

Hyresvillkor

Fincallorca-semesterbostäder – Om du bokar en Fincallorca-semesterbostad ska villkoren nedan läsas tillsammans med bilaga 1.

INLEDNING

Vi är Awaze A/S ("vi", "vår", "oss"), Virumgårdsvej 27, DK-2830 Virum, Danmark, CVR: 17 48 45 75. Vi verkar under ett antal varumärken, däribland NOVASOL och dansommer. Semesterbostaden ägs inte av oss, utan av en tredje part ("husägaren"). Vi gör semesterbostaden tillgänglig för dig, hyresgästen, i vårt eget namn men på uppdrag av husägaren för husägarens nytta och risk. Husägaren ger oss rätt att sälja uthyrningen av semesterbostaden i vårt eget namn. Uthyrningen av semesterbostaden omfattas alltid av dessa hyresvillkor, som tillsammans med bokningsbekräftelsen utgör hyresavtalet ("avtalet"). Läs dessa hyresvillkor och, om du gör en bokning, den information som finns tillgänglig för dig på ditt konto på vår webbplats.

1. HYRESPERIOD

Innan du anländer till semesterbostaden kommer du att få anvisningar om hur du hämtar nycklarna. De ankomst- och avresetider som anges på ditt konto på vår webbplats eller i bokningsbekräftelsen är alltid giltiga. Nyckeln kan normalt hämtas vid en senare tidpunkt än den angivna, förutsatt att en överenskommelse om senare hämtning har gjorts i förväg och att du betalar eventuella överenskomna avgifter. Semesterbostaden måste alltid lämnas senast kl. 10 på avresedagen. Nyckeln överlämnas endast mot full betalning i enlighet med hyresvillkoren och mot uppvisande av bokningsbekräftelsen i original samt fotolegitimation.

2. SEMESTERBOSTADEN

2.1 Användning av semesterbostaden

Om inte annat överenskommit med oss får semesterbostaden inte användas för något annat ändamål än semester. Om vi eller husägaren misstänker att handlingar begås som strider mot gällande lag, våra riktlinjer, allmän ordning eller anständighet har vi och/eller husägaren rätt att få tillträde till semesterbostaden. Om misstanken bekräftas har vi rätt att säga upp avtalet och avvisa personen/personerna i fråga från semesterbostaden med omedelbar verkan och utan återbetalning av hyran.

2.2 Antal gäster

Vid varje tillfälle får semesterbostaden och dess mark vara bebodd (med vilket menas övernattnings, även om daggäster är välkomna) av högst det antal personer (inklusive barn i alla åldrar) som anges på vår webbplats och i avtalet. Det är

förbjudet att sätta upp tält eller parkera husvagnar eller liknande på semesterbostadens tomt. Om fler än det maximala antalet personer bor i semesterbostaden, eller om du har slagit upp tält eller parkerat husvagnar eller liknande på semesterbostadens område, har vi och/eller husägaren rätt att be de extra personerna att lämna semesterbostaden utan förvarning. Om du inte efterkommer denna begäran inom 12 timmar sägs avtalet upp och alla boende är skyldiga att lämna semesterbostaden utan återbetalning.

2.3 Gruppsammansättning

Vi förmedlar främst uthyrning av semesterbostäder till familjer och par. Ungdomsgrupper måste informera oss vid bokningstillfället om att de är en ungdomsgrupp. Vi anser att en ungdomsgrupp består av minst sex personer som huvudsakligen är under 21 år, även om åldersgränsen kan vara högre för vissa hus, vilket kommer att anges i husbeskrivningen på vår webbplats. Vi eller husägaren har rätt att neka en grupp och att säga upp avtalet utan återbetalning av hyran, om denna information inte ges vid bokningstillfället. Andra restriktioner för gruppsammansättning kan gälla och kommer att anges i husbeskrivningen på vår webbplats. Du måste följa alla begränsningar eller krav som anges i husbeskrivningen.

2.4 Semesterbostadens storlek, tomt och interiör

Det kvadratmeterantal som anges i husbeskrivningen är semesterbostadens yttermått. Eftersom de flesta semesterbostäder är fritidshus som ägs av privata husägare är de inredda och möblerade för att passa den enskilda husägarens smak och preferenser. Planlösning, inredning och standard kanske inte motsvarar det du förväntar dig i din vanliga bostad. Sängarna kan vara mindre, varmvattenberedaren kan ha mindre kapacitet och skåputrymmet kan vara minimalt. Semesterbostadsområdena är ofta naturområden ("naturtomt") med ljunghedar, högt gräs, ängsmark o.s.v. På landsbygden är det oundvikligt att det finns insekter och möss. Om det anges att semesterbostaden är inhägnad innebär detta inte att staketet kan stängas så att husdjuren kan röra sig fritt. Renoveringsåret som anges i husbeskrivningen kan avse en partiell renovering.

2.5 Husdjur och allergier

I vissa semesterbostäder är husdjur inte tillåtna. Varken vi eller husägaren kan dock garantera att husdjur inte har vistats i semesterbostaden vid tidigare tillfällen eller att husägaren inte har husdjur. Varken vi eller husägaren tar något ansvar för eventuella allergiska eller astmatiska reaktioner som du drabbas av på grund av att husdjur har funnits i någon av semesterbostäderna.

2.6 Buller

Ibland kan du uppleva oväntat buller från byggarbetsplatser, grannar, trafik o.s.v. Varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för oväntat buller.

2.7 Internet

Internet är en extra tjänst som tillhandahålls av husägaren till dig för nöjesändamål och inte för affärsändamål. Åtkomsten är beroende av tillgänglighet och nätverksförhållanden. Internetåtkomsten måste användas i enlighet med relevanta lagar.

2.8 Rökning

Rökning är inte tillåten i semesterbostaden. Detta betyder inte att det aldrig har förekommit rökning i semesterbostaden. Vid överträdelse av rökförbudet debiteras en avgift på 3 700 SEK. Om de skador som orsakats av rökning överstiger avgiften har vi rätt att debitera dig den faktiska kostnaden för städning.

2.9 Båtar

Om husägaren kostnadsfritt ställer en båt till ditt förfogande är du som låntagare ansvarig för båtens korrekta användning, säkerhet och handhavande. Innan du använder en båt är du skyldig att bekanta dig med alla tillämpliga lagar och förordningar i området och att följa dem samt alla anvisningar som ges av oss eller husägaren. Det är ditt ansvar att se till att alla bär flytväst, och varken vi eller husägaren är skyldiga att förse dig med flytvästar. Barn under 16 år måste åtföljas av en vuxen. Varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för olyckor, skador eller personskador i samband med användning av en båt.

2.10 Simbassänger, bubbelpooler eller liknande faciliteter

Du är ansvarig för all användning av simbassängen, bubbelpoolen eller liknande faciliteter och måste följa alla anvisningar från husägaren eller oss. Överdriven användning av simbassängen, bubbelpoolen eller liknande faciliteter rekommenderas inte. Barn under 16 år får inte vistas i bassängområdet utan tillsyn av vuxen. Utomhusbassänger kanske inte är uppvärmda och kanske inte är tillgängliga hela året.

2.11 Laddning av elfordon

Laddning av elfordon är endast tillåten om semesterbostaden är utrustad med en laddningsstation eftersom laddning från ett vanligt uttag kan orsaka överhettning, skador på de elektriska installationerna och potentiell brand. För semesterbostäder där energiförbrukningen ingår i hyrespriset debiteras du en avgift om du vill använda laddstationen, se symbolerna i husbeskrivningen på vår webbplats.

2.12 Husbåtar

Du är skyldig att bekanta dig med och följa tillämpliga nationella bestämmelser och lokala regler, som gäller för det område där husbåten är belägen. Underlåtenhet att göra detta kan utgöra en straffbar handling. Du måste också följa eventuella särskilda anvisningar från oss eller husägaren. För våra mobila husbåtar hänvisar vi särskilt till de enskilda husbåtsbeskrivningarna på vår webbplats, som innehåller ytterligare krav.

3. PRISER OCH BETALNINGAR

3.1

Bokningen är omedelbart bindande, oavsett hur bokningen görs.

3.2

Vi skickar dig ett e-postmeddelande med en länk till ditt konto på vår webbplats omedelbart efter att bokningen har gjorts. Länken kommer att innehålla betalningsinformation och hyresdokumenten kan hämtas.

3.3

Hyresbeloppet kommer att debiteras av oss i en eller två delbetalningar, se detaljer nedan. Förskottsbetalningar utgör inte insättningar. Om inget annat anges är alla priser angivna i svenska kronor (SEK) per hus och vecka.

3.4

Ibland är vi skyldiga att ta ut lokala skatter från dig innan du anländer till semesterbostaden och priserna inkluderar vanligtvis tillämpliga skatter. Om det inte är möjligt att inkludera skatter i priset vid bokningstillfället har vi rätt att inkludera lokala skatter i det hyresbelopp som senare debiteras dig.

3.5

Om inte annat anges på vår webbplats är hyresbeloppet exklusive förbrukning av vatten, el, olja, gas, värme (inklusive eventuell ved) och dylikt (se klausul 7 nedan).

3.6 För bokningar som görs 56 dagar eller mer före hyresperiodens början gäller följande betalningsvillkor:

- a. Den första delbetalningen på 25 % av det totala hyresbeloppet förfaller till betalning omedelbart och måste vara oss tillhanda senast två dagar efter det att bokningen har gjorts.
- b. Den andra delbetalningen, som uppgår till återstående 75 % av hyresbeloppet, förfaller till betalning och måste vara oss tillhanda senast 42 dagar före hyresperiodens början.

3.7 För bokningar som görs senare än 55 dagar före hyresperiodens början gäller följande villkor:

Det totala hyresbeloppet förfaller till betalning omedelbart och måste vara oss tillhanda senast 1 dag efter det att bokningen har gjorts.

3.8

Underlåtenhet att följa betalningsvillkoren betraktas som ett avtalsbrott och vi har rätt att säga upp avtalet (utan meddelande om meddelande inte är möjligt). Uppsägning av avtalet ska inte befria dig från skyldigheten att betala eventuella förfallna belopp och bestämmelserna om avbokning i klausul 6 ska gälla.

4. PRISÖKNINGAR O.S.V.

4.1

Vid prisökningar på grund av valutakursförändringar, byte av nationell valuta i semesterbostadens land, höjningar av eller införande av nya skatter, har vi rätt att öka hyresbeloppet som debiteras dig proportionellt.

4.2

Vid prisökningar av förbrukningskostnader eller andra rörliga kostnader har vi rätt att höja priset på de relevanta kostnader som debiteras dig i motsvarande grad.

5. TRYGGHETSPAKET

När du bokar en semesterbostad via oss omfattas bokningen automatiskt av trygghetspaketet, som inkluderar avbokningsskydd, riskskyddsgaranti och Best Price-garanti.

5.1 Avbokningsskydd

5.1.1

Avbokningsskyddet gäller om du inte längre kan utnyttja din bokning eller om det har blivit betydligt svårare att utnyttja den på grund av någon av följande kvalificerande orsaker:

- a.** Om de personer som anges i avtalet eller deras makar, barn, föräldrar, syskon, mor- och farföräldrar, barnbarn, svärbarn eller svärföräldrar avlider eller drabbas av en akut sjukdom eller allvarlig personskada som kräver sjukhusvård, av läkare ordinerad sängvila eller något annat av liknande karaktär. En akut sjukdom är en nytillkommen allvarlig sjukdom (sedan bokningstillfället), en välgrundad misstanke om en nytillkommen allvarlig sjukdom eller en oväntad försämring av en befintlig sjukdom eller ett kroniskt tillstånd.
- b.** Om, omedelbart före ingåendet av hyresavtalet, ditt privata hem har skadats väsentligt genom brand eller inbrott, eller en olaglig strejk har ägt rum i ett företag som ägs av dig.

5.1.2

Villkor för avbokningsskydd:

- a.** Du måste skriftligen meddela oss om den kvalificerande orsaken senast 24 timmar efter att den kvalificerande orsaken uppstod, och vi måste meddelas om avbokningen senast kl. 12 på dagen på den ankomstdag som anges i avtalet.
- b.** Vi måste få bevis på den kvalificerande orsaken, till exempel ett läkarintyg, dödsattest eller polisrapport, senast tre dagar (72 timmar) från tidpunkten för meddelandet. Kostnaden för sådana intyg, rapporter eller utlåtanden ska bäras av dig.

Om de angivna tidsfristerna inte följs gäller inte avbokningsskyddet.

5.1.3

Du har skyddet från bokningstillfället fram till kl. 12 på dagen den dag då hyresperioden börjar. Det finns inget skydd efter hyresperiodens början.

5.1.4

Vid ett giltigt anspråk återbetalas hela hyresbeloppet till dig minus en administrationsavgift på 1 100 SEK.

5.1.5

Andra kostnader som kan uppstå i samband med en relevant händelse kommer inte att ersättas av oss enligt avbokningsskyddet. Vi rekommenderar att du kontaktar ditt försäkringsbolag för att teckna relevant försäkring.

5.1.6

Avbokningsskyddet kan inte åberopas i händelse av force majeure och/eller extraordinära händelser eller omständigheter.

5.2 Riskskyddsgaranti

5.2.1

Riskskyddsgarantin gäller om du inte längre kan utnyttja din bokning eller om det har blivit betydligt svårare att utnyttja den på grund av någon av följande kvalificerande orsaker:

- a.** Du drabbas av ofrivillig arbetslöshet som inträffar efter det att bokningen gjordes, eller
- b.** Du har fått en ny tjänst hos en ny arbetsgivare efter att bokningen har gjorts.

5.2.2

Villkor för riskskyddsgarantin:

Vi måste få dokumentation om den kvalificerande orsaken minst åtta dagar efter att händelsen har inträffat och senast åtta dagar före hyresperiodens början. Om de angivna tidsfristerna inte följs gäller inte riskskyddsgarantin.

5.2.3

Om riskskyddsgarantin träder i kraft kan du välja att:

- a. Överföra avtalet till en tredje part utan ytterligare kostnad, eller
- b. Göra en avbokning och få full återbetalning av hyresbeloppet mot betalning av en administrationsavgift på 1 100 SEK.

5.2.6

Riskskyddsgarantin kan inte åberopas i händelse av force majeure och/eller extraordinära händelser eller omständigheter.

5.3 Best Price-garanti

5.3.1

Vi garanterar det bästa priset för våra semesterbostäder. Det innebär att om du upptäcker att samma semesterbostad kan bokas för samma period till ett lägre pris i samma valuta på en alternativ webbplats i ditt hemland, kommer vi att återbetala prisskillnaden till dig.

5.3.2

Best Price-garantin gäller inte om prisskillnaden beror på skatte- eller avgiftshöjningar eller valutakursförändringar.

6. AVBOKNING/ÄNDRINGAR

6.1

Den 14 dagar långa ångerfristen gäller inte för dessa hyresvillkor.

6.2

Avbokning kan endast göras via ditt konto på vår webbplats eller skriftligen och är endast giltig från den dag den mottas av oss.

6.3.1

Om en avbokning görs på grund av omständigheter som inte omfattas av trygghetspaketet (se klausul 5) gäller följande avgifter:

6.3.2 Om semesterbostaden har plats för 14 personer eller färre:

- a. Från bokningsdatumet till 43 dagar före hyresperiodens början: 25 % av det totala hyresbeloppet, minst 1 100 SEK.
- b. Från 42 dagar före hyresperiodens början: 100 % av det totala hyresbeloppet.

6.3.3 Om semesterbostaden har plats för fler än 14 personer:

- a. Från bokningsdatumet till 70 dagar före hyresperiodens början: 25 % av det totala hyresbeloppet.
- b. Från 69 dagar före hyresperiodens början: 100 % av det totala hyresbeloppet.

Om vi inte får en avbokning via ditt konto på vår webbplats eller skriftligen ska hela hyresbeloppet betalas även om den hyrda semesterbostaden inte används.

6.4

Bryttiden för de dagar som avses i klausul 6.3 ska vara omedelbart före midnatt.

6.5

Om du kan hitta en annan hyresgäst i stället för dig för samma period och till samma pris accepterar vi en överföring av bokningen till en annan hyresgäst mot en avgift på 1 100 SEK. Vi måste underrättas skriftligen. Avgiften bortfaller om ärendet omfattas av riskskyddsgarantin.

6.6.1

Om vi eller husägaren kan underlätta en ändring av den bokning som du begär kommer du att få betala en avgift på 1 100 SEK. En ändring kan begäras fram till 42 dagar före hyresperiodens början. Observera att vi inte är skyldiga att acceptera ändringar av bokningar.

6.6.2

En ändring av den ursprungliga bokningen på eller efter den 42:a dagen före hyresperiodens början kommer att betraktas som en avbokning, se klausul 6.3, följd av en ny bokning.

7. FÖRBRUKNING

7.1 Förbrukningskostnader

Du ska betala för energiförbrukningen under hela hyresperioden, även om du inte har använt semesterbostaden under hela perioden. För semesterbostäder där energi- och vattenförbrukningen inte ingår i hyresbeloppet (se husbeskrivningen på vår webbplats) debiteras ett förutbestämt belopp per person vid bokningen, eller så debiteras förbrukningen efter användning på grundval av antingen digitala eller manuella måtaravläsningar som görs antingen av oss, av husägaren eller av dig. Om du ombeds att läsa av mätarna ska måtaravläsningen ske omedelbart efter hyresperiodens början och igen vid dess slut, oavsett om det gäller förbrukning av vatten, el, värme, gas eller något annat. För semesterbostäder i Danmark utan digital måtaravläsning kommer dina eller husägarens avläsningar att användas för perioden 1 november–31 mars. Förbrukningskostnaderna betalas i lokal valuta vid avresan eller faktureras till dig efter

din vistelse. Du hittar specifik information om din bokning på ditt konto på vår webbplats.

7.2 Fövärmning

Under de kalla månaderna (1 november–31 mars) värms vissa semesterbostäder upp till ca 15 °C före ankomst. De flesta inomhusbassänger värms upp till cirka 24 °C. I båda fallen är fövärmning inte möjlig om semesterbostaden bokas mindre än tre dagar före ankomst. Extra kostnader (el, olja o.s.v.) för uppvärmning av bassängen måste påräknas.

8. DEPOSITIONSAVGIFT

8.1 Betalning av depositionsavgift

Du kan komma att debiteras en depositionsavgift. Depositionsavgiften fungerar som säkerhet för oss och husägaren för eventuella belopp som du är skyldig, till exempel, men inte begränsat till, eventuella skador på semesterbostaden, brist på eller otillräcklig slutstädning av dig eller förbrukningskostnader. Depositionsavgiften betalas antingen i samband med betalningen av hyran eller kontant vid överlämnandet av nycklarna. Om en depositionsavgift krävs beror depositionsavgiftsbeloppet bland annat på semesterbostadens storlek, dess bekvämligheter och de genomsnittliga förbrukningskostnaderna. Storleken på depositionsavgiften anges på vår webbplats.

8.2 Avräkning av depositionsavgifter

Avräkning av depositionsavgiften ska ske senast fyra veckor efter hyresperiodens slut. Eventuella skador, utebliven eller otillräcklig städning, förbrukning samt en administrationsavgift dras av innan depositionsavgiften återbetalas. Om värdet av ovanstående summa överstiger beloppet för depositionsavgiften kommer du att faktureras för det tillkommande beloppet. Om ingen depositionsavgift har betalats kommer vi, husägaren eller dennas representant att skicka en faktura för skador, utebliven eller otillräcklig slutstädning och förbrukning efter hyresperioden, såvida inte betalningen har gjorts kontant vid avresan.

8.3 Ökad depositionsavgift

Vissa grupper kan debiteras ökade depositionsavgifter. Detta inkluderar men är inte begränsat till ungdomsgrupper (se klausul 2.3), en grupp på fler än sex personer (förutom familjer och par), grupper som hyr semesterbostaden i mer än 14 dagar eller grupper som hyr semesterbostaden för ett annat ändamål än semester, vilket endast är möjligt efter vårt uttryckliga förhandsgodkännande. Vi, husägaren eller dennas representant har rätt att ta ut en ökad depositionsavgift på upp till 4 300 SEK per antal personer som semesterbostaden kan rymma.

9. STÄDNING

9.1 Slutstädning

För vissa semesterbostäder har du möjlighet att göra slutstädningen själv. Du måste lämna semesterbostaden ren och grundligt städad och i det skick som du själv vill ha den. Alternativt kan en slutstädning normalt beställas från oss eller husägaren mot en avgift. Du får inte överlåta städningen till en tredje part. Om slutstädningen inte utförs eller utförs bristfälligt, eller om semesterbostaden lämnas i oordnat skick, kommer du att debiteras. Om slutstädning ingår i hyrespriset eller om du har beställt en slutstädning, befriar detta dig inte från att diska, tömma diskmaskinen och kylskåpet, rengöra ugnen och utomhusgrillen och städa i och runt semesterbostaden innan du lämnar den.

9.2 Extra obligatorisk städning

Om det rör sig om en ungdomsgrupp (se klausul 2.3) eller om semesterbostaden hyrs ut för något annat ändamål än semester, har vi, husägaren eller dennas representant rätt att kräva att du betalar för en obligatorisk slutstädning, och vid en hyresperiod på mer än 21 dagar har vi, husägaren eller dennas representant rätt att kräva att du betalar för en obligatorisk städning efter 14 dagar och varje vecka därefter.

10. SKADOR

Du måste behandla semesterbostaden ansvarsfullt och återlämna den i samma skick som du fick den. Du är ansvarig för alla skador på semesterbostaden och/eller dess inventarier, möbler, apparater eller faciliteter som orsakas av dig eller någon annan person som du har gett tillgång till semesterbostaden. Eventuella skador på semesterbostaden och/eller dess inventarier som uppstår under hyresperioden måste omedelbart rapporteras till oss, husägaren eller dennas representant. Om du under hyresperioden är ansvarig för mindre skador, vars värde inte överstiger 1 500 SEK, kommer vi att avstå från kravet på ersättning förutsatt att du inte har betalat en depositionsavgift. Om skadans värde överstiger 1 500 SEK avstår vi inte från att kräva ersättning. Alla anspråk på ersättning för skador som uppstått under hyresperioden, oavsett om de rapporterats av dig eller på annat sätt, måste meddelas till dig inom fyra veckor efter hyresperiodens slut, såvida du inte har varit försumlig.

11. FEL, KLAGOMÅL OCH AVHJÄLPANDE

11.1 Klagomål under vistelsen

Om du anser att semesterbostaden är otillräckligt städad, skadad eller defekt vid ankomsten ska du omedelbart framföra ett klagomål, eftersom semesterbostaden annars kommer att anses ha överlämnats till dig i gott skick och du förlorar rätten att göra anspråk. Klagomål på städningen ska framföras omedelbart. Klagomål på skador eller fel ska framföras så snart som möjligt och senast 72 timmar efter hyrestidens början eller

upptäckten av felet eller skadan. Klagomål ska framföras till husägaren, dennas representant eller vår kundtjänst. För att kontakta oss, se vår webbplats. Under vistelsen måste klagomål framföras per telefon.

11.2 Avhjälpande

Du måste sträva efter att undvika att förvärpa en skada, en defekt eller ett fel och ska begränsa eventuella förluster för oss och husägaren så långt det är rimligt. Vi och/eller husägaren har rätt att avhjälpa eventuella defekter eller fel. I händelse av klagomål måste du ge oss en rimlig tidsperiod för att avhjälpa eller reparera eventuella defekter eller skador. Tidig avresa från semesterbostaden före hyresperiodens slut utan vårt förhandssamtycke sker på din egen bekostnad och risk. Vi förbehåller oss rätten att efter eget gottfinnande åtgärda eventuella klagomål genom att om möjligt flytta dig till en annan semesterbostad med liknande pris och kvalitet. Du riskerar att inte kunna säga upp avtalet och riskerar att förlora rätten till ersättning eller prisavdrag om du gör det omöjligt för oss att avhjälpa eller reparera skada eller att erbjuda flytt till en annan semesterbostad.

11.3 Ingen lösning hittades under din vistelse

Om du anser att ditt klagomål inte har lösts på ett tillfredsställande sätt under hyresperioden ska klagomålet lämnas in skriftligen till oss för övervägande och ytterligare utredning senast 14 dagar efter hyresperiodens slut. Skriftliga klagomål ska skickas till: Awaze A/S, Attn: Customer Service, Hedeager 44, DK-8200 Aarhus N, Danmark, eller via e-post till kundservice@novasol.se.

Eventuellt skadeståndsansvar är begränsat till direkta ekonomiska förluster. Varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för indirekta skador (följdskadorna) eller skador av icke-ekonomisk natur (ideell skada).

11.4 Tvistlösning

Om det inte har varit möjligt att nå en lösning efter din vistelse kan du lämna in ditt klagomål om en semesterbostad i Europa till överklagandenämnden. Detta är en privat, auktoriserad överklagandenämnd som inrättats av det danska konsumentrådet och den danska semesterbostadsföreningen som vi är medlemmar i. Läs mer på www.fbnet.dk eller kontakta: Ankenævnet for Feriehusudlejning, Vandkunsten 3, 3., DK-1467 Köpenhamn K, Danmark.

Om du bor i europeiska ekonomiska samarbetsområdet kan du också använda Europeiska kommissionens ODR-plattform (Online Dispute Resolution), ec.europa.eu/odr, för att lämna in ett klagomål.

12. VI SOM FÖRMEDLARE

Semesterbostaden ägs inte av oss, utan av husägaren. Vi är den part som gör semesterbostaden tillgänglig för dig på uppdrag

av husägaren till husägarens nytta och risk. Om en bokning mot vår förväntan inte kan genomföras på grund av orsaker utanför vår kontroll, t.ex. på grund av försäljning genom domstolsbeslut eller på grund av husägarens avtalsbrott eller liknande, har vi rätt att avbryta bokningen, och eventuell redan betald hyra ska återbetalas omedelbart. Alternativt har vi rätt att efter eget gottfinnande erbjuda dig en annan liknande semesterbostad i samma område och till samma pris.

13. JURISDIKTION

I händelse av tvist måste ärendet tas upp i domstolen i det område där semesterbostaden är belägen och kommer att avgöras enligt dansk lag enligt överenskommelse mellan parterna.

14. HÄNDELSER UTANFÖR VÅR KONTROLL

14.1 Force majeure

Om vi och/eller husägaren förhindras eller avsevärt sätts ur stånd att fullgöra våra skyldigheter enligt avtalet på grund av force majeure och/eller andra extraordinära händelser eller omständigheter, inklusive men inte begränsat till krig, naturkatastrofer, föroreningskatastrofer, torka, andra extraordinära väderförhållanden, epidemier, pandemier, karantänåtgärder, stängning av gränser eller geografiska områden, livsmedelsbrist och/eller ransonering, trafikförhållanden, avbrott i valutahandel, strejk eller lockout eller cyberattacker, och oavsett om dessa force majeure-händelser och/eller andra extraordinära händelser eller omständigheter var förutsägbara vid bokningstillfället eller inte, ska vi och/eller husägaren ha rätt att häva avtalet och varken vi eller husägaren ska vara ansvariga för avtalets bristande uppfyllelse. I händelse av force majeure och/eller andra extraordinära händelser eller omständigheter har vi rätt till ersättning från dig för alla uppkomna kostnader, enligt denna bestämmelse det belopp som vi är skyldiga att betala till husägaren och eventuella relevanta tredjepartsplattformar samt våra egna kostnader i samband med bokningen, dock minst 1 100 SEK.

14.2 Övriga omständigheter

Varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för förändringar i omständigheter som inte är relaterade till själva semesterbostaden, liksom varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för förlust av åtnjutande under semestervistelsen till följd av sådana omständigheter, inklusive men inte begränsat till faktorer som vägarbete eller byggnadsarbete nära semesterbostaden, strömavbrott, stängning av butiker, anläggningar o.s.v., förändringar i öppettider, förändringar i badmöjligheter, inklusive förbud mot bad, förändringar i fiskerättigheter och väderförhållanden, inklusive men inte begränsat till översvämningar, skogsbränder och torka. Varken vi eller husägaren kan hållas ansvariga för fall av

insektsangrepp i semesterbostaden eller på fastigheten eller för stöld av eller skada på din egendom eller liknande omständigheter.

15. AVSKILJBARHET

Om någon bestämmelse eller delbestämmelse i detta avtal är eller blir ogiltig, olaglig eller ogenomförbar ska den anses vara struken, men detta ska inte påverka giltigheten och verkställbarheten av resten av avtalet.

16. YTTERLIGARE INFORMATION

16.1

Resebyråer, tredjepartsplattformar och andra bokningsagenter får inte ingå avtal som skiljer sig från våra hyresvillkor vid bokningstillfället. Eventuella ändringar av avtalet är endast giltiga om de görs skriftligen av oss. Om du ingår ett särskilt skriftligt avtal med oss, som i ett eller flera avseenden avviker från dessa hyresvillkor, fortsätter de opåverkade villkoren att gälla.

16.2

Vi säljer inte paketresor eller sammanlänkade researrangemang.

16.3

Dessa hyresvillkor gäller endast för uthyrning av semesterbostaden. Om du väljer att köpa ytterligare tjänster eller produkter, eller om du tillhandahålls ytterligare tjänster eller produkter, såsom biljetter till ett äventyrsbad, en nöjespark eller något liknande, är dessa ytterligare tjänster eller produkter föremål för ett separat avtal mellan dig och husägaren eller leverantören av den ytterligare tjänsten/produkten.

16.4

Semesterbostäder är beroende av tillgänglighet.

16.5

Vi har förmedlat all information på vår webbplats så korrekt som möjligt. Eftersom semesterbostäder är privatägda kan den information som ges bli föremål för ändringar. Vi ansvarar inte för sådana ändringar.

16.6

Vi ansvarar inte för eventuella bild- eller tryckfel. All kommersiell användning, inklusive reproduktion helt eller delvis, eller kopiering av marknadsföringsmaterialet på webbplatsen eller någon annanstans är förbjuden enligt tillämplig lag.

17. Integritet

17.1

Se vårt integritetsmeddelande på vår webbplats som förklarar hur vi kommer att behandla dina personuppgifter. Genom att skicka dina personuppgifter till oss godkänner du vår användning av uppgifterna på de sätt som anges i vårt integritetsmeddelande, inklusive att dela dina personuppgifter med husägaren i syfte att genomföra bokningen.

17.2

Vi kan komma att spela in telefonsamtal för övervaknings- och utbildningsändamål där detta är tillåtet. I händelse av en tvist med oss förbehåller vi oss rätten att granska alla inspelade samtal med oss.

BILAGA 1: FINCALLORCA-SEMESTERBOSTÄDER

Om du gör en bokning av en Fincallorca-semesterbostad gäller de hyresvillkor som anges ovan utom i den utsträckning som villkoren i denna bilaga strider mot varandra, i vilket fall denna bilaga har företräde för bokningar av Fincallorca-semesterbostäder. Denna bilaga gäller inte för fastigheter som inte är Fincallorca-semesterbostäder (huruvida en semesterbostad är en Fincallorca-semesterbostad framgår av semesterbostadens annons).

1 FINCALLORCAS ROLL

- a) När du bokar en Fincallorca-semesterbostad är Fincallorca GmbH (c/o WeWork Gerhofstraße 1-3 20354 Hamburg, Tyskland, Handelsregister: HRB 41090, Amtsgericht Bielefeld och hädanefter i denna bilaga "Fincallorca") ansvarigt för att ordna bokningen, men inte för tillhandahållandet av Fincallorca-semesterhusuthyrningen i sig. Inledningen och klausul 12 i hyresvillkoren ändras uttryckligen i enlighet härmed.
- b) När du bokar en Fincallorca-semesterbostad med Fincallorca agerar Fincallorca endast som agent, och du ingår direkt ett juridiskt bindande avtal med Fincallorca-husägaren om att hyra Fincallorca-semesterbostaden, inte Fincallorca. Fincallorca kommer inte att vara en part i detta avtal.
- c) När du bokar en Fincallorca-semesterbostad med Fincallorca ingår du också ett avtal med Fincallorca, men detta är endast för bokningstjänster.
- d) Fincallorca, som agent, tar inget juridiskt ansvar för något avtal som du ingår med Fincallorca-husägaren, eller för handlingar eller försummelser av någon Fincallorca-husägare eller någon som representerar eller är anställd av dem i samband med din bokning. Fincallorca kan inte ta något ansvar för eventuella problem eller fel med eller i någon Fincallorca-semesterbostad, vilka enbart står under Fincallorca-husägarens kontroll. Fincallorcas

- ansvar gentemot dig är begränsat till att göra bokningen i enlighet med dessa hyresvillkor och dina anvisningar och att behandla eventuella ändringar eller annulleringar av bokningen. I den mån hyresvillkoren lägger något ansvar på Fincallorca för Fincallorca-semesterbostaden/tillhandahållandet av denna, lägger denna bilaga sådant ansvar på Fincallorca-husägaren.
- e) Fincallorca kan delegera vissa av sina skyldigheter enligt dessa hyresvillkor till närstående enheter, inklusive Awaze A/S. Awaze A/S (som handlar som NOVASOL) kommer att hantera aspekter av din bokning för Fincallorca, inklusive att samla in betalning och arrangera bokningar via tredjepartspartners på uppdrag av Fincallorca-husägare.
 - f) Fincallorca har rätt att agera på uppdrag av Fincallorca-husägaren för att se till att dessa hyresvillkor efterlevs. Om du till exempel inte betalar hyresbeloppet i tid har Fincallorca rätt (antingen direkt eller genom sina närstående enheter) att annullera din bokning för Fincallorca-husägarens räkning.
 - g) Betalning för tillhandahållandet av Fincallorca-semesterbostaden tas emot på uppdrag av Fincallorca-husägaren, men Fincallorca tar ut vissa avgifter för egen räkning för tjänster som Fincallorca tillhandahåller direkt till gästerna. I det pris du betalar ingår betalning till Fincallorca för de produkter som beskrivs i klausul 5 (avbokningsskydd) och klausul 10 (ersättning för mindre skador) i hyresvillkoren, vilka tillhandahålls av Fincallorca.

- e) Eftersom Fincallorca endast agerar som ombud för Fincallorca-husägaren kan Fincallorca inte ta något juridiskt ansvar för ditt klagomål. Om Fincallorca hjälper till att lösa ett klagomål gör Fincallorca det endast som ombud och har inget juridiskt ansvar gentemot dig för någon återbetalning eller kompensation.
- f) Ingenting i detta avsnitt påverkar dina lagliga rättigheter eller någon rätt du kan ha att väcka talan mot en Fincallorca-husägare.
- g) Klausul 11 i hyresvillkoren ändras uttryckligen i enlighet härmed.

© Copyright november 2024

2 KLAGOMÅL OCH ANSVAR

- a) Om du har klagomål på Fincallorcas bokningstjänster måste du omedelbart meddela Fincallorca detta skriftligen och under alla omständigheter innan du reser. Tyvärr kan Fincallorca inte ta något juridiskt ansvar om du inte meddelar Fincallorca vad som är fel och ger Fincallorca möjlighet att svara dig.
- b) Eftersom avtalet om tillhandahållande av Fincallorca-semesterbostaden är mellan dig och Fincallorca-husägaren ska eventuella klagomål som du har om Fincallorca-semesterbostaden ställas direkt till Fincallorca-husägaren.
- c) Om du inte kan kontakta Fincallorca-husägaren eller dennes representant, eller om du är missnöjd med deras svar, kan du kontakta Fincallorca, men du måste göra det så snart som möjligt och lämna fullständiga uppgifter om ditt klagomål och Fincallorca-husägarens svar (i förekommande fall).
- d) Om du vill att Fincallorca ska göra det kommer Fincallorca att göra rimliga ansträngningar för att kontakta Fincallorca-husägaren för din räkning för att försöka lösa eventuella olösta klagomål.