställda och incheckade gäster har tillgång till hotellrum och andra bokade lokaler/rum.

## **Betalning**

Vi accepterar de vanligast förekommande kontokorten. Hotel von Kraemer är ett kontantfritt hotell och är inte skyldigt att acceptera checkar, kuponger eller utländsk valuta om hotellet inte har erbjudit sig att göra det. För internetbokning gäller förskottsbetalning med kort. Ska vistelsen faktureras vill vi ha komplett fakturaadress senast 5 arbetsdagar innan ankomst. För nya fakturakunder krävs uppgifter inkomna till hotellet senast 30 dagar innan ankomst, sedan vanlig kreditupplysning genomförs.

All kortdata hanteras säkert vid internetbetalning av vår betalväxel DIBS Payment Services som är certifierade enligt PCI-DSS.

## **Gruppbokningar**

Om du vill boka fler rum samtidigt ber vi dig att kontakta hotellet direkt. Speciella bokning- och avbokningsregler kan förekomma.

## **Ankomst och avresa**

Om inget annat anges är hotellrummet till gästens förfogande från och med kl. 15:00 ankomstdagen. Tidig incheck går att ordna mot avgift, ta kontakt med receptionen på 018-495 99 00.

På avresedagen ska du ha lämnat rummet senast kl. 12:00. Sen utcheck går att ordna mot avgift, ta kontakt med hotellet om tillgänglighet. Om du ankommer hotellet senare än kl. 22:00 ankomstdagen, måste du meddela receptionen om detta.

### **Avbokning**

Avbokning ske senast kl 18.00 (lokal tid för hotellet) dagen innan ankomst. Uteblir du utan avbeställning eller avbeställer senare än kl 18.00, får du betala för ett dygn.

### **TIDIG AVRESA OCH VISTELSE PÅ OBESTÄMD TID**

Gäller din bokning en bestämd tidsperiod men avresan sker tidigare kan det medföra prisjusteringar. Ta kontakt med hotellet och meddela avresa. Bor du på hotellet på obestämd tid och förlänger din vistelse med ett dygn i taget behöver du meddela avresan senast kl 18.00 dagen före. I annat fall har vi rätt att ta betalt för ett extra dygn. Om hotellet inte längre kan låta dig disponera rummet har du rätt att få veta detta senast kl 18.00 dagen före avresan.

### **FÖRVARING AV VÄRDESAKER OCH BAGAGE PÅ HOTELLRUMMET ELLER I BAGAGERUMMET**

Hotellet kan förvara ditt bagage i ett låst bagagerum. Lämna inte värdesaker eller bagage utan uppsikt vid in/utcheckning, frukost eller när du väntar på taxi. Hotellet har av säkerhetsskäl ingen skyldighet att förvara egendom som är av högt värde eller egendom som skulle kunna utsätta hotellets personal eller övriga gäster för fara. Hotellet har inte något strikt ansvar för egendom som du förvarar på hotellrummet eller i bagagerummet.

### **DIN EGEN SÄKERHET**

Ta alltid reda på var nödutgångar, larmknapp och brandsläckare finns. Titta efter detaljer i informationen på insidan av hotellrumsdörren.

### **HOTELLETS SKYLDIGHETER**

Om hotellet inte kan ge dig rum enligt överenskommelse, har du rätt att utan merkostnad få ett likvärdigt eller bättre rum inom hotellet eller på hotell med likvärdig standard.

### **Rökning**

Hela hotellets byggnad är rökfritt, tillika entréerna. Vid överträdelse av rökförbud har hotellet rätt att debitera kunden kostnaden för tvätt av textilier, sanering, inkomstbortfall för uthyrning.

### **Husdjur**

Vänligen notera att husdjur är ej tillåtna på Hotel von Kraemer.

### **Mat**

Har du särskilda önskemål vad gäller mat (vegetariskt, glutenfritt m.m.) bör du framföra dessa vid bokningstillfället.

## **Force majeure**

Strejk, lockout, brand eller andra händelser utanför hotellets (Hotel von Kraemer) kontroll ger rätt till att häva avtalet utan ersättningsansvar.

## **Hotel von Kraemer INTEGRITETSPOLICY (org nr: 222 000 2097)**

Hotel von Kraemer behandlar personuppgifter för medarbetare, leverantörer, gäster och övriga användare som använder våra tjänster.

Vi värnar om varje persons integritet och följer vid var tid tillämplig lagstiftning som syftar till att skydda dig som privatperson. Nedan kallas Hotel von Kraemer HvK.

HvK är personuppgiftsansvarig med hänsyn till tjänsterna. Med personuppgifter avses all information som direkt eller indirekt kan kopplas till en idag levande fysisk person. Vi eftersträvar att upprätthålla en hög nivå av skydd för den personliga integriteten och använder personuppgifter främst i syfte att administrera, tillhandahålla, utveckla och underhålla våra tjänster.

Genom att lämna dina personuppgifter till oss och godkänna tillämpliga villkor samtycker du till att dina personuppgifter behandlas i enighet med respektive tjänst och enligt vår integritetspolicy. Ändringar i vår integritetspolicy meddelas genom att de nya villkoren publiceras på HvK:s webbplats och vi rekommenderar dig att regelbundet ta del av dessa.

## **GDPR**

### **1. Insamling och behandling av personuppgifter**

HvK samlar in och behandlar dina personuppgifter, dvs information som kan identifiera dig som en individ eller som kan identifiera dig, endast om det är tillåtet enligt lag. Insamling och behandling kan ske när du gör en bokning, registrerar prenumeration av nyhetsbrev, lämnar gästenkät, tecknar avtal mm. När det enligt lag krävs ett separat samtycke inhämtar vi sådant från dig.

### **2. Information som vi samlar in och hur vi använder dina personuppgifter**

Vi samlar endast in personuppgifter som är relevanta för de ändamål som beskrivs i de särskilda villkoren för varje tjänst och i vår integritetspolicy. Den information som vi samlar in är t ex uppgifter som namn, adress, telefonnummer, e-postadress, IP adress, användarhistorik, information om ditt resesällskap, bokningsreferenser, betalningar, anställning, kontakter vid akuta situationer, krav på särskild diet, egna önskemål och annan information som du har valt att lämna till oss.

Vårt huvudsakliga syfte för insamling och behandling av personuppgifter är så att HvK kan uppfylla sina åtagande i det ingångna avtalet och förbättra upplevelsen för dig som person.

**HvK använder Personuppgifter för att:**

- administrera, tillhandahålla, utveckla och underhålla tjänsterna,
- bearbeta dina bokningar och beställningar av Tjänsterna (i enlighet med bokningsvillkoren)
  - när du gjort en bokning hos oss använder vi dina Personuppgifter för att skicka bokningsbekräftelse, viktig information om den kommande vistelsen och erbjudanden kopplade till vistelsen. Sådana utskick sker till den e-postadress som du lämnat i samband med bokning.
  - under vistelsen kan vi, via e-post/SMS, komma att skicka ut information till den e-postadress och/eller mobilnummer som har angetts i samband med bokning. Det kan t.ex. vara uppgifter om tillgänglighetstider, viktig information inför vistelsen eller påminnelse om inbokad tid hos restaurang.
  - efter vistelsen kan vi även komma att skicka t ex en enkätundersökning där vi ber dig svara på frågor om din vistelse för att hjälpa oss att förbättra våra tjänster. Vi kan också skicka e-post där vi tackar för besöket, och utskick inom 120 dagar (privatgäster)/360 dagar (konferensbokare) för att marknadsföra erbjudanden och tjänster som vi tror att du är intresserad av
- diagnostisera fel, optimera tekniken och kunna kontakta dig i händelse av problem med en bokning eller utförandet av tjänster.
- analysera statistik och användarbeteenden rörande våra Tjänster,
- öka din nytta och upplevelse av våra Tjänster på andra vis vi tror du skulle uppskatta, eller marknadsföra tjänster och produkter, direkt eller inte, inklusive beteendemarknadsföring.

**3. Lagring och överföring av personuppgifter**

Dina personuppgifter kommer att lagras under den period som krävs för att uppfylla de syften och ändamål som specificeras i denna personuppgiftspolicy. HvK gallrar personuppgifter i enlighet med gällande lagstiftning och raderar eller avidentifierar personuppgifter när ändamålet för behandlingen av personuppgifter inte längre föreligger. Vid fastställande av den period under vilken dina personuppgifter kommer att lagras beaktar vi särskilt de krav på lagringstider som följer av lag, myndighetsrekommendationer, branschpraxis samt eventuella garantiåtaganden. Om du har samtyckt till att prenumerera på våra nyhetsbrev sparas dina kontaktuppgifter så länge som du själv väljer att fortsätta ta emot nyhetsbrevet. Uppgifterna sparas dock inte längre än nödvändigt med hänsyn till ändamålet med behandlingen.

HvK lagrar personuppgifter i överenskommelse med vår integritetspolicy och gällande lagstiftning. HvK använder underleverantörer för t ex datordrift och personuppgifter kan komma att överföras till dessa underleverantörer. Våra underleverantörer behandlar dina personuppgifter endast för HvK:s räkning i enlighet med våra instruktioner och efter att de undertecknat ett personbiträdesavtal. HvK kan lämna ut dina uppgifter till tredje man såsom polis eller annan myndighet om det rör utredning av ett brott eller om HvK på annat sätt är skyldig att lämna ut sådan uppgift med stöd av lag eller myndighetsbeslut.

HvK överför i regel inte Personuppgifter till land utanför EU/EES men om vi t.ex. har en underleverantör i ett land utanför EU/EES eller det är nödvändigt för att vi ska kunna utföra

våra avtalsenliga åtaganden gentemot dig kan överföring av Personuppgifter utanför EU/EES. För att säkerställa en hög nivå av skydd för dina Personuppgifter i sådana situationer och efterlevnad av EU/EES-regler ingår HvK personuppgiftsbiträdesavtal med sådana underleverantörer. Sådana personuppgiftsbiträdesavtal reglerar underleverantörernas behandling av Personuppgifterna och, när det är tillämpligt, överföring av Personuppgifter i enlighet med gällande EU/EES regler om skydd för Personuppgifter. Avtalen innehåller villkor som EU-kommissionen kräver och som uppfyller de krav tillämplig lag ställer för att skydda de överförda Personuppgifterna.

#### **4. Säkerhet, skyddande och gallring av personuppgifter**

HvK har vidtagit lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att skydda dina personuppgifter mot t ex förlust, manipulation eller obehörig åtkomst. Vi anpassar kontinuerligt våra säkerhetsåtgärder till den fortlöpande tekniska utvecklingen.

#### **5. Andra applikationer / webbsidor**

I tjänsterna kan det förekomma länkar till andra applikationer och/eller webbsidor som inte kontrolleras av HvK. Vi ansvarar inte för innehållet i länkade applikationer /webbsidor och den behandling som eventuellt görs av ägare eller operatörer av länkade webbsidor.

#### **6. Cookies**

HvK samlar information via cookies på våra digitala tjänster. Cookies är enkla textfiler som är sparade på din dator eller mobil av en websidas server. Läs mer om vilka cookies vi använder oss av i vår cookiepolicy. Under inställningar på din webbrowser kan du läsa om hur du skall göra för att rensa, blockera och hantera dina cookies. Om du väljer att blockera cookies kan det innebära att vissa delar av websidan ej är tillgänglig eller fungerar på korrekt sätt.

#### **7. Ändra, radera och granska dina personuppgifter**

HvK kommer att på din begäran eller när HvK upptäcker det korrigerar eller radera felaktig eller ofullständig information. Om dina personuppgifter ändras ber vi dig informera oss via post, märk kuverten GDPR

Du har rätt att när som helst och utan avgift begära att HvK inte behandlar dina Personuppgifter för marknadsföringsändamål eller återkalla ditt samtycke till detta.

Du har även rätt att utan avgift få ett utdrag som visar vilka personuppgifter om dig som behandlas. Begäran skall göras skriftligen till HvK. Brevet skall innehålla ditt namn, postadress, telefonnummer, e-postadress (som har använts i kommunikationen med HvK samt kopia på id-kort. Utdraget sänds till din folkbokföringsadress. Du kan när som helst återkalla ditt samtycke till ytterligare personbehandling (ej retroaktivt) Återkallat samtycke påverkar inte sådan information som får behandlas utan samtycke, dvs där vi har en laglig grund.

#### **8. Överlåtelse**

Om vi säljer, omorganiserar eller på annat sätt överlåter hela eller delar av vår verksamhet kan dina personuppgifter komma att överlåtas samtidigt.

## 9. Kontakt

Om du har frågor, kommentarer eller klagomål rörande HvK:s behandling av personuppgifter och efterlevnad av integritetsvillkoren eller tillämplig lag avseende skydd för personuppgifter, vänligen skicka ett brev till:

KAS/Hotel von Kraemer

Von Kraemers allé 26.

752 37 Uppsala.

Märk brevet med **"GDPR"**.